

Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması

Doç. Dr. H. Nejat BASIM

Başkent Üniversitesi İİBF, İşletme Bölümü, ANKARA

Öğr. Gör. Memduh BEGENİRBAŞ

Kara Harp Okulu, İşletme Bölümü, ANKARA

ÖZET

Bu çalışma, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen Duygusal Emek Ölçeği'nin, Türkçeye uyarlanması kapsamında, güvenilirlik ve geçerlilik değerleri ile ilgili bulguları içermektedir. Çalışma, iki farklı örneklemden (n=152, n=273) alınan verilerle yürütülmüştür. Analizler sonucunda, ölçeğin orijinal faktör yapılanmasına uygun biçimde yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarından oluşan üç faktörlü bir yapı gösterdiği belirlenmiştir. Ayrıca, tükenmişlik ölçeğinden istifade edilerek, ölçeğin ölçüt bağımlı geçerliliği de sağlanmıştır. Güvenilirlik analizleri sonucunda ise ölçeğin tümü için Cronbach Alfa katsayısı, her iki örneklem için ,80 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar, uyarlaması yapılan ölçeğin, Türkiye'deki iş yaşamı için duygusal emek eğiliminin ölçülmesinde geçerli ve güvenilir olarak kullanılabilecek bir ölçek olduğunu göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, ölçek uyarlama, çalışma yaşamı

JEL Sınıflaması: M19

Emotional Labor in Work Life: A Study of Scale Adaptation

ABSTRACT

This study includes the adaptation of the Emotional Labor Scale developed by Diefendorff et al. (2005) to the Turkish language, and the findings about its reliability and validity values. The study has been carried out on the data from two different samples (n=152, n=273). The results showed that the scale consists of three sub dimensions as surface acting, deep acting and expression of natural felt emotions similar to the original form. Furthermore criterion validity of the scale is also computed with using the burnout scale. The reliability of the scale was computed for each sample by the Cronbach's alpha coefficient technique and it was found to be ,80. Findings have shown that Turkish adaptation of the Emotional Labor Scale is a reliable and valid instrument that can be used in measuring the emotional labor behaviors observed in work life in Turkey.

Key Words: Emotional labor, scale adaptation, work life.

JEL Classification: M19

I. Giriş

Günümüzde hizmet sektörünün öneminin artması, bu sektördeki rekabeti de beraberinde getirmektedir. Bu anlamda, hizmetin kalitesi, müşteri memnuniyeti ve hizmet örgütlerinin amaçlarını gerçekleştirebilmesi, hizmeti alanlarla birebir ve çoğunlukla yüz yüze iletişimde olan çalışanların çaba ve gayretleri ile mümkün olabilmektedir. Doğal olarak duygular bu süreçte önemli olmakta ve bundan dolayı çalışanların duygularını da kullanarak, müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmaları istenmekte ve beklenmektedir. Normal şartlarda duygu, soyut ve kişiye özel nitelikte olmasına rağmen, günümüzde adeta ekonomik değeri olan somut bir ürün haline gelmiştir (Özgen, 2010). Özellikle

son yıllarda, hizmet sektörünün de hızla büyümesiyle “Duygusal Emek” birçok hizmet alanı ve mesleğin vazgeçilmez ve yaygın bir bileşeni olarak dikkat çekmektedir.

Duygu ve emek kavramlarından hareketle, “insanın bilinçli olarak giriştiği çalışma sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenim” olarak nitelenebilecek bu kavram, örgütsel davranış ve onun alt disiplinlerinde yer alan araştırmacıların üzerine odaklandıkları bir konu olmaktadır.

Kavramı kapsamlı bir şekilde ilk defa gündeme getiren Hochschild (1983)’e göre duygusal emek; iş gereği duyguların diğer kişiler tarafından gözlenecek şekilde düzenlenmesi ve bu doğrultuda yüzsel ve bedensel gösterimde bulunulmasıdır. Hochschild, duygusal emeğin yüz yüze ve vücut ifadeleri olarak gösterildiğini ve gözlemlendiğini söylerken, ondan sonraki araştırmacılar (Wharton ve Erickson, 1993; Rafaeli ve Sutton, 1987, 1989) bu görüşe ilave olarak; duygusal emeğin, konuşma esnasında ses tonu ve davranışlara yansıyan her türlü çabayı da kapsadığını belirtmişlerdir.

Bu çerçevede, duygusal emek, yüz yüze görüşme ve konuşma esnasında sergilenen bir tutumdur (Steinberg ve Figart, 1999). Başka bir tanım, duygusal emeğin diğerleri (alıcılar, müşteriler vb.) üzerindeki etkisinin altını çizerek, duygusal emeği, diğerlerini anlama çabası, diğerleri ile empati kurma, diğerlerinin duygularını kendi duygularınıymış gibi hissetme olarak belirtmektedir (England ve Farkas, 1986). Ayrıca, benzer düşünce ve tanıma paralel olarak, duygusal emek, diğer insanların duygularıyla ilgilenme, onların hissettikleri önemseme olarak da nitelendirilmekte ve bu tutumun duyguların düzenlenmesinde temel bileşen olduğu vurgulanmaktadır (James, 1989).

Asforth ve Humprey (1993), duygusal emeği, hislerin içsel yönetiminden ziyade, gözlemlenebilir davranış örüntüsü olarak ele almışlardır. Bunun yanı sıra, duygusal emek, kişilerarası etkileşim ve iletişim esnasında organizasyon tarafından gösterilmesi istenilen duyguların, çalışanlar tarafından sergilenmesi için harcanması gereken çaba ve bu çabayı planlama ve kontrol gereksinimleri olarak değerlendirilebilir (Morris ve Feldman, 1996). Ayrıca, bir başka bakış açısıyla duygusal emek, karşıdaki insanı anlamak için onun hareket, davranış ve sözel ifadelerinden alacağımız her türlü ipuçları ve belirtilere göre, gerçek duygularımıza önem vermeyerek ve hatta bastırarak gösterdiğimiz duygusal çalışma stratejisidir (Kleinman ve Coop, 1993).

Yukarıdaki tanım ve bakış açılarından yola çıkarak, araştırmacılar arasında duygusal emek konusunda şu fikir birliğine varıldığını söylemek mümkündür: Duygusal emek, örgüt normlarına uymak ve uygun duygusal gösterimde bulunma beklentilerine cevap vermektir (Domagalski, 1999). Başka bir deyişle, çalışanların işlerini yaparken göstermeleri gereken isimsiz görevleridir (Mastracci, Newman ve Guy, 2006). Bu kapsamda değerlendirildiğinde, duygusal emek sergilemek için gösterilen performans, adeta mal olarak alınıp satılan bir eşya olarak görülebilir. Duygular görünmez ancak iş performansının artırılması bakımından önemli bir unsurdur ve değerlendirmelerde mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır (Karabanow, 2000).

Araştırmacılar duygusal emek kavramını ve onun alt boyutlarını daha iyi ortaya koyabilmek için çeşitli yaklaşımlar geliştirmişlerdir. Bu yaklaşımlar çerçevesinde, Hochschild (1979, 1983) çalışanların duyguları ile ilgili davranışlarını *yüzeysel rol yapma* ve *derinden rol yapma* olmak üzere iki boyutta ele almıştır. Yüzeysel rol yapmada, işgören kurumsal ve mesleki gösterim kuralları çerçevesinde duygularını sahteleştirerek, onları gerçekten hissettiği duygulardan farklılaştırarak, karşısındaki müşteri ya da alıcıya yansıtır (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2002). Başka bir deyişle, değişik sebeplerle gerçek hislerini maskeleyerek, dışarıya farklı duygusal gösterimlerde bulunur (Grandey, 2003). Derinden rol yapmada ise, işgören içsel duygulara odaklanarak kendisinden istenen rolü bir aktör ya da aktrist gibi oynamak için çaba gösterir ve bu çaba neticesinde karşı tarafa duygularını aktarmaya çalışır (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2002). Bir anlamda derinden rol yapmada, çalışan kendini müşteri yerine koyarak ve empati kurarak hareket eder (Rupp vd., 2008).

Ashforth ve Humprey (1993) ise, bu süreçte çalışanların gerçekten hissedebileceği davranışlar olabileceğini düşünerek, Hochschild'in yaklaşımına bir üçüncü boyut olarak *doğal duyguları* eklemiştir. Çalışanların doğal hissettikleri duyguları göstermesi, yüzeysel ve derinden rol yapma boyutlarındaki gibi zorunluluk içermemekte, çalışanın içinden geldiği şekilde duygularını dışa yansıtmasını ifade etmektedir. Örneğin bir öğretmenin sınıfındaki çok sevdiği ve başarılı olan bir öğrencisinin okuldan ayrılması esnasında yaşamış olduğu üzüntü onun gerçek ve samimi duygularını ifade etmektedir.

Morris ve Feldman (1996) ise duygusal emek kavramını *duygu gösterim sıklığı*, *gösterim kuralları*, *duygu çeşitliliği* ve *duygusal uyumsuzluk* olarak dört boyutlu ele almışlardır: Duygu gösterim sıklığı, verilen hizmetin ne sıklıkla duygu gösterimine ihtiyaç göstermesi ile ilgili iken; bu sıklığın artması çalışanların gösterim kurallarına daha fazla önem vermesi beklentisini artırmaktadır. Bu kapsamda gösterim kuralları, çalışanların değişik durumlar ve koşullardaki performansları için organizasyonların belirledikleri davranış standartları olmaktadır (Hochschild, 1983). İşin çok çeşitli duygu gösterimlerini gerektirmesi, çalışanların daha fazla duygu çeşitliliğine gereksinim duymalarını beraberinde getirecek ve bu anlamda duygusal emek harcama oranlarını da artıracaktır. Bu duygu çeşitliliğine olan ihtiyaç, çalışanlarda duygusal uyumsuzluk yaşanmasına sebep olabilecektir.

Bir başka çalışmada (Kruml ve Geddes, 2000) duygusal emek, *duygusal çaba* ve *duygusal çelişki* boyutlarında ele alınmıştır. Grandey (2000) duygusal emeği daha önceki çalışmalara benzer şekilde derin ve yüzeysel davranış olarak ele almış ancak bu iki boyutun *duyguların düzenlenmesi* için kullanılması gerektiğini vurgulamıştır. Bu anlayışla duyguların düzenlenmesinde bir takım durumsal değişkenler (sıklık, süre, gösterim kuralları vb.), bireysel (cinsiyet, duygusal zeka vb.) ve örgütsel faktörler (yönetici ve iş arkadaşı desteği, özerklik vb.) etkili olabilmektedir.

Duygusal emek, örgütsel ve yönetsel davranışlar sergilerken de önemli rol oynamaktadır. Özellikle hizmet sektöründe çalışanların iletişim yetenekleri, insan ilişkileri ve gösterdikleri duygusal çabalar şirket ve organizasyonların hayatta kalması ve karlılıkları açısından çok kritik ve önemlidir (Steinberg ve Figart, 1999). Bu nedenle birçok işletme çalışanlarından bekledikleri gösterim kurallarını en baştan ortaya koyarak, örgütsel amaçlarına ulaşmayı kolaylaştırmayı hedeflemektedirler (Diefendorff ve Richard, 2008). Bu anlamda duygusal emek, bir örgütün başarısına yardımcı olurken, duygusal yönetim zafiyetleri örgütün başarısızlığına sebebiyet verebilir (Fineman, 2000). Örneğin güler yüzle hizmet etmek, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmelerine olumlu yönde katkı sağlayabilmekte ve bu durum da işletmenin çıkarlarıyla doğrudan örtüşebilmektedir (Pugh, 2001).

Duygusal emek kolayca anlaşılacak, diğer bir deyişle kutu içine yerleştirilecek bir kavram değildir. Duygusal emek gösteriminde hem yumuşak (feminine-kadınsı), hem de sert (masculine-erkeksi) duyguların olması gerekebilir. Bu anlamda duygusal emeğin amacı, karşı tarafın, içinde bulunduğu duruma göre kendisini iyi veya kötü hissetmesini sağlamaktır (Mastracci vd., 2006). Örneğin; hapisanelerde görevli gardiyanlar duygusal emeğin zıt kutbunda yer alırken; işinin bir gereği olarak gülümsemesi gereken hostesler ise belki de kendi doğalarının ötesinde, daha sempatik ve sevimli olmak zorundadırlar. Ayrıca iletişim ve etkileşim esnasında yaşanan olaylar karşısında tepkisiz ve tarafsız kalmak için de duygusal emek harcamak söz konusu olabilmektedir (Tracy ve Tracy, 1998).

Önemi gittikçe artan duygusal emek kavramının kişisel ve örgütsel bağlamdaki etkileri çoğalmaktadır. Bu etkilerin ölçülmesi ve ölçümler neticesinde konu hakkında farkındalığın artması, daha önce de ifade ettiğimiz üzere, başta hizmet sektörü olmak üzere tüm işletmeler ve çalışanlar için büyük önem arz etmektedir. Ölçülmeyenin yönetilemeyeceği gerçeğinden hareketle bu çalışmada, duygusal emek eğiliminin ölçülmesine yönelik olarak, birkaç ölçekten (Grandey, 2003; Kruml ve Geddes, 2000) faydalanılarak oluşturulan ve Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilerek kullanılan ölçeğin Türkçeye uyarlanması amaçlanmıştır.

Ulusal yazında, duygusal emeğin ölçümüne yönelik olarak sınırlı sayıda çalışma mevcut olup, anılan ölçekler farklı boyutlar içermektedir. Örneğin, Çukur (2009) tarafından geliştirilen ölçek 20 madde ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Öz (2007) tarafından çeviri ve uyarlaması yapılan duygusal emek ölçeği 19 madde ve 2 alt boyuttan oluşurken; Köksel (2009) tarafından yapılan bir başka çeviri ve uyarlamada ise ölçek 26 madde ve 4 alt boyuta sahiptir.

Mevcut çalışmada, duygusal emeğin ölçümüne bir alternatif sunmak üzere Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen ölçeğe odaklanmamızın sebebi, anılan ölçeğin diğer çalışmalardan farklı olarak, duygusal emeğin doğal duygular boyutuna yer vermesidir. Ayrıca ölçeğin yerli yazında yer alan diğer ölçeklere oranla, ölçekteki madde sayısının daha az olması,

ifadelerin anlaşılır olması ve cevaplama süresinin kısa olmasının, kullanım kolaylığı sağlayabileceği de değerlendirilmektedir.

II. Yöntem

A. Çeviri Çalışması

Duygusal Emek (Emotional Labor) kavramının ulusal yazındaki bazı çalışmalarda (Uysal, 2007; Çukur, 2009) *Duygusal İşçilik* olarak da Türkçeleştirildiğine rastlanılmakla birlikte, daha sıklıkla kullanıldığı biçimde bu çalışmada kavramın *Duygusal Emek* olarak adlandırılması benimsenmiştir. Ölçeğin çeviri çalışmasında Brislin ve arkadaşları (1973) tarafından önerilen yöntem kullanılmıştır. Bu yöntem; hedef dile ilk çeviri, ilk çeviriyi değerlendirme, kaynak dile geri çeviri, geri çevirinin tekrar değerlendirilmesi ve uzman görüşlerine başvurma aşamalarından oluşan bir süreci içermektedir.

Bu kapsamda ölçek ilk olarak, anadili Türkçe olan ve alana hakim 2 İngiliz Dili ve Edebiyatı öğretim görevlisi tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Yapılan ilk çeviri alanda uzman 3 kişilik değerlendirme grubu tarafından değerlendirilmeye tabi tutularak, soruların anlaşılabilirliği, kelime ve cümle yapıları ve kültürel uygunluğu gözden geçirilmiştir. İlk değerlendirme sonucu üzerinde uzlaşılan ölçeğin Türkçe çevirisinin, yine ana dilleri Türkçe olan ancak ilk çeviriyi yapanlardan farklı 2 İngiliz Dili ve Edebiyatı öğretim görevlisi tarafından yapılması talep edilmiştir. Kaynak dile yapılan bu geri çeviri neticesinde elde edilen ölçek ile asıl ölçek karşılaştırılmış ve anlam üzerinde önemli fark yaratmayan bazı düzeltmeler yapılarak ölçeğe son şekli verilmiştir. Son aşama olarak ölçek, alanda uzman, akademik ve iyi seviyede İngilizce bilen 2 kişinin görüşüne sunulmuş, değerlendirmeleri istenmiştir. Bu değerlendirmelerin de olumlu olması sonucunda, ölçeğin son hali ortaya çıkmış ve mevcut çalışmada kullanılması kararlaştırılmıştır.

B. Örneklem

Duygusal Emek Ölçeğinin Türkçeye uyarlanması çalışmasında eğitim ve öğretim kurumlarında öğretmen olarak görev yapan iki ayrı örneklem grubu kullanılmıştır. Öğretmenlerden veri toplanmasının nedeni, yazında, anılan meslek grubunun en fazla duygusal emek beklenen meslek grupları içerisinde yer aldığı belirtilmesidir. Ayrıca, iki ayrı örneklemin kullanılmasındaki amaç da bir örnekleme elde edilen bulguların, farklı bir zamanda ayrı bir örneklem grubunda da denenerek, bulguların genellenebilirliğinin artırılmasıdır. Birinci örneklem grubunu, Eskişehir’de görev yapan 94 bayan (%61.8) ve 58 erkek (%38.2), toplam 152 ilköğretim okulu öğretmenleri oluşturmuştur. Bu grubun %76.3’ü evli, %23.7’si bekar olup, %73.7’si 40 yaşın altında, %26.3’ü 40 yaşın üstünde iken, %5.9’u ön lisans, %90.2’si lisans ve %3.9’u yüksek lisans mezunudur. İkinci örneklem grubunu ise, Ankara’da lise ve dengi okullarda görev yapan 117 bayan (%42.9) ve 156 erkekten (%57.1) oluşan 273 öğretmen oluşturmaktadır. Bu örneklem grubundaki öğretmenlerin %79.5’i evli, %20.5’i bekâr; %59.7’si 40 yaş altı, %41.3’ü 40 yaş üstü; %3.7’si ön lisans, %85’i lisans ve %11.4’ü ise yüksek lisans ve daha üstü eğitime sahiptir.

C. Veri Toplama Araçları

a. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal Emek Ölçeği, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. Ölçek, *yüzeysel rol yapma*, *derinden rol yapma* ve *doğal duygular* olmak üzere üç boyutu içermektedir. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli Likert Ölçeği yardımıyla değerlendirmişlerdir (1=Hiçbir Zaman, 5= Her Zaman). Ölçekte yüzeysel rol yapma 6, derinden rol yapma 4 ve doğal davranışlar ise 3 madde ile ölçülmektedir. Ölçeğin iç tutarlılığı; *yüzeysel rol yapma* boyutu için $\alpha=0,92$, *derinden rol yapma* boyutu için $\alpha=0,85$ ve *doğal duygular* için ise $\alpha=0,83$ olarak bulunmuştur (Diefendorff vd., 2005).

b. Tükenmişlik Ölçeği

Bu çalışmada geçerliliğin test edilmesinde, faktör analizinin yanı sıra, test puanlarının bir veya birkaç dış ölçütle ilişkisini inceleyen bir geçerlilik tekniği olan ölçüt-bağımlı geçerliliğe (Büyüköztürk, 2007) de bakılmıştır. Bu kapsamda, Duygusal Emek Ölçeği'nin ölçüt bağımlı geçerliliğini test etmek için Tükenmişlik Ölçeğinden faydalanılmıştır. Tükenmişlik ölçeği Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş ve Türkçe uyarlama çalışmaları Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Toplam 22 maddeden oluşan ölçek, tükenmişliği *Duygusal Tükenme*, *Duyarsızlaşma* ve *Kişisel Başarı Hissi Azalması* olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmektedir. Ölçeğin iç tutarlılığı için Cronbach Alfa değerleri sırasıyla 0,83, 0,71 ve 0,72 olarak elde edilmiştir. Bu çalışmada ise, ölçeğe ait Cronbach Alfa değerleri Duygusal tükenme için 0,86, Duyarsızlaşma için 0,79 ve Kişisel başarı hissi azalması için 0,80 ve tüm ölçek için 0,89 olarak bulunmuştur.

c. İstatistiksel Analiz

Çalışmada ölçekten elde edilen verilerin istatistiki analizi için SPSS for Windows 16.0 ve AMOS 16.0 paket programları kullanılmıştır. Ölçeğin iç tutarlılığı için Cronbach Alfa katsayısı her iki örneklem grubu için genel ve her bir boyut için ayrı ayrı hesaplanmıştır. Ölçeğin kapsam geçerliliği için alanda uzman kişilerin görüşüne başvurulmuş, yapı geçerliliği için birinci örneklem grubuna keşfedici faktör analizi uygulanırken, ikinci örneklem grubuna ise doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçüt bağımlı geçerliliği için de daha önce belirtildiği gibi, tükenmişlik ölçeğinden istifade edilmiştir.

III. Bulgular

A. Açıklayıcı Bulgular

Her iki örneklem grubunda yer alan öğretmenler için Duygusal Emek Ölçeğinin alt boyutlarına ait bazı açıklayıcı istatistikler Tablo-1'de sunulmuştur. Tablodan da görüldüğü üzere, örneklemelere ait ortalamaların birbirine yakın ve görece olarak duygusal emek eğilimlerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo-1: Örneklemelere Ait Açıklayıcı İstatistikler

	İlköğretim Okulu Öğretmenleri (1. Örneklem)			Lise ve Dengi Okul Öğretmenleri (2. Örneklem)			Ortalama Farkı	
	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>Std.S.</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>Std.S.</i>	<i>t</i>	<i>*p</i>
Yüzeysel Rol Yapma	152	2,37	,79	273	2,39	,87	-,164	,251
Derinden Rol Yapma	152	3,43	,99	273	3,37	,98	,651	,958
Doğal Duygular	152	4,19	,69	273	4,15	,74	,644	,324

p* < 0.05B. İç Tutarlılık Analizi**

Ölçeğin iç tutarlılığını ölçmek için her iki örneklem için alt boyutların iç tutarlılıkları hesaplanmış ve Tablo-2’de gösterilmiştir. Alt boyutlara ait Cronbach Alfa katsayıları birinci örneklem için 0,83 ile 0,88 arasında değişirken; ikinci örneklem için 0,84 ile 0,86 arasında değişmiştir. Ölçeğe ait toplam Cronbach Alfa katsayısı ise her iki örneklem için 0,80 olarak bulunmuştur.

Tablo-2: İç Tutarlılık Analizi Sonuçları

	İlköğretim Okulu Öğretmenleri (1. Örneklem)	Lise ve Dengi Okul Öğretmenleri (2. Örneklem)
	(α)	(α)
Yüzeysel Rol Yapma	,838	,844
Derinden Rol Yapma	,879	,863
Doğal Duygular	,825	,860
Toplam	,800	,801

(α = Cronbach Alfa)**C. Geçerlilik Analizi****a. Keşfedici Faktör Analizi**

Çalışmada, öncelikle birinci örnekleme ait veriler, yapı geçerliliğini incelemek için keşfedici faktör analizine tabi tutulmuştur. Verilerin faktör analizi için uygunluğunu test etmek için yapılan analiz sonucunda, Barlett normal dağılım test sonucunun anlamlı olduğu ($p < 0.05$), KMO (Kaiser-Mayer-Olkin) değerinin ise 0,814 olduğu belirlenmiştir. Faktör analizi sonuçları değerlendirildiğinde, özdeğeri 1’den büyük olan 3 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Bu yapı, Diefendorff ve arkadaşlarının (2005) ortaya koyduğu yapıyla uyumludur. Ayrıca faktörlerin altında oluşan maddeler incelendiğinde de,

başlangıçta tasarlanan maddelerin aynı faktörlerin altında toplandığı görülmüştür. Ancak, bir maddeye ait faktör yük değerleri iki ayrı faktörde birbirine çok yakın değerlerde olduğu tespit edilmiştir (0.412 ve -0.442). Bir maddenin faktörlerindeki en yüksek yük değeri ile bu değerden sonra en yüksek olan yük değeri arasındaki farkın olabildiğince yüksek olması beklenir ve bu farkın en az 0.10 olması önerilir (Büyüköztürk, 2007). Bu duruma uymayan bir madde ölçekten çıkarılmış ve kalan 13 maddeye ait faktör analiz sonuçları Tablo-3'te sunulmuştur.

Tablo-3: Keşfedici Faktör Analizi Sonuçları

Boyut	Madde	1. Faktör	2. Faktör	3. Faktör
		Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma	Doğal Duygular
		Özdeğer		
		4,421	2,728	1,492
		%Varyans	20,988	11,473
Yüzeysel Rol Yapma	Öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.	0,807		
	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	0,783		
	Öğrencilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	0,776		
	Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	0,754		
	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.	0,643		
	Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	0,528		
Derinden Rol Yapma	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.		0,882	
	Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.		0,881	
	Öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.		0,868	
	Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.		0,720	
Doğal Duygular	Öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.			0,894
	Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir.			0,831
	Öğrencilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.			0,821
Ölçekten Çıkarılan Madde				
	Öğrencilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm.	0,412		-0,442

Önemli faktörlerin, herhangi bir maddede (değişkende) birlikte açıkladıkları ortak faktör varyansının yüksek olması arzu edilmektedir. Maddelerin ortak varyanslarının 1.00'e yakın veya 0.66'nın üzerinde olması iyi bir çözümdür (Büyüköztürk, 2007). Bu kapsamda, birinci örneklemin keşfedici faktör analizi sonucu, ölçeğin açıkladığı toplam varyans 0.67 olarak tespit edilmiştir. Bu ortak faktör varyansının yüksek olması, modele ilişkin açıklanan toplam varyansı artıracağı anlamına gelmektedir.

b. Doğrulayıcı Faktör Analizi

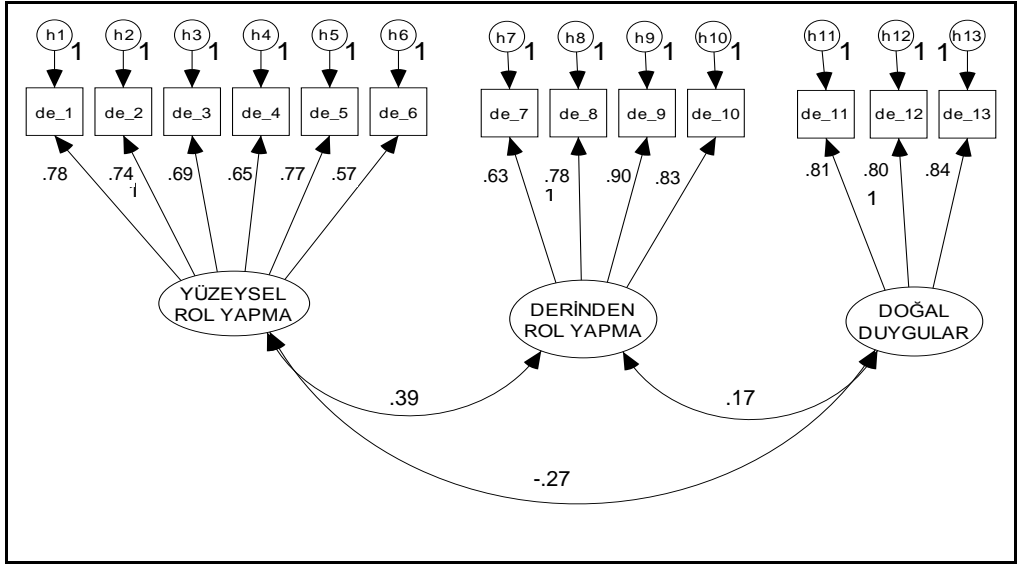
İkinci örnekleme ait veriler ile ölçeğin doğrulayıcı faktör analizini (DFA) test etmek için AMOS 16.0 paket programı kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi yaparken, ilişkisiz model analizi, birincil seviye DFA, ikincil seviye DFA ve tek faktörlü model için DFA yapılmalı, bu dört analizin model uyum değerlerine

bakılarak ve en iyi uyumun hangisinde olduğu gözlemlenerek en iyi model tespit edilmelidir (Meydan ve Şeşen, 2011). Buradan hareketle çalışmada, ikinci örnekleme ait ölçek verileri her bir model için test edilmiş ve değişkenlerin yordama gücünün istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Modellerde iyileştirme endeksleri incelenerek yapılan bazı iyileştirmeler neticesinde ulaşılan model uyum değerleri Tablo-4'te belirtilmiştir.

Tablo-4: Model Uyum Değerleri Sonuçları

	<i>CMIN/DF</i> (x^2/sd)	<i>AGFI</i>	<i>GFI</i>	<i>CFI</i>	<i>RMSEA</i>
İlişkisiz Model Analizi	3,907	0,832	0,889	0,899	0,103
Tek Faktörlü DFA	4,369	0,792	0,875	0,893	0,111
Birincil Seviye DFA	2,502	0,886	0,931	0,952	0,074
İkincil Seviye DFA	2,700	0,878	0,925	0,945	0,079

Tablo-4'teki model uyum değerleri incelendiğinde, birincil seviye DFA sonuçlarının diğer model uyum değerlerinden daha iyi olduğu görülmektedir. Ancak dikkat edilirse ikincil seviye DFA değerlerinin de kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu söylenebilir. Birincil seviye faktör yapısı Şekil-1'dedir.



Şekil-1: Duygusal Emek Ölçeği Faktör Yapısı

c. Ölçüt Bağımlı Geçerliliği

Ölçüt bağımlı geçerliliği için Duygusal Emek ölçeği kullanılarak, her iki örneklemden elde edilen test puanları dış ölçek olarak Tükenmişlik Ölçeği ile test edilmiştir. Bu çalışmada, tükenmişlik ölçeğinin kullanılmasının sebebi, yapılan çalışmalarda (Morris ve Feldman, 1996; Erickson ve Ritter, 2001; Brotheridge ve Grandey, 2002; Seçer ve Tınar, 2004; Naring vd., 2006) Duygusal Emek Ölçeği ile Tükenmişlik Ölçeği arasındaki ilişkilerin sıklıkla tartışılmış olmasıdır. Her iki örneklem için duygusal emek ölçeğinin alt boyutları ile tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları arasındaki ilişkiler analiz edildiğinde Tablo-5'teki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo-5: Ölçeklerin Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler

	İlköğretim Okulu Öğretmenleri (1. Örneklem) n=152					Lise ve Dengi Okul Öğretmenleri (2. Örneklem) n=273				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) Yüzeysel Rol Yapma	1					1				
(2) Derinden Rol Yapma	,358**	1				,344**	1			
(3) Doğal Duygular	-,277**	,094	1			-,270**	,148*	1		
(4) Duygusal Tükenme	,229**	-,057	-,322**	1		,242**	-,047	-,159**	1	
(5) Duyarsızlaşma	,224**	-,046	-,262**	,593**	1	,435**	-,026	-,342**	,648**	1
(6) Kişisel Başarı Hissi Azalması	,032	-,259**	-,429**	,409**	,432**	,058	-,231**	-,570**	,374**	,454**

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Analiz sonuçlarına göre, her iki örnekleme de, duygusal emek ölçeğindeki yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında $p < 0.01$ anlamlılık düzeyinde pozitif ilişkiler elde edilirken; doğal duygular alt boyutuyla ise negatif ilişkiler tespit edilmiştir. Ayrıca, derinden rol yapma ve doğal duygular boyutları ile tükenmişliğin kişisel başarı hissi azalması boyutu arasında negatif bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

IV. Tartışma

Bu çalışmada, günümüzde özellikle hizmet sektöründe ekonomik bir değer haline gelen ve bunun yanı sıra birçok örgütsel davranış değişkeninin öncülü ya da ardılı olabilen *duygusal emek* eğilimini ölçmede kavramsal ve yapısal bağlamda görece üstün özellikler içerdiğini ve kısalık ve anlaşılabilirlik özellikleriyle öne çıktığını değerlendirdiğimiz Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçeye uyarlanması amaçlanmıştır. Bu çerçevede, ilköğretim öğretmenleri ile lise ve dengi okullarda görev yapmakta olan öğretmenlerin oluşturduğu iki ayrı örneklemeden veri toplanmış ve analiz çalışmaları bu veriler üzerinden yürütülmüştür.

Ölçeğin Türkçe çevirisi, Brislin ve arkadaşları (1973) tarafından geliştirilen yöntem ile gerçekleştirildikten sonra, iç tutarlılık ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Ölçeğin iç tutarlılığı için, farklı zamanlarda ve yerlerdeki ilköğretim okulu öğretmenleri ile lise ve dengi okullarda görev yapan öğretmenlerden oluşan iki örneklem grubuna ait puanların hem her alt boyut için, hem de tüm ölçek için iç tutarlılıkları hesaplanmıştır. Her iki örneklem grubu için, alt boyutlara ait Cronbach Alfa katsayıları birbirine çok yakın değerlerde tespit edilmiş, hatta genel ölçeğe ait Cronbach Alfa katsayıları ise eşit olarak bulunmuştur. Ayrıca, her iki örneklem grubu için elde edilen iç tutarlılık değerleri, özgün çalışmada (Diefendorff vd., 2005) elde edilen iç tutarlılık seviyelerine oldukça yakın seviyelerde tespit edilmiştir. Çalışmadaki örneklem grupları ve daha önceki çalışmada elde edilen iç tutarlılık değerleri göz önüne alındığında, ölçeğin iç tutarlılığının sağlandığı söylenebilir.

Ölçeğin geçerliliği için kapsam, yapı ve ölçüt bağımlı geçerliliğine bakılmıştır. Ölçeği oluşturan maddelerin duygusal emek davranışını ölçmede nicelik ve nitelik olarak yeterli olup olmadığının bir göstergesi olan kapsam geçerliliği için konu hakkında akademik kariyeri olan uzman personele danışılmıştır. Yapı geçerliliği için ise, birinci örneklem grubuna ait verilere keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda, bir maddeye ait faktör yük değerleri iki ayrı faktörde birbirine çok yakın değerlerde olduğu tespit edildiğinden, bu madde ölçekten çıkarılmıştır. Diğer maddelerin ise, daha önce tasarlanan ölçekteki maddelerle aynı faktörler altında toplandığı tespit edilmiştir. Ölçeğin açıkladığı toplam ortak faktör varyansı 0,67 olarak bulunmuştur. İkinci örneklem grubuna ise doğrulayıcı faktör analiz uygulanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizinde, ilişkisiz model analizi, birincil seviye DFA, ikincil seviye DFA ve tek faktörlü model için DFA ayrı ayrı yapılarak, elde edilen model uyum değerleri

birbirleriyle karşılaştırılmıştır. Birincil ve ikincil seviye DFA uyum değerleri kabul edilir sınırlar içerisinde olduğu gözlemlenmiştir. Tüm bu analizler neticesinde, ölçeğin *yüzeysel rol yapma*, *derinden rol yapma* ve *doğal duygulardan* oluşan üç faktörlü yapısı doğrulanmıştır.

Buna ilaveten, Duygusal Emek Ölçeğinin ölçüt bağımlı geçerliliği için Tükenmişlik ölçeği dış ölçek olarak kullanılmıştır. Ölçeklerin alt boyutlarını içeren korelasyon analizi sonucunda, her iki örneklem grubu için, yüzeysel rol yapmanın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu tespit edilirken, doğal duygular ile ise negatif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu saptanmıştır. Bu bulgular, Glomb ve Tews (2004)'in elde ettiği bulguları destekler niteliktedir. Ayrıca, Yalçın (2010) 'in çalışmasındaki bulguyu destekler şekilde, mevcut çalışmada da derinden rol yapma ile kişisel başarı hissi azalması arasında negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Tüm bu elde edilen bulgular, değişkenler arasında beklenen ilişkileri göstermekte ve duygusal emek ölçeğinin ölçüt bağımlı geçerliliğine yönelik kanıtlar sunmaktadır.

Tüm bunların yanı sıra, çalışmada elde edilen bulgular, araştırmanın katılımcıları çerçevesinde sınırlılık taşımaktadır. Duygusal emek kavramının özellikle hizmet sektöründe daha geçerli olduğu ve hizmet sunulanlarla bire bir ve çoğunlukla yüz yüze iletişimde olan çalışanlar açısından önemli olduğu düşünüldüğünde, bu ölçeğin öğretmenler dışında bu tür duygusal emek beklentilerinin söz konusu olduğu farklı meslek gruplarında uygulanmasıyla geçerlilik ve iç tutarlılık konusunda daha anlamlı ve genellenebilir sonuçlara ulaşılabilecektir. Sonuç olarak, Ek'te verilen Duygusal Emek Ölçek formunun gelecekte ulusal yazında örgütsel ve yönetsel davranış çalışmalarına katkı yapabileceği değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

- ASHFORTH, Blake E. ve Ronald H. HUMPHREY (1993), "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18.
- BRISLIN, R.W., LONNER, W.J., ve R.M. THORNDIKE (1973), *Cross Cultural Research Methods*, New York, John Wiley&Sons Pub. S.182.
- BROTHERIDGE, C. ve A. GRANDEY (2002), "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives Of People Work", *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener (2007), *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, 8.Baskı, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- ÇUKUR, Cem Şafak (2009), "Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9 (2), 527-574.
- DIEFENDORFF, J.M., CROYLE, M.H., ve R.H. GROSSERAND (2005), "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- DIEFENDORFF, J.M. ve E.M. RICHARD (2008), "Not All Emotional Display Rules are Created Equal Distinguishing Between Prescriptive and Contextual Display Rules", N.M Ashkanasy, L.C.Cooper (Ed.) *Research Companion to Emotion in Organizations*, U.K.:Edward Elgar Publishings.
- DOMAGALSKI, T. A. (1999), "Emotion in Organizations: Main Currents", *Human Relations*, 52, 833-852.
- ENGLAND, Paula, ve George FARKAS (1986), "Households, Employment, and Gender: A Social, Economic, and Demographic View", 1986.

- ERICKSON, Rebecca J. ve Christian RITTER (2001), "Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?", *Social Psychology Quarterly*, 64(2): 146–163.
- ERGIN, C. (1992), "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", R.Bayraktar, İ. DAĞ (Ed.), *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Ankara, 143-154.
- FINEMAN, S. (2000), *Emotions in organizations*, Newbury Park, CA: Sage.
- GLOMB, Theresa M. ve Michael J. TEWS (2004), "Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development", *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1–23.
- GRANDEY, A. (2003), "When The Show must go on: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery", *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.
- GRANDEY, A. (2000), "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- HOCHSCHILD, Arlie R. (1979), "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure", *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-75.
- HOCHSCHILD, Arlie R. (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Pres.
- JAMES, Nicky (1989), "Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings", *Sociological Review*.
- KARABANOW, J. (2000), "The Organizational Culture of a Street Kid Agency: Understanding Employee Reactions to Pressures to Feel", *Emotions in The Workplace: Research, Theory, and Practice*.
- KLEINMAN, S., M.A. COPP (1993), *Emotions and Fieldwork*, Newbury Park, CA: Sage.
- KÖKSEL, Lale (2009), *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KRUMML, S.M. ve D. GEDDES (2000), "Exploring The Dimensins of Emotional Labor:The Heart of Hoschschild's Work", *Management Comunication Quarterly*, 14, 8-49.
- MASLACH, C. ve S.E. JACKSON (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, 2.
- MASTRACCI, S.H., ve M.A. NEWMAN, vve M.E. GUY (2006), "Appraising Emotional Work: Determining Whether Emotional Labor is Valued in Government Jobs", *American Review of Public Administration*, 36(2), 123-138.
- MEYDAN, Harun C. ve Harun ŞEŞEN (2011), *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- MORRIS, J.A., D.C. FELDMAN (1996), "The Dimensions, Antecedents, and Consequences Of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- NARING, Gerard, BRIET, Mariette ve Andre BROUWERS (2006), "Beyond Demand-Control: Emotional Labour and Symptoms of Burnout in Teachers", *Work & Stress*, 20(4), 303-315.
- ÖZ, Ela Ünler (2007), *Effect of Emotional Labor On Employees' Work Outcomes*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÖZGEN, Işıl (2010), *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- PUGH, S. D. (2001), "Service With a Smile: Emotional Contagion in the Service Encounter", *Academy of Management Journal*, 44.
- RAFAELI, Anat, ve Robert SUTTON (1987), "Expression of Emotion as Part of the Work Role", *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- RAFAELI, Anat ve Robert SUTTON (1989), "The Expression of Emotion in Organizational Life", Barry M. Staw and L. L. Cummings (ed), *Research in Organizational Behavior*, Vol. 11. Greenwich, CT: JAI Press.
- RUPP Deborah E., MCCANCE, A. Silke, SPENCER, Sharmin ve Karlheinz SONNTAG (2008), "Customer (In) Justice and Emotional Labor: The Role of Perspective Taking, Anger, and Emotional Regulation", *Journal of Management*, Vol. 34 No. 5, 903-924.
- SEÇER, Şebnem ve Mustafa Yaşar TINAR (2004), "İşyerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek – Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma", *9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler*, Denizli.

STEINBERG R.J. ve D.M. FIGART (1999), "Emotional Demands at Work: A Job Content Analysis", *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 561; 177.

TRACY, S. J. ve K. TRACY (1998), "Emotion Labor at 911: A Case Study and Theoretical Critique", *Journal of Applied Communication Research*, 26, 390-411.

UYŞAL, Aylin Aytekin (2007), *Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu Ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisan Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

WHARTON, Amy S. ve Rebecca J. ERICKSON (1993), "Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles", *Academy of Management Review*.

YALÇIN, Aslı (2010), *Emotional Labor: Dispositional Antecedents and The Role Of Affective Events*, Yüksek Lisans Tezi, ODTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü.

DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ								
1 : Hiçbir Zaman 2 : Çok Nadir 3 : Bazen		4 : Çoğu Zaman 5 : Her Zaman		1	2	3	4	5
1.	Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.							
2.	Öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.							
3.	Öğrencilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.							
4.	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.							
5.	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.							
6.	Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.							
7.	Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.							
8.	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım							
9.	Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.							
10.	Öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.							
11.	Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir.							
12.	Öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.							
13.	Öğrencilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.							