MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI

TURİZM SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEK SÖMÜRÜSÜNÜN KOŞULLARI VE SONUÇLARI: OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

DOKTORA TEZİ

HAZIRLAYAN: ERTAN ÇAKMAKCI

DANIŞMAN: DOÇ. DR. ŞİNASİ ÖZTÜRK

ARALIK, 2015
MUĞLA

MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SOSYOLOJİ ANABİLİM DALI

TURİZM SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEK SÖMÜRÜSÜNÜN KOŞULLARI VE SONUÇLARI: OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

ERTAN ÇAKMAKCI

Sosyal Bilimler Enstitüsünce
"Doktora"
Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 21/01/2016
Tezin Sözlü Savunma Tarihi : 28/12/2015

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Şinasi ÖZTÜRK
Jüri Üyesi : Prof. Dr. Muammer TUNA
Jüri Üyesi : Doç Dr. Şerife GENİŞ ADAŞ
Jüri Üyesi : Doç. Dr. Cevdet YILMAZ
Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Savaş ÇAĞLAYAN

Enstitü Müdürü: Prof. Dr. Mehmet MARANGOZ

ARALIK, 2015
MUĞLA

TUTANAK

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün ...../...../..... tarih ve ..... sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin ..... maddesine göre, Sosyoloji Anabilim Dalı Doktora öğrencisi Ertan ÇAKMAKCI'nın "Turizm Sektöründe Duygusal Emek Sömürüsünün Koşulları ve Sonuçları: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Çalışma" adlı tezini incelemiş ve aday .../.../..... tarihinde saat ... /.. da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra ..... dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin **kabul** edildiğine ..... ile karar verildi.

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Şinasi ÖZTÜRK

Üye	Üye	Üye	Üye
Prof.Dr.	Doç.Dr.	Doç Dr.	Yrd.Doç.Dr.
Muammer TUNA	Şerife GENİŞ ADAŞ	Cevdet YILMAZ	Savaş ÇAĞLAYAN

YEMİN

Doktora tezi olarak sunduğum "Turizm Sektöründe Duygusal Emek Sömürüsünün Koşulları ve Sonuçları: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Çalışma" adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça'da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

28./12./2015

ERTAN ÇAKMAKCI

İMZASI

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

YAZARIN — MERKEZİMİZCE DOLDURULACAKTIR.

Soyadı : Çakmakcı
Adı : Ertan — Kayıt No:

TEZİN ADI

Türkçe: Turizm Sektöründe Duygusal Emek Sömürüsünün Koşulları ve Sonuçları: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Çalışma

Y. Dil : Conditions and Results of Emotional Labor Exploitation in Tourism Sector: A Study on Hotel Enterprises

TEZİN TÜRÜ: Yüksek Lisans	Doktora	Sanatta Yeterlilik
O	●	O

TEZİN KABUL EDİLDİĞİ

Üniversite : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Fakülte : Edebiyat Fakültesi

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Diğer Kuruluşlar : Sosyoloji Ana Bilim Dalı

Tarih : 28/12/2015

TEZ YAYINLANMIŞSA

Yayımlayan :

Basım Yeri :

Basım Tarihi :

ISBN :

TEZ YÖNETİCİSİNİN

Soyadı, Adı : Şinasi ÖZTÜRK

Ünvanı : Doç. Dr.

TEZİN YAZILDIĞI DİL : Türkçe	TEZİN SAYFA SAYISI:

TEZİN KONUSU (KONULARI) :

1. Duygusal Emek
2. Tükenmişlik
3. Aile ve Sosyal Yaşama Etkiler
4. Yabancılaşma

TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELER:

1. Duygusal Emek
2. Turizm
3. Tükenmişlik
4. Yabancılaşma
5. İş Tatmini

İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELER: Konunuzla ilgili yabancı indeks, abstract ve thesaurus'u kullanınız.

1. Emotional Labor
2. Tourism
3. Burnout
4. Alienation
5. Job Satisfaction

1- Tezimden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum	O
2- Tezimden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir	O
3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezimin tamamının fotokopisi alınabilir	●

Yazarın İmzası : E. Uslu

Tarih : 28./12./2015

ÖZET

Bu araştırmanın konusu, turizm sektöründe duygusal emek sömürüsünün ne tür sonuçlara yol açtığı ve bunların koşullarının neler olduğudur. Araştırmanın amacı, otelcilik sektörü örneklemi üzerinden, bu sektörde çalışanların işi gereği göstermek zorunda oldukları duygusal emek koşullarının, onların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissine etkilerinin neler olduğunu ve ortaya çıkan bu etkilerin aile ve sosyal yaşamlarına, meslekle ilgili algılarına ve işe, kendine ve diğer insanlara karşı yabancılaşma duygularına nasıl yansıdığını bulmaktır.

Araştırma Muğla ili Bodrum ilçesindeki otel çalışanlarına uygulanmıştır. Araştırmada anket ve mülakat veri toplama teknikleri kullanılmıştır. Anket verileri frekans ve yüzde tabloları, faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi gibi istatistiki yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Mülakat verileri ise tespit edilen beş temel tema ve bunlara bağlı kategoriler çerçevesinde, görüşülen kişilerin ifadelerine yer verilerek ve yorumları yapılarak analiz edilmiştir.

Hizmet endüstrisinin bir kolu olan turizm ve otelcilik sektörü, emek-yoğun bir sektör olma özelliğine sahiptir. Bu sektörde çalışanların sergiledikleri emek, fiziksel ve zihinsel emek yanında duygusal emek kullanımını da gerektirir. Duygusal emeğin sektörde yoğun kullanımı, çalışanların bu emek türünden kaynaklanan bir takım etkilere maruz kalmasına neden olabilmektedir. Özellikle müşterilerle sürekli olarak yüz yüze etkileşim halinde çalışmak durumunda olan sektör çalışanları için duygular, yaptıkları işin bir parçası durumundadır. Bu duygular, iş yeri tarafından konmuş ve çalışanların göstermek zorunda oldukları pozitif duyguları ifade eder.

Duyguların işin bir parçası olması, onun bir metaya dönüşmesine, müşterilerin ise nesneleştirilmesine yol açmaktadır. Duyguların kontrolü ve iş yeri tarafından istenen belli duyguların gösterilmesi, emeğin sömürüsünü, ona yeni bir boyut katarak, duyguları da içine alacak şekilde genişletmektedir.

Çalışanların iş yerinde müşterilere gösterdikleri duygular, bir rol yapma davranışı olarak derinlemesine ya da yüzeysel rol yapma şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Çalışanlar tarafından hangi rol yapma davranışının sergilendiği, duygusal uyum ya da uyumsuzluk için önemlidir. Eğer duygular, derinlemesine bir rol yapma davranışı olarak gerçek duyguların gösterilmesi şeklinde gerçekleşiyor ise duygusal uyum, yüzeysel rol yapma davranışı olarak hissetmediği duyguların gösterilmesi şeklinde gerçekleşiyor ise duygusal uyumsuzluk söz konusu olabilmektedir.

Turizm ve otelcilik sektörü çalışanlarının, duygusal emek boyutundan gösterdikleri emek, duygusal uyum ya da uyumsuzluk ölçeğinde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile ilişkili olarak bir takım sonuçlar doğurabilmektedir. Bu kapsamda duygusal uyum, çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissine kapılmasını önleyici bir rol alırken, onların kişisel başarı hissine pozitif katkı sağlamaktadır. Öte yandan duygusal uyumsuzluk, çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissine kapılmasına pozitif bir katkı yaparken, kişisel başarı hissini düşürmektedir.

Duygusal uyumsuzluk bir yandan çalışanların işle ilgili olarak kişisel boyutta duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde düşme gibi bir takım sonuçlara yol açabilirken, diğer yandan da onların aile ve sosyal yaşamlarına yansıyan, meslekle ya da işle ilgili tutumlarını etkileyebilecek sonuçlar da üretebilmektedir. Bu ikinci durum, kişinin sosyal yaşamla bağlarının zayıflamasına, kendine, işe ve başka insanlara yabancılaşma duyguları hissetmesine yol açabilmektedir.

ABSTRACT

The subject of this study is to find out the conditions and the results of emotional labor exploitation in the tourism sector. The aim of the study is to show in which ways the emotional labor conditions effect the emotional exhaustion, depersonalization and the feeling of personal accomplishment of the employees in this sector. In this study, it is also aimed to find out in what ways these effects influence their family and social life, their working motivation and their working perceptions, their feelings, their alienation against themselves and other people.

A research was applied to hotel workers in Bodrum town in Muğla. Data collecting techniques used in the study were questionnaire and interview. Questionnaire data were analyzed using statistical methods such as frequencies and percentage tables, factors analysis, correlation analysis and regression analysis. The interview data were analyzed in the framework with five identified themes and their associated categories, using the expressions of the people interviewed and their reviews were examined.

As a branch of the service industry, tourism and hospitality sectors are labor-intensive sectors in their feature. Employees' labor in this sector requires the emotional labor as well as physical and mental labor. The intensive use of emotional labor in this sector may cause the exposure of employees to various effects emerged from this type of labor. Emotion is the part of the profession for the people especially working face to face with the customers. These emotions that employees have shown and set by the business, express positive feelings.

The fact that the emotion is the part of profession and it leads its transformation into a commodity and the objectification of customers. Displaying certain emotions desired by business and the control of emotions extend the exploitation of labor by adding a new dimension in which there are emotions.

The emotions which the employees show the customers in the workplace may occur as a deep or surface acting behavior. In which, role behavior is performed by the employees is important for emotional harmony or disharmony. If the emotions occur as a deep acting behavior in the form of showing real emotions, then it may lead emotional harmony. If the emotions occur as a surface acting behavior in the form of showing the fake emotions, then it may lead emotional disharmony.

The labor of employees in tourism and hospitality sectors may lead to some results associated with emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment in the scale of emotional harmony and disharmony. If emotional harmony takes place in a role to prevent the employees feel emotional exhaustion and depersonalization, than it provides a positive contribution to their sense of personal achievement. On the other hand, if emotional disharmony has a positive contribution to employees' emotional exhaustion and depersonalization, than it reduces the feeling of personal accomplishment.

Emotional disharmony can lead some results; such as depersonalization and emotional exhaustion and falling in personal accomplishment feeling on personal scale. On the other hand, emotional disharmony may cause some problems in their family and social life, profession which may affect attitudes about work. In the second case it may cause the weakening of the employees' ties, which may results in alienation in their social life and alienation from themselves and other people.

ÖNSÖZ

Turizm ve otelcilik sektörü çalışanlarının, işin gereği olarak göstermek zorunda oldukları duygusal emek çabalarının, onların kişisel, sosyal ve mesleki yaşamlarına yansımalarının araştırıldığı bu çalışmaya katkı sunan herkese ve anket ve mülakata katılan otel çalışanları ile onların yöneticilerine teşekkür ederim.

En başta, doktora öğrenimim ve tez çalışmam boyunca gerek akademik olarak sağladığı destek ve gerekse zor zamanlarda verdiği moral ve gösterdiği dostluk nedeniyle danışmanım Sayın Doç. Dr. Şinasi ÖZTÜRK'e teşekkürlerimi sunarım.

Verdiği dersler ve tez izleme toplantılarında çok değerli katkıları ve pozitif eleştirileri ile çalışmama yön veren ve destekleyen Sayın Prof. Dr. Muammer TUNA'ya teşekkür ederim.

Tezimle ilgili çalışmalarda beni sürekli olarak cesaretlendiren ve yönlendiren tez izleme komitesi üyesi Sayın Doç. Dr. Cevdet YILMAZ'a teşekkür ederim.

Tez savunması juri üyesi Sayın Doç. Dr. Şerife GENİŞ ADAŞ'a çok değerli katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Sosyoloji bölümünün, başta ders aldığım Sayın Prof Dr. Muammer TUNA, Sayın Doç. Dr. Şinasi ÖZTÜRK, Doç. Dr. Halime ÜNAL, Sayın Yrd. Doç. Dr. Savaş ÇAĞLAYAN, Sayın Yrd. Doç. Dr. Gökçen ERTUĞRUL, Doç. Dr. Dilek HATTATOĞLU olmak üzere, adlarını sayamadığım tüm değerli öğretim üyeleri ile araştırma görevlilerine teşekkürlerimi sunarım.

Sosyoloji bölümünde doktora yapmam konusunda beni teşvik eden ve anketlerin dağıtılmasında yardımcı olan Sayın Doç. Dr. Hüseyin ÇEKEN'e teşekkür ederim.

Doktora çalışmam boyunca yardımlarını esirgemeyen sevgili eşim Nursel ÇAKMAKCI'ya ve oğlum Göktan ve kızım Gökçe'ye sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ i
İÇİNDEKİLER ii
TABLOLAR LİSTESİ iv
ÇİZELGELER LİSTESİ vi
GİRİŞ 1
1. BÖLÜM: EMEK SORUNSALI VE TURİZM SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEĞİN YAPISI, KOŞULLARI VE SONUÇLARI 7
1.1. Genel Olarak Emek Sömürüsünün Koşulları 7
1.2. Neo-liberal Politikalar ve Emeğin Sömürüsünün Yeni Biçimleri 11
1.3. Turizm Emek Piyasası 15
1.3.1. Genel Olarak Turizm Piyasası 15
1.3.2. Küreselleşme ve Turizm Emek Piyasasının Dönüşümü 23
1.3.3. Turizm Çalışanlarının Toplumsal Sınıf Konumu ve Mesleki Sınıflandırılması 30
1.3.4. Turizm Sektörü Çalışanlarının Mesleki ve Sosyal Yönlerden Görünümü 38
1.4. Duygusal Emek ve Duygusal Emeğin Turizm ve Otelcilik İşlerinde Kullanımı 40
1.4.1. Duygusal Emek Kullanımının İş Sonuçlarına Etkisi 55
1.4.1.1. İş Tatmini ve Verimlilik Üzerine Etkisi 58
1.4.1.2. Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkisi 61
1.4.1.3. Duygusal Emeğin Çalışanların Sosyal Yaşamlarına Etkisi .. 70
1.4.1.4. Duygusal Emek Sömürüsünün Mesleki Yabancılaşma Üzerine Etkisi 74
2. BÖLÜM: YÖNTEM 83
2.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli 85
2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem 89
2.3. Veri Toplama Tekniği 91
2.4. Verilerin Analizi 93
3. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN BULGULARI 95
3.1. Demografik Değişkenler 96
3.2. Faktör ve Betimsel Analizler 100

3.3. Korelasyon Analizleri 107
3.4. Regresyon Analizleri 114
3.5. Mülakat Verilerinin Analizi 123
3.5.1. İşin Duygusal Emek Yönünden Görünümü 124
3.5.2. Müşterilerle Yaşanan Olumsuz Durumlar Karşısında Çalışanların Bununla Baş Etme Yolları 128
3.5.3. Duygusal Uyum ya da Uyumsuzluk 132
3.5.4. İşin Aile ve Sosyal Yaşama Etkileri 137
3.5.4.1. Aile yaşamına Etkisi 137
3.5.4.2. Sosyal Yaşama Etkisi 141
3.5.5. Meslekle İlgili Gelecek Beklentileri 144
4. BÖLÜM: SONUÇ VE TARTIŞMA 150
4.1. Sonuçlar ve Tartışma 150
4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Öneriler 161
Yararlanılan Kaynaklar 163
EK 1: Anket Formu 171
EK 2: Mülakat Soru Formu 175

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1:	Turist ve turizm geliri değişimi	27
Tablo 2:	Demografik Değişkenler Frekans ve Yüzde Tablosu	97
Tablo 3	Duygusal Emek Faktör ve Betimsel Analiz Tablosu	102
Tablo 4	Tükenmişlik Faktör ve Betimsel Analiz Tablosu	104
Tablo 5:	İşin Sosyal ve Mesleki Yaşama Etkileri Faktör ve Betimsel Analiz Tablosu	106
Tablo 6:	Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşin Sosyal ve Mesleki Yaşama Etkileri Faktörlerinin Korelasyonları	108
Tablo 7:	Tükenmişlik Faktörleri ve Tükenmişlik Nedenleri Korelasyon Tablosu	111
Tablo 8:	Tükenmişlik Faktörleri ve Demografik Özellikler Korelasyon Tablosu	112
Tablo 9:	Duygusal Emek ve Demografik Özellikler Korelasyon Tablosu	113
Tablo 10:	Sosyal ve Mesleki Yaşama Etkiler ve Demografik Özellikler Korelasyon Tablosu	114
Tablo 11:	Demografik Değişkenler ile Duygusal Tükenme Regresyon Tablosu	115
Tablo 12:	Demografik Değişkenler ile Duyarsızlaşma Regresyon Tablosu	115
Tablo 13:	Demografik Değişkenler ile İş Memnuniyeti Regresyon Tablosu	116
Tablo 14:	Demografik Değişkenler ile Aile ve Sosyal Yaşama Zaman Ayırma Regresyon Tablosu	116
Tablo 15:	Demografik Değişkenler ile İşin Aile ve Sosyal Yaşama Yansımaları Regresyon Tablosu	117
Tablo 16:	Duygusal Tükenmişlik ile Duygusal Emek Faktörlerinin Regresyon Analizi Tablosu	117
Tablo 17:	Duyarsızlaşma ile Duygusal Emek Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu	118
Tablo 18:	Kişisel Başarı Hissi ile Duygusal Emek Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu	118
Tablo 19:	İş Memnuniyeti ile Duygusal Emek Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu	119
Tablo 20:	Aile ve Sosyal Yaşama Zaman Ayırma ile Duygusal Emek Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu	119
Tablo 21:	İşin Aile ve Sosyal Yaşama Yansımaları ile Duygusal Emek Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu	120

Tablo 22: İş Memnuniyeti ile Tükenmişlik Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu 120
Tablo 23: Aile ve Sosyal Yaşama Zaman Ayırma ile Tükenmişlik Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu 121
Tablo 24: İşin Aile ve Sosyal Yaşama Yansımaları ile Tükenmişlik Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu 121
Tablo 25: Duygusal Tükenme ile Tükenmişlik Nedenlerinin Regresyon Analizi Tablosu 122
Tablo 26: Duyarsızlaşma ile Tükenmişlik Nedenleri Regresyon Analizi Tablosu 122
Tablo 27: Kişisel Başarı Hissini Öngörmede Tükenmişlik Nedenlerinin Katkıları Regresyon Analizi 123
Tablo 28: Mülakata Katılanların Demografik Özellikleri 124

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1: Duygusal Emeğin Dört Boyutu 47

Çizelge 2: Duygusal Emeğin Öncülleri ve Sonuçlarının Teorik Çerçevesi ... 53

Çizelge 3: Duygusal Emek Boyutlarından Tükenmişlik ve İş Sonuçları Araştırma Modeli 87

Çizelge 4: İşin Duygusal Emek Yönünden Görünümü 127

Çizelge 5: Duygusal Emek Sorunları ile Baş Etme Yolları 131

Çizelge 6: Duygusal Uyum ya da Uyumsuzluk Durumları 136

Çizelge 7: İşin Aile Yaşamına Etkileri 140

Çizelge 8: İşin Sosyal Yaşama Etkileri 143

Çizelge 9: İşin Mesleğe Karşı Tutuma Etkileri 148

GİRİŞ

Ekonomik, sosyal ve kültürel bir olgu olarak turizm, hizmet endüstrisi içinde önemli bir yere sahiptir. Turizmin ortaya çıkışı ve gelişimi ile birlikte ve kapitalist dünya sistemi içerisinde bu ekonomik, sosyal ve kültürel ilişkiler yeni iş alanları ve yeni işçiler doğurmuştur. Bu yeni işler hizmet endüstrisinin temel özelliklerine uygun olarak insanların sürekli olarak etkileşim halinde olduğu işler durumundadır. Bir tarafta hizmet alan müşteriler, diğer tarafta hizmet veren çalışanlar ve bunları bir araya getiren işletmeler temel yapıyı oluşturmaktadır.

Turizm, küreselleşme ile birlikte özellikle II. Dünya Savaşı sonrası hızla gelişmiş ve kitlesel hale gelmiştir. Bu gelişme, bir yandan sermaye sahiplerinin sahip olduğu hareket kabiliyeti ve güç nedeniyle, çalışanlara, gençlere ve tüm bir nesle karşı olan görevlerinden, yükümlülüklerinden kurtulmalarına olanak sağlayacak (Bauman, 2010) yeni yerler bulmak ve yatırım yapmak için uygun fırsatlar yaratırken, diğer yandan emeğin sermaye karşısındaki konumunu (emek maliyetlerinin aşağı çekilmesi, vasıfsız işçilerin ucuza çalıştırılması ve sendikalaşmanın güçsüz olduğu az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelere yerleşmesi gibi) (Sassen, 1988'den aktaran Aykaç, 2009: 37) daha fazla zayıflatmaktadır.

Turizmin, hizmet endüstrisine ait bir sektör olması, onun kendine özgü yapısal özellikler taşımasına neden olmaktadır. Bu özelliklerin başında da mevsimlik karakteri gelmektedir. Turizm, yılın belli ayları itibariyle yoğunlaşan ve düşen, sezonluk iş yapma özelliğine sahiptir. İşletmeler için bu durum önceden göze alınmış ve planlanmış şekilde yürütülürken, çalışanlar için bu durum önceden kestirilebilse dahi, onların kendilerini korumak için fazla şansları yoktur (Choy, 1995).

Turizm sektörü, düşük ücret ve vasıfsız işler yaratan bir sektör olarak görülmektedir. Bu açıdan sektörde çalışan kişiler daha çok genç, sorumluluk sahibi olmayan kişiler

olarak gösterilmektedir. Bu durum çalışanlar açısından turizmin imajını düşürmektedir.

Turizmin bir boş zaman etkinliği olması onun diğer bir özelliğidir. Fakat bu sadece iş dışındaki bir zaman değil, aynı zamanda sosyal, ekonomik ve kültürel ilişkilerin bir bütünüdür (Hall, 1996). Turizmin ve boş zaman etkinliklerinin giderek metalaştırılmış bir hale gelmesi ve kültür endüstrisi tarafından şekillendirilmesi, turizmde satılan şeyin turistlerin elde ettiği kazanımlar olarak yaşanan deneyimleri oluşturması (Urry, 2002), hizmet işini ön plana çıkarmaktadır.

Hizmet işi başlı başına eşitsiz bir ilişkiyi gündeme taşır. Bu ilişkide hizmet veren turizm çalışanları duygusal olarak da bu emeği bir meta olarak işverenin ve müşterilerin emrine sunar. Sınıf ilişkileri içinde fiziksel ve zihinsel emek kullanımına ilişkin olarak tartışılan bu ilişkilere yeni bir boyut olarak duygusal emek penceresinden bakmak gerekliliği vardır. Fiziksel ve zihinsel emeğe ilave olarak turizm çalışanlarının duygusal olarak da emeklerini sunmaları, onların işe karşı tutumları ile sosyal ve aile yaşamları ve kişilikleri üzerinde bir takım etkiler yaratabilmektedir.

İş ilişkileri içerisinde ihmal edilen ve işletme bakış açısıyla verimlilik ve performans açısından değerlendirmelere tabi tutulan bu yapının, çalışanlar yönünden ve özellikle onların sosyal hayatları, aile yaşantıları, meslek algıları ve kişilikleri üzerindeki etkileri çerçevesinde ele alınması bu araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır.

Kapitalist iş ilişkisi içerisinde emeğin sömürülmesi denilince genellikle akla gelen, işçinin sahip olduğu yetenek ve gücü oranında ortaya çıkardığı artı değere kapitalist tarafından el konulması anlaşılır. Bununla birlikte hizmet endüstrisine ilişkin işlerde ve turizm sektöründe çalışanların duyguları üzerinden sağlanan hizmetin sonucunda elde edilen maddi-olmayan emek (Marks, 1998: 154; Hardt ve Negri, 2012: 295) bir nesnenin içinde kendini somutlaştırmadığı içindir ki, çoğu zaman maddi (üretken) emek ürünlerine kıyasla önemsiz olarak görülebilmektedir. Oysa sonuçta emek, ister maddi bir ürüne dönüşsün, isterse hizmet işlerinde olduğu gibi soyut maddi olmayan bir emek olsun, kendini para olarak bir başka nesnenin içinde somutlaştırdığı sürece kapitaliste değer üretir.

Duygusal emek Hochschild'ın (1983) tanımıyla bir rol yapma davranışıdır. Çalışanlar önceden belirlenmiş iş yeri kuralları doğrultusunda tavır, davranış ve sözlerine dikkat ederler. Zaman zaman müşterilerle yaşadıkları duygusal uyumsuzluklara rağmen çalışanlar gerçek duygularını gizleyerek iş yeri kurallarına ve müşteri memnuniyetine uygun düşecek davranışlarda bulunurlar. Bu durum çalışanların fiziksel ve zihinsel emeği yanında duygularını da kontrol etmesi gereken bir durumu ortaya çıkarır.

Duygusal emek üzerinde sağlanan kontrol bir yandan işletme için kazanç sağlayacak bir metaya dönüşürken, diğer yandan çalışanların gösterdikleri duygusal emek ile gerçek duyguları arasındaki uyumsuzluklar oranında kişilikleri zedelenmekte ve aile ve sosyal yaşamlarına yansıyan olumsuzluklar nedeniyle yabancılaşma duygusuna kapılabilmektedirler.

Duygusal emek kullanımında temel sorun olarak literatürde öne çıkan yaklaşım, duyguların emeğe dönüştürülmesi sürecinde bunun yüzeysel ya da derinlemesine rol yapma biçiminde gerçekleşmesinin, çalışanların işe yönelik tutumlarına ciddi etkiler yarattığına yöneliktir. Bu kapsamda yüzeysel rol yapma davranışı çalışanların daha çok duygusal uyumsuzluk yaşaması ile negatif yönlü etkiler ortaya çıkarırken, derinlemesine rol yapma davranışında çalışanların gerçek duyguları ile iş sürecinde gösterdikleri duygular daha uyumlu olduğundan, ya da başka bir deyişle çalışanlar gerçekten hissettiği duygularla hareket ettiklerinden pozitif yönlü etkiler görülür.

İşi gereği sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde ortaya konan duygusal emeğin iş sonuçlarına etkileri duygusal bitkinlik, duyarsızlaşma ya da kişisel başarıda düşme hissi olarak kendini gösterebilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998). Ancak bu ilişkide çalışanların duygusal emek boyutundan gösterdikleri duyguların kendi gerçek duyguları ile uyumlu olup olmaması, bir başka deyişle derinlemesine rol yapma ya da yüzeysel rol yapma davranışına göre tükenmişlik hissi etkilenecektir.

Turizm ve otelcilik sektörü çalışanlarının işlerinde yaşadıkları duygusal uyum ya da uyumsuzluk bir yandan onların duygusal bitkinlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi üzerinde etki yaparken, diğer yandan bu etkinin ortaya çıkardığı bir sonuç

olarak çalışanların aile ve sosyal yaşamları üzerine ve işle ilgili tutumlarına da etki yapar. İşlerinde duygusal uyumu yakalamış çalışanlar tükenmişlik hissine kapılmada daha az etki altında kalırken, işin aile ve sosyal yaşamlarına yansımaları ile işe karşı tutumları da pozitif yönlü olarak ortaya çıkmaktadır. Buna karşın işlerinde duygusal uyum sağlayamamış ve bu yüzden derin bir tükenmişlik hissi yaşayan çalışanların aile ve sosyal yaşamları ile işe karşı tutumları negatif yönde gelişmektedir.

İş ile ilgili yaşanan duygusal uyumsuzluk, tükenmişlik, aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımalar ve iş memnuniyetsizliği, yabancılaşmanın temel alt yapısını oluşturmaktadır. Kişilerin yaptıkları işle, diğer insanlarla ve kendisiyle bağları zayıflamakta ve derin bir kaygı oluşabilmektedir.

Araştırmanın temel sorunsalı: otelcilik sektöründe konuklarla yüz yüze iletişim halinde bulunan ve bu nedenle belli iş yeri davranış kurallarına uygun olarak bir rol yapma davranışı sergileyen çalışanların, duygusal emek boyutundan yaşadıkları duygusal uyum ya da uyumsuzluğun, onların duygusal olarak tükenme ve duyarsızlaşma yaşamasına ya da kişisel başarısına etkilerinin neler olduğunu ve bu etkilerin bir sonucu olarak çalışanların iş memnuniyetlerine, aile ilişkilerine, sosyal yaşamlarına ve işe, kendine ve diğer insanlara karşı yabancılaşma hislerine nasıl yansıdığını araştırmaktır.

Araştırmada ayrıca aşağıdaki şu sorulara cevap aranmıştır:

- Otel çalışanlarının meslekte kalış süreleri neden kısadır?
- Neden genç çalışanlar otelcilik sektörünün temel çalışan profilini oluşturmaktadır?
- Olumlu duygusal ifadeler ile derinlemesine rol yapma davranışı sergileyen otel çalışanlarının duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile kişisel başarı hissine katkısı nedir?
- Duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissine hangi faktörler olumlu ya da olumsuz etkiler yapar?
- Otelcilik sektörü çalışanlarının duygusal emek yönünden maruz kaldığı çalışma biçimi, onların duygusal tükenmişlik ya da kişisel başarısını nasıl etkilemektedir?

- Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma, otel çalışanlarının duygusal uyum ya da uyumsuzluk boyutundan nasıl etkilenmektedir?
- Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma, otel çalışanlarının ailesi ile olan ilişkilerine nasıl yansımaktadır?
- Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma, otel çalışanlarının sosyal yaşama katılımına nasıl yansımaktadır?
- Duygusal uyum ve kişisel başarı hissi, otel çalışanlarının iş memnuniyetine nasıl yansımaktadır?
- Duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi, otel çalışanlarının mesleki gelecek algısına nasıl yansımaktadır?
- Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, otel çalışanlarının yaptıkları işe ve insanlara yabancılaşmasını nasıl etkilemektedir?

Bu çalışma ile turizm ve bu sektörün önemli bir parçası durumunda olan otel çalışanlarının bir yandan sektörün yapısal özellikleri ve işleyişinden kaynaklanan nedenlerle, öte yandan işin gerektirdiği duygusal emek kullanımının çalışanlar üzerinde yarattığı etki ve mesleğin geleceğine yönelik tutumları tartışılmıştır.

İlk olarak çalışmada, turizmin ve turizm emek piyasasının bir görünümü ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Küreselleşme ve neo-liberal politikalar çerçevesinden sektörün durumu ve emek piyasasının dönüşümü ele alınmıştır. Burada özellikle çalışanların bu emek piyasası içerisindeki konumları ve koşullarının ne olduğu incelenmiştir.

İkinci olarak duygusal emeğin hangi koşullarda ortaya çıktığı ve turizm ve otel çalışanlarının işlerini yaparken, duygusal emek çerçevesinde duygularını işlerinin bir parçası olarak ortaya koymaları sonucunda, duygusal uyum ya da uyumsuzluk olarak ortaya çıkabilecek koşulların neler olduğu şeklinde bir tartışma yürütülmüştür.

Üçüncü olarak duygusal emek kullanımının iş sonuçlarına etkileri; iş tatmini, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, aile ve sosyal yaşama etkiler ve yabancılaşma kavramları çerçevesinde incelenmiştir.

Çalışmanın kavramsal çerçevesi ışığında alan araştırması, anket ve mülakat olmak üzere iki teknik kullanılarak yapılmıştır. Anket çalışması, Muğla'nın Bodrum ilçesindeki otellerde çalışan 406 kişiye uygulanmıştır. Anket formu toplam 76 soru ve dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik bilgiler, ikinci bölümde duygusal emekle ilgili olarak Diefendorf, Croyle ve Gosserand (2005), Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'ın (2000) duygusal emek ölçeklerinden faydalanılmış ve otelcilik sektörüne uyarlanarak hazırlanmış olan duygusal emek kullanım ölçeği, üçüncü bölümde Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş tükenmişlik ölçeği ve dördüncü bölümde de bu araştırma kapsamında geliştirilmiş olan işin sosyal ve mesleki yaşama etkilerinin ölçüldüğü bilgiler yer almaktadır.

Araştırmanın mülakat çalışmasında hazır bir görüşme soru formu kullanılarak, anket yapılan otellerden rastgele seçilmiş ve izin verilen çalışanlarla mülakatlar yapılmış ve görüşmeler ses kaydı alınarak dosyalanmıştır. Bu görüşmelerin 20 kişi ile yapılması planlanmış, ancak görüşmeler sonrası bunların 13 tanesi değerlendirmeye alınmıştır.

Anket verileri SPSS 20 programında, frekans ve yüzde tabloları, faktör, korelasyon ve regresyon analizleri ile bunlara ilişkin tablolar yardımıyla analiz edilmiştir. Bulgular, tablolar, açıklama ve yorumları ile birlikte değerlendirilmiştir.

Mülakat verileri, görüşme ses kayıt dosyalarının çözümlenmesi ile yazılı metinler haline getirilmiş ve görüşmelerde ortaya çıkan temalar, kategorilere ayrılarak ve görüşmecilerin ifadelerine yer verilerek değerlendirilmiştir. Ayrıca görüşmeler temalarına göre diyagram çizelgeler halinde özetlenmiştir.

Anket ve mülakat çalışmalardan elde edilen veriler, kavramsal çerçeve ile karşılaştırmalı olarak sonuç ve tartışma bölümünde ele alınıp değerlendirmelerde bulunulmuştur.

1. BÖLÜM

EMEK SORUNSALI VE TURİZM SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEĞİN YAPISI, KOŞULLARI VE SONUÇLARI

Araştırmanın kavramsal çerçevesi içinde ilk olarak, emeğin genel olarak kapitalist dünya sistemi içerisinde hangi konumda olduğu ve emek sömürüsünün neo-liberal politikalar ile geldiği durum incelenmiştir. İkinci olarak, turizm piyasası ve bu piyasa içindeki emeğin görünümü, turizm ve otelcilik çalışanlarının meslek sınıflaması içindeki konumu ile mesleğin toplumsal olarak görünümü tartışılmıştır. Üçüncü olarak, turizm ve otelcilik mesleğinin temel iş gerekleri içinde yer alan duygusal emek boyutundan konu ele alınmış ve duygusal emeğin çalışanlar üzerinde yarattığı etkiler (iş tatmini, duygusal tükenmişlik, sosyal yaşama etkiler ve yabancılaşma) çerçevesinde ele alınmıştır.

1.1. Genel Olarak Emek Sömürüsünün Koşulları

Marks'ın kapitalist sistemi ele aldığı ve ağır eleştiriler getirdiği yapıtlarının çok büyük bir kısmı, sınıf mücadelesi ve bu bağlamda yaşanan emek sömürüsünü anlatır. Ona göre kapitalist sistem içinde emeğin herhangi bir metadan farkı yoktur. Marks, ücretin genellikle emeğin fiyatı denilen emek-gücü fiyatına, ancak insan etinde, kanında saklı bulunan bu özgün metanın fiyatına verilen özel addan başka bir şey olmadığını belirtir (Marks, 2008: 28).

Dinerstein ve Neary (2006), "aslında çalışmanın kendisinin yaşayan bir ölü olma biçimi" olduğu iddiasındadırlar. Onlara göre çalışma, stres, sıkıntı, yaralanma, toplumsal ve cinsel yaşama zararlı etkiler ve bazı durumlarda erken ölümün baş sebebidir. Asıl sorunun kapitalist iş sorunu, iş yoksunluğu sorunu değil, aksine kapitalist işin doğası ve karakteri ve onun ürettiği toplum türü sorunu olduğunu belirtirler. Onlar da Marks gibi ücretli emeğe dayalı üretimde değerin temelinde

yatanın emek olduğunu, ancak emeğin satın alınması ve karşılığının para ile ödenmesinin emeği bir meta düzeyine indirdiğini belirtmektedirler (Dinerstein ve Neary, 2006: 14-15).

Marks işçinin emeğini yaşamak için sattığını, fakat aslında bunun yaşamın feda edilmesi anlamına geldiğini belirtir. Kapitalistin işçiye ödediği sadece geçimlik bir ücrettir. Kendisinin ve ailesinin hayatta kalabilmesini sağlayacak ve gelecekte emek-gücünü satacak olan nesilleri üretecek kadar bir ücreti ifade eder. Marks bu şekilde belirlenen ücrete asgari ücret demektedir. Her ne kadar kapitalist düzen içerisinde hem işçi hem de kapitalist istediği zaman birbirlerini terk edebilirlerse de, yaşamak için tek sermayesi emek-gücü olan işçi için bu terk ediş süreklilik arz edemez. Bu nedenle işçi herhangi bir işverene değil, kapitalist sınıfa aittir (Marks, 2008: 29). Marks, Ekonomi Politiğin işçinin emek dünyasına bakışını eleştirirken, ona bir insan olarak gerekli değeri vermediğini, onu herhangi bir metadan farksız gördüğünü ve onu köleleştirdiğini belirtir.

Clarke (2006), bireyin özel emeği ile toplumsal emek arasında para biçiminde bir karşılaşma olmadığını, ücretin, kapitalist tarafından belli bir zaman için işçinin emek gücü üzerindeki komuta gücü karşılığında işçiye ödenen paranın toplamı olduğunu belirtir. Bu nedenle de ücret olarak ödenen paranın evrensel eşdeğerde para olmadığını, bir yandan paranın sermayenin bir parçası olarak emek gücünü satın alma aracı olduğunu, öte yandan işçinin hayatta kalmasını satın almasının bir aracı olduğunu ifade etmektedir (Clarke, 2006: 76).

Bonefeld (2006), işçi sınıfının kapitalist üretim biçimi içerisindeki konumunu şöyle ifade eder: "ücretli emekçilerin başı 'burjuva ideolojik bulutlarda' nefes alırken, ayakları, 'sömürü batağına' saplanmış kalır." Bu ideolojik bulutların, ücret ve çalışma koşulları üzerinde eşit ve özgür yapma bulutları olduğu, oysa ücret ilişkisinin, sınıf ilişkisi anlamına gelmediğini, daha ziyade sınıf ilişkisinin, ücret ilişkisi yoluyla varlığını sürdürdüğünü ifade ediyor (Bonefeld, 2006: 106).

Dinerstein ve Neary, modern dünyada toplumun kapitalist işe geçerlilik kazandırmadığını, tam tersine kapitalist işin topluma yön verdiğini belirtirler. Kapitalist işin, bir yandan bugünkü anlaşıldığı manada toplumun var olmasında en

önemli olgu olduğu, öte yandan insan hayatında felaketlere yol açan sonuçlar yarattığını ifade ederler. Kolektif olarak ekonomik ve politik kargaşa ortamlarının doğmasına yol açarken, bireysel açıdan da işsizlik, evsizlik, yalnızlık gibi birçok yoksunluğa da yol açarak insanlığı sefalete itmekte olduğunu söylerler. Çünkü kapitalist işin ürettiği istikrar tarzı daha yıkıcı bir istikrarsızlığın şiddetlenmesine neden olmaktadır (Dinerstein ve Neary, 2006: 13-14).

Dünya çapında emek açığı ile işsizliğin varlığı arasındaki çelişki emek arzı ve talebinde çeşitli faktörlerden dolayı farklılıklar meydana getirir. Bu faktörler arasında emeğin fiyatı vardır. İşverenler, ekonomik sistemin belli tipleri için ucuz ve uyumlu işçilere gereksinim duyarlar. İşverenler sadece emek elde etmek için değil, ayrıca iş sürecinin organizasyonunun spesifik koşulları altında kullanabileceği emeği elde etmeye çalışırlar (Sassen, 1999: 39).

Hardt ve Negri (2012), emeğin sömürüsüne ilişkin olarak küreselleşmeyle gelinen noktayı şöyle özetlemektedirler.

> *"Üretimin enformatikleşmesi ve maddi-olmayan üretimin artan önemi, sermayeyi mekân ve pazarlık kısıtlamalarından kurtarma eğilimindedir. Sermaye mekânını küresel ağın bir başka noktasına taşıyarak –ya da taşıma imkânını görüşmelerde bir silah olarak kullanarak- belli bir yerel nüfusla uzlaşma arayışından kaçınabilir. Belli bir istikrarı ve sözleşme gücü olan emekçi, giderek daha güvencesiz hale gelen çalışma koşullarına düşer. Emeğin pazarlık gücü bir kere zayıflayınca, sözleşmesiz çalışma, evde çalışma, yarım gün ve parça başı çalışma gibi hiçbir iş güvencesine yer vermeyen eski biçimler, üretim ağı tarafından uygulamaya sokulabilir"* (Hardt ve Negri, 2012: 301).

Marks, kapitalist sistem içinde işçinin düşeceği durumu şu şekilde özetlemiştir.

> *"İş doyurucu, zevk verici olmaktan uzaklaştıkça, işe karşı isteksizlik arttıkça, rekabet çoğalır, ücret azalır. İşçi ister daha uzun saatler çalışarak olsun, ya da ister bir saatte daha çok üreterek olsun, daha çok çalışarak aldığı ücretinin miktarını aynı tutmaya çalışır. Yoksulluğun dürtüsü, iş bölümünün yıkıcı etkilerini daha da artırır. Daha çok çalıştıkça, daha az ücret alır ve iş arkadaşlarıyla olan bu rekabet yüzünden, iş arkadaşlarını da kendisininki kadar kötü koşullarla kendilerini artan birer rakip haline getirir. Bundan ötürü, son tahlilde, işçi sınıfının bir üyesi olarak kendisiyle rekabet eder"* (Marks, 2008: 52).

Marks'ın işaret ettiği yukarıdaki durum, günümüzde uygulanan neo-liberal politikaların bir sonucu olarak çalışanlar üzerinde karakter aşınmasına neden olabilmektedir. Sennett'e (2011) göre, çalışanlar sürekli bir rekabet ortamına itilerek, esnek çalışma koşullarına sahip olmaları istenmektedir. Bu durum, yaşam boyu iş güvencesinin yok olması, sürekli hareket halinde olarak, iş ve şehir değiştirerek yön duygusunun yitirilmesi, istikrarlı işlerin yerini geçici işlere bırakması, rekabetin beslediği güvensizlik ve kayıtsızlık duygusu, sürekli belirsiz ve değişen koşullar karşısında gittikçe artan bir kaygı duygusu anlamına gelmektedir.

Esnek modeller ile götürü usulü çalışmak ve parça başı işler yapmak yaygınlaşmaktadır. Bunlar, belli avantajlar sunuyormuş gibi görünse de, insanların orta vadede nereye gittiklerini bilememeleri kaygıların artmasına neden olmaktadır. Çalışanlar, aldıkları risklerin sonucunda ne kazanacaklarını ve hangi yolun onları hedefe götürdüğünü bilememektedirler (Sennett, 2011: 60-61).

Aykaç (2009), üretim sürecindeki değişimin emeğin esnekleşmesine yol açtığını ve bu esnekliğin işçi sayısına, yapılan işin farklı bölümlerine ve ücretlere göre yeniden düzenlenmesi anlamına geldiğini belirtiyor. Ayrıca Munck'tan (2002: 72) aktardığı şekliyle coğrafi esnekliğin, üretim sürecinin ucuz emeğin belirlendiği biçimde yer değiştirebilmesi anlamına geldiğini ve bunun sermaye yanlı bir sistem olduğunu ifade ediyor (Aykaç, 2009: 41-42).

Turizm sektörünün en önemli özelliği, esnek bir çalışma şeklinin olmasıdır. Turizm talebi sezonluk ve periyodik değişimlerle belirlenir, bu yüzden mevsimlik ve yarı zamanlı çalışma vardır. Bu özellikle iş güvencesi, kariyer oluşturma ve ücret açısından negatif etkiye sahiptir. Sürekli işlerdeki kariyer fırsatlarına nazaran bu özellikler turizm işini çekici olmayan bir hale getirir. Buna karşın bazı kesimler için, özellikle sürekli bir işte çalışamayacak olan öğrenci ve kadınlar, yarı zamanlı ve mevsimlik çalışmayı tercih ettiklerinden turizmdeki esnek çalışma koşulları çekici olabilir (Riley, Ladkin ve Szivas, 2001: 25).

Turizm kişilerarası etkileşime dayalı olarak gerçekleşen bir olgu olması, içinde hizmet alan veren ilişkisini barındırır. Bu durumun kendisi eşitsiz bir ilişkiyi ortaya çıkarır. Çünkü bir tarafta çeşitli beklentiler ile hareket eden ve hizmet karşılığında

para ödeyen müşteriler varken, diğer tarafta davranışları ile belli işyeri kuralları altında çeşitli uygun davranış kalıpları sergileyen çalışanlar bulunmaktadır. Kişilerin uygun olan ya da ahlaki olarak kabul edilen davranış biçimi kişinin içinde bulunduğu ırk, cinsiyet ve sınıf hiyerarşisi gibi faktörlere bağlı toplumsal konumu tarafından belirlenir. Bu nedenle duygusal emeği gerçekleştiren kişiye bağlı olarak farklı davranış beklentileri vardır. Bu farklı beklentiler, birilerini başkasına tabi olma pahasına oluşturulmuş kimlikler olarak sosyal normlara dayanmaktadır. Bireysel düzeyde, duygusal emek tarafından talep edilen kişisel farklılıklar, ilgi alanları, görünüş, karakter, tutum ve yetkinliklerin bu üretilmiş performansları farklılıkların görünür etkisini doğal hale getirir (Leidner,1991: 155; aktaran Chong, 2009:177).

Chong'a göre bireysel düzeyde eşitsizlikleri doğal gösterme ve genel olarak eşitsizlikleri haklı çıkarma etkisine sahip olduğundan duygusal emek tarafsız bir eylem değildir. Çoğu çalışma duygusal emeğin cinsiyetçi yönünü (sınırlı da olsa) keşfetmeye yönelik iken, çok azı ırk ve sınıf süreçleri ile birlikte duygusal emeğin toplumsal olarak inşası için merkezi bir konumdaki anlayış üzerine yapılmıştır (Chong, 2009:178).

Hizmet sektöründe duygusal emek birey üzerindeki kontrolün aleni görünümlerini sergilerken, örgütün kurumsal düzeyde gerçekleşen kontrolün daha gizli biçimleri de vardır. Görünürde tarafsız bir şekilde organizasyonlar sistem içindeki bağımlılığın doğasını maskelemeye çalışır ve eşitsizlikleri doğallaştırır. Bireyselden kurumsal düzeye hareketle, işin kendisinin organizasyonu kimlik ve ayrıcalık ve üstünlük ilişkileri etrafında inşa edilmiştir (Chong, 2009:179).

Örgütün sorunsuz çalışması için işçi, toplumsal ve örgütsel hiyerarşiler açısından da, eşitsiz bir güç ilişkisi içinde uygun rol oynamalıdır (Chong, 2009:180).

1.2. Neo-liberal Politikalar ve Emeğin Sömürüsünün Yeni Biçimleri

İçinde bulunduğumuz çağda emeğe ilişkin olarak gelişmeleri anlamak açısından Wallerstein'ın (2011) Dünya Sistemi Teorisine bakmakta fayda vardır. Bu teori, dünya sisteminin gelişimini tarihsel bir perspektifte ve neden sonuç ilişkisine bağlı bir şekilde açıklar.

Wallerstein, içinde yaşadığımız ve seçeneklerimizin neler olduğunu belirleyen toplumsal gerçekliğin, ulus-devletler olmadığını, devletlerarası karşılıklı bağımlılığı içeren bir dünya sistemi olduğunu belirtmektedir. Dünya sistemi, devletlerarası bir sistem olması yanında, içinde firmalar, hane halkları, sınıflar, her türden kimlik gruplarını barındıran bir sistemdir. Bu kurumlar bir yandan sistemin işlemesine olanak tanıyan bir uyum gösterir, diğer yandan da sistem, çeşitli çatışmalar ve çelişkileri de içine alan bir matriks yapıya sahiptir. Wallerstein, sistemin 600 yıllık bir tarihi olduğunu ve toplumsal olarak yaratıldığını ve kaçınılmaz olarak bu sistemin bir krize doğru gittiğini ifade etmektedir (Wallerstein, 2011: 11).

Wallerstein, dünya ekonomisindeki durgunluğun, dünya çapında işsizlik oranlarını yükselttiğini ve bu yüzden de üreticilerin dünya pazarındaki paylarını korumak için maliyetleri azaltmayı hedeflediklerini belirtmektedir. Bu mekanizmalarından birisi, üretim süreçlerinin tarihsel olarak daha düşük ücretlerin olduğu alanlarda, yani yarı-çevre ülkelerde yeniden konumlandırılmasıdır. Ona göre, bu türden kaydırmalar, merkez ülkelerdeki üretim süreçlerini baskılayacağından, ücretlerde düşme yaratır (Wallerstein, 2011: 63).

Wallerstein, ücret maliyetlerinin artmasına karşı tek bir ciddi önlem olduğunu belirtmektedir. O da; fabrikaların başka yere kaçmasıdır. İşveren üretimi, üretimin mevcut maliyetinin çok daha düşük olduğu yerlere taşıyarak yalnızca daha düşük ücret maliyeti elde etmekle kalmaz, aynı zamanda işletmenin kısmen taşındığı bölgede politik güç de kazanır. İşçiler ise, işlerini kaybetmemek için daha düşük ücretleri kabul ederler (Wallerstein,2011: 140-141). Bu durum günümüzde emeğin ucuz olduğu piyasalara yönelik mevcut sermaye akımının geçerliliğini doğrulamaktadır.

Wallerstein'a göre, bir yerde kentli olmayan nüfus yüksekse, orada büyük ölçüde ücret ekonomisinin dışında kalmış büyük nüfus kümeleri var demektir. Bazı insanlar, yaşadıkları kırsal alanları, toprak kullanımının değişmesi nedeniyle, terk etmek zorunda kalabilmektedirler. Böylece, kentsel alanlarda ücretli istihdam fırsatını yakalayan bu insanlar için ücretler, dünya ölçeğindeki ücret normlarının çok altında olsa dahi, hane halkının toplam gelirinde sağlanan önemli bir artış anlamına gelebilmektedir. Bu durum, işveren için daha düşük ücret maliyeti, çalışanlar için ise

iş imkanı ve daha yüksek gelir olarak her iki tarafın da kazandığı bir sistem olarak ortaya çıkar. Ücretler yalnızca kalifiye olmayan işçiler için değil, kalifiye olanlar için de düşüktür. Çevre ülkelerde genellikle düşük fiyatlı ve düşük konforlu yer olarak değerlendirilir ve bu yüzden de, kadrolu çalışanların ücretleri de merkez ülkelerdeki normun altındadır (Wallerstein, 2011:141-142).

Kumar (2010), önde gelenleri arasında Michel Aglietta, Robert Boyer ve Alain Lipietz'in yer aldığı Düzenlemeciler tarafından savunulan bir görüşe göre, 1960'lı yılların sonuna dek yürürlükte kalan Taylorist-Fordist gelişme tarzının, kısmen işçilerin işlerine yabancılaşması ve direniş göstermelerinin de katkısıyla, emek sürecinin Taylorist-Fordist yoğunlaştırımları, kârların azalması sonucunu doğurduğunu ve üretkenlikle azalmanın ortaya çıkmakta olduğunu belirtmektedir.

Üretim yalnızca ulusal çapta değil, aynı zamanda dünyanın ucuz emeğin bol olduğu bölgelerine (Doğu Asya'nın ve Güney Amerika'nın yeni sanayileşen ülkelerine ve Güney Avrupa'nın belli kısımlarına) kaydırılarak uluslararası çapta ademi-merkezileştirilmiştir. Bu arada temel denetim ve araştırma işlevleri, sanayileşmiş ileri ülkelerin metropollerinde kalmaktadır. Esnek uzmanlaşma ve ailevi yönetim, aynı zamanda firmaların yüklerini hafifletmeye ve emek örgütlerini bertaraf etmeye ya da güçlerini kırmaya yönelik bir stratejinin parçası olarak kullanılmaktadır. Böylelikle Birinci Dünya'nın "post-fordist" öğeleri klasik fordizmle ve Üçüncü Dünyadaki "çevre fordizmi" ile bir arada var olmaktadır (Kumar, 2010: 73-74).

Kumar'a göre, ekonomik değişim konusundaki post-fordist çözümlemenin merkezinde "esnek uzmanlaşma" ve "esnek firma" yatmaktadır. Merkez ülkelerde işlevsel esneklik modeli esasında, çoğunlukla kalifiye işçilerden oluşan bir bölünme, diğer tarafta ise çevrede ülkelerde, emek piyasasında ki sayısal esneklik modeli dâhilinde, çoğunlukla ihtiyaç duyulduğunda geçici olarak istihdam edilen, görece vasıfsız işçiler halinde bir bölünme ortaya çıkmaktadır (Kumar, 2010: 76-77).

ILO (International Labor Organization), devletlerarası bağımlılığın geldiği noktayı vurgularken, bir ulusun çalışanlara insancıl çalışma şartları oluşturamamasının, başka ülkelerdeki çalışma şartlarını iyileştirmesi için bir engel oluşturduğunu rapor etmektedir. ILO, insancıl çalışma şartlarının, örgütlenme hakkı, toplu sözleşme

hakkı, zorla çalıştırmanın önlenmesi ve her türlü ayrımın engellenmesi gibi standartların sağlanması olarak belirlemiştir. Munck, uzun yıllar boyunca bu temel insan haklarına sahte bir bağlılık gösterildiğini, fakat ulusal kapitalizmin yerini küresel kapitalizme bırakmasıyla, ticaret ve çalışma standartları arasındaki ilişki yeniden biçimlendiğini ve bu ilişki lehine ve aleyhine siyasi birlikler kurulduğunu, emek hareketleri bölündüğünü ve toplumsal hareketlerle aralarındaki ilişkinin gerginleştiğini belirtmektedir (Munck, 2003: 91-92).

Esneklik, uluslararası rekabet çağında emeğin tanımlayıcı özelliklerinden biri haline gelmiştir. Emek esnekliği, ülkelere göre farklı görünümler sergilese de, küresel çapta ortaya çıkmış eğilimdir ve daha küçük işgücü toplulukları, işyerlerinde daha az kurallar, daha zayıf sendikalaşma ya da sendikasızlaştırma ve ekonomik dalgalanmalara bağlı olan ücretlendirmeye doğru bir gidişi ifade etmektedir. (Munck, 2003: 94-95).

Munck, emek esnekliğinin dayatılan ve işbirliği ile uygulanan şekilleri arasında ki ayırıma değinmektedir. Ona göre, gelişmekte olan birçok ülkede tek yanlı ve genellikle açıkça emek aleyhine işleyen bir uygulama söz konusudur. Oysa Munck, belirli emek kazanımları sağlayabilecek işbirlikçi bir yolun da mevcut olduğuna inanmaktadır. Emek esnekliği, eğer işçiler ve sendikaları arasında bir fikir birliğiyle kabul edilmişse, daha esnek çalışma özelliklerine yol açabilir. Esneklik söylemlerinin temelinde devlet müdahalesinin kaldırılması yatar. Ancak, Fordist modelin artık ortadan kalkmış olduğu göz önünde bulundurulduğunda, esnekliğin sürdürülebilir olması için emek piyasasında devlet müdahalesine halen daha ihtiyaç duyulduğunu da görebiliriz (Munck, 2003: 95).

Munck, emek esnekliğinin sosyal bir süreç olduğu kadar çeşitli güçlerin çatıştığı siyasi bir alan olduğunu da belirtmektedir. Ona göre, eğer esnekleşme salt devlet müdahalesinin kalkması olarak anlaşılırsa, olumsuz etkilerin galip gelmesi kaçınılmazdır (Munck, 2003: 95-96).

Esneklik, değişen koşullara uyum sağlama yeteneği olarak takdim edilmekte ve esneklik aleyhine yapılacak değerlendirmeler ne toplumsal, ne de iktisadi yönden arzu edilmemektedir. Ancak Munck, esnekliğin emek piyasası üzerinde yarattığı

etkinin, ücretlerde kesinti (işgücü maliyetlerinde esneklik), işçi azaltışına gitme (sayısal esneklik) ve kalan işçilerin üstlenmek zorunda kaldıkları görevlerin artması (işlevsel esneklik) şeklinde olduğunu ve Fordizm döneminde kazanılan pek çok refah hakkının yitirildiğini gören bir işgücü yarattığını belirtmektedir (Munck, 2003: 100).

Turizm sektörü işgören maliyetlerinin yüksek olduğu bir sektör konumundadır. Bunun en başta gelen nedeni, hizmet işinin ancak insanlar aracılığıyla yapılabilmesi ve otomasyon kullanımının oldukça sınırlı olmasıdır. Bu nedenle turizm ve otelcilik sektöründe işgücü maliyetlerini azaltmak için bir dizi yöntem, işletmeler tarafından uygulanmaktadır. Bunun en bariz olanı işgücü maliyetlerini aşağı çekecek bir ücretlendirme politikasının izlenmesidir. Zaten turizm emek piyasasının düşük ücretli işler olarak kategorize edilmesi bunun bir göstergesidir. İkinci olarak, işgücünün sayısının azaltılması yoluyla maliyetleri düşürmektir. Çalışanlar daha uzun sürelerle çalıştırılarak ve daha fazla sayıda görev yükleyerek işçi sayısı düşürülmektedir. Zaten yıllar içinde oda başına düşen çalışan sayısındaki oransal düşüş bunun göstergesidir. Sektörde yaygın olarak uygulanan mevsimlik çalışma, iş güvencesi koşullarının yetersizliği, sendikal örgütlenmelerin düşüklüğü, yarı zamanlı ve taşeron işçiliğin kullanımı, işgücü esnekliğinin çalışanlar aleyhine sonuçlar üretmesine yol açabilmektedir. Bu anlamda turizm emek piyasası esnekleşme politikalarından oldukça etkilenmiş görünmektedir.

1.3. Turizm Emek Piyasası

Turizm emek piyasası, mevcut dünya sistemi içinde ve kapitalist ekonomik yapı içerisinde ele alınıp tartışılmalıdır. Ancak, bu piyasanın kendine özgü gelişim ve yapısal özelliklerinin de ayırt edilmesi ve piyasanın emek yönünden nasıl göründüğünün de ortaya konması gerekir. Bu konu aşağıda genel olarak turizm piyasası, küreselleşme ve turizm emek piyasasının dönüşümü, turizm çalışanlarının toplumsal sınıf konumu ve mesleki sınıflandırılması ve turizm çalışanlarının mesleki ve sosyal yönlerden görünümü başlıkları altında tartışılmıştır.

1.3.1. Genel Olarak Turizm Piyasası

Turizm piyasası, o piyasayı oluşturan tüm pazar ilişkileri ile birlikte ele alındığında, piyasanın doğuşu ve gelişiminin kapitalist dünya sistemiyle bütünlük arz ettiği

görülür. Turizm 19. Yüzyılda meydana gelen sanayi devriminin sosyal ve ekonomik etkileri kapsamında büyümüş ve kapitalizm turizmin biçim ve yapısını kitle turizmi olarak değiştirmiştir. Dolayısıyla turizm kapitalist toplumun bir ürünüdür ve onunla ilişkilendirmeden anlaşılamaz (Hall, 1996:192).

Kitle turizmi ve seyahat, modern kapitalist endüstrinin (yirminci yüzyıl sonu) temel unsurlarından biridir ve sosyo-kültürel bir olgudur. Batı endüstriyel kapitalizmi, sermaye birikimi ve istihdam olanakları bakımından 1980'ler boyunca bölgesel, ulusal ve uluslararası alanda derin yapısal değişikliklere uğramıştır. Turizm, post endüstriyel ya da post-Fordist olarak tanımlanan endüstriden bilgi teknolojisi/hizmet alanına doğru gerçekleşen değişimin önemli bir bileşenidir. İlaveten, turizm uluslararası ekonomik örgütlerin temel taşı olan ulus devlete bağlılığın azalması ile birlikte küreselleşmenin bir parçası haline gelmiştir. Dramatik ekonomik değişimlere bağlı olarak dramatik kültürel değişimler de olmuştur (Hall, 1996:192).

Turizm bir "boş zaman" faaliyeti olarak özellikle II. Dünya Savaşı sonrası gelişme göstermiş sosyal, ekonomik ve kültürel ilişkiler bütünüdür. Britton (1991) boş zamanın sadece işten arta kalan zaman olarak değerlendirilmesinin yanlış olacağını, çünkü böylesi bir değerlendirmenin sadece öngörülen sosyal faaliyetlerin niçin ve nasılının değil, onun içine gömülü haldeki sosyal ilişkiler ve faaliyetlerinde gözden kaçırılmasına yol açacağını, fakat onun bile kendi açısından yetersiz olduğunu belirtir (Britton, 1991: 452; aktaran Hall, 1996: 192).

Turizm ve boş zaman aktiviteleri giderek metalaştırılmış hale gelmiştir. Kapitalist toplumda insanların boş zamanları "kültür endüstrisi" tarafından doğrudan şekillendirilmektedir (Held, 1980; Wilson, 1988; aktaran Hall, 1996: 193). Urry (2002), turizm endüstrisinde satılan şeyin, turistlerin elde ettiği kazanımlar olarak yaşanan deneyimler olduğunu belirtmektedir.

Turizm piyasası insanları bir araya getiren ve aralarında sosyal, ekonomik ve kültürel ilişkiler yaratan bir olgu olarak karşımıza çıkar. Bu ilişki içerisinde insanlar, özellikle turistler bazı deneyimler kazanarak ya da başka bir deyişle para ödeyerek satın aldığı bir tatil sonrası hoş ya da hoş olmayan deneyimlerle evlerine dönerler. Pek çok değişken –tatil yöresinin konumu, iklim, konaklama ve ulaşım işletmelerinin

özellikleri, suça maruz kalıp kalmama v.b.- turistlerin deneyimlerini etkiler. Ancak bu değişkenler içerisindeki en önemli unsurlardan biri olarak verilen hizmetin kalitesi öne çıkar. Hizmet işinin büyük ölçüde insan emeğine dayalı bir iş olması nedeniyle, çalışanların turistlerin memnuniyeti üzerinde büyük rolü vardır. Bu durum hizmeti alanlar (turistler) ile hizmeti verenler (çalışanlar) arasında karşılıklı olarak bir sosyal ve ekonomik ilişkinin varlığına işaret eder.

Hizmet genellikle "diğerleri için yapılan iş" olarak tanımlanmaktadır. Fakat bu sözün gerçek anlamını açıklamaktan uzaktır. Hizmetin içinde karakterize olmuş işle ilgili pek çok özellik, yapılan işin müşteri istek ve beklentileri ile uyumlu olmasını gerektirdiğinden bu tanımlamayı daha güçlü bir şekilde nitelendirmek gerekir (Angelo ve Vladimir, 1998: 5).

Hizmeti tanımlayan bir yaklaşım olarak müşteri ihtiyaçlarının karşılanmasındaki memnuniyet ölçeği, hizmetin performansı ile ilgilidir. Bu yaklaşım tıpkı bir tiyatro sahnesinde olduğu gibi otel ya da lokantalarda bir müşteri deneyimini karşılaştırmak gibidir. Otel çalışanları da sahnedeki oyuncular gibidirler ve herhangi bir konuğun bakışıyla ona doğru hareketlenirler. Onlar istemeseler bile, her zaman harekete geçmek için konuklardan gelecek bir hareketi beklerler (Angelo ve Vladimir, 1998: 6).

Tatil mekânlarını yeniden oluşturmanın doğası gereği farklı bir hiyerarşi ve sosyal sınıflar vardır. Fiziksel, kültürel ve parasal erişebilirlik açılarından bu yerler -tatil köylerinden yerel parklara, ya da yerel kamplardan lüx otellere, ya da eğlence parklarından vahşi alanlara- sıralamaya tabi tutulur. Üretim ilişkileri bakımından sahip olunan zenginlik ve güç ölçeğinde, farklı grup ve sınıfların turizm ve boş zaman etkinliklerinde konumları kültürel hiyerarşi bakımından farklıdır ve bunlar, egemenlik ve bağımlılık ilişkileri çerçevesinde birbirlerine karşı dururlar. Boş zaman ve turistik mekanlar bu nedenle, modern kapitalist toplumda emeğin sosyo-mekansal bölünmesinin önemli bir unsuru olarak görülmektedir (Britton, 1991: 463 aktaran Hall, 1996: 195).

Turizm endüstrisinin bazı temel özellikleri nedeniyle emek piyasasının dinamikleri şu şekilde ortaya çıkar:

- Endüstrinin küçük birim yapısı;
- Yüksek ve düşük sezon dönemlerine göre tüketici taleplerinde dalgalanma;
- Örgütler arası becerilerin aktarılabilirliği;
- Örgütler içindeki mesleki katılık, yani terfi dışında organizasyon içinde insanların mesleki pozisyonları değişmemesi;
- Nispeten kolay öğrenilen ve vasıfsız işlerin yüksek oranı nedeniyle düşük ücret ödemesi;
- Yüksek vasıflı işler bilgi derinliğinden daha çok karmaşık hünerler gerektirdiği;
- Sosyal olmayan saat, turizm emek piyasası ve benzer gelir özellikleri gösteren diğer piyasalar arasındaki farkı ortaya koyan önemli etkenlerdir.

Bu özelliklerin net bir sonucu olarak sektör düşük ücret ödeme eğilimindedir ve düşük ücreti korumak için sürekli baskı uygulamaktadır. Bu özelliğin mesleki eğitime de yansımaları vardır (Riley, 1993: 48).

Riley (1993), otelcilik mesleğine yönelik problemleri ele alırken, mesleğin maskesinden beceri kavramını ayırmak gerektiğini belirtiyor. Ona göre, beceri temelli bir sınıflama ile bir meslek sınıflamasının yapılması keyfi bir tanımlama olur. UK Hotel and Catering Industry Training Board (HCITB)'in (1984) çalışması, yönetim, denetleme, zanaat ve uygulama olmak üzere dört kademeden oluşan bir beceri sınıflandırması kullanır. Tanım, vasıfsız işten vasıflı işi ayırt etmek ve iş için eğitimin gerekli olup olmadığını belirtmek için kullanılmaktadır. Başka bir değişle formal eğitim kabaca beceriyi tanımlar. Vasıfsız iş sadece iş başında öğrenilebilir, vasıflı iş değil. Açık olarak yönetimsel ve denetsel işler vasıflı iken, zanaat seviyeye bağlı olarak ve uygulamalı işler yarı-vasıflı ya da vasıfsız işler olarak tanımlanır (Riley, 1993: 52-53).

Vasıflı ve vasıfsız işlerin bir otel işletmesindeki dağılımı da büyüklüğe ve hizmet çeşitliliğine bağlı olarak değişkenlik gösterebilir. Ancak farklı otellerde mesleklerin oranı aşağı yukarı aynı şekilde bulunmuştur. Buna göre, otellerdeki vasıfsız işlerin oranı % 64 iken, vasıflı işler % 36 dır. Yukarıdaki yapılan tanım çerçevesinde yukarıdan aşağı hiyerarşik sınıflamada ise, yönetimsel işler % 6, denetleme işleri

% 8, zanaat işleri (vasıflı) % 22 ve uygulamalı işler (vasıfsız) % 64 oranında bir dağılıma sahiptir (Riley, 1993: 53).

Riley, bu oranların otelin büyüklüğüne göre değişmediğini ifade ediyor. Vasıfsız oda temizlikçilerinin sayısı yükselirken, büyük oteller daha fazla oda işlevi ve daha fazla şefler istihdam etme eğilimindedir. Daha fazla yemek pişirme, daha fazla bulaşık demek. Burada vasıflı işler vasıfsız işleri doğurur. Böylece işletmenin büyüklüğü ne olursa olsun oransal olarak işlerin sınıflaması aynı kalır (Riley, 1993: 53).

Turizm piyasasını emek açısından değerlendirdiğimizde, emeğin bu piyasa içerisindeki konumunun dezavantajlı durumları ortaya konur. Bu dezavantajlı konumlar, özellikle ücret, çalışma koşulları, sektörel yapı ve çalışma ilişkileri çerçevesinde tartışılmaktadır. Choy'a (1995) göre, turizm endüstrisinin gelişmesinin yeni istihdam fırsatları yaratmasına rağmen bu endüstri, düşük ücretler, düşük iş becerileri kapsamında eleştirilmektedir.

Choy (1995), turizm istihdamına ilişkin dört ortak inanç söz konusu olduğunu belirtmektedir. Bunlar; (1) turizm öncelikle düşük becerili işler üretir; (2) turizm düşük ücretli işler üretir; (3) turizm işleri yüksek düzeyde iş tatmini sunmaz ve (4) turizm yerel sakinlerin gelişimi için sınırlı fırsatlar sunar (Choy, 1995: 129).

Turizm emek piyasasının mevsimlik özelliği bazı bölgeler için oldukça ciddi sonuçlar üretir. İklime bağlı olarak faaliyet gösteren bölgeler için bu durum belli bir süre kapalı kalmak ya da işlerin en düşük seviyeye indirilmesi ile sonuçlanmaktadır. İşletmeci için bu durum çoğunlukla önceden göze alınmış bir durum olarak belli bir planlamayla yürütülür. Çalışanlar için de bu durum önceden göze alınmıştır fakat, çalışanlar kendini böylesi bir durumdan koruyacak olanaklar konusunda o kadar şanslı sayılmazlar.

Ball (1988), turizmdeki mevsimlik işçilerin temel olarak büyük ölçüde ödeme ve çalışma koşulları bakımından emek piyasasının "en yoksul kuzenleri" olarak görüldüğünü belirtir. Turizm birçok bölgede ve bazı ülkelerde otel ve diğer tesislerin tek bir ana sezon dışında kapalı olduğu ya da düşük kapasiteli olarak işlerin yürütüldüğü şekliyle karakterize olmuştur. Turizm çalışanları ya yeni istihdam

olanakları arayacak, ya işsiz kalacak ya da yılın geri kalanı için başka bir bölgeye hareket edecektir. Bu durum birçok ekonomik ve sosyal problemi de beraberinde getirir (Ball, 1988: 501).

Sezonluk istihdam sıklıkla ekonomik ve sosyal gerekçelerle çalışanların katılımı için kesin olarak ve belirgin bir şekilde sınırlı olarak görülür. Örneğin iş, bu iş gücü piyasasına katılanlar için mevsimsel olarak değişken gelir elde etmek gibi görünür ve mevsimlik işsizlik dönemleri ile ilişkilidir. Genellikle daha fazla istikrarlı ve sürekli bir iş tercihi anlamında mevsimlik işçilerin bir parçası olmak için istemsiz olunduğu varsayılır. Ancak Ball'a göre, bu bir efsanedir, oldukça dar bir görüştür ve olasılıkla tarihsel bir yönlendirmedir (Ball, 1988: 504).

Mevsimlik işçilik çeşitli nedenlerle işgücü piyasasına dâhil olan işçiler için problem olarak görülür. Açıkçası bu geçici işin sadece süresi ve kötü koşulları, normal iş sözleşmesi ile ilgili olanlardan daha belirsiz bir şekilde sunulmaktadır. Şayet bu mevsimlik işgücü piyasasına istemsiz katılımı içeriyorsa, o zaman, sezon dışında işsizliğe ya da yeni iş aramak için istemsiz göçe yol açabilir. Genellikle bu, iş fırsatının oldukça kalitesiz bir biçimi olarak görülmektedir. Ancak, marjinal olmadığı gibi yarı zamanlı pek çok işin klasik savunması ile bu olumsuz değerlendirmeler sorgulanabilir ve mevsimlik işçilerin karakteri ve bu işin faydaları referans alınarak kısmen iyileştirmeler olabilir (Ball, 1988: 505).

Ball'a (1988) göre, mevsimlik istihdamın hem mevsimsel hem de gönüllü ve bir dereceye kadar mevsimlik istemsiz emek için bazı avantajları olduğuna hiç şüphe yoktur. İlk olarak mevsimlik işler, gelir ve deneyime ilaveten, maddi olmayan faydalarla ilişkili olarak yararları olabilir. Turizm işleri tatil olanaklarına erişimi yaratabilir ve hoş bir sahil ortamını içerebilir. Bunlar büyük olasılıkla düşük ücretli istihdamın mevsimlik bir döneminin konumlarını artırabilir. İkincisi, prestijli işler mevsimlik olsa bile, belirli bir sezon ile ilişkili olarak, düzenlilik gibi nedenlerle, büyük ölçüde aralıklı işgücü piyasasının bölümü olarak yüksek kaliteli işler olarak görülebilir. Üçüncü olarak, bazı özel toplumsal gruplar için mevsimlik çalışma, kültürel bir mirasın parçası olarak, en azından geçmiş ve mevsimlik göç ile kombine bir şekilde geleneksel bir arayıştır (Ball,1988: 505-506).

Ball (1988) bu anlamda, turizm gibi endüstrilerdeki mevsimlik işlerin, işgücü piyasasına gönüllü olarak katılanların deneyimlerinin olumlu bir yönü olarak görülebileceğini iddia etmektedir. Mevsimlik işgücü piyasasına gönülsüz olarak katılanlar ve niyetleri düzenli iş piyasasına katılmak olanların özlemleri için ikinci bir en iyi çözüm olarak görülebilir. Bu sonuncu durumda, hayal kırıklığına uğramış düzenli işçiler için önemli bir iyileştirici rol oynayabilir.

Ball'a göre, ücret ve çalışma koşulları bir tarafa, mevsimsel iş fırsatları değerlendirmesinde gönüllülük gibi konuların göz önünde bulundurulması önemlidir. Ne yazık ki, mevcut veriler mevsimlik işgücü piyasasına katılımının altında yatan nedenleri ortaya koymak şöyle dursun, gerçek mevsimlik işleri ayırt edememektedir (Ball, 1988: 506).

Ball'ın çalışmasında, mevsimlik gönüllü işçilerin en az iki türü belirgindir. İlki, toplam örneklemin %48'ini oluşturan ve geleneksel mevsimlik işçiler olarak tanımlanan bir gruptur. Mevsimlik olarak katılımın sonunda bunların tamamı etkinlik dışına dönmektedir. Sezon sonu ya da geçici iş arama niyetini belirtenler ile düzenli iş ya da kesintili çalışma ya da konaklama sektörünün içinden gelen mevsimlik gönüllü işçiler, ikinci bir grubu oluşturur. Aslında onlar profesyonel mevsimlik işçilerdir.

Düzenli iş olanaklarının eksikliğine bağlı olarak, mevsimlik gönülsüz işçilerin iki tipi belirlenmiştir. İlki, düzenli iş ararken sezon boyunca çalışan iş piyasasına yeni girmiş olan (öğrenci ya da yeni mezunlar gibi) çeşitli kişiler vardır (%17). Onlar amatör mevsimlik işçiler olarak etiketlenmiş olabilir. İkincisi, düzenli iş piyasasında işlerinden uzaklaştırılmış olan toplam örneklemin %26'sını oluşturanlardır. Bunların çoğu sezon öncesi işsiz olarak kayıtlı olanlar ve bu işi işsizlik parası öncesi geçici bir soluklanma olarak görenlerdir (Ball, 1988: 510-511).

Ball'ın değerlendirmesine göre, hem gönüllü hem de gönülsüz mevsimlik işçiler için mevsimlik işler, bir tatil endüstrisinin faydaları ve çoğu durumda, iş sonrası hoş bir kırsal ya da sahil peyzajı ve eğlence fırsatları nedeniyle çalışanlara çekici bir çalışma ortamı sunmaktadır (Ball, 1988: 511).

Angelo ve Vladimir'e göre (1998), turizmin sezonluk oluşu ana problemlerden biridir. Sezon bittiğinde, sıklıkla işinden edilen çok sayıda işsiz çalışanlar vardır ki bunların yaşamını sürdürebilmek için çok az başka fırsatları vardır ve çoğunlukla gidecek yerleri yoktur.

Günümüz ağırlama sektörü yöneticileri turizmin sosyal maliyetlerine daha fazla dikkat etmektedir. Birçok ülke sezon dışında etkili pazarlama kampanyaları yürüterek ziyaretçi çekmek ve istihdamı yüksek seviyede korumaya yönelik çalışmaları yapmaktadır. El sanatlarını geliştiren Türkiye gibi ülkelerde işçiler sezon dışı süresince turistler için ürünler yapabilmektedirler (Angelo ve Vladimir, 1998: 44).

Angelo ve Vladimir, ağırlama sektöründe kariyer yapan insanlara neden bu sektörde çalıştıklarını sormuşlar ve onlar en çok şu sebeplerden dolayı bu işi yapmayı sevdiklerini belirtmişlerdir. Sektör çok fazla kariyer seçenekleri sunar, iş çeşitlidir, yaratıcı olmak için pek çok fırsat vardır, turizm insanla ilgili bir iştir, ağırlama işleri dokuz-beş işler değildir, uzun kariyer gelişimi için fırsatlar vardır ve pek çok ağırlama ile ilgili işlerde çalışanların yararlanabilecekleri avantalı durumlar vardır. Bu avantajlara karşın işin bazı özellikleri birçok insan tarafından sevilmez. Uzun çalışma saatleri, genel çalışma düzenine uymayan çalışma programları, baskı altında çalışma ve düşük başlangıç ücretleri gibi sektörün istenmeyen olumsuz özellikleri vardır (Angelo ve Vladimir, 1998: 55-56).

McIntosh, Goldner ve Ritchie (2000), turizmdeki işlerin doğası gereği kişilere uygun olup olmadığı ile ilgili şu soruları sormaktadır. Turizmde çalışmaya uygun musunuz? İnsanlarla çalışmak ister misiniz? Müşteri kaba ve sevimsiz olsa bile bir müşterinin konforu, ihtiyaçları ve iyiliği için gerçekten ilgili olur musun? Eğer olumlu bir şekilde cevap verebiliyorsa, bu sektörde bir yer bulanabilir. Başkaları için bir şeyler yapmayı sevmek ve onlara yardımcı olmak zorunludur. Eğer bunlar uymuyorsa, bu sektör sana göre değildir. Müşteri hoş ve zarif olduğunda nezaket kendiliğinden gelir. Ancak, her çeşit insana –özellikle zahmetli ve kararsız olanlara- hizmet etmek için büyük bir öz disiplin gereklidir. Turizmde müşteri sık sık fikrini değiştirebilir. Bu sabırlı ve şaşmaz bir neşeli kişilik gerektirir.

McIntosh v.d., mevcut işlerin çoğunu yürütmek için gerekli fiziksel dayanma gücünün olup olmadığını da kendi kendine sormak gerektiğini belirtmektedirler. Ayakta, uzun saatler boyunca, sıcak, nemli ya da soğuk bir ortamda çalışmak zordur. İnsanların ezici baskısı altında olabilirsiniz (McIntosh v.d., 2000: 53-54).

Sektörün genel olarak yapısına bakıldığında; uzun çalışma saatleri ve vardiyalı çalışma, düşük ücret, mevsimlik çalışma koşulları, iş güvencesinin zayıf olması, işlerin sürekliliğinin kurulamaması, bir yere ya da yöreye bağlanma zorluğu, işlerin düşük vasıflı işler olarak algılanması gibi pek çok olumsuzluk gösteren görünümler söz konusudur. Bununla birlikte, sektörün belli çalışan grupları için avantaj oluşturabilecek koşulları da vardır. Bunlar; işin yapıldığı mekânların turistik olma ayrıcalığı, tatil ve eğlence imkânlarına ulaşım kolaylığı, öğrenciler ve mevsimlik çalışma arzusundakiler için uygun çalışma dönemi, yabancı dil ve iletişim olanaklarının genişliği, vasıfsız iş gücü için uygun iş olanakları sağlaması gibi avantajlardır.

1.3.2. Küreselleşme ve Turizm Emek Piyasasının Dönüşümü

Küreselleşmeye birçok kesim farklı farklı anlamlar yüklemektedir. Küreselleşme, bazıları için sermayenin hızlı hareket edebilmesi, bazıları için kitle iletişim araçlarının gelişimiyle birlikte toplumsal olgu ve olayların hızlı bir şekilde yayılması, çoğunluk için ise batı kültürüne ait değer ve yaşam biçimlerinin dünya çapında yayılması anlamlarına gelir. Bu tartışmalar genellikle liberalizm ekseninde yürütülür ve emek, çalışma yaşamı ve sendikalaşmayla ilgili olarak pek bir şey söylenmez (Nichols ve Suğur, 2005: 9). Buna karşın küreselleşme karşıtları, emek ve çalışma hayatına ilişkin eleştirel bakış açıları geliştirmişlerdir.

Giddens'a göre, küreselleşme modernitenin bir sonucudur. Küreselleşme ile dünya üzerinde uzaklık kavramı son bulmuştur. Toplumsal ilişkilerde uzaklığın sınırlayıcı etkisi kaybolmaktadır ve uzak yerler arası ilişkiler yoğunlaşmaktadır. Dünyanın herhangi bir yerinde oluşum, en uzaktaki olaylarla şekillenmektedir (Giddens, 2000).

Sermaye sahiplerinin mekân bağımsız özgürlüğü, onları küreselleşmenin tüm faydalarından yararlanır duruma getirmekte, fakat öte yandan geri kalanlar,

yerelliklerinin bir cezalandırması olarak çevre kirliliği, atıklar ve oluşan hasarlarla mücadele etmek zorunda kalmaktadırlar (Bauman, 2010: 15-16).

Bauman'a göre küreselleşmenin bir sonucu olarak sermaye sahiplerinin sahip olduğu hareket kabiliyeti ve güç, onların yükümlülük bağlantısını kesmesine yardım etmektedir. Yatırım yapanlar, gittikleri yerdeki çalışanlara, gençlere ve muhtaçlara karşı olan görevlerinden, yükümlüklerinden kurtulmaktadır. (Bauman, 2010: 16).

Emek açısından bakıldığında, küreselleşme sermayenin marjlarını yükseltmek için emek maliyetlerinin aşağı çekildiği, vasıfsız işçilerin ucuza çalıştırıldığı ve sendikalaşmanın güçsüz olduğu az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelere yerleşmesi anlamına gelir (Sassen, 1988'den aktaran Aykaç, 2009: 37).

Munck, Manuel Castells'in (1998) "emek piyasaları uzmanların ve bilim adamlarının küçük ama gitgide büyüyen bir kısmı dışında gerçek anlamda küresel değildir" derken haklı olduğunu belirtmektedir. Castells aynı zamanda, işletmelerin dünyanın her yerine gidip istedikleri gibi bir işgücünü arayabildiklerini, yine aynı işletmelerin yüksek beceriye sahip işgücünü dünyanın herhangi bir yerinden ithal edebildiklerini ve son olarak işçilerin ekonomik ihtiyaç, savaş ve salgın hastalık gibi nedenlerle dünyanın her köşesinde iş aradıkları bir ortamda "emeğin küresel bir kaynak" olduğunu da söylemektedir (Castells, 1998'den aktaran Munck, 2003: 25).

Munck, gitgide bütünleşen küresel bir ekonomi içinde küreselleşmenin bugünün işgücü sınırlarını değiştirdiğini ve küresel bir emek piyasasının oluşturulmasına doğru bir eğilimin olduğunu belirtmektedir. Ona göre, emek sermaye kadar hareketli olmasa da kesinlikle hareketsiz de değildir ve sermaye hala ulusal toplumlara bağlı durumdadır. Bunun yanında emek süreci, tıpkı istihdam yaratan ve işçileri bu işlere yerleştiren işletmeler gibi, bütünleşmiş bir uluslarüstü ağın parçası haline gelmektedir (Munck, 2003: 25-26).

Munck'a göre emek, insan kapasitesini yansıttığı için başka herhangi bir meta gibi görülemez. Fiyatı toplumsal olarak belirlenir ve düzenlemesinde devlet, sendikalar ve diğer kamusal kurumlar yer alır. Küreselleşmeye doğru gidişin arkasında yer alan neo-liberalizm ideolojisi, "serbest" piyasacı politikalarını, sermayenin artık devlet

tarafından engellenmediği politikalar olarak tanımlar. Aslında bu ideolojinin yapmak istediği, sermayeyi tüm sosyal ve kamusal kısıtlamalardan kurtarırken bir yandan da emeğin hakları üzerindeki her türlü sosyal korumayı kaldırmaktır. Bununla beraber üzerinde durulması gereken bir başka nokta da, toplumsal ürünün dağılımının aynı zamanda sermaye ve emek arasında süregelen pazarlık, çatışma ve uzmanlaşmaya bağlı olduğudur. Emek piyasasının ekonomi politiğine göre, ücretlerin bir başka belirleyicisi de eskiden "sınıf çatışması" denen, artık kibarca "toplumsal anlaşma" adını alan olgudur. Neo-liberalizmin ideolojik saldırısına karşın, bu etmen ortadan kaybolmamıştır (Munck, 2003: 26).

Hardt ve Negri (2012), "iktisadi ve kültürel ilişkilerin küreselleşmesi... [küreselleşmenin yeniçağı dedikleri] İmparatorluğun sanal merkezine saldırılabilmesi anlamını taşır" demektedirler. Sermaye küresel ağlarını genişlettikçe, yarattığı ve sömürdüğü toplumsal güçlerin çokluğu karşısında giderek daha güçsüz hale gelir. Emperyalizmin yeniçağının "sanal merkez"ine her yerden ulaşılabilir, böylece onu güçlü kılan özelliği, aynı zamanda zayıf noktası olduğunu belirtmektedirler.

Munck, küreselleşme literatürünün tüm taraflarının sermayenin başına buyruk olduğu, emeğin tek yapabileceğinin kendi teslimiyetinin koşulları üzerine pazarlık etmek olduğu varsaydığını, ancak bu şekilde kapitalizmin zaferini ilan etmenin sonradan hayal kırıklığı yaratabileceğini belirtmektedir (Munck, 2003: 27).

Manuel Castells "finansın ve üretimin uluslararasılaşması sonucu parçalanan işletmelerin ağlar oluşturmalarına ve işlerin bireyselleşmesine ayak uyduramayan emek hareketi, toplumsal kaynaşmanın ve işçi temsilciliğinin kaynağı olmaktan gittikçe uzaklaşıyor" demektedir (Castells, 1997: 354'den aktaran Munck, 2003: 33).

Munck, fordizmin bir tarafta yüksek ücretler ve yükselen yaşam standartları, diğer tarafta da daha önce eşi görülmemiş bir kas ve zihin gücü kullanımı gerektiren yeni çalışma süreçleri yaratmış olduğunu belirtmektedir. Böylece başlangıcından itibaren Fordizm hem bir kapitalist üretim biçimi, hem de tüketim tarzıdır. Toplumsal dönüşümün bu yeni mantığı, Altın Çağ boyunca toplumsal kurumlar ve ücretli emek-sermaye ilişkileri üzerinde bir hayli etkili olmuştur (Munck, 2003: 48).

Hardt ve Negri, günümüzde modernleşmenin sona erdiğini ve endüstriyel üretimin artık tahakkümünü öteki ekonomik biçimler ve toplumsal olgulara doğru genişletemediğini belirtiyorlar. Bu değişimin ilk belirtisi istihdamda görülen nicel değişikliklerdir. Modernleşme süreci emeğin tarım ve madencilikten (birinci sektör) endüstriye (ikinci sektör) göçüyle tanımlanırken, postmodernleşme ya da enformatikleşme süreci emeğin endüstriden hizmet alanına (üçüncü sektör) göçüyle tanımlanır. Hizmetler sağlıktan eğitime, finanstan taşımacılığa, eğlence ve reklama kadar geniş bir alanı kapsar. İşlerin çoğu değişkendir ve esnek beceriler gerektirir. Daha önemlisi, işlerin yerine getirilmesindeki temel özellikler; enformasyonun, duygulanımın ve iletişimin merkezi rol oynamasıdır (Hardt ve Negri, 2012: 291).

Turizm bir disiplin olarak ekonomik kavramlar, teoriler ve yöntemlerle ilgili olarak temel konular açısından ayırt edici bir takım özellikler gösterir. Turizm bir hizmet etkinliği olarak incelemeden satın alınan, mal ve hizmet üretimi ve tüketiminin aynı anda gerçekleştiği (Aykaç, 2009: 46; Urry, 2002), ulaşım, konaklama ve doğal kaynakları içeren bir paket bileşik ürün olarak farklılıklar gösterir (Sinclair ve Stabler, 1997, 1-2).

Turizmin Gelişimi

Turizm 1980'ler ve 1990'lar boyunca dünya çapında en hızlı büyüyen sektörlerden biri olmuştur (Bianca, Brandano ve Detotto, 2012: 2). Bu durum küreselleşme olgusuyla paralellik arz eder. Turizmin bu hızlı gelişimi özellikle çevre ve yarı çevre ülkelerinde önemli dönüşümler yaratırken (Aykaç, 2009: 13) turist çeken ülkelerin ödemeler dengesindeki kötüleşmeyi dengelemekte önemli bir etkiye sahip olmuştur. Turizmin emek-yoğun bir sektör olması nedeniyle istihdamı artırıcı bir etkisi de vardır (Gülbahar, 2008: 155-157). Türkiye'de 1980'li yıllardan itibaren turizm sektörünün gelişmesi önemli oranda ivme kazanmış ve Türkiye dünya turizm pazarında önemli bir yer edinmiştir. 1980 yılından itibaren turizm sektöründe yaşanan gelişmeler 5'er yıllık periyotlar halinde aşağıdaki gibidir.

Tablo 1. Turist ve Turizm Geliri Değişimi

Yıllar	Turist Sayısı	Artış Oranı (%)	Turizm Geliri (x1000) $	Artış Oranı (%)
1980	1 057 364	-	326 654	-
1985	2 190 217	107,13	1 482 000	353,69
1990	5 397 748	146,44	3 225 000	117,61
1995	7 747 389	43,53	4 957 000	53,70
2000	10 428 153	34,60	7 636 000	54,04
2005	21 124 886	102,57	18 153 505	137,73
2010	31 364 000	48,46	22 585 000	24,41
2014	39 811 000	26,93	29 552 000	30,84

Kaynak: UNWTO,2015:8, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2008a ve 2008b

Tablo 1, Türkiye turizminin turist sayısı ve turizm geliri bakımından 1980 sonrası oldukça hızlı bir şekilde geliştiğini göstermektedir. Türkiye'nin içinde bulunduğu dış ticaret açıklarını kapatmada turizm önemli bir yer tutmaktadır. 1985 yılında turizm gelirleri dış ticaret açığının % 43,8'ini karşılarken, 1988 yılında % 88,1, 2001 yılında % 100 ve 2014 yılında % 64,5'ini karşılamaktadır.

2014 yılında uluslararası turist gelişleri 1.133 milyara ve turizm gelirleri de 1.245 milyar dolara ulaşmıştır. Türkiye'ye 2014 yılı itibariyle yaklaşık 39,8 milyon turist giriş yapmış ve 29,5 milyar $ gelir elde edilmiştir. Dünya turizminde turist sayısı bakımından 6. ve turizm gelirleri bakımından ise 12. sıradadır (UNWTO, 2015: 4-9).

Türkiye gibi turizm potansiyeline sahip olan ülkeler, neo-liberal politikaların da etkisiyle uluslararası sermayenin akınına uğramış, hızla turistik çekiciliğe sahip mekânlar devlet teşviki ve arazi tahsisleri ile turizm merkezleri haline gelmişlerdir. Emeğin ucuz olduğu bu ülkeler sermayenin gelmesi için ciddi bir teşvik unsuru oluşturmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerin dış ödemeler dengesi ve istihdamı üzerinde oldukça önemli bir etki yaratan turizm, devlet ve yerel yönetimlerce desteklenmiştir.

Gelişmekte olan ülkelerde turizmin ve hizmet sektörünün gelişmesi ile birlikte, tarımın gayri safi milli hasıla içindeki payı düşerken, gelişmiş ülkelerdeki sanayileşme sürecine ilave olarak birinci sektör üretimin payı azalırken, turizmin payı büyümektedir (Sinclair ve Stabler, 1997: 143).

Yabancı turistler özellikle kıyıları kırsal ve şehir turizmine tercih etmekte ve turizmin gelişmesi kıyı bölgelerinde önemli bir oranda artmaktadır. İç bölgelerden kıyı bölgelerine turizm faaliyetlerinde çalışmak üzere ucuz emek için talebi artırmaktadır (Sinclair ve Stabler, 1997: 144).

Turizm, uluslararası ekonomi politikasının gözle görülebilen etkiler üreten bir yönü olarak görülebilir. Ancak bu onun tek belirleyici rolü değildir. Küreselleşmenin evrensel olarak genel kabul görmüş eğilimleri aşağıdaki gibidir (Brown, 2002: 17-18):

- Neo-liberal kapitalist sistemin dünya çapında yayılması;
- Uluslararası işletmelerin büyümesi ile ulusal kısıtlamalardan özgür çalışma imkânı;
- Para biçiminde sermayenin akışının ve hızın artışı;
- Bilgi akışının ulusal düzenlemelerden kurtaran bilgisayarların ve uydu iletişim teknolojilerinin kullanımı;
- Bir ülkede meydana gelen ekonomik ve siyasi olayların etkisinin, o ülkenin sınırlarını aşan bir şekilde sınırların bulanıklaşmasına yol açması ve devletlerarası karşılıklı bağımlılığın artması;
- Televizyon, internet ve yüksek hızlı ulaşım bağlantıları sayesinde büyük olarak bilinen dünyanın küçüldüğü algısı;
- Esneklik, yani kişinin kendi kültürü ve toplumunu ve dünya içindeki yerini izleme ve değerlendirme olanağı, kendini diğerleri ile karşılaştırarak kültürel homojenleşmeye, fakat aynı zamanda yerel ya da ulusal kontrolü elde tutma ve kültürel farklılıkları vurgulama çabalarına yol açabilir (Sharpley, 1994; Waters, 1995; Urry, 1995; Marshall, 1996'den aktaran Brown, 2002).

Turizm döviz sağlamanın ana kaynaklarından biridir ve böylece bir ülkenin ödemeler dengesine katkıda bulunur. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde, topraktan uzaklaşan ve otellerde vb. yerlerde istihdam edilen insanlar, geleneksel tarımsal ihracatta bir kayba neden olduğundan turizm tarıma ters etki yapar. Eğer turizm, tarımı ve önceden var olan endüstriyel ihracatı baltalıyorsa, bir ülke aşırı bağımlılık karşısında savunmasız kalacaktır (Brown, 2002: 58).

Mevcut işlerin önemli ölçüde bilgisayarlar ve robotlar tarafından yapılmasından dolayı bazı mesleklerin ortadan kalkması ve tarımdaki mekanizasyon artması önemli ölçüde iş gücünün bu sektörlerin dışına çıkmasına neden olmuştur. Bu tür durumlarda, bireysel olarak pek alternatifi olamayanlar için turizm işlerinin düşük becerili işler olması avantaj olabilir (Brown, 2002: 59).

Brown, seyahat ve turizm ile ilgili istihdamın ve mevcut toplumsal yapılarla çelişebileceği gerçeğinin turizmin gelişiminin merkezi sorunlarından biri olarak vurgulamaktadır. Bunun esasının, gelenekçiliğe karşı modernleşme olgusu olduğunu belirtir. Urry'nin belirttiği gibi, turizme karşı yerel bazı itirazlar; hareketlilik ve değişime, kişisel ilişkilerin yeni çeşitlerine, ailenin ve geleneğin azaltılmış rolüne ve farklı kültürel biçimlere, aslında moderniteye ya da modern toplumun kendisine yapılan itirazlardır (Urry, 1990'dan aktaran Brown, 2002: 78-79).

Gelişmiş ülkeler ile gelişmekte olan ülkeler arasında kürsel turizm piyasasında ekonomik ve sosyal açılardan bir dengesizlik söz konusudur. Ekonomik olarak, turizm gelirlerinden en büyük payı gelişmiş ülkelerin çok uluslu işletmeleri almakta ve turizmden en çok faydalananlar ise yine gelişmiş ülkelerin turistleri olmaktadır. Sosyal anlamda ise hizmet edilen ve hizmet eden şeklinde ortaya çıkan eşitsiz durumda, gelişmekte olan ülkelerin turizm işçilerinin gelişmiş ülkelerin turistlerine hizmet etmesi, yapısal bir kölelik ilişkisi yaratmaktadır (Aykaç, 2009: 83).

Turizmin gelişmesi, özellikle turizm merkezlerinde olmak üzere ülke genelinde bir emek dönüşümü yaratmıştır. Daha önce tarımla geçimlerini sağlamakta olan yerel halkın bir bölümü, turizmin sağladığı gelir ve istihdam nedeniyle kendi tarım arazileri üzerinde (eğer turistik çekiciliğe sahipse) genellikle hane halkının çalıştığı küçük çaplı turistik işletmeler kurmak suretiyle ya da bu arazilerini büyük turizm işletmelerine satmak veya kiralamak yoluyla bu gelişmeden faydalanma yoluna gitmişlerdir. Bir kısmı ise sahip olduğu arazinin turistik olarak değerlendirilmesinin güçlüğü ya da arazinin yeterli büyüklükte olmaması gibi nedenlerden dolayı bölgelerinde kurulan büyük işletmelerde tam zamanlı ya da yarı zamanlı işçiler konumuna dönüşmüşlerdir. Bu kategorideki hane halkının bir kısmı tarımsal faaliyetlerini sürdürürken, özellikle genç olan kesim turizm işçisi olarak çalışmaya başlamıştır. Ülkenin diğer bölgelerinde de -özellikle işsizliğin yoğun olarak

yaşandığı bölgelerden- turistik bölgelere mevsimlik göçler olmakta ve böylece önemli bir turizm emek piyasası oluşmaktadır.

Emek dönüşümü süreci önemli bir oranda turizmin özgün koşullarına göre şekillenir. Turizm işinin bir hizmet işi olması, iş ortamının iş ve eğlencenin birbirinden ayrılmasını zorlaştırması ve mevsimlik yapısı nedeniyle klasik anlamda bir işçileşme sürecinden farklı bir sonuç doğurur. Turizm sektöründe ortaya çıkan işçi sınıfı, erken sanayileşme döneminin ağır sanayisinde ortaya çıkan işçi sınıfından oldukça farklıdır. Ancak farklı bir soyutlama düzeyinde, turizmdeki emek dönüşümünün sosyal ve ekonomik iz düşümleri önceki dönemle paralellik gösterir (Aykaç, 2009: 105). Erken sanayileşme döneminde tarımdan sanayiye doğru bir emek dönüşümü yaşanmışken, turizm sektöründe de benzer bir şekilde tarımdan turizme doğru bir emek dönüşümü gerçekleşmiştir.

1.3.3. Turizm Çalışanlarının Toplumsal Sınıf Konumu ve Mesleki Sınıflandırılması

Turizm sektöründe çalışanların yaygın olarak yapılan -beyaz-yakalı ve mavi yakalı- iş gücü sınıflamasında hangi sınıfa ait olduğu belirsizdir. Beyaz yakalı ve mavi yakalı işlerin ayrımında temel ölçü olarak alınan zihinsel emek ve kol emeği, konu hizmet işleri olduğunda bulanıklaşmaktadır. Ayrıca bu ayrım içinde ele alınan kriterlerden birisi de, birinin profesyonel meslekler olarak kabul edilen ve daha çok bilgi tabanlı işler (beyaz-yakalı) olması, diğerinin ise vasıfsız işler (mavi-yakalı) olarak kabul edilmesidir. Öte yandan emek sınıflamasını kol emeği ve zihinsel emek olarak iki kategoriye indirgemek suretiyle duygusal emeği saf dışı bırakan değerlendirmeler iş gücü piyasasının görünümünü tam olarak yansıtamaz. Bu nedenle turizm çalışanları özelinde hizmet işlerini de kapsayacak bir sınıflama ihtiyacı vardır.

Marks'ın sınıf kavramı, ekonomik gelişmeyle yakından ilgilidir. Marks sınıfların oluşumunun üretim ilişkileri tarafından belirlendiğini ifade eder. Ona göre kapitalist sistem içinde iki temel sınıf vardır; üretim araçlarına sahip olan kapitalist sınıf ve üretim araçlarına sahip olmayan, tek sermayesi emeği olan ve bu emeğini kapitaliste satan işçi sınıfıdır. Marks'ın kapitalizmde iki temel sınıf olduğunu iddia etmesinin

nedeni, ekonomik ilişkilerin temelinde özel mülkiyetin olmasıdır. Üretim araçlarına sahip olan bir sınıf, burjuva/kapitalist sınıfı oluştururken, bunlara sahip olmayan ve emek güçlerini satmak zorunda olan bir sınıf, işçi sınıfını meydana getirir (Edgell, 1998: 11-12).

Weber, toplumsal katmanlaşma teorisi ile statü ve etnik katmanlaşma başta olmak üzere sınıf dışındaki değişik katmanlaşma biçimlerine dikkat çekmiştir. Ona göre sınıf kavramı; tipik bir mal arzı, dışsal yaşam koşulları ve kişisel hayat deneyimleri fırsatıdır. Bu fırsata sahip olma gücünün miktarı ve çeşidi veya bu gücün yokluğu sınıfı belli eder (Edgell, 1998: 20-21).

Weber'e göre, sınıf kişinin piyasadaki konumu ile ilgilidir ve Weber de Marks gibi mülk sahipliği ve mülksüzlüğün tüm sınıfsal durumlar için temel belirleyici olduğunu savunmuştur. Ancak Edgell'e göre, Weber'in sosyal tabakalaşmanın değişik biçimleri, olumlu ayrıcalıklara sahip sınıflar ile olumsuz ayrıcalıklara sahip sınıflar, orta sınıflar ve ayrıca sınıfsal durumlar ile gruplaşmalar arasındaki sınıf yapısına ilişkin görüşleri çoğulcudur ve karmaşık bir haldedir. Weberci sınıf yaklaşımı, sınıf kavramsallaştırmasını derecelendirme boyutuyla ele almaktadır (Edgell, 1998: 23,46).

Edgell, Marks ve Weber'in sınıfı ekonomi terimleriyle kavramsallaştırdığını, modern kapitalizmdeki temel sınıf kategorilerinin, alış-verişe yönelik mülk sahipliği-mülksüzlük ayırımını gerektirdiğini iddia ettiklerini ve ayrıca çeşitli sınıflar ayırt ettiklerini belirtmektedir. Bu nedenle, bu iki sınıf görüşü de önemli ölçüde örtüşmektedir. Örneğin Weber, bilgi ve becerilerden doğan sınıfsal avantajları Marks'tan daha fazla vurgulamıştır. Ayrıca sınıfsal durumları statü durumlarından ayırmış, ancak modern toplumda sınıfsal durumların daha önemli olduğunu vurgulamıştır. Marks ise sınıfsal yapıda çatışmanın ve kutuplaşmanın rolüne dikkat çekmiştir. Her ikisi de Giddens'ın belirttiği üzere, çağdaş sınıfsal yapıların çözümlemesini sağlayacak kavramsal araçları ortaya koymuştur (Edgell, 1998: 24).

Çağdaş sınıf yaklaşımlarının temelini Marksist ya da Weberci sınıf yaklaşımları oluştururken (Edgell, 1998: 25), kapitalizmin gelişmesi ve küreselleşme ile birlikte sınıfların kategorileri üzerinde yapılan ayrımlar daha belirgin hale gelmiştir. Bu

ayrımların temelinde orta sınıf olgusu ile emeğin kol ya da kafa emeğine dayalı olması konuları işlenmektedir. Ancak literatürde, özellikle hizmetler sektörünün emek yapısı bakımından duygusal emek konusu çokça işlenmesine rağmen, kol ve kafa emeğine ilişkin sınıflamalar ve bununla bağlantılı beyaz ve mavi yakalı işçiler temelli sınıflamalar çalışan gruplar arasında yapılırken, duygusal emek temelli çalışanların bu sınıflama içinde nereye yerleştirildiğine ilişkin tartışma pek yapılmamaktadır.

Goldthorpe'un araştırmaları kol işçisi ve kafa işçisi orta sınıflar arasındaki farklılıkları ortaya koymaya yöneliktir. Goldthorpe'un sınıf haritası üçlü bir kategori içermektedir. Bunlar; beyaz yakalılar/hizmet sınıfları; ara sınıflar; kol işçileri/işçi sınıfları olarak aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır (Edgell, 1998: 36):

- Sınıf I ve II: tüm profesyoneller, idareci ve yöneticiler, yüksek düzey teknisyenler, kafa işçilerinin denetçileri;
- Sınıf III: Yönetim ve ticaretteki sıradan çalışanlar, satış personeli, diğer alt tabaka hizmet sektörü işçileri;
- Sınıf IVab: küçük mal sahipleri, serbest çalışan zanaatkarlar, işçi çalıştıran ya da çalıştırmayan diğer kendi hesabına çalışanlar;
- Sınıf IVc: çiftçiler ve küçük toprak sahipleri, birincil üretimdeki diğer serbest çalışan işçiler;
- Sınıf V ve VI: alt düzey teknisyenler, kol işçilerinin ve kalifiye kol işçilerinin denetçileri;
- Sınıf VIIa: yarı kalifiye ve kalifiye olmayan kol işçileri (birincil üretimin dışındakiler);
- Sınıf VIIb: Birincil sektördeki tarım işçileri ve diğer işçiler.

Sınıf I ve II = Hizmet sınıfı (1)

Sınıf III, IVab ve IVc = Ara sınıf (2, 3 ve 4)

Sınıf V, VI ve VIIa ve VIIb = İşçi sınıfı (5, 6 ve 7)

Goldthorpe'un çalışması, meslek statü ölçeği kaynak alınmak suretiyle oluşturulmuş 7 katlı ve 36 kategorili bir versiyona dayanmaktadır. Bir sınıfsal ayrımdan çok,

meslekler arası hiyerarşik konumlandırmaya ya da toplumsal statülere dayanan bir ölçeklendirme söz konusudur. Statü kavramının ön plana çıkarılması yüzündendir ki Weberci bir anlayış hakimdir.

Goldthorpe, orta sınıf kafa işçileri kol işçileri sınıfı arasındaki ayrımı bir meslek ölçeğinden yararlanarak yapmıştır. Goldthorpe'un burada bir sınıflama hatası yaptığı yolunda eleştiriler vardır. Bu eleştiriler, özellikle de hiyerarşinin –kalifiye kol ve kafa emeği gerektiren meslekler arasında ayrım yapmanın gerekli olduğu- orta sınıflara ilişkindir. Mesleklerin bir sosyal sınıfa tahsis edilme şekli – birkaç işçi idare eden yöneticilerin, büyük organizasyonlardaki yöneticilerle aynı sınıfta yer alması gibi- birçok aykırılığa yol açmaktadır (Edgell, 1998: 45).

Sınıf ayrımı üzerine yapılan değerlendirmelerden birisi de "Mesleki Sınıf (Statü)" yaklaşımıdır. Britanya'da Genel Sicil, 1911 yılında nüfus sayımından bu yana meslekleri toplumda gördükleri itibara göre sınıflandırmış ve "sosyal sınıflar" olarak bilinen beş geniş kategoriye ayırmıştır. Temel sınıflar olarak adlandırılan bu sınıflar şunlardır:

1. Profesyonel meslekler,
2. Ara meslekler,
3. Kalifiye meslekler,
4. Yarı kalifiye meslekler,
5. Kalifiye olmayan meslekler.

Bu sınıflama içinde 1. ve 2. sınıflardaki meslekler kafa emeği, 4. ve 5. sınıflardakiler kol emeği gerektiren meslekler olarak görülmektedir. 3. sınıfta, büyüklüğü ve karma niteliği sebebiyle, toplum araştırmacıları tarafından üç kol emeği ve üç kafa emeği mesleğine ayrılır. Bu ayrım şunu göstermektedir ki, genel olarak sosyal ayrımın kol işçileri ile kafa işçileri arasındadır ve mesleki bir statü hiyerarşisidir. Bu ölçeğin ardındaki temel varsayım ise, mesleğin bir kişinin sosyal konumunun tek ve en iyi göstergesi olduğudur (Edgell, 1998: 44).

Oesch (2003), hizmet sektörü içinde olduğu kadar, mal üreten sektörlerde de daha az mavi yakalı ve daha çok beyaz yakalı işler yönünde gerçek bir mesleki değişiklik ile hizmetler sektörüne doğru bir kayma görüldüğünü ifade etmektedir.

Oesch'e göre, imalatın egemen olduğu endüstriyel toplumlarda, orta sınıftan itibaren çalışanları manuel / manuel olmayan şeklinde ayırmanın anlamı varken, savaş sonrası sosyolojide manuel işlerde çalışan mavi yakalı işçiler ile ofis, satış ya da hizmet faaliyetlerinde çalışan beyaz-yakalı işçiler arasındaki temel sınıf sınırını çizmek bir gelenek olmuştur (Myles and Turegun, 1994: 116'den aktaran Oesch, 2003: 12).

Oesch, tam otomatik sanayi komplekslerinde vasıfsız işçiler tarafından işgal edilebilecek çok az mevki olduğunu ve yeni teknolojilerin girişi ile birlikte, endüstriyel işgücünün güncellendiğini ve beyaz-yakalı çalışanlar ile yüksek vasıflı mavi-yakalı işçiler arasındaki sosyal mesafenin daraldığını belirtmektedir. Diğer bir deyişle, sanayi işçileri üzerinde büro çalışanlarının hiyerarşik avantajı giderek erozyona uğramaktadır, Oesch'e göre, düşük vasıflı işler sınıfındaki vasıfsız işgücünden yüksek eğitimli iş gücü talep eden hizmetler sektörüne doğru bir kayma söz konusudur (Oesch, 2003: 12-14).

Oesch, çalışanlar arasındaki mavi-yakalı ve beyaz-yakalı ve her iki gruptaki çalışanlar arasındaki ayrımının giderek bulanıklaştığını belirtiyor. Sainsbury (1987: 508) tarafından ortaya konduğu üzere, hizmet işçileri ile düşük seviyede maaşlı çalışanların çeşitli türlerinin varlığı, çalışma ve orta sınıflar arasında bir alacakaranlık bölge oluşturmaktadır (Oesch, 2003: 13).

Otomasyona dayalı sektörlerde ve hizmet sektöründeki işgücü piyasalarında vasıfsız işgücüne olan ihtiyaç ortadan kalkmaz. Satış görevlileri, garsonlar, fast-food aşçıları, güvenlik görevlileri, çağrı merkezi çalışanları, asistan hemşire ya da çocuk bakıcıları, olumlu bir imaja sahip meslekler olarak görünmezler. Bunlar, istihdama konu meslekler olarak kabul edilmesine rağmen, ne mavi-yakalı ne de manuel meslekler olarak kabul edilir. Kısacası bu çalışanlar Goldthorpe'un orta sınıf III içinde bulunan tuhaf hiyerarşik kurgusu içinde yer alırlar (Oesch, 2003: 13).

Oesch, ücretli çalışanların yatay olarak genişlemesini sınıf şeması için bir unsur olarak görmektedir. Hizmet işlerinin çoğu, insanlarla olan etkileşimi içermesi ve daha çok sosyal becerileri gerektiren işler olması nedeniyle diğer işlerden önemli ölçüde ayrılır. Bu nedenle, büro veya kol gücüne dayalı işlerin aksine hizmet işi, yüz yüze etkileşim yoluyla bireylerin ihtiyaçlarının karşılanmasına yöneliktir. Hizmet işleri sadece nitelikli insan gücünü gerektirmez, fakat aynı zamanda yarı vasıflı ve vasıfsız işçileri de bünyesinde barındırır ve önemli bir bölümünün, diğer insanlara bakım işlerinde veya müşterilerin ihtiyaçlarına doğrudan cevap veren işlerde çalıştıkları görülmektedir. Hizmet işleri, teknik, örgütsel ve kişiler arası çalışma boyutları ile maaşlı orta sınıf olarak ifade edilen bölünmeler içinde yer alır (Gallie, 1998: 158'den aktaran Oesch, 2003: 17).

Oesch, geçtiğimiz otuz yıl içindeki işgücü piyasasındaki değişime işaret ederek, bu değişim içinde ortaya çıkan sonuçlardan birinin de, mavi-yakalı işçiler ile alt sınıf beyaz-yakalı çalışanların istihdam ilişkilerinde artan asimilasyon olduğunu belirtiyor. Bu eğilimin Goldthorpe'un hiyerarşik bir sınıf sınıflaması olarak ortaya koyduğu şemasındaki manuel/manuel olmayan ayrımının oldukça zayıflamış olduğunu savunuyor (Oesch, 2003: 19).

Oesch, alternatif bir sınıf ayrımı olarak kısmen dikey bölünmelerden yatay bölünmelere doğru bir odak kaymasının yapılmasını önermektedir. Böylece, eşit avantajlı ya da dezavantajlı işgücü piyasasını paylaşan fakat yine de kökten farklı bir çalışma ortamı içinde bulunan işçiler ve çalışanlar ayırımının mümkün olacağını belirtiyor. Ona göre, böyle bir bölünme çalışmasına olanak veren ölçüt, çalışma mantığı içindeki farklılıktır (Oesch, 2003: 20).

Beyaz yakalıların iş gücü piyasası içersindeki payının artışı, yüksek ücret, iş güvencesi, işverenle ilişkiler, özerklik, saygınlık gibi tarihsel olarak görece sahip oldukları imtiyazların aşınmasına neden olmuştur. Bugün beyaz yakalıların büyük çoğunluğu, çalışma koşulları bakımından mavi yakalılardan farksız görünmektedir. Çalışma koşulları görece iyi olan azınlıktaki beyaz yakalıların ise, mevcut koşulları her geçen gün mavi yakalılara yaklaşmaktadır. Bu gelişmeler çerçevesinde, 21. yüzyılda işçi sınıfının en büyük bileşeninin ve emek tartışmalarında en fazla yer

tutacak çalışanların beyaz yakalılar olması muhtemel görünmektedir (Erdayı, 2012: 68).

Literatürde ve günlük dilde sıklıkla kullanılan "beyaz yakalılar" teriminin eğitimli, iyi ücret alan, yönetimin üst kademelerine yakın, şık giyimli gibi belli özelliklere ilişkin çağrışımlar yaptığı söylenebilir (Erdayı, 2012: 68).

Erdayı, beyaz yakalıların tanımlanmasına ilişkin soruna dikkat çekerek, bu durumun onların geniş bir yelpaze içinde çok heterojen bir yapıya sahip olması ile ilgili olduğunu belirtmektedir. Beyaz yakalıların tanımlanmasına ilişkin dile getirilen belirsizliğin iki temel nedeninden bahsedilmektedir. İlk olarak beyaz yakalıların çalıştıkları yerler, iş ortamları, ücretlerinin ödenme yöntemleri, çalışırken giydikleri elbiselerin türü gibi özelliklere vurgu yapılarak tanımlanması ya da bunlar üzerinden anlaşılması net bir tanımın yapılmasını güçleştirmektedir. Çünkü sayılan özelliklerin, sadece görünürdeki ve değişken nitelikler olduğu ifade edilmektedir. İkincisi, beyaz yakalıların yürüttükleri işlerin son derece heterojen bir yapıya sahip olmasından kaynaklandığı belirtilmektedir. Beyaz yakalı meslekler yönetim, denetim, pazarlama gibi işletme fonksiyonlarına gönderme yapan yöneticilik, denetçilik vb. meslekleri kapsadığı gibi; mühendislik, mimarlık vb. profesyonel teknik meslekleri de kapsamakta; hatta serbest çalışan profesyoneller olarak avukatlar, muhasebeciler ya da çeşitli danışmanları içerisine aldığı gibi; bankacılık, sigortacılık vb. rutin büro işlerinin ağırlıklı olduğu meslekleri de içerebilmektedir (Callinicos ve Harman, 2006:30; Hyman ve Price, 1983:13; Bain ve Price, 1972:325'den aktaran Erdayı, 2012: 69-70).

Beyaz yakalıların, işlerinin doğası ve kendisine has nitelikler üzerinden tanımlanmasında karşılaşılan güçlük, onların mavi yakalıların karşıtı olarak tanımlanması sonucunu doğurmuştur. Mavi yakalı işler ya da mavi yakalılar denildiğinde hangi tür işlerin ya da hangi grubun kastedildiği az çok anlaşılmaktadır. Beyaz yakalılar mavi yakalıların karşıtı olarak kavrandığında, örneğin kol gücüne dayanmayan çalışanlar şeklinde tarif edildiğinde, mavi yakalılar dışında kalan ve birbirleriyle fazla ortak yönü bulunmayan çalışanların tümünü beyaz yakalı olarak nitelendirmek mümkündür. Bu durum belirsizliği gidermediği gibi, beyaz yakalı

işlerin/meslek sınırlarının çizilmesini daha da zorlaştırmaktadır (Bain ve Price, 1972:326'den aktaran Erdayı, 2012: 69-70).

Mavi yakalıların işçi sınıfıyla özdeş olduğuna ilişkin yaygın bir kanı vardır. Mavi yakalıların, özellikle sınıf mücadelesi anlamında sahip olduğu tarihsel mirastan kaynaklanan söz konusu kanı, genellikle mavi yakalıların karşıtı olarak tanımlanan ya da anlaşılan beyaz yakalıların, işçi sınıfının bir parçası olmadığı gibi bir yanılsamaya yol açmaktadır. Hâlbuki kişilerin nesnel olarak ait oldukları sınıf, onların beyaz ya da mavi yakalı, üretken olan veya üretken olmayan, sözleşmeli ya da kadrolu gibi farklı kategorilere dâhil olmalarını sağlayan kriterlerin ötesinde, üretim araçlarının mülkiyetine sahip olup olmadıkları ve üretim süreci içerisinde kontrol ve denetim gücü gibi esasen kapitaliste ait fonksiyonları üstlenip üstlenmedikleri üzerinden belirlenmektedir (Erdayı, 2012: 70).

Yapılan herhangi bir işte sarf edilen zihinsel ya da fiziksel çabayı birbirinden ayırmak mümkün olmadığına göre, zihinsel ya da fiziksel çaba gerektiren işleri de net bir biçimde birbirinden ayırmak olanaksızdır. Her iş belli oranlarda bu iki tür çabayı gerektirdiğinden, ancak bir çabanın diğerine ağır bastığını söylememiz mümkündür. Bu bağlamda beyaz yakalı işler, fiziksel çabaya baskın bir biçimde zihinsel çaba gerektiren etkinlikleri kapsayan işler olarak kabul edilebilir.

Beyaz yakalıların bu farklı yaklaşımlar ışığında bir tanımlamasını yapmaya çalışan Erdayı, şu tanımlamaya ulaşmıştır. "Beyaz yakalılar, fiziksel çabaya/kol gücüne baskın bir biçimde zihinsel çabaya/kafa gücüne dayalı olarak işlerini yürüten; genellikle sembolik olmakla birlikte, belli oranda otoriteye yakın ya da otorite sahibi olan; görece eğitimli çalışanlar şeklinde tanımlanabilir" (Erdayı, 2012: 78).

Hizmet endüstrisi ve buna bağlı bir sektör konumunda yer alan otel çalışanlarının mesleki sınıflandırılmasında, bu çalışanların zihinsel faaliyetlerinin mi yoksa fiziksel faaliyetlerinin mi ön planda olduğu şeklinde yapılacak değerlendirmelerin yanında duygusal emek faaliyetlerinin de dikkate alınması ve yeni bir kategori oluşturulması gereği vardır. Çünkü otelcilik sektöründeki işlerin genellikle soyut olarak değerlendirilen bir ürün, diğer bir deyişle, müşterilerin çalışanlarla yaşadığı etkileşim sonucu olarak ortaya çıkan deneyimler (Urry, 1991a) ve memnuniyet ya da

memnuniyetsizlik gibi bir ürün ortaya çıkarması nedeniyledir ki, otelcilik işi duygusal emek faaliyetlerinin yoğun olarak yaşandığı işlerdir. Bu nedenle de salt zihinsel ve kol gücüne dayalı işler bakımından bir sınıflama hizmet endüstrisi genelinde ve otelcilik sektörü özelinde yetersiz kalacaktır. Ayrıca tartışılması gereken noktalardan bir tanesi de, gerçekte böyle bir ayrım yapmanın gerekli olup olmadığına ilişkindir. Çünkü çalışanları beyaz yakalı ya da mavi yakalı şeklinde bir ayrıma tabi tutmanın, özünde iş yaşamına ilişkin üretim ilişkilerinin meydana çıkardığı emek sömürüsü gerçeğini değiştirmediği açıktır.

1.3.4. Turizm Sektörü Çalışanlarının Mesleki ve Sosyal Yönlerden Görünümü

Hizmet sektörünün en temel özelliklerinden biri, hizmet ürününün elle tutulamayan bir meta oluşturmasıdır. Bu durum klasik üretim anlayışına uymadığı içindir ki, üretimin bir parçası olan emeği etkiler. Diğer hizmet endüstrilerinde olduğu üzere, turizm sektöründe de emek-yoğun bir çalışma vardır. Turizm işinin ortaya çıkardığı maddi olmayan görünüm onu, diğer sektörlerdeki ortaya çıkan ve maddi olarak bir kullanım değerine sahip diğer ürünlerden ayırır.

Marks (1998) emeği , "üretken" ya da "üretken-olmayan" emek yapan şeyin, ne o emeğin özel türü ne de ürünün dış görünümü olduğunu ve zaten "yerine getirildikleri anda genelde ortadan kalkan hizmetler" ifadesindeki sınırlamanın da onun itirafı olduğunu belirtmiştir. Aynı emek, şayet bir kapitalist, bir üretici olarak daha fazla değer üretmek üzere satın alıyorsa üretken olabiliyor, onu bir tüketici olarak, onun kullanım değerini tüketmek üzere satın alırsa üretken olmuyor; emek-gücünün hizmeti görmesi ile birlikte, bu kullanım değerinin ortadan kalkıp kalkmadığı ya da kendini bir nesnenin içinde tespit edip etmediği ve somutlaştırıp somutlaştırmadığı dikkate alınmıyor (Marks, 1998: 154).

Hizmet üretimi sonucunda ortaya maddi ve kalıcı bir mal çıkmadığından, bu üretimle ilgili emek maddi-olmayan emektir (Hardt ve Negri, 2012: 305). Aykaç'a göre bu nedenle, çöpçünün ya da garsonun işi otomotiv ya da ağır sanayide çalışan bir işçiye kıyasla daha az ya da iş değilmiş gibi görülebilmektedir. Bunun yanı sıra üretim hizmetleri dışında kalan hizmetlerin daha çok düşük vasıflı ve düşük ücretli istihdam yaratması, bu alanlarda çalışanların genellikle kayıt dışı, düzensiz, yarı-zamanlı gibi

standart dışı biçimlerde istihdam edilmesi bu kesimin teoride ve pratikte marjinalleşmesi anlamına gelir (Aykaç, 2009: 60).

Turizm ve otelcilik mesleğine toplumun ve çalışanların nasıl baktığı, işin gördüğü saygınlık ya da imaj konusunu gündeme taşır. Turizm sektörü çalışanlarının imajı hakkındaki görüşler ayrılır; bir taraftan turizm işlerinin belli bir çekiciliği varken, diğer taraftan düşük statülü ve düşük becerili işler olarak kabul edilirler. İngiltere'de *National Economic Development Council* (1992) tarafından rapor edildiği üzere, turizm emek piyasasının pozitif özellikleri olarak seyahat fırsatları, insanlarla tanışma, yabancı dil kullanımı ve çeşitlilik sayılır. Buna karşın sektörün geleneksel imajının düşük ücretli, uzun çalışma saatli, az eğitim gerektiren işler olarak kabul edildiği belirtilir (Riley v.d. 2001: 20).

International Labour Office tarafından rapor edilen bir yazıda, sektörün onlarca yıldır kat ettiği gelişmeye rağmen, düşük ücret, kötü çalışma koşulları ve vasıfsız çalışanların seviyesinin yüksekliği nedeniyle kötü bir imajı olduğu vurgulanır. Turizmdeki işler daha çok bayağı ve düşük seviyede vasıf gerektiren işler olarak görülür ve çoğu aşağılayıcı olarak kabul edilir (Riley v.d. 2001: 20).

Otel işi sık sık marjinallikle ilişkilendirilir ki, bu durum mesleki imajın zarar görmesine neden olur. Otel işi daha çok avareler, sosyal veya psikolojik marjinal insanların bir mesleği olarak görülür (Saunders, 1981; Mars et all, 1979). Alpert (1986) Birleşik Amerika'daki restoranlarda çalışanlar için daha olumsuz bir tablo çizer. Bu kategoride çalışan insanlar, genç, aile sorumluluğu olmayan, daha az eğitimli kişilerdir. Diğer çalışanlara göre sektör kariyer seçenekleri sunmaz, fakat ekonominin başka bölümlerindeki bir kariyer için hazırlanmalarını sağlar. Bu haliyle sektör çalışanlara gelecekte yapacakları işe hazırlık için para kazanma, eğitim ve tecrübe kazandırır (Riley v.d. 2001: 20).

Corcoran ve Johnson (1974), otel işinin düşük imaja sahip olmasının sorumlusu olarak hizmet unsurunu göstermiştir. Aşçılar ve şefler olumlu bir imaja sahip iken, oda temizlikçileri, garsonlar ve valiz taşıyıcıları olumsuz bir imaja sahiptirler (Riley v.d. 2001: 21).

Riley öte yandan düşük ücrete rağmen turizm işinin bazı sebeplerden dolayı çekici olabileceğini belirtiyor. Çalışanlara sağlanan yiyecek ve giyecek destekleri, bahşişler ve bazı avantalar turizm işini cazip kılabilmektedir. Turizm işinin tuhaf yönlerinden biri, düşük ücrete rağmen iş tatminin yüksekliğidir (Riley v.d. 2001: 25).

Turizm ve otelcilik sektörüne ait işlere yönelik toplumun bakışı ve genel olarak sektörün çalışanlara sunduğu imkânlar ve çalışma koşulları bakımından ele alındığında, sektörün çalışanlar açısından olumsuz görünümleri daha çok ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle sektörde çalışanların yaptıkları işi sürekli bir iş ve meslek olarak görmemesi sonucu ile karşı karşıya kalınmaktadır. Bunun doğal sonucu olarak sektörde çalışanların büyük çoğunluğunun gençlerden oluştuğu ve belli bir süre sonra işin terk edildiği görülmektedir.

1.4. Duygusal Emek ve Duygusal Emeğin Turizm ve Otelcilik İşlerinde Kullanımı

Duygusal emek kavramı ile ilgili yaklaşımlar örgütsel ve bireysel düzlemlerde konu edilerek literatürde açıklanmaya çalışılmıştır. Bu yaklaşımların büyük çoğunluğu da yapısal özelliklerinden dolayı hizmet endüstrisi kapsamındaki emek faaliyetlerini içermektedir.

İlk olarak Hochschild duygusal emek kavramını kapsamlı olarak gündeme getirmiştir. Ona göre duygusal emek, çalışanların, işi gereği müşterilerle ilgilenirken dışarıdan görünecek şekilde yüz ve beden ifadelerini gösteren duygularını yönetmeleri sırasında gösterdikleri emektir (Hochschild, 1983: 7).

Hochschild, çalışanları bu anlamda bir tiyatro oyunundaki oyunculara benzetmektedir. Duygusal emeği de bir rol yapma davranışı sonucu ortaya çıkan emek olarak görmektedir. Örgütün ya da iş yeri kurallarının kendilerinden beklentileri paralelinde müşterileri memnun edecek şekilde çalışanların duygularını kontrol etmesi ve bunu yüz ve bedensel olarak da göstermesi olarak ifade edilmektedir (Hochschild, 1983: 7).

Hochschild'a göre örgüt uygun olan ve olmayan davranışların neler olduğunu belirler ve çalışanlarda bu kurallara uymak için duyguları üzerinde iki türlü kontrol

gerçekleştirirler. Bunlardan ilki, yüzeysel davranma (surface act), hissedilen duyguyu değiştirmeden sadece verilen tepkinin kontrolünü içerir. İkincisi, derinlemesine yani samimi davranış (deep act), gösterilen duygunun içten gelen bir hisle yerine getirilmesine ilişkin kontrolü içerir (Hochschild, 1983: 7-8).

Hochschild, sosyal kuralların kendi açısından daha çok davranış ve düşüncenin uygulaması, fakat nadiren duygu ve his olarak görüldüğünü ifade eder. Eğer biz duygunun doğası ve kapasitemizin doğasını yeniden şekillendirmeyi denersek, toplumsal kuralların imparatorluk kapsamı tarafından baskılanacağımızı söyler (Hochschild, 1979: 551).

Hochschild, neden yetişkin bir insan günlük yaşantısı içinde belli kalıplar içinde davrandığını ve neden cenazede üzülüp, düğünde mutlu olunduğunu soruyor. Bu soru bizi sadece görünen ya da dışa vurulan kuralları değil, aynı zamanda duyguların kurallarını da incelemeye yönlendirdiğini belirtiyor. Hochschild, toplum içinde nasıl davranmamız gerektiğinin kurallarının duygularımızı da şekillendirdiğini ifade etmektedir (Hochschild, 1979: 552).

Ashforth ve Humprey (1993), duygusal emeği, müşteriye hizmet sürecinde, örgüt tarafından arzu edilen duyguların yansıtılması olarak tanımlamışlardır ve Hochschild'in yaklaşımına ilave olarak doğal duygusal davranışını eklemişlerdir. Doğal davranış örgüt kurallarının zorlaması olarak değil, çalışanların doğal olarak hissettikleri duyguları göstermesi şeklindedir.

Diğer bir yaklaşım da Morris ve Feldman'a (1996) aittir. Onlar da benzer şekilde duygusal emeği, iş süreçleri içinde çalışanların örgütün arzu ettiği duyguları yansıtmada gerekli çaba, kontrol ve planlama olarak tanımlamışlardır. Bu tanımdaki tek farklılık duyguların gösterilmesi sırasında gösterilecek çaba ile ilgilidir. Buna göre duygular her ne şekilde gösterilirse gösterilsin (yüzeysel, derinlemesine, doğal) örgütün belirlediği yönde bunları kontrol edebilmek için çalışanların çaba göstermesi gerekecektir. Duygusal emeği dört boyutlu olarak ele almışlardır. Bunlar; duyguların hangi sıklıkta gösterildiği, gösterim kuralları, duyguların çeşitliliği ve duygusal çelişkilerdir. Bu boyutlar sırasıyla, gösterilen duygunun sıklığına, kurallara, duygusal

çeşitliliğe göre, çalışanlarda duygusal çelişkilere neden olabilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 989-991).

Duygusal emeğin çalışanlar açısından etkilerini ortaya koymada, sıklık, süre ve gösterim kuralları gibi bir takım durumsal değişkenler, cinsiyet, kişisel özellikler gibi bireysel etmenler ve amir/iş arkadaşı desteği, özerklik gibi örgütsel faktörler etkili olabilmektedir (Grandey, 2000'den aktaran Basım ve Begenirbaş, 2012: 79).

Warhurst, müşteriyle etkileşim gerektiren hizmet işlerinde estetik emeğin rolüne dikkat çekerken, estetik emeği işçilerin işe girmeleriyle birlikte sahip oldukları vasıfları ve geliştirdikleri kapasiteleri olarak tanımlar (Warhurst v.d. 2000: 4'den aktaran Aykaç, 2009: 46). Buna göre emeğin estetik kapasitesi onun sadece fiziksel görünümü ile değil, aynı zamanda tüketicinin duyularına da hitap eden özelliklere sahiptir (Aykaç, 2009: 46).

Warhust ve Nickson'a (2009) göre estetik emek, ticari bir fayda elde etmek için örgütsel olarak düzenlenmiş ve dönüştürülmüş olan çalışanların sadece duygularını değil, bedenselliğin nasıl ifşa edildiğini, düzenlendiğini ön plana çıkarır. Bu düzenleme ile müşterilerin duyularına hitap etmek, duygusal temelli hizmet etkileşimi yaratarak, iyi görünümlü ya da basitçe doğru görüntülü olarak algılanan çalışana sahip olmak amaçlanmaktadır. Çalışanların görünümüne odaklanarak estetik emeği cinselleştirilmiş emeğe uzandığı şekilde tanımlamak mümkündür. (Warhust ve Nickson, 2009: 386).

Duygusal emek üzerine yürütülen çalışmalar, duygusal emeğin çalışanlar üzerinde yarattığı etkiye odaklanmaktadır. Ancak çoğu çalışma bu etkinin iş performansı ya da verimliliğe etkisi çerçevesinde konuyu ele almaktadır. Çalışanların kendi dünyalarında yaptığı tahribat ve mesleğe ilişkin tutumları pek az araştırmaya konu olmaktadır. Oysa meslek, bireyin yaşam tarzının belirlenmesinde önemli bir rol oynar. Aynı zamanda sosyal yapının muhafazası ve devamlılığı açısından da önemlidir. Mevcut emek piyasası bireyin, işini bir meslek olarak benimsemesini ve ona bağlanmasını riskli kılmaktadır. Böylece bireyin meslekle olan bağları zayıflamakta, meslekle kimlikleşmesi zorlaşmaktadır (İlhan, 2008: 313).

Hardt ve Negri, ekonomik post-modernleşme veya enformatikleşme adını verdikleri üretimin yapısında endüstriden hizmetler sektörüne doğru meydana gelen post-fordist dönüşüm süreci içerisinde, emeğin niteliği ve doğası üzerindeki en açık görünümün maddi-olmayan emek pratikleri ve bu pratiklerin kişilerarası iletişim ve ilişkilerdeki yönüne atıfta bulunan *duygulanımsal emek* olduğunu öne sürmektedirler. Duygulanımsal emek pratiklerinin kişilik ve duygular üzerinde "karakter aşınması"na neden olduğunu ortaya koymaktadırlar (Emirgil, 2010: 223-224).

Yıllardır bilim adamları yöneticilere Weber'in belirttiği üzere duyguların işyeri dışında tutulmasını ve yönetimsel rasyonaliteyi tavsiye etmişlerdir (Ashforth, ve Humprey,1995). Eğer duygular bütünüyle tartışılmış olsaydı, öncelikle karar verme rasyonelliği ile kişilerarası çatışmanın parçası olmaya nasıl etkisi olduğu açıklanabilirdi. Ancak güçlü duyguların performansa ne olumlu ne de olumsuz etkisi vardır. Özellikle liderler grup üyelerinin duygularını nasıl etkileyeceklerini öğrenirler (Humprey, Pollack ve Hawyer, 2008: 151).

Humprey v.d. (2008), duygusal emek kullanımını liderler yönünden incelemişlerdir. Onlara göre, liderler takipçilerinin ruh halleri ve duygularını etkilemek için duygusal olarak çaba gösterirler. Çünkü takipçilerin ruh halleri ve duyguları onların iş performansına önemli derecede etkili olabilir. Liderler ruh hallerini etkilemede başarılıysa daha etkili olabilirler. Liderlerce ortaya konan duygusal emeğin tipi astlar tarafından ortaya konan duygusal emekten önemli şekilde farklıdır. Çoğu hizmet işçilerinin belirli bir iş için göstermek zorunda oldukları duygusal emek performansının oldukça tekrarlanan şekilde dar bir aralığı vardır. Oysa liderlerin çalışanları, takipçileri ve ekip üyelerini yönetmek için çabalarında duygularını geniş bir yelpazede göstermesi gerekebilir. Dahası, hangi duygularını göstereceği hakkında çok daha fazla çaba harcamalıdır. Bu, özellikle kriz zamanları boyunca ya da diğer negatif işyeri olayları ile karşı karşıya kalındığı durumlarda, liderlerin duygusal emek kullanımını oldukça önemli hale getirir. Onlar bu zamanlarda astlarının endişe ve kaygılarını paylaşsa bile, güven ve iyimserlik göstergesi duygularını yansıtmaları gerekir. Yüzeysel rol yapmak liderleri daha etkili yapmasına rağmen, liderlerin duygusal tükenmişlik içine düşmesine de yol açabilir (Humprey v.d. 2008: 163).

Humprey v.d. (2008), duygusal emek çabası içinde olan liderlerin, duygusal açıdan daha etkili ve daha iyi iletişimciler olabileceklerini belirtmektedirler. Ancak yüzeysel olarak rol yapanlar için, duygusal emek ile başarı elde etmenin bazı maliyetlerinin olabileceğini de ifade etmektedirler. Literatür, yüzeysel oyunculuk gösteren liderlerin duyarsızlaşma hissine düşebileceğini göstermektedir. Buna karşın, derin ya da gerçek duygularını kullananlar aynı etkilere maruz kalmayabilir. Duygusal zekâsı yüksek olan liderlerin, duygusal emek gerçekleştirdikleri zaman kabul görmeleri daha rahat olur ve gerçek duygusal ifadeler kullanmanın ve derin rol yapmanın avantajlarını daha iyi kullanabilirler. Liderlerin sahip olduğu duygusal görünümlerine göre, kişisel kontrol ve özerkliğin miktarını belirleyen örgütsel faktörler, liderlerin duygusal emek gerçekleştirmeleri üzerinde güçlü bir etkiye sahip olabilir. Bu örgütsel ve durumsal faktörler ayrıca liderlerin stresli olmak ya da olmamak şeklindeki duygusal emek performanslarını da etkileyebilir (Humprey v.d. 2008: 163-164).

Hizmet sağlayıcılar arasında artan rekabet, hizmet ekonomisindeki genel büyüme ile birlikte, müşterilere sunulan hizmetlerin niteliği ve kalitesi hakkında kuruluşları daha fazla dikkat etmeye zorlamaktadır. Hizmetin kalite algısının doğrudan doğruya hizmet sağlayıcılar ve müşterilerin etkileşimi ile ortaya çıkmasından dolayı, hizmet sağlayıcıların müşterilere karşı eylem ve konuşmaları belirgin bir şekilde yönetimin endişe kaynaklarından biri haline gelmiştir. Hochschild'e (1983) göre, organizasyonlar giderek daha fazla bir şekilde çalışanları kontrol altında tutmaya isteklidirler. Diğer bir deyişle, çalışanların müşteriler üzerinde yarattıkları imajlar ve çalışanlar ile müşteriler arasında etkileşimin kalitesi, yönetimin kontrolü altında giderek artmaktadır. Sonuç olarak, pek çok işçi tarafından ortaya konan çalışmanın kapsamı, örgütler tarafından belirtilen ve arzu edilen duyguların sunulması haline gelmiştir (Morris ve Feldman, 1996: 986-987).

Morris ve Feldman, duygusal emeğin üç yönüne dikkat çekmektedirler. İlk olarak, duygusal emek için daha karmaşık bir kavramsallaştırma sunulmasının aksine, genelleştirilmiş bir duygusal emek kavramsallaştırması yerine duygusal emeği en iyi şekilde kapsayacak bir çerçeve oluşturmak için dört farklı boyutta ele alınmasını önermişlerdir. Bunlar: (1) duygusal gösterimin uygun olan sıklığı, (2) gerekli gösterim kurallarına dikkatlilik, (3) gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği ve (4)

örgüt tarafından zorunlu olarak belirtilen fakat gerçekten hissedilmeyen duyguların gösterilmesi sonucu oluşan duygusal uyumsuzluk (Morris ve Feldman, 1996: 987).

İkinci olarak yazarlar, duygusal emeğin öncüllerini dikkatli bir şekilde incelemeyi esas almışlardır. Duygusal emeğin farklı boyutlarını tahmin edilebilir bir şekilde örgütsel özellikler, iş özellikleri ve kişisel farklılıklar değişkenlerini belirlemeyi amaçlamışlardır.

Üçüncü olarak Morris ve Feldman, duygusal emek performansının sonuçlarını incelemişlerdir. Duygusal emeğin bazı boyutlarının duygusal tükenmişlikle ilişkili olmasına rağmen temelde düşük iş tatmininin de duygusal uyumsuzluğa yol açabileceğini savunmuşlardır.

Duygusal Emeğin Yapısı: Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, kişiler arası etkileşim sırasında örgütsel olarak istenen duyguların planlaması ve kontrolü için ortaya konan çabalar olarak tanımlamışlardır. Bu tanım altında yatan dört varsayım vardır. İlki, tanımın içerisine duygunun bir etkileşimsel modeli yerleştirilmiştir. Duygunun etkileşimsel modeli duygunun deneyim ve ifadesini belirlemede sosyal faktörlerin büyük önem taşıdığıdır. Bu perspektif, kişilerin duygusal deneyimlerinin sosyal çevrenin anlaşılması yoluyla mantıklı şekilde izah edilebileceğini önermektedir ki, bu yaklaşım, en azından kısmen duyguların sosyal olarak inşa edildiğini göstermektedir (Morris ve Feldman, 1996: 988).

İkincisi, aynı zamanda duygusal etkileşimsel modelle tutarlı olarak, birey hissettiği duygular ile örgütün arzu ettiği duygular arasında uyumun var olduğu durumlarda bile, hala duygularını ifade edebilmek için gerekli çabanın bazı dereceleri olacaktır. Kesinlikle, benimsenmiş duygu ile örgütsel olarak istenen duygu arasında uyum olduğunda daha az çaba gerekecektir ancak yine de, bireyler örgütsel beklentilere uygun şekilde davranmak için biraz çaba sarfetmek zorunda kalacaklardır.

Üçüncü olarak, Hochschild'in (1983) duygusal emek kavramı ile tutarlı olarak, duygu ifadesinin pazarda bir meta haline geldiğinin göstergesidir. Nitekim hizmet işçisinin duygusal ifadesi, hizmetin kendisinin bir parçası haline gelmiştir. Böylece,

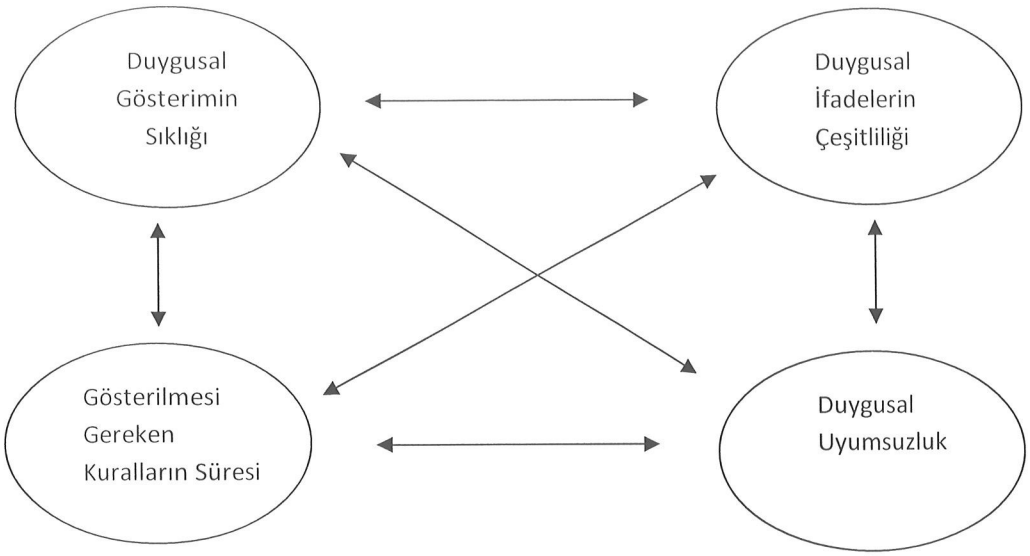
duygu yönetimine odaklanmak yerine örgüt tarafından istenen anlamlı davranışa odaklanmak amaçlanmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 988).

Dördüncüsü, duygusal emeğin tanımına göre, nasıl ve ne zaman duyguyu ifade gerekliliğinin olduğunu dikte eden standartlar ya da kurallar vardır. Duygular sadece belirli bir duruma uygun olan değil, fakat aynı zamanda bu duyguları nakletme ya da alenen ifade etme gerekliliğini de belirtir ki, gösterim kuralları davranışın standartlarıdır. Bu nedenle, bir yarışmada kaybedenin yüzüne yerleştirdiği bir maske ile üzüntüsünü saklayıp, kazananı bir sevinç ifadesi ile karşılamak, bir standart davranış olarak gösterim kuralını oluşturur (Morris ve Feldman, 1996: 988-989).

Duygusal Emeğin Boyutları: Duygusal emeğin yapısını oluşturan dört boyut vardır: (1) duygusal gösterimin uygun olan sıklığı, (2) gerekli gösterim kurallarına dikkatlilik, (3) gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği ve (4) örgüt tarafından zorunlu olarak belirtilen fakat gerçekten hissedilmeyen duyguların gösterilmesi sonucu oluşan duygusal uyumsuzluk (Morris ve Feldman, 1996: 987).

Morris ve Feldman (1996, 1997), sosyal çevre tarafından belirlenen ve ifade edilen duyguların, duygu etkileşim modeline dayalı olarak ortaya koydukları duygusal emek modeli, duygunun etkileşimsel görünümünün kısmen toplumsal olarak inşa edildiğini ifade eder. Bu durum, hizmet işlemleri sırasında duygu ifadesi ve deneyimini belirleyen toplumsal faktörlerdir. Grandey (1999) ile Kruml ve Geddes (2000), Morris ve Feldman tarafından ortaya atılmış olan bu modelden ilk üç belirleyiciyi (sıklık, süre ve çeşitlilik) kullanmışlardır.

Çizelge 1: Duygusal Emeğin Dört Boyutu (Morris ve Feldman, 1996)



Duygu Gösteriminin Sıklığı: Duygunun ortaya konma sıklığı, duygusal emeğin kapsamını en fazla ortaya koyan bir boyuttur. Duygusal emek olarak düzenlenebilen işler önemli bir boyut olarak hizmet sağlayıcılar ve müşteriler arasındaki etkileşimin sıklığına odaklanmıştır. Açıkçası, duygusal gösterimin sıklığı duygusal emeğin önemli bir göstergesidir (Morris ve Feldman, 1996: 989). Sadece duygusal gösterimin sıklığı açısından duygusal emeğin kavramsallaştırılması yapıdaki bazı karmaşıklığı kaçırmaya neden olabilir. Çünkü sıklık tek başına planlamanın seviyesini, kontrolü ya da gerekli beceri düzenlemesini ve duygusal ifade sergilemeyi açıklamaya yetmez. Bu nedenle, duygusal emeğin üç boyutu daha dikkate alınmalıdır.

Gösterilmesi Gereken Kuralların Süresi: Duygusal emeğin ikinci boyutu işle ilgili gerekli kuralları yerine getirmede gösterilen dikkatin seviyesidir. Hizmet işi gerekli kuralları ortaya koymak için daha fazla dikkat, daha fazla psikolojik enerji ve fiziksel çaba ve dolayısıyla çalışanlardan daha fazla emek göstermelerini talep edecektir. Gerekli kuralları ortaya koymada gösterilecek dikkat hem duyguların sergilenme süresini hem de yoğunluğunu kapsar.

Uzun süren duygusal emek sergilenmesi daha fazla çaba ve bu yüzden daha fazla emek gerektirir. İş stresi ve tükenmişlik araştırması bu görüşü destekler. Örneğin, Cordes ve Dougherty (1993) tarafından yapılan bir araştırmada müşteriler ile uzun

süren etkileşimlerin yüksek seviyede tükenmişliğe yol açtığı bildirilmiştir. Sürenin örgüt tarafından istenen duyguları ifade etmede gerekli çaba üzerinde iki şekilde etkisi vardır. İlki, uzun süre duyguları ortaya koymak daha fazla ilgi ve duygusal dayanıklılık gerektirmesidir (Hochschild, 1983). İkincisi, uzun süreli etkileşim sonucu müşteri hakkında daha fazla bilgi kullanılabilir hale gelmesidir. Bu bilgi, çalışanların kendi kişisel duygularını göstermesini ve böylece örgütsel ya da mesleki normların ihlal edilmesini kolaylaştırır (Smith, 1992'den aktaran Morris ve Feldman, 1996).

Müşteriler ile hizmet etkileşimi sürecinde kendi davranışlarını değiştirip değiştirmediğini belirlemekten daha fazlası ifade edilen duygunun yoğunluğudur. Çünkü insanlar hizmet sağlayıcıların algılanan yoğunluğu tarafından ikna edilmiş ya da tehdit edilmiş olabilir. Hochschild'e (1983) göre, çalışanlar iki yoldan biriyle duygusal emek gerçekleştirir. Yüzeysel oyunculuk gerçekte hissetmediği duyguları taklidi içerir. Buna karşılık, derinlemesine oyunculuk kişinin yaşadığı duyguları ile iş için gerekli duyguların gerçekten hissedilmesi anlamını taşır. Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre, derinlemesine oyunculuk daha fazla çaba gerektirir. Çünkü işle bağlantılı duyguların uyarılması için düşünceler, imajlar ve anıları harekete geçirecek çaba sarf etmek gereklidir. Duygusal yoğunluğu taklit etmek genellikle zordur. Yoğun duyguların ortaya konmasını gerektiren çalışma rolleri daha derin oyunculuk gerektirecektir ve bu yüzden de oyuncular daha fazla çaba göstermelidirler (Morris ve Feldman, 1996: 990).

Duygusal Gerekliliğin Çeşitliliği: Duygusal emeğin üçüncü ana boyutu çalışma rolleri gereği duygu gösterimlerinin çeşitliliğidir. Gösterilecek duygu çeşitliliği arttıkça rol yapanların duygusal emeği artar. Belirli durumlara uyacak şekilde ifade edilen duygularını değiştirmek zorunda olan hizmet sağlayıcılar daha aktif planlama ve davranışlarının bilinçli denetiminde çaba göstermek durumundadırlar. Sonuç olarak, ortaya konan duygusal emek ne kadar çok olursa psikolojik enerji miktarı da o kadar büyük olacaktır.

Örgütlerde duygusal görüntüler doğal olarak pozitif, nötr ve negatif olarak karakterize edilmiştir. Pozitif duygusal görüntüler çalışanlar ile müşteriler arasındaki sevgi bağlarını artırmayı hedefleyen, nötr duygusal gösterim yetki ve konumunu

duygudan yoksun bir şekilde vurgulamayı ifade eden ve negatif duygusal gösterimler öfke ve düşmanlık vurgulamasıyla genellikle müşterileri korkutmak ya da bastırmak için kullanılır (Morris ve Feldman, 1996: 991).

Duygusal Uyumsuzluk: Middleton (1989), gerçekten hissedilen duygular ile organizasyonda gösterilmesi gereken duygular arasındaki çatışmayı duygusal uyumsuzluk olarak tanımlar. Çalışanların kendi gerçek duyguları ile işin gerektirdiği duygusal ifadeler çatıştığı zaman duygusal uyumsuzlukla karşılaşabilirler (Morris ve Feldman, 1996: 992).

İşletmenin hizmet programına göre, her yerde ve günün her anında müşterilerin mümkün olan en güzel deneyimi yaşamaları için dostça, yardımsever ve nazik olmak ve asla hayır dememek gerekmektedir. Duygusal emeğin bu düzeyi çalışanın kimliği üzerine birtakım etkileri olabilir.

Tracy'e (2000) göre, duygu akılcılığın karşıtı ya da bilişselliğe aykırı değildir. Aslında duygu işin ayrılmaz bir parçasıdır ve kurumsal mükemmellik işyerinde duygunun sağlıklı bir şekilde işlemesine bağlıdır.

Tracy, duyguların insan içinde şekillenmesine yol açan sosyal bir yaklaşımı ele almaktadır. Bu sosyal yapısalcı yaklaşım, etkileşimin, iletişimin ve yerel sosyal normların kısıtlamaları içinde, yönetilen ve yapılandırılan olarak duygunun anlaşılabileceğini savunur. Bu açıdan bakıldığında, duygu yerel ahlaki düzen içinde dilsel etiketlerden işlevsel olarak ayrılmış bir nesne değildir; ancak biz bu uyguları sadece özel bir dil içinde ve sosyal pratiklerin repertuarı içinde hissedebiliriz. Kültürler arası temel duygular olsa bile, duygular hakkında konuşmak onlara anlam verir. Tarihçiler ve antropologlar kültürel olarak farklı duygu sözcükleri buldularsa, kültürel olarak farklı duygular vardır (Tracy, 2000: 94).

Çeşitli iletişim uzmanları tarafından incelenen yönleriyle duygu, sosyaldir. Organizasyonlar içinde duyguyu anlamaya yardımcı olacak sosyal yapı perspektifinden Goffman'ın (1963/1980) yaklaşımı özellikle önemlidir. Bu yaklaşıma göre, çalışanlar kendi duyguları ile örgütün belirgin ve karmaşık kurallarına ilişkin olanları gerçekleştirmeye çalışan örgütsel aktörlerdir. Duygu

örgütsel ve sosyal normlar, kültürel olarak belli dilsel etiketler ve sürekli etkileşim halinde olan oyuncular, yöneticiler ve izleyenler ile etkileşime bağlı bir performanstır (Tracy, 2000: 94).

Çalışanlar örgüt içinde duygusal oyuncular olarak ve kendi iç duygularının örgütün verimliliği için araçsallaştırılmış ve metalaştırılmış olarak hizmet verir. Hochschild'e (1983) göre, kendi duygularını sosyal normlar ya da beklentileri ile tutarlı bir biçimde ifade eden, duygu yönetimi ya da yaptığı çabadan emin olunan hiçbir şey doğası gereği yanlış olmaz. Bu duygu sistemi, özel yaşamın kapılarını terk ettiğinde ve kamu kuruluşlarının kapılarına girdiğinde, ancak duygusal emeğe dönüştükçe ve kâr güdüsüne kaydıkça, duygu standartlaştırılarak işlenir ve hiyerarşik kontrole konu olur.

Hochschild (1983), duygusal emek ile ilgili bir dizi potansiyel problemi ayrıntılı bir biçimde açıklamıştır, fakat onun temel kaygısı, bir kişinin gerçek benliği ile iç ve dış oyunculuk olarak algılar arasında bir yabancılaşmaya sebep olmasıdır. Ona göre, çalışanların "sahte benlik"den kendi "gerçek benlik"ini ayırması mümkün ise samimiyetsiz oldukları için ya da daha doğrusu robot gibi olmaktan dolayı tükenmişlik ve toptan duyarsızlaşma içine girme riski çok güçlüdür. Hochschild (1983), çalışanların ruhsal olarak iyiliğine negatif bir etkisi olan iç duygular ile dışa doğru ifade edilen arasında bir çatışmanın çalışanları duygusal uyumsuzluğa sürükleyeceğini savunmuştur (Tracy, 2000: 95).

Tükenmişlik tipik olarak üç boyutlu olarak nitelendirilir: (1) duygusal tükenme, (2) duyarsızlaşma ya da başkalarına tepkilerde negatif bir değişim ve (3) kişisel başarıda bir azalma duygusu (Maslach, 1976, 1982; Maslach ve Jackson, 1981'den aktaran Tracy, 2000: 95-96).

Tracy'e göre, duygular örgütsel normların etkisi altında kalmadan önce özel yaşamda daha gerçek olarak kabul edilirler. Duyguların dış görünümünü etkileyecek unsur olarak sadece örgütsel kuralların önemli olduğu fikrini sürdürmesinden dolayı bu varsayım sorunludur. Ayrıca bu tür ayrımlar duygusal emek rahatsızlığı için merkezi neden olarak duygusal uyumsuzluk üzerine bir odaklanmaya yol açmıştır. Organizasyonlar içindeki duygu çalışması, diyalog ve toplumsal ve örgütsel kurallar

şeklinde oluşturulmuş gerçek duygusal etkileşim ölçüsünde bir anlayışı gerektirir (Tracy, 2000: 97).

Günümüzün turisti, hizmet sağlayıcılarının eldivenleri içine kendi keyfi için sorumluluk koymuştur. Görevin bir amentüsü olarak çalışanlar "biz asla hayır demeyiz", "biz işte iken daima gülümseriz" ve "biz sesimizde bir gülümseme ile birlikte telefona cevap veririz" gibi davranmaya zorlanmaktadırlar (Tracy, 2000: 105,107).

"Gülümseyen yüzler işe!", "Dost canlısı insanlar aranıyor!", bunlar tipik olarak ağırlama sektöründe her yerde karşılaşılabilecek işe alma ilanlarıdır. Ağırlama sektörünün ruhunda sadece bir iş gören alma yoktur, fakat aynı zamanda müşterilerle ilgilenecek doğru davranış sahibi, samimi ve doğru miktarda iş gören almayı da içerir. Ağırlama sektöründeki her firma müşterilerle etkileşim halindeyken, dostane, neşeli, samimi, coşkulu ya da kendine güven gibi duyguların belli şekillerini gösterebilen çalışanlara ihtiyaç duyarlar.

Hizmet sağlayanlar ve müşteriler arasındaki etkileşimden dolayı, hizmetin kalitesi ile ilgili müşterilerin algılarını etkileyen unsur olarak esasını hizmet deneyimi oluşturur; bu da yöneticilerin ya da işverenlerin hizmet kalitesini sağlamak için çalışanların davranışlarını ve duygularını yönetmelerini gerektirir (Chu, 2002: 1).

Birçok işverence paylaşılan bir yaygın inanca göre çalışanların gülümseyen yüzleri ile artan gelir arasında yüksek bir korelasyon vardır. Samimiyet ve coşku gösterimi, örneğin, müşteri memnuniyetinin artmasında, satışların geliştirilmesinde, devamlı müşterilerin sayısının artmasında ve sonuçta, finansal başarıda etkili olduğu düşünülmektedir (Hochschild, 1983; Rafaeli ve Sutton, 1987; 1989). Sonuç olarak, zor müşterilerle karşı karşıya kalındığında bile, içinde bulunulan durumu olumlu bir deneyime dönüştürmek için ne gerekiyorsa yapılması işletme tarafından çalışanlardan beklenmektedir. Olumsuz duygusal görünümler sergilemek yasaktır ve pozitif duygusal görünümler sergilemek gereklidir (Chu, 2002: 2).

Hochschild (1983), hizmet sağlayıcıların kendi gerçek duygularını düzenlemeleri ya da yönetmeleri ve ticari amaçlar için bu duygularını sergilemeleri gerekliliği

üzerinde durur. Görüntülenen bu duygular, ücret, maaş ya da bahşişe dönüşebilir ekonomik değere sahiptir (Chu, 2002: 2).

Hizmet literatüründe müşterilerin hizmet kalitesi algılarını belirlemede çalışanların duygusal ifadelerinin nasıl etkilerinin olduğu belirlenmiştir. İlki, müşteri ile yüzyüze bağlantılı çalışanlar örgüt ile müşteriler arasındaki arayüzü oluşturur, böylece müşteriler karşısında organizasyonu temsil eder. Bir çalışan bir müşteriye kaba davranırsa, bu kabalık müşterinin zihninde işletme hakkında kötü bir izlenim bırakacaktır.

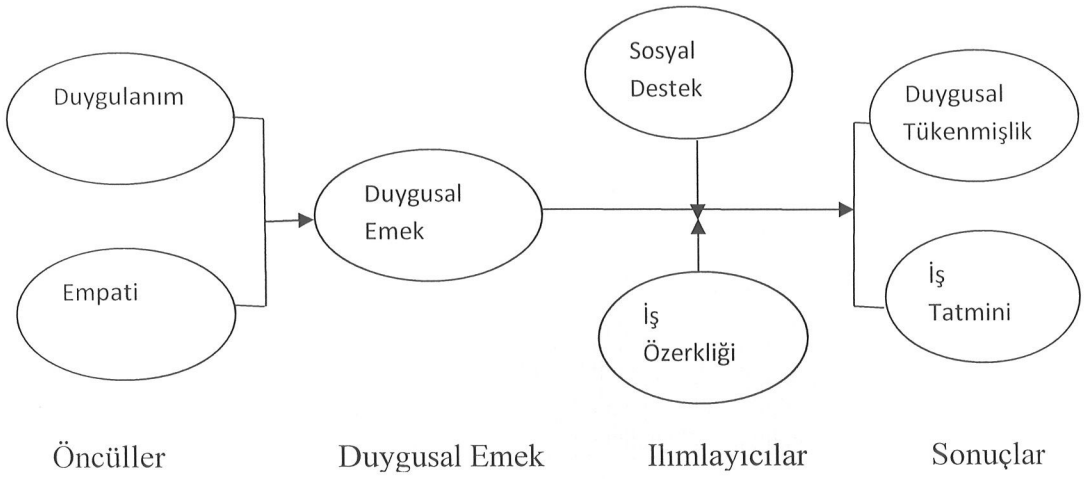
İkincisi, hizmetin doğası (yani, soyutluk, heterojenlik, değişkenlik ve hizmet verenler ile müşteriler arasındaki ayrılamazlık), müşterilerin hizmet kalitesi algılarını belirlemede kritik bir bileşen olarak, çalışanlar ve müşteriler arasındaki etkileşimi gerekli kılar. Bu faktörler hizmet verenlerin müşterilerle karşılaşmaları sırasındaki davranışları üzerinde etkilidir ve bu davranışlar, müşterilerin ürün kalitesi algıları üzerinde güçlü bir etkiye sahiptir (Bowen, v.d. 1989'den aktaran Chu, 2002: 3-4).

İş gerekleri ile kişilerin özellikleri uyumlu olduğunda iş tatmini artar. Buna karşılık, bireylerin özellikleri ile iş gerekleri arasında uyum eksikliği durumunda, iş tatmini düşer ve stres artar. Bireyler bu durumda işlerini bırakmak için fırsatlar ararlar (Dawis ve Lofquist, 1984'den aktaran Chu, 2002: 6).

Kişi-iş uyumu teorisine göre, eğer bir kişinin kişiliği ya da özellikleri iş için gerekli belli duyguların gösterilmesine uygunsa, o zaman duygusal uyumsuzluktan ziyade duygusal uyum yaşayacaktır. Örneğin, eğer bir kişi neşeli ve iyimser bir kişiliğe sahipse, müşterilerle etkileşim esnasında fazla çaba göstermeden samimi veya coşkulu olabilir. Çok muhtemeldir ki bu kişi kendi benliğini çalışma kapsamında gerçekleştirebileceğinden, duygusal emek işinde keyif bulacaktır. Yukarıdaki senaryoda bu kişinin duygusal emeğin olumlu sonuçlarını yaşamasını mümkün kılan bir durum söz konusudur. Diğer yandan, iş gerekleri ile kişinin karakteri arasında bir uyum eksikliği var ise, birey duygusal emeğin iş tatminsizliği ya da stres gibi daha negatif sonuçlarını muhtemelen yaşayacaktır (Chu, 2002: 6).

İki bireysel özellik olarak duygulanım ve empati, hizmet sağlayanların duygusal emek ortaya koymalarını etkileyecek şekilde öngörülebilir ve böylece artan ya da azalan duygusal tükenme ya da iş tatmini gibi farklı sonuçlara yol açar.

Çizelge 2: Duygusal emeğin öncülleri ve sonuçlarının teorik çerçevesi



Kaynak: Chu, K. H. L.,(2002), The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes

Duygulanım, belli bir ruh haliyle yaşayan bir bireyin genel bir eğilimini ya da belirli bir şekilde ya da belirli duygularla şeylere tepki vermesini temsil eder. Araştırmalar pozitif duygulanım ve negatif duygulanım olmak üzere iki tip duygulanımı tanımlamaktadır. Yüksek pozitif duygulanıma sahip bireyler neşe ve coşku gibi daha fazla pozitif duygular yaşarlar. Öte yandan, yüksek negatif duygulanıma sahip bireyler öfke ve asabiyet gibi daha fazla olumsuz duygular yaşarlar (Lazarus, 1993'den aktaran Chu, 2002, 10).

Olumlu duygusal gösterim gerektiren otelcilik sektöründe, zamanın çoğunda olumlu duygular hisseden kişilerin gerekli olumlu duyguları açığa vurma konusunda eksiklik duymayacağı açıktır. Öte yandan, zamanın çoğunda olumsuz duygular hisseden kişiler gerekli olumlu duyguları açığa vurma konusunda gerçekten büyük bir eksiklik duyacaktır. Kişinin duygusal yönelimindeki bu fark, duygusal emeğini nasıl kullanacağını etkileyecektir (Fisher ve Ashkanasy, 2000'den aktaran Chu, 2002, 10).

Duygusal emeğin diğer bir önemli öncülü de empatidir. Başka birinin duygularının hemen paylaşılması olarak tanımlanan empati, başkasının ne hissettiğini bilme yeteneğidir. Araştırmalar göstermektedir ki, empati sahibi insanlar diğerlerinin istek

ve ihtiyaçlarını daha fazla duyumsarlar ve bu yüzden duygusal zekalı insanlar olarak algılanırlar. İnsanlarla nasıl ilişki kurulacağını bilmeyi sağlayan bu yetenek hizmet sektörüne özgü bir değer olarak kabul edilir. Daha fazla empati yeteneğine sahip insanlar, başkalarının ihtiyaçlarını bilerek hareket ettiklerinden daha olumlu duygusal emek performansı gösterebilirler (Duan ve Hill, 1996; Goleman, 1995'den aktaran Chu, 2002: 10).

Duygular sosyal etkileşim yoluyla ortaya çıkar ve sosyal, kültürel, kişilerarası ve durumsal koşullardan etkilenir. Günlük hayatımızın pek çok durumunda sık sık kendimizi duygularımızı bastırır halde bulabiliriz ve sosyal olarak daha kabul gören bir duyguyu gösterebiliriz. Kişinin duygularının sosyal normlar ile uyumunu düzenlenen şey "duygu işi" olarak tanımlanır (Hochschild, 1990: 118). İş gereği belli duyguları göstermek ve diğerlerini bastırmak gerektiği zaman, ücret için duygularımızı yönetiriz. Hochschild (1983), kişinin mesleki ve örgütsel normlar ile uyumlu olarak duygularını düzenlemesini, "duygusal emek" olarak adlandırır. O, duygusal emeği alenen gözlemlenebilir bir şekilde yüz ve bedensel görünüm oluşturmak suretiyle hislerin yönetimi olarak tanımlar. Duygusal emek bir ücretle satılan ve dolayısıyla değişim değeri olan bir metadır (Hochschild, 1983: 7'den aktaran Chu, 2002: 16).

Hochschild'a (1983) göre duygusal emek içeren işler üç özelliğe sahiptir: kamu ile yüzsel ve sesli iletişim halinde görev yapan işçiler için gereklidir; müşteri ile duygusal bir durum yaratması gereken işçiler için gereklidir ve çalışanların duygusal faaliyetleri üzerinde bazı kontrolleri uygulamasıyla bir fırsat sağlayan işveren için gereklidir.

Hizmet sağlayıcılar ve müşteriler, hizmet sırasındaki karşılaşmada gösterilmesi gereken duyguların doğası hakkında bir dizi beklentiyi paylaşırlar. Bu beklentiler toplumsal normlar, mesleki normlar ve örgütsel normların bir fonksiyonudur (Rafaeli ve Sutton, 1989'den aktaran Chu, 2002: 17).

Hizmet endüstrisi genelinde ve özellikle konaklama sektöründe uygulanan gösterim kuralları çalışanların davranışlarını düzenler. "Her masada iyimser bir tutum gösterin" ya da "her konuk ile etkileşim içinde enerji ve coşku ortaya koyun" gibi

çalışanların el kitabında ortak talimatlar vardır. İlaveten işletmeler politikalar, semboller, efsaneler ve hikâyeleri öğretmek, göstermek ve güçlendirmek için bu gösterim kurallarını kullanır. Bu gösterim kurallarının temelinde, hizmet sağlayıcıların samimi ve iyimser davranmaları ve hatta rahatsız edici müşterilere karşı bile, öfke ve nefretlerini gizlemeleri beklenir. Ayrıca çalışanların, işyerinin belirlediği üniformaları giymek ve davranışlarını, beden dilini ve duygusal ifadelerini düzenlemek gibi işletmelerinin kontrolünde bağımsızlıklarının önemli bir kısmını terk etmeleri gerekir (Paules, 1991'den aktaran Chu, 2002: 18).

Duygular, kişilerin yaşadığı toplumdan ve kültürel özelliklerinden bağımsız değildir. Duyguların toplum tarafından inşaası kişilerin tutum ve davranışları üzerinde de etki eder. Öte yandan, duyguların bir örgütün çıkarlarını sağlamak üzere yönlendirilmesi sonucu ortaya çıkan duygusal emek, duyguların bir meta haline dönüşmesine ve işin bir parçası haline gelmesine neden olur. Duygular üzerinde örgüt tarafından kurulan kontrol ve getirilen gösterim kuralları, çalışanların bazen kendi benliklerinden sıyrılarak başka bir benliği taklit etmelerine yol açar. Bu durum çalışanın kendi kişiliği ile duygusal bir uyum içinde sürdürülebildiği oranda iş sonuçlarını olumlu yönde etkileyebilirken, kişiliği ile duygusal roller arasında bir uyum yok ise negatif sonuçlar doğurabilir.

1.4.1. Duygusal Emek Kullanımının İş Sonuçlarına Etkisi

Çalışanların kendilerinden beklenen şekilde ve işin gerektirdiği rol davranışını sergilemeleri zaman zaman onların duygusal iç dünyaları ile örtüşmeyen ve işle bağdaşmayan talepler, bir duygusal çatışma durumu ile karşı karşıya kalmalarına yol açabilir. Öte yandan çalışanlar kendilerinden beklenen işteki roller hakkında yeterli bilgi sahibi değillerse, bu durumda da rol belirsizliği ile karşı karşıya kalabilirler (Churchill v.d., 1976'den aktaran Karatepe ve Uludağ, 2008: 111-112).

Karatepe ve Uludağ, rol çatışması ve rol belirsizliği ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalmanın bir organizasyondaki iş çıktı değerine etkilerini iş performansı yönünden test etmişler ve geliştirmişlerdir. Buna göre, bireyler rol çatışması ve rol belirsizliği ile karşı karşıya kaldıklarında duygusal

tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalmayı tecrübe ederler (Karatepe ve Uludağ, 2008: 113-114).

Karatepe ve Uludağ çalışma bulgularından hareketle otel yöneticileri için şunları önermişlerdir. İlki, tükenmişlik sadece insanın bir sorunu değildir, aynı zamanda sosyal çevrenin de bir sorunudur (Maslach, 2005: 99). Bu nedenle otel organizasyonunda iş koşullarında belirli değişiklikler yapmak önemlidir. Ön saflarda çalışanların deneyimlediği tükenmişlik ve rol streslerinden kaynaklanan bir takım sorunlarla başa çıkmak için yöneticilerin istihdam rehberlerine ihtiyacı vardır. Böyle rehberlerle çeşitli sorunlu vakaları tartışmak üzere bölüm yöneticileri toplantılar düzenleyebilirler ve hem işletme ve hem de çalışan yararına olacak etkili çözümler bulunabilir.

İkinci olarak, sürekli eğitim programları ile çalışanların mevcut durumu ile beklentilerini açıkça kurulacak bir iletişim ile tespit etmek suretiyle iş tanımları oluşturmayı tavsiye etmişlerdir. Bu tür çalışmalar iş yerinde yaşanan rol stresini azaltabilir.

Son olarak, yöneticiler çalışanların seçiminde uygun kriterler belirlemeli ve organizasyonda kariyer fırsatları sunmalı ve çalışanları bu konuda motive etmelidir (Karatepe ve Uludağ, 2008: 123).

Duygular sosyal yaşamımızın temelidir. Bilinçli kararlarımızı etkilediği, algılarımızı filtrelediği kadar, bazen de duyguların kendisi bizim için karar alır. Ancak sık sık kendimizi ani duygular ya da bunların ifadeleri ile olumsuz sonuçlar doğurabilecek durumlarla karşı karşıya buluruz. Duyguların yelpazesi kültüre, yaşa ve cinsiyete göre değişir.

Bir çalışanın duygusal görüntüsü kendine ait özel bir durumdan ziyade, işverenin kontrolü altındaki bir performans olarak kabul edilir. Özellikle bu durum diğer insanlarla etkileşim halinde bir dizi hizmet içeren hizmet sektöründeki işletmeler için geçerlidir.

Çoğu literatür duygusal emeğin iş tatminsizliği ve tükenmişliği ile ilgilidir (Kahn, 1993). Kruml (1999) duygusal uyumsuzluğa, Ashforth ve Humprey (1993) kendine

yabancılaşma, Kruml ve Geddes (2000a) duygusal tükenme, Pugliesi (1999) işte stres, Bulan Erickson ve Wharton (1997) güvenilmezlik ve Schaubroek ve Jones (2000) fiziksel belirtiler üzerinde durmuşlardır. Düşük inisiyatif, depresyon ve sinik tarzda düşünme kadar kendinden uzaklaşma gibi olumsuz etkiler çok yüksek oranda kendini gösterir (Lazanyi, 2010:151).

Çalışanların işleri üzerinde ne derece kontrol sahibi oldukları, başka bir deyişle işini yaparken özerk davranabilme derecesi, onun iş tatmini ya da tükenmişliğini ya da işe karşı yabancılaşma derecesini etkiler.

Özerklik bir çalışanın iş üzerinde ne derecede takdir ve inisiyatif kullanma derecesi olduğu anlamına gelir. Özerkliğin derecesi işin organize edilmiş biçiminin bir sonucudur. Özellikle, iş süreçlerinin standardizasyonunun kapsamı ve işin yürütülmesinde kurallar ve prosedürlerin ya da gözetim sistemlerinin kontrol edilip edilmediği ile ilgilidir (Kalleberg, Nesheim ve Olsen, 2009: 101).

Katılım yolu ile çalışanların iş tatminini etkileyen mekanizmalara ilişkin iki ayrı senaryo vardır. Özerkliğe ilişkin birinci senaryo, karar verme ve danışma ekipleri içinde olmak eğitim ve beceri gelişimini artırır, sosyal destek için bir temel oluşturur ve böylece iş stresini azaltmanın ve işçi refahını artırmanın muhtemel olduğunu ileri sürer. İkinci senaryo bu alternatif iş uygulamalarının çalışanın iş yükünü artırması nedeniyle stresin artmasına, iş yoğunluğu ve daha fazla belirsizliğe yol açtığını iddia eder.

Hem neo-Marksist hem de neo-liberal bakış açısından kararlara katılım ve özerklik çalışanların iş tatmininin kaynakları olarak merkezi bir yeri vardır. Bu teorik bakış açıları kendi işleri ve çalışması üzerinde kontrol sahibi olmanın olumlu yönlerini vurgulamaktadırlar. Psikologlar da çalışanlara işleri üzerinde kontrol fırsatı vermenin, onların fiziksel ve zihinsel sağlığının artırılmasındaki öneminin altını çizerler (Karasek ve Theorell, 1990; Gallie, 2003'den aktaran Kalleberg v.d. 2009: 102).

Daha fazla özerkliğe sahip olan işçiler çeşitli görevleri yapmak için karar almak kadar bu işlerin nasıl yapılacağını da daha iyi kontrol edebilmektedirler. Özerkliğin

yüksek seviyesi teknik araçlardan, kurallardan, detaylı prosedürlerden özgürlüğü ve denetçiler ve müşterilerden ayrı, doğrudan katılımı ifade eder. Bu nedenle özerklik seviyesi yüksek işlerin özerklik seviyesi düşük işlere göre daha az yoğun ve daha az stresli işler olması beklenir (Kalleberg v.d. 2009: 103).

Özerkliğin aynı zamanda eğitim ve beceri geliştirme ile ilişkili olması nedeniyle daha az stresli olması daha olasıdır. Eğitim, çalışanların kararlara katılımı için kapasite sunması bakımından gereklidir. Çalışanların artan özerkliğinin faydalarını görmek için, onların uygun eğitim almaları ve söz konusu görevleri yerine getirebilmeleri için kendi bilgilerini geliştirmeleri gerekir (Kalleberg v.d. 2009: 103).

Çalışanlar arasında iletişimi artırmak, sosyal destek sağlayıcı bir unsur olarak çalışanların iş stresinin azaltılmasında etkili olabilir (Kalleberg v.d. 2009: 103).

Yoğun bir duygusal emek kullanımının söz konusu olduğu turizm ve otelcilik mesleklerinde, çalışanların işle kendi duygusal dünyası arasında anlamlı bir bağlantı kurmak ve bu yolla çalışanların hem işlerini yaparken daha etkili ve verimli olmalarını sağlamak ve hem de iş ve meslekten zevk almamaya, tükenmişliğe ve yabancılaşmaya kadar varabilecek olumsuz iş sonuçlarının doğmasına engel olmak, mesleğin geleceği ve çalışanların sağlığı açısından son derece önemlidir.

1.4.1.1. İş Tatmini ve Verimlilik Üzerine Etkisi

İşletme bakış açısıyla iş tatmini, çalışanların arzuladığı olumlu yöndeki çıktılarla, işletme performansı arasındaki bağlantıyı ifade eder. Çalışanların iş doyumları, iş güvencesi ve iş yeri güvenliği ve çalışma koşulları tarafından belirlenir. Memnun çalışanlar firmanın verimliliği ve etkinliğinin artmasını sağlar (Miles ve Sletke, 2006: 10).

Adam Smith'den beri, bir işin çekiciliği taşıdığı ödül üzerindeki etkisi olarak kabul edilmiştir. Bu argümanın iki yönü vardır. İlki, çekicilik arttıkça işgücü piyasası genişler ve ikincisi, kişilik özelliklerinin bir seçim kriteri olduğudur. Niçin bazı işler düşük ücretliyken çekici bulunur ve geniş bir işgücü piyasası toplar ve bu yüzden de ücret seviyeleri düşüktür. Bununla ilgili yaygın açıklamalar, işin kendine özgü içsel nitelikleri gibi ya da ücret dışında bazı dışsal yarar sağlayan telafi edici faktörleri

içerir. İki yaygın faktör -öğrenme fırsatı ve çalışma saatlerindeki kolaylık- özellikle önemlidir (Riley v.d. 2001: 44).

İş tatmini, duygusal emeğin sık belirtilen bir sonucudur. İşin değerlendirilmesi sonucu memnuniyet ya da olumlu bir duygusal durum olarak tanımlanır (Locke, 1976). Duygusal emek üzerine araştırmalarda duygusal emeğin iş tatmininin artmasına ya da azalmasına nasıl etki ettiğine yönelik kesin bir sonuç yoktur. Morris ve Feldman (1997), duygusal uyumsuzluktaki bir artış ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Diğer bir deyişle, çalışanlar yüzeysel rol yapma davranışını sergilediklerinde (böylece daha fazla duygusal uyumsuzluk) memnuniyet sevileri düşer. Ashforth ve Humprey (1993), taklit edilen duygulardan (yüzeysel oyunculuk) dolayı sahte ve ikiyüzlü olma hissi nedeniyle iş tatmininin düşeceğini ileri sürmüşlerdir. Bu nedenle duygusal uyumsuzluktaki bir artışın iş tatmininde azalmaya yol açacağı tahmin edilmektedir (Chu, 2002: 39-40).

Derin oyunculuk (duygusal çaba) ve iş tatmini arasındaki ilişki açısından bakıldığında daha az deneysel desteğe sahipmiş gibi görülmektedir. Grandey (1999) iş tatmini ile derinlemesine oyunculuk arasında negatif bir ilişki saptamıştır. Ancak o, bu ilişki için daha fazla bir açıklama yapmamıştır (Chu, 2002: 40).

Yukarıdaki turizm işinin imajına ilişkin olarak ortaya atılan görüşler ve yapılan çalışmalarda çoğu kez işin yapısal özelliklerinden (düşük ücret, mevsimlik çalışma, uzun çalışma saatleri, güvencesiz çalışma vb.) kaynaklanan durumlar dikkate alınırken, işin duygusal emek ile ilgili olarak çalışanlarda yarattığı etki pek az tartışılmaktadır. Oysa çalışanların iş tatmini ya da tükenmişlik hissi olarak ortaya çıkan iş sonuçlarının nedeni olarak, yukarıda bir kısmı sayılan yapısal özelliklerin yanında duygusal emek kullanımının da etkisi büyüktür.

Çalışanlar ve müşteriler arasında yoğun bir etkileşim gerektiren işlerde hizmet sağlayan çalışanların duygularının da yönetimi gereklidir ki, bu onların belirli kurallara uymalarını zorunlu kılar. Bu kurallar ve standartlar müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesini en üst düzeye çıkarmada kişiler arası etkileşim sırasında çalışanların belli duyguları göstermelerini zorunlu kılar. Otel işletmeleri müşteri ile etkileşimlerde çalışanlarından neşeli ve samimi duygular göstermelerini beklerler.

Yüz ve bedensel gösterimler aracılığıyla örgütsel olarak beklenen duyguları ifade etmek için bu tür çabaların yanı sıra, duyguların kontrolü de duygusal emeği oluşturmaktadır (Ashforth ve Humprey, 1993). Bir ağırlama organizasyonunun uzun vadede hayatta kalabilmesi ve rekabet avantajı sağlaması müşterilerle duygusal bağlantılar kurabilme kabiliyetine bağlı olmasına rağmen, duygusal emeğin öncülleri ve sonuçları ile ilgili olarak çok az araştırma vardır (Wing ve Ziguang, 2012: 3).

Wing ve Ziguang, amir desteğinin çalışanların işle ilgili duygusal sorunlarla baş etmelerinde önemli olduğunu vurgulamaktadırlar. Bununla birlikte çalışanların amirlerin adaletli oldukları yönündeki algılarının da bu destekte önemli olduğunu belirtmektedirler. Çalışanlar negatif duygularını pozitif olarak göstermek için yüzeysel rol yapma yoluna gittiğindeki iş tatmini ile aynı negatif duygularını derinlemesine rol yapma ile gösterme durumundaki iş tatmini seviyelerinin etkileneceğini ifade etmektedirler. Yüzeysel rol yapma duygusal uyumsuzluğun yüksek bir seviyesine işaret eder. Öyle ki, otel hizmet çalışanlarının gerçek duygularından oldukça farklı duyguları göstermek için kendilerini zorlamaları gerekir. Derinlemesine rol yapmada ise hizmet çalışanları müşterileri anlamaya ve içinde belli duyguları geliştirmeye ve hissetmeye çalışırlar. Böylece onların gerçek duyguları ile gösterdikleri duygular arasında çoğu zaman bir uyum söz konusu olur. Yüzeysel rol yapma sonucu iş tatmini seviyeleri düşer ve buna bağlı olarak işten ayrılmayla sonuçlanabilir, tersine ise derinlemesine oyunculukta iş tatmin seviyesi yükselir ve buna bağlı olarak hizmet kalitesi artar (Wing ve Ziguang, 2012: 5).

Hizmet endüstrisinin ön hattında çalışanlar, zahmetli ve aşağılayıcı bir müşteri ile ilgilenirken bir gülümseme ortaya koymak gibi son derece stresli ve müşkülpesent durumlarla karşı karşıyadırlar. Hochschild'in (1983) duygusal emek olarak tanımladığı gibi, duygusal emek, algılanan stres seviyesinin, sıkıntının ve işten ayrılmaların yüksek seviyeleri ve hizmet endüstrisinde iş tatmini seviyesinin düşüklüğü ile ilişkilidir (Pizam, 2004). Bu meslek grubundaki tipik stresörlere uzun ve sosyal olmayan çalışma saatleri (örneğin, herkes akşam yemeği için dışarıda iken çalışma gibi), düşük ve öngörülemeyen ücretler ve işverenle ilişkilerde istikrarın eksikliği dâhildir. Vardiyalı çalışma bu sektördeki diğer bir ortak özelliktir ki, diğerleri dinlenirken çalışmak zorunda olunan bir durum ve tersi bunu alevlendirir.

Kendi sağlığı, ailesi ve arkadaşları, ev ve araba bakımı, dinlenme ve hobiler gibi iş yaşamı dışındaki hayat bağlantıları için çok az zaman olması vardiyalı çalışan bireylerde sık görünür. Sonuç olarak stresin artan seviyelerini deneyimleyebilirler (Sardiwalla, 2003'den aktaran Piennar ve Willemse, 2008: 1053).

Çalışanların düşük iş tatmini seviyelerinin iş verimini düşürdüğü, başka bir deyişle iş tatmini ile verimlilik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu söylenebilir. Bu açıdan, müşteri memnuniyetinin doğrudan hizmetin kalitesi ile ölçüldüğü ve hizmetin kalitesini yaratanın da çalışanlar olduğu turizm ve otelcilik sektöründe, çalışanlardan daha fazla verim alınmak isteniyorsa, işletmelerin çalışanların yaşayabileceği duygusal uyumsuzluklara daha fazla dikkat etmeleri ve buna ilişkin önlemler almaları hem işyeri verimliliği açısından ve hem de çalışanların sağlığı açısından son derece önemlidir.

1.4.1.2. Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkisi

İş tükenmişliği, insan hizmetleri, eğitim ve sağlık gibi çeşitli meslek insanları için bir mesleki tehlike (risk) olarak uzun bir süredir tanımlanmaktadır. 1970'lerin ortalarında bu terimler ilk olarak tartışılmış (Freudenberger, 1974,1975; Maslach, 1976) ve tükenmişlik betimlemesi aradan geçen yıllara rağmen pek fazla değişmemiştir. Temel nitelikleri, ağır bir yorgunluk, düş kırıklığı, öfke ve şüphecilik duygusu ve etkisizlik ve başarısızlık hissidir. Bu deneyim kişisel ve sosyal fonksiyonların ikisini birden bozar. Bazı insanlar tükenmişliğin bir sonucu olarak işlerinden ayrıldığı halde, diğerleri kalır (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Tükenmişlik kavramı, Freudenberger tarafından, "başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde, karşılanamayan istekler sonucunda, ortaya çıkan bir tükenme durumu" olarak tanımlanmıştır (Dinler, 2010: 36).

Tükenmişlik için önemli bir kültürel bağlam da vardır. Bu işlerin çoğu iş ortamını şekillendiren çeşitli sosyal, politik ve ekonomik faktörlerce stresli hale gelir. Tükenmişlik bireysel düzeyde ifade edilse bile, durumsal bağlamın bir ürünüdür (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Tükenmişlik deneyiminin bütün açıklamalarının altında yatan birçok önemli konuda, iş çevresinin etkisi vurgulanır. Bu konulardan biri dengesizliktir. İşe olan talepler yüksek, fakat bu talepleri karşılayacak kaynaklar azdır. Dahası bu iş talepleri ya da stresörler süreklilik arz eder. Bir başka konu müşteriler, iş arkadaşları ve yöneticiler arasında ya da rol talepleri ve önemli değerler arasında yaşanan çatışmadır. Bu konular gerçekçi olmayan beklentiler ve sürekli duygusal gerilim tarafından karakterize edilmiş bir iş kurgusunun fotoğrafını sunar. Çok fazla çatışma ile birleşen çok fazla çalışma bıktırıcıdır. İnsanlar bununla başa çıkmak için kişisel katılımlarına mesafe koyarlar. Önemli kararların dışında bırakılmak ve iş üzerinde çok az kontrole sahip olmanın getirdiği etkisizlik hissi bununla ilgilidir. Bu iş şartları hizmet sektörü için sıradan değildir. Bu nedenle tükenmişlik ile ilgili çoğu tartışmaların bu meslekler içinde oluşması şaşırtıcı değildir. Diğer meslekler de yüksek müşteri hizmetlerine daha odaklı hale geldikçe, tükenmişlik olgusu bu işlerde de artar (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Maslach ve Goldberg (1998) tarafından yapılan tanımda tükenmişlik, işi gereği sürekli olarak diğer insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde sıklıkla ortaya çıkan üç boyutlu bir sendrom olarak kabul edilmektedir. Bu üç boyut duygusal bitkinlik (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıda düşme hissi (diminished personal accomplishment) olarak adlandırılmıştır (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Duygusal bitkinlik kişinin duygusal kaynaklarının aşırı genişlediğini ve tükenmiş olduğunu ifade eder. Bu tükenmenin ana kaynakları aşırı iş yükü ve işteki kişisel çatışmalardır. İnsanlar yenilenmenin herhangi bir kaynağı olmadan kendilerini boşaltılmış ve bitmiş hissederler. Başka bir günle ya da başka bir kişiyle yüz yüze gelmeye enerjileri yoktur. Duygusal bitkinlik tükenmişliğin en temel stres boyutunu ifade eder (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Duyarsızlaşma genellikle idealizm kaybı içeren, diğer insanlara karşı olumsuz, duygusuz ve aşırı kişisel tepki göstermeyi ifade eder. Duygusal tükenme aşırı tepki olarak gelişir ve ilk başta kendini korumaya yöneliktir. Fakat insanlıktan kopuş riski vardır. Duyarsızlaşma tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil eder (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Düşük kişisel başarı hissi, işteki yeterlilik ve verimlilik duygularındaki azalmayı ifade eder. İşin talepleri ile başa çıkmakta öz yeterliliğin düşüklüğü depresyon ve yetersizlikle sonuçlanır. Sosyal destek ve mesleki gelişim fırsatlarının eksikliği bu durumu şiddetlendirir. Müşterilere yardımcı olmak konusunda çalışanın gittikçe büyüyen yetersizlik hissi, başarısızlığı kendine mal etmesine yol açabilir. Kişisel başarı bileşeni tükenmişliğin öz değerlendirme boyutunu temsil eder (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Müşterilere örgütsel beklenen duygularının gösterilmesi işin bir parçasını oluşturmasından dolayı hizmet çalışanlarının çaba sarf etmeleri ve kendilerini kontrol etmeleri gerekir ve bu yüzden de gösterilen duygular gerçek olmayabilir (Ashforth ve Humprey, 1993; Grandey, 2003). Bu anlamda çalışanlar tarafından gösterilen bu duygular literatürde yüzeysel (surface) ve derinlemesine (deep) olmak üzere iki şekilde ortaya çıktığı vurgulanmaktadır (Ashforth ve Humprey, 1993; Diefendorff v.d. 2005; Grandey; 2003). Kim (2008), duygusal emeğin gösterim şeklinin özellikle önemli olduğunu ve buna göre duygusal tükenmişlik seviyesi etkilendiğini belirtmektedir. Yüzeysel rol yapma ile pozitif duygular göstermek tükenmişlik seviyesinde artışa neden olmaktadır. Otel çalışanlarının çoğu müşteriler ile aralarında iş konusunda çoğu zaman aykırılıklara yol açan durumlar nedeniyle yüzeysel olarak rol yapmaktadırlar.

Tükenmişliğin birçok faktörle ilişkisi vardır. Bu faktörler, kişinin demografik özellikleri, kişisel risk faktörleri ve iş ile ilgili faktörlerdir. Duygusal tükenmişliğin temel kaynağı olarak iş ortamı, çalışanları tükenmişliğe sürükleyebilir (Maslach ve Goldberg, 1998: 64).

Duygusal tükenmişliğin ortaya çıkış koşulları bir yandan işe özgü yapısal özelliklerden – yüz yüze iletişim, rol yapma, vb.- kaynaklanırken, diğer yandan iş yeri koşullarının da – düşük ücret, uzun çalışma saatleri, mevsimsellik, iş güvencesizliği, yöneticilerin tutumları vb.- duygusal tükenmişlik üzerinde ciddi etkileri vardır.

Brotheridge ve Grandey (2002), tükenmişliğin özünde duygusal tükenme olmasına rağmen, tükenmişlik literatürünün tükenmişliğin belirleyicileri olarak duygusal iş

taleplerini nadiren ele aldığını ifade etmektedirler. Onlara göre, önceki araştırmalar (Cordes ve Dougherty, 1993; Maslach, 1978) aşırı rol yapma ve tükenmişlik nedenini müşterilerle etkileşimin miktarı ya da sıklığı olarak varsaymışlardır. Diğer alanlardaki araştırmaların (Frone, 1999) gösterdiği gibi, deneyimlerin kalitesi de dikkate alınmalıdır. İnsanlarla etkileşimin sıklığı iş yükü açısından başlı başına yorucu olabilir, fakat bu tür etkileşim çalışanların zorunlu yollarla duygusal ifadelerini düzenlemeyi de gerektirebilir (Rafaeli ve Sutton, 1989). Brotheridge ve Grandey, tükenmişlik araştırmacıları tarafından tükenmişliğin belirleyicileri olarak kabul edilmiş olan kişilerarası karşılaşmaların duygusal doğasına dikkat eksikliği olduğunu belirtmektedirler. Onlar, çalışanın stresine katkısı olduğu öne sürülen işin duygusal talepleri ve bu duygusal taleplere tepki veren kişilik tarzlarını inceleyerek duygusal emek çerçevesinde bir çalışmayı ele almışlardır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 18).

Brotheridge ve Grandey, tükenmişliğin tanımına ilişkin bazı yakınmalar varsa da, duygusal emeğin iki ana yönden kavramsallaştırıldığını belirtirler. İlk olarak, iş odaklı duygusal emek, bir meslekteki duygusal taleplerin düzeyini gösterir. İnsanlarla çalışmayı (Hochschild, 1983; Wharton, 1996), müşterilerle etkileşimin sıklığı olarak iş taleplerini (Morris ve Feldman, 1996, 1997) ve belli duyguların ifade edilmesindeki iş beklentilerini (Schaubroeck ve Jones, 2000; Wharton ve Erickson, 1995) temsil ettiği düşünülen, bu tür hizmet işleri olarak mesleki unvanlar ele alınmaktadır. İkincisi, çalışan odaklı duygusal emek, çalışanın iş sürecini ya da iş taleplerini karşılamak için duygu ve ifadelerini yönetme deneyimini ifade eder. Duygu düzenleme süreci olarak iş taleplerini karşılamada ifadeler değiştirilmeye çalışıldığında (Brotheridge, 1998; Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Pugliesi, 1999) ve ifadeler hissedilenlerden farklı olduğunda (Abraham, 1998; Morris ve Feldman, 1997) bu, duygusal uyumsuzluk olarak ortaya çıkmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 18).

İşin özellikleri ile bireysel özelliklerin ikisinin birden stres seviyelerine etki ettiği bilinmektedir. İşin duygusal özelliklerini belirlemek ki bu tükenmişliği tahmin etmek içindir, hem tükenmişlik ve duygusal emek literatürünü ve hem de kabul edilen mesleki türleri ve rapor edilen kişiler arası talepleri ve iş tarafından gerekli duygusal

kontrole dikkat çekilir. Bu değişkenler Karasek (1979) tarafından şekillendirilmiş olan talep-kontrol stresi teorisidir. Talepten anlaşılan, çalışan-müşteri ilişkilerinin doğasında olan taleptir ve kontrolden anlaşılan ise, birinin işteki duygusal çabalarındaki özerkliğe ne derece sahip olup olmadığıdır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 18).

Brotheridge ve Grandey, tükenmişlik ile duygusal emek arasında bir farklılık olup olmadığını ortaya koymaya çalışmışlardır. Özellikle sağlık hizmetleri, kamu hizmeti, öğretim ve diğer yardımla ilgili işlerde tükenmişlik deneyiminin daha fazla görüldüğü ifade edilir (Cherniss, 1993; Jackson v.d. 1986; Leiter ve Maslach, 1998; Schaufeli v.d. 1993). Araştırmalar göstermektedir ki, hizmet ve yardım işlerinde iş temelli yüksek tükenmişlik söz konusudur ve kamu ile ilişkilerde iken duygu kontrolü gereklidir. İnsanlarla ilgili işlerde çalışanların (hizmet, satış, bakım işleri) diğer mesleki gruptaki çalışanlardan (yöneticiler, büro personeli, fiziksel işler) daha fazla tükenmişlik deneyimine maruz kalmaktadırlar (Brotheridge ve Grandey, 2002: 19). Hochschild (1983), duygusal olmayan işlerin stres ve tükenmişliği belirlemede etkisinin olmadığını belirtmektedir.

İnsanlarla ilgili işlerde çalışanlar, diğer mesleki gruptaki çalışanlardan daha yüksek kişiler arası taleple karşılaşırlar ve duygular üzerinde daha az kişisel kontrole sahiptirler (Brotheridge ve Grandey, 2002: 20).

Etkileşimin sıklığı ve sayısı tükenmişliğin ana sebeplerinden biri olarak kabul edilir. Aynı şekilde müşteriler ile uzun etkileşim beklentileri ve duygusal ifadelerin çeşitliliği ve yoğunluk seviyesi, duygusal emeğin ve tükenmişliğin boyutlarını belirlemede önerilmektedir. Maslach (1978), müşterilerle düşük duygusal emek kullanımının yüksek duygusal emek kullanımına göre daha düşük oranda duygusal tükenmeye yol açtığını bulmuştur. Bununla birlikte, insan kaynakları profesyonellerinin bir örneğinde (Cordes, Dougherty ve Blum, 1997), sıklığın, sürenin ve yoğunluğun kişilerarası taleplerde duygusal tükenmenin göstergelerinde çok önemli olmadığı ortaya konmuştur. Aynı şekilde Morris ve Feldman (1997), duygusal tükenmişliğim göstergeleri olarak sıklık ve sürenin etkisini destekleyecek verileri bulamamışlardır (Cordes ve Dougherty, 1993; Morris ve Feldman, 1996'den aktaran Brotheridge ve Grandey, 2002: 21).

Öte yandan duygu kontrolü de tükenmişliğin ortaya çıkmasında temel belirleyicilerden biri olarak kabul edilir. Duygu kontrolü, örgütsel amaçlar için çalışanlardan duygusal özerkliğini kaldırmaları anlamına gelen görünen kurallar olarak da anılır (Ekmen ve Friesen, 1975; Rafaeli ve Sutton, 1989; Wharton, 1993). Bu görünen kurallar, gösterilen ve gizlenen duyguların çalışanın performansının beklenen bir parçası olarak görülür ve derecesini belirtir. Hem nicel hem de nitel araştırmalarda, duyguların gösterilmesinde örgütsel kontrolün doğal olarak stres yarattığını desteklemektedir. Yapılan bir çalışmada, olumsuz duyguları gizlemek ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur (Best, Douney ve Jones, 1997). Bu yüzden, kişiler arası iş taleplerinin yüksek seviyesi ve düşük duygusal ifade özerkliği tükenmişliğin düzeyini belirlemede etkilidir.

Esasen kontrol mekanizması, emek sömürüsünün temelini oluşturur. Genel olarak emek sömürüsü ya da kapitalist işin işleyişine bakıldığında; kapitalist diğer üretim araçlarında olduğu gibi, emek üzerinde de kontrol kurmak suretiyle bir ilişki gerçekleştirmektedir. Burada aynı zamanda çalışanın duyguları üzerinde de bir kontrolü gerçekleştirmek, çalışanların fiziksel emeği yanında duygularına da sahip olmayı ortaya koyar. Bu durum duygusal emek sömürüsünü gündeme taşır.

Çalışanların duygusal emek kullanımlarında iki türlü rol yapma davranışından biri olan yüzeysel rol yapmada, çalışanlar kendi duygusal ifadelerini değiştirir ve kontrol eder. Örneğin, çalışanlar kötü bir ruh hali ya da zor bir müşteri ile etkileşim halinde iken sahte bir şekilde gülümseme geliştirebilir. Duygularda tutarsız ifadeler gösteren bu yüzeysel düzeydeki sürecin içtensizliği, iç gerginlik ve gerçek duygularını bastırmanın fiziksel çabası (Gross ve Levenson, 1997; Morris ve Feldman, 1997; Pugliesi, 1999) nedeniyle sonuçları stresle ilgilidir (Abraham, 1998; Brotheridge, 1999; Erickson ve Wharton, 1997; Pugliesi, 1999; Pugliesi ve Shook, 1997). Hoscschild'in (1983) iddiasına göre, duyarsızlaşma boyutu ile ilişkili olarak, zamanla kişi sadece kendi müstakil duygularının değil, diğer insanların duygularının da içtensiz olduğunu hisseder. Çalışanlar etkili olamadıkları ya da müşteriler tarafından sıkıntı ile karşılandığına inanırlarsa, kişisel başarı duygusunda azalma da muhtemeldir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Brotheridge, 1999). Bu yüzden yüzeysel rol yapmayı, tükenmişliğin üç boyutu ile ilişkilendirmek mümkündür.

Derinlemesine rol yapma, zorunlu gösterim kurallarını karşılamada iç duygu ve düşüncelerini kontrol etme işlemidir. Duygular fizyolojik uyarılma ve bilişleri içerir ve derinlemesine oyunculuk çeşitli teknikler yoluyla uyarılma ya da bilişleri değiştirerek çalışır (Baumeister, Heatherton ve Tice, 1994; Folkman ve Lazarus, 1991; Gross, 1998; Lazarus, 1991; Totterdell ve Parkinson, 1999). Hoscschild (1979, 1983) bunun duygusal uyumsuzluk halini azalttığını ve eğer etkili bir performans olursa bir başarı duygusuna neden olabileceğini savunur. Derinlemesine rol yapma uyumsuzluğun gerginliğini azaltmasından dolayı duygusal tükenmeyle ilgili olmayabilir. Yapay olmayan ifadeyi layık biri olarak müşteri ile ilgilenmekten dolayı yüzeysel oyunculuktan daha düşük duyarsızlaşma ve daha fazla kişisel başarı duygusu bekleyebiliriz ve müşteriden olumlu geribildirim kişisel yeterlilik duygusunu artırabilir.

Müşterilerle yüz yüze iletişimin yüksek seviyesi ile hizmet meslekleri, diğer tip işlerden önemli derecede farklılıklar içerir. Mesleki stres çerçevesi içinde ve özellikle işin doğasında yer alan duygusal niteliği ile tükenmişlik, önemli bir negatif çıktı olarak dikkate alınmıştır (Piennar ve Willemse, 2008:1053-1054).

Tükenmişlik denince özünde, emeğin ücretinin ödenmesinde karşılıklı ilişkilerdeki dengesizlik ve tanınma, destek ve ilerleme konularında beklentilerin yerine gelmemesi olarak genel bir algı vardır. Şayet kişilerin tükenmişlikleri belirlenmemişse, moral psikolojik ya da fiziksel sağlıklarında olumsuzluklar olacağından işlerinde verimlilik ya da kalite kaybına yol açacağı anlamına da gelebilir. Organizasyon için bu kişiler devamsızlık veya ciro, verimlilik kayıpları veya sağlık giderleri açısından ciddi bir maliyet sorunu oluşturur. Tükenmişlik ağırlama endüstrisinde çok az araştırılmış ve yeterince anlaşılamamıştır. Bu endüstride çalışanların diğerlerinden daha fazla olarak duygularını gösterme gerekliliğinden (müşteri ile ilgilenirken gülümsemek gibi) dolayı, tükenmişlik bir problem olarak belirlenmiştir (Piennar ve Willemse, 2008:1054).

Yukarıda tarif edilen çalışma ortamı, Hochschild (1983) tarafından tanımlanan duygusal emeğin tarifine tipik olarak uyar. Bu fikir, hizmet işinin normal fiziksel ve zihinsel bileşenlere ek olarak, duygusal talepleri de ima etmektedir. Duygusal emeğin Hochschild (1983) tarafından yapılan tanımı, hizmetin güvenli ve dikkatli bir

şekilde yerine getirilmesi için bazı duyguların öngörülen şekilde ya da bastırılmış olarak hizmeti veren tarafından davranışlarında gösterilmesinin, bu tür duyguların bireyin üzerindeki duygusal maliyetine rağmen sahip olunması gereken davranış biçimi anlamına gelir. Ayrım, yüzeysel ve derinlemesine oyunculuk arasında çizilir. İlki tamamıyla duygularıyla hareket anlamına gelirken, ikincisi, hizmetin yerine getirilmesinde istenen gerekli duyguları ifade eder. Derinlemesine oyunculukta iş tatmini ve duygusal tükenmişlikte azalma gibi örgütsel ve bireysel olumlu sonuçlar elde edilirken, yüzeysel oyunculukta ise duygusal tükenmişlikte artış ve iş tatmininde düşüşle karşılaşılır (Chu, 2002).

Duygusal açıdan talep edilen iş, zamanın çoğunda zor müşterilerle ilgilenmek gibi, yüksek stres seviyelerine neden olabilir ve bu çalışanları tükenmişliğe karşı duyarlı yapabilir (Hochschild, 2003). Williams (2003) aynı zamanda duygusal emeğin bir tatmin kaynağı olmaktan çok bir stresör olarak tecrübe edildiği sonucuna varmıştır. Ancak, duygusal emek ile ilgili olarak Hochschild'in başlangıcındaki fikirlerine literatürde önemli eleştiriler de gelmiştir. Bu duygusal emeğin her zaman ya da evrensel olarak, fakat aynı zamanda tatmin edici, keyifli ve ödüllendirici olabileceği fikriyle ilgilidir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Callaghan ve Thompson, 2002; Fineman, 1993'den aktaran Piennar ve Willemse, 2008:1054).

Maslach (1982), duygusal tükenmişliğin kronik stresin bir arka planı üzerinde gelişen ve çalışan kişinin duygusal ve kişisel kaynaklarının tükenmesine yol açan bir sendrom olduğunu belirtmektedir. Duygusal tükenmişlik sendromu çalışanların en tehlikeli meslek hastalıklarından birisidir. Duygusal tükenmişlik sendromu uzun bir süreç boyunca insanlarla yoğun etkileşimle bağlantılı olarak sürekli ya da dönemsel duygusal yüklenmelerin sonucudur.

Maslach'a göre, duygusal tükenmişliğin aşamaları şu şekilde gerçekleşmektedir (Maslach, 1982):

Birinci aşama:

- Duygular ve hissiyat zayıf olur, her şey normal gibi görünür, fakat çok sıkıcı ve ruhsuzdur.

- Pozitif duygular kaybolur, aile fertleri ile tutumlarında bazı tutkularda azalma görülür.
- Kaygı ve memnuniyetsizlik durumu belirir, eve döndüğünde anlatmak arzusu olsa bile olumsuz söylem ve tutumlar geliştirir.

İkinci Aşama:

- Müşterileri yanlış anlamalar, meslektaşları hakkında kötü konuşmalar başlar.
- Müşterilerin varlığına kademeli olarak düşmanlık gösterme başlar. Kontrolü oldukça zor antipati başlar ve sonrasında iritasyon oluşur. Kişinin davranışları iletişim ve organizma için güvenli bir düzeyi aştığında kendini şuursuz olarak hisseder.

Üçüncü Aşama:

- Hayal gücü zayıflar, dünyaya karşı duygusal tutumu matlaşır, kişi kendi yaşamında bile her şeye tehlikeli bir şekilde kayıtsız olur.
- Kişi hala dış saygınlığını ve bazı tutumlarını korusa bile, gözleri ışığını kaybeder ve kayıtsızlığın fiziksel soğukluğu ruhuna yerleşir.

Duygusal tükenmişliğin üç boyutu vardır. İlki, kendine saygısının azalması, ikincisi, yalnızlık hissi ve üçüncüsü, duygusal tükenme, somatizasyondur (psikolojik kökenli fiziksel hastalıklar).

Tükenmişlik kendini şu şekillerde gösterir:

- İşte motivasyon eksikliği ve diğer insanlara güven duygusunda azalma ile birlikte duygusal ve fiziksel yorgunluk durumu.
- Müşterilere karşı duyarsızlaşma, şüphecilik ve ilişkilerde özen eksikliği.
- Derin bir başarısızlık hissi, depresyon ve kendini olanlardan sorumlu tutma.

Public Fund, "Mental Health" bülteninde (2008) duygusal tükenmişliğin faktörleri şu şekilde sıralamıştır:

Kişisel Faktör: Bir işyerinde her şeyden önce kişinin kendini önemli hissetmesi, mesleki olarak ilerleme fırsatının olması, özerklik ve yöneticiler tarafından uygulanan kontrolün seviyesi önemlidir (Pane, 1982). Eğer kişi eylemlerinin önemli

olduğunu hissederse duygusal tükenmişlikten zarar görmez. İşin önemsiz olduğunu düşünürse sendrom daha hızlı gelişir. Bu gelişme mesleki gelişim, diğer insanların görüşüne aşırı bağımlılık, özerklik ve bağımsızlık eksikliği ile ortaya çıkan iş tatminsizliği dolayısıyla teşvik edilmektedir.

Rol Faktörü: Araştırmalar tükenmişliğin gelişiminde rol çatışması ve rol belirsizliğinin esasen etkili olduğunu ve aynı zamanda çalışanların büyük ölçüde koordineli olmayan ortak mesleki eylemlerinin de etkili olduğunu göstermiştir. Koordineli ve uyumlu çalışma toplu iş yükleri fazla olsa bile, duygusal tükenmişliğin ortaya çıkmasından sosyal-psikolojik anlamda çalışanı korur.

Organizasyonel Faktör: Sendromun gelişimi, uzun çalışma saatlerinden etkilenir. Bir ilke olarak çalışanın bağımsızlığını göstermesine şef tarafından izin verilmemesi ve işin önemini kavrama, iş için sorumluluk alma gibi duygulardan mahrum bırakılma, bir yönetim tarzı olarak kötü etki yapar (Public Fund, "Mental Health", 2008: 3-4).

1.4.1.3. Duygusal Emeğin Çalışanların Sosyal Yaşamlarına Etkisi

İnsan yaşamında iş ve özel yaşam arasındaki ayrışmanın sınırlarını çizmek zordur. Diğer bir deyişle, işimiz özel yaşamımızdaki davranış kalıplarımıza etki ettiği kadar, özel yaşamımız da işimize büyük ölçüde etki eder. Kişiliğimiz ve sosyal yaşama dair davranış kalıpları her iki yaşamımız üzerinde belirleyici rol oynar.

Meslek ya da yapılan iş kişinin sosyal yaşamdaki konumunu belirleyen en önemli unsurlardan birisidir. Ören (2013), mesleğin bireyin toplumda yer edinmesini, saygı görmesini ve her şeyden önemlisi bir işe yaradığı duygusunun yol açtığı doyuma ulaşmasını sağladığını ifade etmektedir. İş yaşamında doyum, genel yaşam doyumunu da etkiler.

Emek karşılığı olarak çalışmak, yalnızca fiziki gereksinimlerin karşılanması için değil, fakat aynı zamanda sosyal gereksinimlerin de karşılanmasını kapsar hale gelmiştir. Bu anlamda "iş"in sosyal gereksinimleri de kapsar hale gelmesi onun toplumsal bir boyut kazandığını göstermektedir (Güzel,2008: 19).

Emeğin toplumsal bir nitelik göstermesi, sosyolojik bakış açısından, iş yaşamını sadece üretim sürecindeki etkinlik ve verimlilik ile sınırlı görmeyip, toplum yaşamı üzerindeki etkilerini de göz önünde bulundurmak gerekliliğini ifade eder. Bu anlamda iş yaşamının, sadece maddi gereksinimlerle sınırlı olmayıp maddi olmayan gereksinimlerin karşılanmasını da kapsadığını gösterir (Güzel, 2008: 21).

Güzel'e göre, iş etkinliğinin sınırlılıklarını belirleyememek, iş etkinliği ile iş-dışı etkinliğin farklılaşmasını güçleştirmiştir. İş etkinliği ile iş-dışı etkinliğin ayrışmasını güçleştiren en önemli etkenlerden biri de, emeğin karşılığı olan ücretin yaygınlaşmaya başlamasıdır. Güzel, ücretli emeğin yaygınlaşması ile birlikte iş-dışı etkinliklerin önem kazandığını, hafta sonu kısa mesafe gezilerine katılanlar ve iyi bir tatil yapmak ve dünyayı dolaşmak isteyenlerin sayısındaki artış olduğunu ortaya koyar. Özgür zamanların artması, sadece iş-dışı etkinliklere ayrılan zamanı artırmakla kalmamış, sosyolojik yaklaşımların iş-dışı etkinliklere odaklanmasının önünü de açmıştır. Böylece iş-dışı etkinliklerin iş etkinlikleri dışındaki etkinlikler anlamına gelmediği daha iyi anlaşılmaya başlanmıştır. İş dışı etkinlikler kendi içinde "boş zaman" (leisure) ve "oyun" (play) olarak farklılaştığı görülür (Güzel, 2008: 31).

İşin niteliği, çalışma koşulları ve saatleri, vardiyalı çalışma ve organizasyonel faktörler açısından da iş yaşamının sosyal yaşama yansımaları vardır. Turizm işi ve özelinde otelcilik bir boş zaman faaliyeti olarak insanların katıldıkları bir faaliyettir. Bu faaliyetin taraflarından biri olan müşteriler, boş zamanlarında otelin sunduğu hizmetleri satın almak suretiyle bir fayda elde etmek peşindedirler. Diğer tarafta ise müşterilerin hizmetlerini sağlamak üzere çalışanlar vardır. Çalışanlar ile müşteriler arasında boş zaman kullanımı bakımından bir karşılaşma söz konusudur. Sosyal yaşam içinde birçok insanın boş zamanlarını kullandığı bir zaman dilimi içinde hizmet çalışanlarının bu zamanı çalışarak geçirmesi kendi sosyal yaşamları –aile ve arkadaş ilişkileri- açısından bir tutarsızlık yaratabilmektedir.

Dahası, işin özelliği gereği turizm ve otelcilik işlerinin duygu-yoğun işler olması nedeniyle, yaşanan duygusal uyumsuzlukların kişinin özel yaşamına etkileri de olabilmektedir. Özellikle duygusal yorgunluk, duyarsızlaşma ve insanlara karşı güven duygusunun kaybedilmesi sosyal yaşama ilişkin bazı sorunları yaratabilir.

Ayrıca işe karşı genel bir isteksizlik durumu da bu anlamda ortaya çıkabilecek sonuçlardan biri olarak görülebilir.

İşin çalışanlar üzerinde yaratabileceği stres seviyesi, iş dışı yaşamına da olumsuz şekilde yansıyabilir. Duygusal emek kullanımının yoğun olarak yaşandığı işlerde stres seviyesinin ve buna bağlı tükenmişliğin artması (Hochschild, 1983), iş dışı sosyal yaşama etki eder.

İş stresi, yetersiz iş çıktısı ile ilişkilidir ve iş kazalarının artmasına, devamsızlık, personel devir hızına ve çalışan performansında düşüşe yol açabilir (Caplan, Cobb, French, Harrison ve Pinneau, 1975; Perrewe ve Anthony, 1990; Spector, 2003). Ayrıca, evlilik, arkadaşlık ya da toplumsal sorunlara sebep olması, çalışanların özel yaşamını etkileyecek potansiyele sahiptir (Kahn ve Byosiere, 1992; Sauter, Murphy, ve Hurrell, 1990). İş stresinin bu sonuçları, hem çalışanlar ve hem de işverenler için önemli ekonomik ve sosyal maliyetlere yol açabilir (Watkins, 2003'den aktaran Loo ve Lamm, 2005: 23).

İş stresi genellikle işyerinde hastalık ve yaralanmalara yol açan bir faktör olarak bilinmesine rağmen, ağırlama endüstrisi gibi duygusal emeğin kullanıldığı daha az tehlikeli sektörlerde iş stresi hakkında daha az şey bilinir. Literatürde, bu hızlı büyüyen sektör, standart dışı ve güvencesiz çalışma düzenlemeleri, düşük ücretler, aşırı iş talepleri, yoğun müşteri etkileşimi ve hızla değişen iş ortamı ile karakterize edilmiştir. Müşterilerle ilgilenirken onları memnun etmek ve hoş karşılamak için çalışanların her zaman empatik, olumlu ve samimi bir şekilde hareket etmeleri gerekliliği gibi duygusal emek sorunu da vardır (Anderson et al., 2002; Grandey, 2003; Lashley, 2001'den aktaran Loo ve Lamm, 2005: 24).

Günümüzde, otelcilik sektöründe belirgin hale gelen en önemli özellik olarak küresel oyuncuların artması ve rekabetin yoğunlaşması dikkat çekmektedir. Bu durum otelleri stratejik bir şekilde davranmaya yöneltir. Maliyet düşürücü bir dizi strateji uygulayarak maliyetleri en aza indirmek için çalışmak ve aynı zamanda müşteri odaklı programlar uygulayarak hizmet kalitesini geliştirme gibi stratejilere yönelmişlerdir (Bernhardt, Dresser, ve Hatton, 2002; Peccei ve Rosenthal, 2000). Bernhardt v.d. (2003) göre, sektörde personel azaltma, ücretleri dondurma, iş

kategorilerini birleştirme ya da ortadan kaldırma, çalışma saatlerinde artış gibi stratejiler çalışan kişiler üzerinde önemli etkiler yaratmıştır. Ayrıca sektörde taşeronlaşma büyüme eğilimi göstermiştir (Loo ve Lamm, 2005: 25).

Otel işletmelerinin bu yapısından dolayı otelcilik sektöründe çalışmak stresli ve kaygıların sayısında bir artış olabilir. Tipik olarak bu kaygılar, uzun çalışma saatleri, öngörülemeyen vardiya, az sayıda mola, ağır fiziksel talepler (ağır yükleri elle taşıma vb.) ve zihinsel ve duygusal taleplerin bir sonucu olarak yorgunluk ve vardiyalı çalışma ile ilişkilidir (Wallace, 2003'den aktaran Loo ve Lamm, 2005: 25).

Bu durum, ağırlama sektörü işçilerinin "haşlanmış kurbağa" sendromu olabilir mi, yani, onların sağlık ve refahı üzerinde giderek daha dinamik ve stresli çalışma ortamı etkilerinin farkındalar mı? Sektörde çalışanların çok yaygın olarak belirttiği üzere işin bir parçası olarak (uzun çalışma saatleri, vardiyalı çalışma ve duygusal talepler gibi) stres bu sektörün ayrılmaz bir parçasıdır (Loo ve Lamm, 2005: 39).

Otelcilik mesleği ile ilgili yapılan çalışmalarda işverenlerle çalışanlar arasında yakın bir çalışma ilişkisi, sosyal destek anlamında çalışanların iş stres deneyimlerini nötralize etmede kritik rol oynadığı ortaya konmuştur. Uzun ve asosyal çalışma saatleri açısından ağırlama sektörünün tüketen rolü göz önüne alındığında bu destek, birçok hizmet çalışanı için ikinci bir aile sağlaması anlamına gelebilmektedir. Bu anlamda, işyerinde yetersiz ya da stresli çalışma koşullarına rağmen, örgüte bağlılığı güçlendirmek için özellikle güçlü takım oyuncuları olanlar için motivasyon, aidiyet ve sosyal destek önemli bir kaynak sağlar. Casey'e göre, bu aile kültürü, onların kendi kişisel ve ailevi yaşamlarını düşünürken, bilinçaltında örgütün yaşamı içindeki durumuna da yön verebilir. Ayrıca, yönetimin birleştirici tarzı ile, takımın ve sonuçta örgütün başarısını sağlamak üzere otorite kaynağı yönetim ile her takım ya da bölüm ortak bir amaç altında birleştirilmiş olur (Casey, 1995; 2002; aktaran Loo ve Lamm, 2005: 40-41).

İş stresine yol açan etkili faktörler olarak, iş yükü, zaman kısıtlamaları, kadro sıkıntısı ve zor müşterilerle ilgilenmek hem çalışan ve hem de işveren açısından tipik kaynaklar olarak vurgulanmaktadır (Loo ve Lamm, 2005: 41).

Çalışanın iş dışı yaşamına, aile ve sosyal çevresi ile olan ilişkilerine iş yaşamı önemli etkiler yaratabilmektedir. İşin fiziksel, zihinsel ve duygusal olarak çalışana yüklediği maliyet, onun iş dışındaki yaşama katılım enerjisini etkiler. Turizm ve otelcilik işinin sosyal olmayan çalışma şekilleri ve aşırı yorgunluk, duygusal olarak işyerinde gösterilen aşırı çaba, sürekli olarak insanların arzularını yerine getirme uğraşı, çalışanların yorgun, bitkin bir şekilde iş dışındaki çevresine dönmelerine neden olmaktadır. Bununla birlikte işin mevsimlik çalışma gerektiren karakteristiği, çalışanların çevreleri ile sağlıklı ve sürekli bir ilişki sürdürmelerini engelleyici bir rol üstlenmektedir.

1.4.1.4. Duygusal Emek Sömürüsünün Mesleki Yabancılaşma Üzerine Etkisi

Hizmet endüstrisinde çalışanların duygusal emek boyutundan derinlemesine ve yüzeysel rol yapma davranışı (Hochschild, 1983) olarak iki şekilde ortaya koydukları emek, bu rol yapma davranışlarından hangisini gösterdiklerine göre duygusal uyum ya da uyumsuzluğa yol açabilmektedir. Derinlemesine rol yapma, duygusal uyum ile ilişkilendirilmekte ve çalışanları tükenmişlik hissine karşı korumaktadır. Buna karşın, yüzeysel rol yapma davranışı, hissetmediği duyguları göstermekle ilgili olup, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın ortaya çıkmasında temel belirleyici unsur olarak gösterilmektedir. Özellikle duyarsızlaşma, bir katılık ve diğer insanları umursamamak anlamında ele alındığından, çalışanların mesleki olarak yabancılaşmasının yolunu açmaktadır. Bu anlamda meslek, kişinin toplum içindeki konumunu belirleyen temel unsurlardan biridir.

> Meslek, insanın yaşamını sürdürebilmek için icra ettiği ve genellikle yoğun bir eğitim, çalışma, bilgi birikimi, seçilen mesleğe bağlı olarak yetenek geliştirmeyi gerektiren ve tüm bu sürecin sonunda kişilerin kazandığı unvanın adıdır. Meslek sadece para kazanma ve ekonomik ihtiyaçları karşılama aracı değildir. Birey, mesleki etkinlikleri yoluyla bir şeyler üreterek yeteneklerini, becerilerini kullanır, gizli güçlerini, kapasitesini geliştirir, başarılı olur ve doyum sağlar. Meslek, bireyin toplumda yer edinmesini, saygı görmesini ve her şeyden önemlisi bir işe yaradığı duygusunun yol açtığı doyuma ulaşmasına da sağlar. İş yaşamında doyum, genel yaşam doyumunu da etkiler. Meslekte yaşanılan başarısızlıklar, doyumsuzluklar bireyin ruh sağlığını tehdit eder. İş ve yaşamdaki doyumsuzluklarda önde gelen nedenlerden biri; bireyin seçtiği mesleğin özelliklerinin, kendi özellikleri ile bağdaşmamasıdır (http://www.izafet.com/meslekler/273591-meslek-nedirc.html; 15 Mart 1015).

İş yaşamı boyunca çalışanların yaptığı işlerden sağladığı faydayı daha yukarılara taşımak ve toplumda daha saygın bir yer edinmek için çaba sarf etmesi bilgi,

yetenek, deneyim, eğitim, sağlık, kültür ve ekonomik imkanlara sahip olma gibi çeşitli unsurların varlığı ile mümkündür. Kariyer, çalışanların meslekte ilerlemesi anlamında hedefler konulması ve bu doğrultuda işte deneyim kazanılması, gerekli eğitim süreçlerini tamamlayıp, mesleki ve bireysel açıdan gelişmeyi ifade eden bir süreçtir. Kariyer sadece mesleki anlamda bir gelişmeyi ifade etmez. Fakat aynı zamanda, kişinin bireysel ve sosyal anlamda gelişimini ve statü kazanmasını da ifade eder. Kişinin mesleği ile bütünleşmesi o meslekte sahip olunan kariyer imkânlarının varlığına bağlıdır. Eğer meslekte bir kariyer imkânı yok ise, meslek, kişinin iş ve sosyal yaşamını daha sade, daha basit ve daha monoton hale getirebilir ve insana daha statik bir standart kazandırır (Ören, 2013: 28-29). Mesleki olarak ilerleme imkânlarının yetersizliği, çalışanları yaptıkları işe karşı yabancılaştırabilir.

Ören, yabancılaşma olgusu ve bu olgunun sonucu olarak ortaya çıkan yalnızlaşmanın, çalışanlarda bir takım sosyo-psikolojik rahatsızlıklar doğurduğunu ifade etmektedir. Kendisini toplumsal olarak dışlanmış hisseden bir insanın, kaçınılmaz olarak, bazen kendisine, bazen topluma, bazen de işe yabancılaşma sorunu ortaya çıkmaktadır (Ören, 2013: 75).

Marks'a göre yabancılaşma yalnızca üretimin sonucunda değil, üretim ediminde de görülür. Üretim araçlarının özel mülkiyetine sahip olmayan emek sahibi sadece emeğinin ürününden değil, emeğinin ediminden de ayırılmaktadır. İşveren, işçiye emeğinin amacını değil, bu amaç için kullanacağı araçları ve yöntemleri de dayatmaktadır. Üretimin her aşamasında, işçinin yapacağı hareketler ve bu hareketlerin temposu da dışarıdan kararlaştırılmakta ve işçiye emredilmektedir. İşçiler, insanlıktan uzaklaşmış bir biçim kazanmaktadır. Bu işlem, Marks'ın deyişiyle işçinin "çelik bir makinenin etten yapılma bir ayrıntı parçası" haline gelişine kadar sürmektedir (Marks, 1976: 151-169). Buradaki yabancılaşma, kişilikten uzaklaşmaktır.

Kohn (1976) yabancılaşmayı (Kohn'dan aktaran Develioğlu ve Tekin, 2013), bireylerin içinde yaşadıkları dış dünya ve kendi benlikleriyle ilgili düşünceleri arasındaki uyumlarıyla ilgili bir kavram olarak ifade etmektedir. Kohn'a göre, böyle bir uyumsuzluk durumunda birey, topluma ve kendine olan inancını kaybeder ve kendisini tecrit edilmiş olarak hisseder. Weisskopf (1996) ise yabancılaşmayı

(Weisskopf'dan aktaran Develioğlu ve Tekin, 2013), insanın seçtiği bir takım potansiyellerini gerçekleştirebilmek için yine kendi sınırları içinde yer alan diğer potansiyellerini feda etmek zorunda kalması olarak tanımlamaktadır. Gordon Marshall'ın *Sosyoloji Sözlüğü*'nde ise yabancılaşma kavramı "bireylerin birbirlerinden ya da belirli bir ortam veya süreçten uzaklaşmaları" şeklinde ifade edilmektedir (Marshall, 1999: 798'den aktaran Develioğlu ve Tekin, 2013: 19).

Ören (2013), yabancılaşmaya etki eden faktörleri üç boyutuyla ele almaktadır. Ören'e göre, yabancılaşmaya yol açan en önemli nedenlerden biri bireysel faktörlerdir. İnsanı mutlu eden de, mutsuz eden de kendi iç dünyasındaki kurgulardır. Bir insan her şeye rağmen mutlu olabildiği gibi, her şeye rağmen bulunduğu sosyal ortama uyum sağlayabilir ve bir arkadaş-dost çevresi oluşturabilir. Bu çerçevede, iş görenin psiko-sosyolojik özellikleri, iç dünyasındaki kurgulamalar ve kendisine ait kişilik özellikleri bir bireyin yabancılaşmasına neden olabilir.

Bireyin ailesiyle olan ilişkilerinde iş nedeniyle ortaya çıkabilecek sorunlar, yabancılaşmaya neden olan diğer bir bireysel faktördür. Bireyin aile ile yaşayabileceği sorunlar, onun iş ve hayat tatminini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bunun sonucu olarak, işe karşı isteksizlik, performans düşüklüğü, stres, örgütsel bağlılıkta düşüş, daha az verimlilik, kendini yetersiz hissetme ve psikolojik rahatsızlıklar oluşabilir (Çarıkçı, 2010: 57'den aktaran Ören, 2013: 134). Otelcilik faaliyetlerindeki çalışma saatlerinin yoğun ve düzensiz olması nedeniyle işte geçirilen zamanın fazla oluşu, hafta sonları çalışma ve düşük ücret gibi olumsuz iş özellikleri çatışmaya zemin hazırlamaktadır.

Ören, iş görenlerin çalışma hayatında yabancılaşmasına yol açabilecek bireysel etmenler içinde, kişilik-meslek uyumsuzluğu ve yanlış istihdam edilmesinin de eklenebileceğini belirtmektedir. Bireyin isteksiz çalışması onun yaptığı işi benimsemesinin önünde engel oluşturmaktadır (Ören, 2013: 69).

Ören, çalışma hayatının yabancılaşmaya yol açan nedenleri arasında ikinci olarak çevresel nedenleri saymaktadır. Ülkenin genel ekonomik, sosyal ve kültürel yapısı, sanayileşme ve kentleşmenin geldiği durum ve ülkedeki sosyal çözülme olgusu, politik ve hukuki yapı, sendikal örgütlenmeler ve kitle iletişim araçları (Şimşek,

1975: 186'den aktaran Ören, 2013: 69) yabancılaşmaya dışarıdan etki eden ve kişinin kontrol edemeyeceği faktörleri ifade etmektedir.

Yabancılaşmaya etki eden faktörlerden üçüncü örgütsel faktörler ile ilişkilidir. Çalışanların ücreti, işin özellikleri, çalışma koşulları, yönetimin tutumu, iş yerinde yıldırma (mobing) ve ayrımcılığın olması, aşırı iş yükü, çalışma arkadaşları ile olan ilişkilerde yaşadığı sorunların iş tatminlerini düşürmesinden dolayı yabancılaşma olgusu ile karşı karşıya kalabilirler. Ücret, işgörenlerin toplum içinde statülerini belirleyen en önemli unsurlardan bir tanesidir. İşgörenlerin "emeklerinin karşılığı" olarak aldıkları ücret, iş tatmini sağlamaması halinde yaptıkları işe yabancılaşma görülebilmektedir (Keser, 2009: 102-103'den aktaran Ören, 2013: 72).

Çalışma koşulları açısından bakıldığında, çalıştığı fiziksel ortamın sağlık açısından işgörene yansımaları da kişi üzerinde etki etmektedir. Çalıştığı ortamda kendini rahat hissetmeyen işgörenin motivasyonu düşecek ve böylece iş tatmini azalacaktır. Aynı şekilde, işin işgörenin tüm zamanını kaplamasına yol açan fazla iş yükü de yabancılaşmaya neden olabilmektedir.

Yabancılaşma çalışmaları içerisinde bireyin işe yabancılaşması konusundaki yakın zaman çalışmalarının temelleri ilk olarak Melvin Seeman tarafından oluşturulmuştur (Shin, 2000: 14'den aktaran Develioğlu ve Tekin, 2013). Seeman'a göre yabancılaşmanın beş ayrı boyutu bulunmaktadır. Bunlar (Seeman, 1983: 173'den aktaran Develioğlu ve Tekin, 2013):

- *Güçsüzlük*: Kişinin beklentilerini ve geleceğini kendisinin belirlenememesi ve sonucu değiştirebilecek güce sahip olmadığını düşünmesi;
- *Anlamsızlık*: Kişinin geleceği ile ilgili umutsuz olması nedeniyle hayatın anlamsızlığına inanması;
- *Kuralsızlık*: Kişinin amaç ve hedeflerine ulaşmak için toplum tarafından kabul görmeyen davranışların geçerli olduğuna inanması;
- *Topluma Yabancılaşma*: Toplumun genelinin kabul ettiği değerlerin kişi için bir anlam ifade etmemesi;
- *Kendine Yabancılaşma*: Kişinin davranışları ile geleceğe yönelik beklentileri arasında bir uyumsuzluk olması durumudur.

Brook (2009), Hochschild'ın *The Managed Heart* adlı kitabında ortaya koyduğu politik eleştirisinde Marks'ın yabancılaşma teorisinin oldukça önemli katkısının olduğunu belirtmektedir. Brook'a göre, Hochschild'ın yabancılaşma teorisi kapsamlı değildir. Hochschild, Marks'ın (1975 [1844]) dört ana boyutlu olan yabancılaşma teorisini iki boyutuyla –ürüne yabancılaşma ve emek sürecine yabancılaşma- sınırlar. İlki, işçinin ürettiği ürünün sahipliği ve kontrol kaybı ve ikincisi, emek süreci üzerindeki kontrolünden uzaklaştırılması ile ilgilidir. Bununla birlikte yabancılaşma üretim noktası kaynaklıyken, Marks'ın kalan iki boyutu toplumdaki yabancılaşmanın daha geniş aşındırıcı etkileriyle ilgilidir ve ilk iki boyuttan ayrılmamalıdır. Bu boyutlar –insanın doğasına yabancılaşma ve diğer varlıklara yabancılaşma (meta-fetişizmi dâhil)- meta biçimi ve piyasa ilişkileri toplumu üzerinden özümüzün, toplumsal ilişkilerimizin ve dünya anlayışımızın ciddi olarak tahrip edilmesi ile ilgilidir. Hochschild'in analizinde bu boyutların üstü kapalıdır ve onun amacı yabancılaşmaya katkıda daha geniş sosyal boyutları ve işyerinde duyguların doğrudan metalaşması olarak onları keşfetmek değildir (Brook, 2009: 9).

Hochschild, kapitalizm gerçeğini göz ardı etmeden yabancılaşma tarafından biçimlendirilmiş işçiler için yeterli ölçüde teoriler ortaya koyar (Lukacs, 1974; Heller, 1978'den aktaran Brook, 2009: 10). Hochschild'in argümanının temellerini duygusal emek performansının insani maliyeti kadar Marks'ın tartıştığı fiziksel ve zihinsel emeğin zararları da oluşturmaktadır. Duygusal ve fiziksel emek arasındaki farkın altında iş yapmanın olası maliyeti bakımından bir benzerlik vardır: işçinin bir işi yapmak için kullanılmasından dolayı bir açıdan yabancılaşmış ya da dışlanmış hale gelebilir (Brook, 2009: 11).

Yabancılaşma teorisinin başlardaki tanımı, Marks'ın ücretli emek eleştirisinin kullanımı eşit temelli, yani, duyguların metalaşmasındaki değişim değeri ve kullanım değeri arasındaki bir ayrım tarafından birleştirilmiştir. Bu alenen gözlemlenebilir bir şekilde yüz ve vücut görüntüsü oluşturmak için duygu yönetimi olarak Hochschild'in duygusal emeğin başat tanımının ayrılmaz bir parçasıdır. Duygusal emek parayla satılır ve bu yüzden de değişim değeri vardır (Brook, 2009: 11).

Hochschild'in analizi, duygu işi ve duygusal emek arasındaki ayırım üzerinde durmaktadır. Duygu işi aile ve arkadaşlar arasında ve hatta bir müşteri olarak

hayatımızın özel alanında duyguları yönetme ve sunma işlemidir. Duygusal emek ise aksine, metalaştırılmış hizmet etkileşimi olarak müşteriler tarafından tüketilen duyguların bir paketi içindeki özel alanın dönüşümü yoluyla çalışanların duygularının ticarileştirilmesini içerir. Süreç, yönetimin sahip olduğu biçimsel sahiplik, çalışanların kontrol edilme biçimleri, zamanlama, ruh halleri ve onların gösteriminin şekilleri aracılığıyla duygusal üründen ön saflarda çalışanları yabancılaştırma etkisine sahiptir.

Diğer iki görünümün bileşeni bu kontrolün kaybıdır. Öncelikle müşteri ile eşit olmayan bir ilişki vardır: müşteri daima haklıdır. Bu bizim özel yaşantımıza terstir. Özel hayatımızda yeni biriyle görüşmekte ve değişim oranını belirlemekte serbestiz. Eğer memnun değilsek, çoğu arkadaşlıkları bırakabiliriz ve eşitsiz evlilikleri bitirebiliriz. Fakat işin kamu dünyasında, bir müşteri tarafından saygısızlık ya da öfke ile muamele olduğunda tüm benliği ile ona cevap vermeyi istese bile eşitsiz değişimi kabul etmek genellikle bireyin işinin bir parçasıdır. Buralarda müşteriler kral, eşitsiz değişim normaldir (Brook, 2009: 12).

İkincisi, yönetim müşterilere hizmetleri gereken kalitede verilmesini sağlamak amacıyla duygusal emekçiler üzerinde belirlenmiş duygu kurallarını uygular. Bu kurallar duygusal gösterimin uygunluğunu, içeriğini ve biçimini dikte etmek suretiyle, emek sürecinin kontrol ve tasarımı çalışanlardan ayırır. Çalışanlar bu nedenle, duygusal ürün ve duygusal üretim sürecinden uzaklaştırılır (Brook, 2009: 12).

Marks için kapitalist toplumda yabancılaşmanın kaynağı, insanların ezici bir çoğunluğunun duygusal olarak onurlu bir biçimde hayatta kalmayı sağlamak için bir ücret karşılığı emeklerini üretim araçlarına sahip ve kontrol eden azınlık egemen bir sınıfa satmak zorunda olmasıdır.

İşletmelerin yoğun rekabet karşısında güç kazanmak ve değişen tüketici taleplerine daha hızlı bir şekilde cevap verebilmek, kâr ve verimlilik sağlanmak için, çalışanların zihinsel ve fiziksel emekleri yanında duygusal emeklerini de kullanması, onların tüm bilişsel, sosyal, fiziksel ve duygusal özelliklerinin nesneleştirilmesine yol açmaktadır (Kart, 2011: 215).

Kart, çalışanların duygularının kontrol edilmesi ve yönlendirilmesi şeklinde ortaya çıkan duygusal emeğin, "kurum kültürü" aracılığı ile devreye sokulduğunu ifade etmektedir. Çalışanlar, işlerini kaybetmemek, müşterilerden takdir kazanabilmek amacıyla duygularını ücret karşılığında verimlilik ve kara dönüştürmektedir (Kart, 2011: 215).

Kart, işletmelerin kâr ve verimlilik hedeflerini gerçekleştirmek üzere, çalışanların duygularını, iş yeri kurallarına uygun olarak yönetmeleri ile duygusal emeğin metalaştırıldığını ve bu sürecin kişinin işi ve yaşamı ile ilişkilerini derinden etkileyecek iş piyasası koşullarının doğmasına yol açtığını ifade etmektedir (Kart, 2011: 217).

Duygusal emek, çalışanların nasıl hissetmesi gerektiğine dayanan, hissetmediği duygunun taklit edilmesini ifade eden veya iş yeri kuralarına uymayan duyguların bastırılması ile ortaya konan davranışları gerektirmektedir. Hochschild'ın (2003) belirttiği gibi, duygu yönetimi bir ücret karşılığı yapıldığında duygusal emek haline gelmektedir (Kart, 2011: 221).

Çalışanların duyguları üzerinden yürütülen bu süreçte, onların karakteri değişikliğe uğratılmak suretiyle metalaştırılmakta ve bunun rasyonel bir davranış olduğu, işletme bakış açısıyla doğal gösterilmektedir. Çalışanlar, tek taraflı olarak konmuş olan eşitsiz bir ilişki içerisinde, organizasyonun kâr ve verimlilik beklentilerini karşılayacak biçimde hareket etmekte ve aynı zamanda kendi iş güvencesi koşullarını sürdürebilmek için bir rol yapma davranışı gerçekleştirmektedirler.

Bu süreç içinde çalışanlar, yapay bir ilişki kurdukları müşterileri bir madde olarak görmekte ve bu yüzden de duygusal olarak yabancılaşmaktadırlar. Amaç, müşteri ve dolayısıyla organizasyonun kâr ve verimlilik beklentilerini karşılamak olduğunda ve araç olarak da duyguların gösterilmesi gerektiğinde, çalışanlar müşterilere nesneleri gibi davranmaya başlamaktadır. Bu durum, gerçekliğin yitirilmesi olarak nesneleşme ya da "nesneye kölelik" olarak yabancılaşma duygusunu ortaya çıkarabilmektedir (Kart, 2011: 225).

Kart, duyguların iş süreci içindeki yönetiminin, çalışanların sosyal ve kişisel kimliğini zayıflattığını belirtmektedir. Bu durum, çalışanların sahte tavırlar göstererek rol yapmasından dolayı, gerçek benliklerine yabancılaşmasına yol açabilmektedir (Kart, 2011: 226).

Hochschild (1983) ve Asforth ve Humphrey (1983), duygusal emeğin yabancılaşma boyutuna dikkat çekerek, kişinin sahte davranışların sonucu olarak kendi gerçekliğini ve kişiliklerini kaybetme durumuyla karşı karşıya kalındığını vurgulamaktadırlar. Hizmet sektöründe çalışanların daha fazla bir biçimde maruz kaldıkları bu duygusal uyumsuzluklar, duygusal yorgunluk, iş memnuniyetsizliği ve yabancılaşma olarak kendini göstermektedir.

Çalışanlar, güvencesiz ve kuralsız çalışma koşullarında yürüttükleri duygusal emek süreci içerisinde, kendi gerçek benliklerini değiştirmeye zorlanmakta (Kart, 2011: 226) ve bu durum onların kişilikleri üzerinde aşınmalara (Sennett, 2005) ve duyarsızlaşmalarına yol açabilmektedir.

Kart (2011), duyguların yönetilebilme ve pazarlık unsuruna dönüştürülmesinin sonucu olarak, çalışanların kendini unutması, duygu dünyalarının karmaşık hale gelmesi, kendilerini bozulmuş hissetmesi, kimseyle görüşme isteği duymaması, kendi ailesinden uzaklaşması, giderek bencilleşme, kendilerine ait hiçbir şeyin kalmaması, kendilerine saygılarının azalması ve insanlara güvenlerinin kalmaması gibi bir takım sosyal ve psikolojik olumsuzların ortaya çıkabileceğini belirtmektedir. Aynı zamanda inanmadığı şeyleri sürekli söylemek, birilerini memnun etme çabası içinde olmak zorunda kalan çalışan, rol yapma zorunluluğunun sonucunda duygusal tükenmişlikle karşı karşıya kalabilmektedir.

Yabancılaşma olgusu kişinin tüm meslek ve iş dışı yaşamına etkileri bakımından çok ciddi sonuçlara yol açabilmektedir. İş, aile ve sosyal ilişkileri yanında, kişinin öz mutluluğuna da etki eder. Özünde kapitalist iş kurgusunun yattığı yabancılaşma, işin kendisine ait özellikleri dolayısıyla da kişiler üzerinde yalnızlık, duyarsızlık, insanlara karşı soğukluk, aile ilişkilerde başarısızlık, sosyal çevreye uyum sağlayamama gibi hem iş yaşamına ilişkin, hem de iş dışı yaşamına ilişkin olarak olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Özellikle duygusal olarak iş yerinde sürekli olarak

rol yapma davranışı içinde hareket eden turizm ve otel çalışanları kendi benliğinden ayrı ortaya çıkarttıkları taklit benlik, çalışanların karakter aşınması yoluyla benliklerine zarar verici hale gelebilmektedir.

2. BÖLÜM

YÖNTEM

Otelcilik sektöründe konuklarla yüz yüze iletişim halinde bulunan ve bu nedenle belli iş yeri davranış kurallarına uygun olarak bir rol yapma davranışı sergileyen çalışanların duygusal emek boyutundan yaşadıkları duygusal uyum ya da uyumsuzluğun, onların duygusal olarak tükenme ve duyarsızlaşma yaşamasına ya da kişisel başarısına etkilerinin neler olduğu ve bu etkilerin bir sonucu olarak çalışanların iş memnuniyetlerine, aile ve sosyal yaşamlarına ve işe, kendine ve diğer insanlara karşı yabancılaşma hislerine nasıl yansıdığı araştırmanın temel sorunsalıdır.

Araştırmada ayrıca şu sorulara cevaplar aranmıştır:

- Otel çalışanlarının meslekte kalış süreleri neden kısadır?
- Neden genç çalışanlar otelcilik sektörünün temel çalışan profilini oluşturmaktadır?
- Olumlu duygusal ifadeler ile derinlemesine rol yapma davranışı sergileyen otel çalışanlarının duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile kişisel başarı hissine katkısı nedir?
- Hangi faktörler duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissine olumlu ya da olumsuz etkiler yapar?
- Otelcilik sektörü çalışanlarının duygusal emek yönünden maruz kaldığı çalışma biçimi, onların duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ya da kişisel başarısını nasıl etkilemektedir?
- Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma, otel çalışanlarının duygusal uyum ya da uyumsuzluk boyutundan nasıl etkilenmektedir?
- Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma, otel çalışanlarının ailesi ile olan ilişkilerine nasıl yansımaktadır?

- Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma, otel çalışanlarının sosyal yaşama katılımına nasıl yansımaktadır?
- Duygusal uyum ve kişisel başarı hissi, otel çalışanlarının iş memnuniyetine nasıl yansımaktadır?
- Duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi, otel çalışanlarının mesleki gelecek algısına nasıl yansımaktadır?
- Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, otel çalışanlarının yaptıkları işe ve diğer insanlara yabancılaşmasını nasıl etkilemektedir?

Araştırma, otel işletmelerinde müşterilerle yüz yüze etkileşim içinde çalışan personelin, genel olarak turizm emek piyasası çerçevesinde belirtilen yapısı ile benzerlik taşıyıp taşımadığı, başka bir deyişle, turizm sektörü çalışanlarının düşük ücret, vasıfsız işler, mevsimlik çalışma, çoğunlukla gençlerin ve aile sorumluluğu taşımayan bireylerin çalıştığı işler olarak karakterize olmuş özelliklerinin literatürde genel kabul görmüş özelliklerle uyuşup uyuşmadığını ortaya koymayı amaçlamaktadır.

Literatürde turizm sektörünün doğal iş gerekleri içerisinde yer alan duygusal emek kavramının boyutları (Hochschild, 1979, 1983; Ashforth ve Humprey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Kruml ve Geddes, 2000a; Tracy, 2000; Chu, 2002; Humprey v.d. 2008), duygusal emeğin çalışanlar tarafından ortaya konuş tarzı hem olumlu rol yapma davranışı ya da derinlemesine rol yapma davranışı ve hem de duygusal uyumsuzluğu ifade eden yüzeysel rol yapma davranışı açısından incelenmiştir. Bununla birlikte duygusal emek çabalarının olumsuz sonuçları ile baş etme yolları olarak uygulamalar gerek anket ve gerekse mülakatlar ile incelenmiştir.

Duygusal emeğin iş sonuçlarına etkileri, iş tatmini (Chu, 2002; Miles ve Sletke, 2006; Pizam, 2004; Piennar ve Willemse, 2008; Wing ve Ziguang, 2012), tükenmişlik (Maslach ve Jackson, 1981; Ashforth ve Humprey, 1993; Maslach ve Goldberg, 1998; Brotheridge ve Grandey, 2002; Chu, 2002; Grandey, 2003), aile ve sosyal yaşama etkiler (Loo ve Lamm, 2005; Güzel, 2008; Ören, 2013) ve yabancılaşma üzerine etkileri (Marks, 1976; Hochschild, 1979, 1983; Seaman, 1983;

Brook, 2009; Kart, 2011; Develioğlu ve Tekin, 2013; Ören, 2013;) açılarından araştırmada ele alınmıştır.

Önceki çalışmalarda (Hochschild, 1979; 1983; Grandey 2003; Morris ve Feldman, 1996; Kruml ve Geddes, 2000; Lo ve Lamm, 2005; Brotheridge ve Grandey, 2002) duygusal emeğin farklı rol yapma davranışlarının (yüzeysel ve derinlemesine oyunculuk) duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi (Maslach ve Jackson, 1981) üzerinde ortaya çıkardığı sonuçlar, hizmetler endüstrisinin diğer iş kollarına (sağlık, eğitim, finans, ulaştırma) uygulanarak yapılmıştır. Bu araştırma otelcilik sektörü çerçevesinde duygusal emeğin iş sonuçlarına etkisi yönünden ele alınmış ve ayrıca, iş dışı yaşam boyutundan işin sosyal ve mesleki yaşama etkileri açısından da incelenmesi amaçlanmıştır.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli

Çalışma yaşamına ilişkin olarak ortaya çıkmış olan çeşitli gelişmeleri ve koşulları küreselleşme ve neo-liberal politikalardan ayrı bir biçimde ele almak yanıltıcı olabilir. Emek bu koşullar altında giderek daha fazla bir şekilde değersizleştirilmekte ve emeğin çalışma yaşamındaki kullanım biçimleri de değişmektedir.

Hizmet endüstrisi kapsamında ortaya çıkan emeğin yeni kullanım biçimi duygusal emeği gündeme taşımıştır. Emeğin salt fiziksel ve zihinsel emek çerçevesinde ele alınan kapsamı, duygusal emeği de kapsayacak şekilde genişlemiştir. Bu durum duyguların da bir meta aracı olarak kullanılmasının yolunu açmıştır.

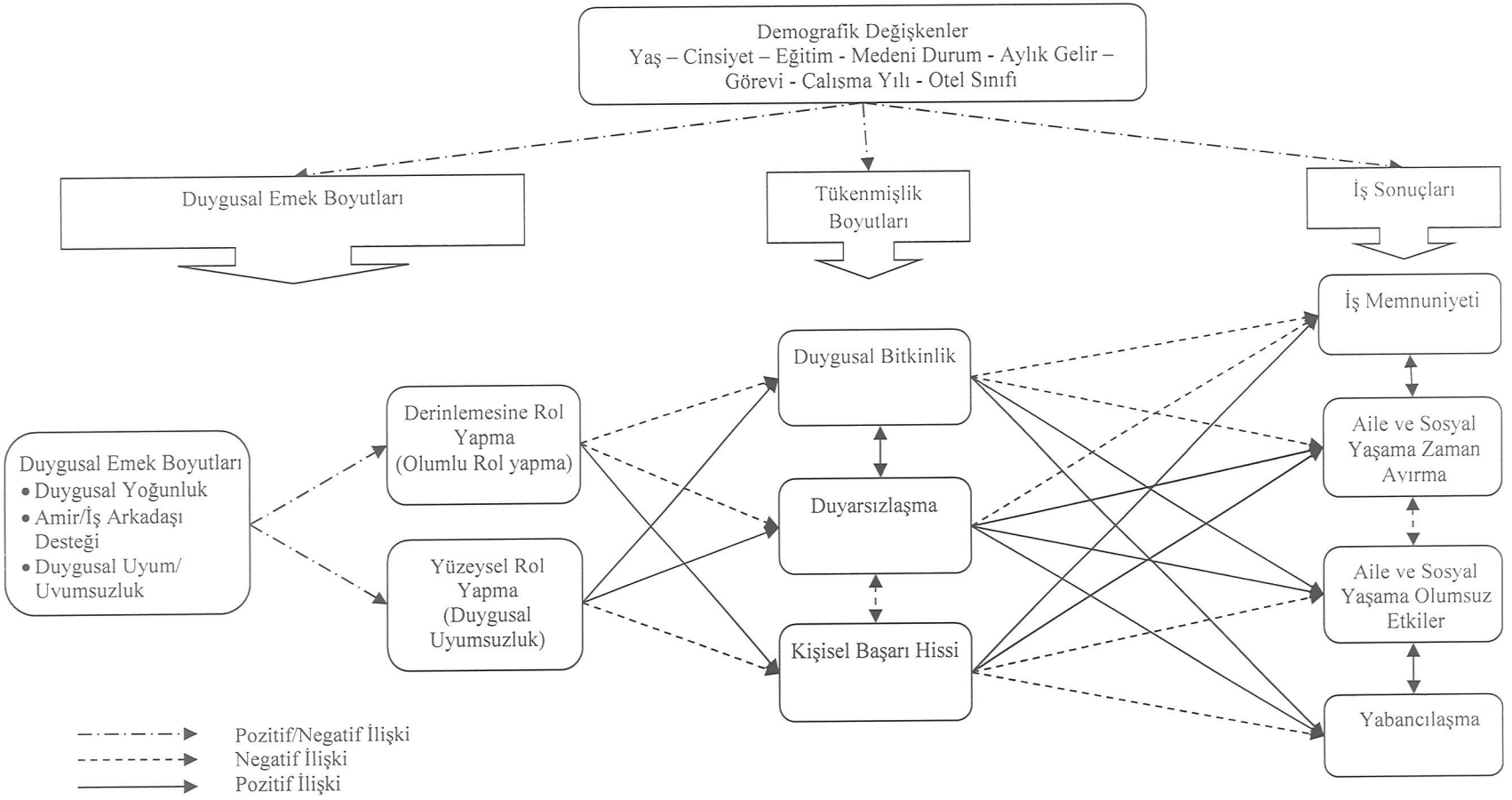
Hizmet endüstrisinin önemli bir parçası durumundaki turizm ve otelcilik sektörü yoğun duygusal emek kullanımının olduğu bir sektör durumundadır. Duygusal emeğin rol yapma biçiminde ortaya konuş biçimi, çalışanların gerçek duyguları ile iş gereği göstermek zorunda oldukları duygular arasında bir rol çatışması ya da rol belirsizliği olması durumlarında, çalışanların kişilikleri, iş tatminleri, tükenmişlikleri, aile ve sosyal yaşamları ve kendine, işe ve diğer insanlara karşı duyarsızlaşma ve yabancılaşma duygularına kapılabilmeleri gibi bir takım sonuçlara yol açabilmektedir.

Araştırmanın amacı, turizm ve otelcilik sektörü çalışanlarının işi gereği göstermek zorunda oldukları duygusal emek koşullarının, onların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissine etkilerinin neler olduğunu ve ortaya çıkan bu etkilerin aile ve sosyal yaşamlarına, meslekle ilgili algılarına ve işe, kendine ve diğer insanlara yabancılaşma duygularına nasıl yansıdığını bulmaktır.

Araştırmanın çizelge 3'de gösterilen modelinde, duygusal emek boyutundan hareketle ve demografik değişkenlere bağlı olarak ortaya çıkan derinlemesine rol yapma veya yüzeysel rol yapma davranışının, çalışanların yaşayabileceği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma ile bu sonuçların onların iş memnuniyetine, aile ve sosyal yaşama zaman ayırabilmelerine, aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımalara ve nihayet yabancılaşma duygularına etkilerinin bulunması amaçlanmaktadır.

Çizelge 3'deki araştırma modelinde, duygusal emek, tükenmişlik ve iş sonuçları şeklinde üç boyutlu olarak ilişkiler, birbirleri ile gösterdikleri pozitif ya da negatif ilişki şekline göre kurgulanmıştır. Duygusal emek boyutu ile demografik değişkenler bağımsız değişkenleri oluştururken, tükenmişlik ve iş sonuçları boyutundan ele alınan değişkenler bağımlı değişkenleri oluşturmaktadır. Aynı zamanda tükenmişlik değişkenleri iş sonuçları için bağımsız değişkenler özelliği göstermektedir. Bu ilişkiler ve ilişkilerin etki düzeyi araştırmada korelasyon ve regresyon analizleri ile incelenmiştir.

Çizelge 3: Duygusal emek boyutlarından tükenmişlik ve iş sonuçları araştırma modeli



Araştırma ile çalışanların gösterdikleri duygusal emek ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissine etkileri ve bu etkilerin iş memnuniyetlerine, aile ve sosyal yaşamlarına ve yabancılaşma duygularına olan yansımaları arasındaki ilişkilere bakılmıştır.

Araştırma modeli ile ortaya konan araştırmanın hipotezleri şöyledir:

H_1: Çalışanların duygusal yoğunluğu arttıkça duygusal uyumsuzlukları da artar.

H_2: Çalışanların duygusal yoğunluğu arttıkça duygusal uyumları (olumlu rol yapma davranışı) azalır.

H_3: Amir ve iş arkadaşı desteği ile duygusal uyum arasında pozitif bir ilişki vardır.

H_4: Olumlu rol yapma davranışı ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif, kişisel başarı hissi ile pozitif bir ilişki varken, duygusal uyumsuzluk ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif, kişisel başarı hissi ile arasında negatif bir ilişki vardır.

H_5: Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile iş memnuniyeti arasında negatif bir ilişki vardır.

H_6: Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımalar arasında pozitif bir ilişki vardır.

H_7: Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile yabancılaşma arasında pozitif bir ilişki vardır.

H_8: Kişisel başarı hissi ile iş memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki vardır.

H_9: Kişisel başarı hissi ile aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımalar arasında negatif bir ilişki vardır.

H_{10}: Kişisel başarı hissi ile yabancılaşma arasında negatif bir ilişki vardır.

H_{11}: Müşteriler ile yaşanan olumsuzluklar duygusal tükenmişiliğin ana sebeplerindendir.

H_{12}: Yaş ve duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki vardır.

H_{13}: Çalışanların elde ettiği aylık gelir ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif, kişisel başarı hissinde pozitif bir ilişki vardır.

H_{14}: Meslekte gemirilen süre ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki vardır.

Hipotezler, bulgular bölümünde, korelasyon analizlerinin sonuçları ile test edilmişlerdir. Ortaya çıkan ilişkinin durumuna göre hipotezler, 'kabul' ya da 'ret' edilmiştir.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Muğla-Bodrum'da faaliyet gösteren turizm belgeli otellerde çalışan otel personeli oluşturmaktadır. Bodrum Yarımadasında Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünün 01.04.2013 tarihli verilerine göre 141 adet turizm işletme belgeli tesis bulunmaktadır. Bu tesislerin toplam yatak kapasitesi 39846 adettir. Bu tesislerdeki toplam yatak kapasitesi baz alınarak ortalama çalışan sayısı belirlenmiştir. Yapılan araştırmalarda yatak başına personel sayısının hesaplanmasında değişik oranlar ortaya atılmıştır. Bu hesaplamalarda tesisin bulunduğu yer ve büyüklüğü kavramları ön plana çıkmasına rağmen, çoğunluk veri genel bir yatak başına çalışan sayısı şeklinde hesap edilmektedir.

1997 yılındaki verilere göre, yatak başına personel sayısı Amerika Birleşik Devletleri'nde 0,24, Avrupa ortalaması 0,43, Asya ortalaması 0,75 seviyesindedir. Türkiye'de ise bu oran 0,59 düzeyindedir (Oral ve Kurgun,1997: 185-186). Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planında (1979-1983) yatak başına düşen personel sayısı 0,5 olarak belirlenmiştir (Olalı, 1990: 296-297). Yukarıda belirtilen oranlar beş yıldızlı oteller standardına göre hesaplanmış oranlardır.

G. Vallen ve J. Vallen (2012), barlar ve oda servisi gibi hizmetler dışında faaliyet gösteren otel işletmelerinin personel sayısını oda başı 0,25, yani dörtte bir oranında bir personel sayısı öngörmüşlerdir. Amerikan otelcilik sektörü içinde yapılan değerlendirmeye göre, otelin sınıfına bağlı olarak personel sayısı değişkenlik

gösterdiği ifade edilmektedir. Buna göre bu oran oda başı olmak üzere 0,5 ile 1:1 arasında değişkenlik gösterir. Bu oranın otel hizmet yelpazesinin çok geniş olduğu durumlarda odabaşı 1,5'e kadar çıkabileceği vurgulanmaktadır. Ancak, G. Vallen ve J. Vallen tarafından yapılan bu tespit oda başı baz alındığı halde, yatak başına personel sayısının bulunmasında fikir verebilmektedir. Buna göre otellerde belirtilen oda sayısının 2 veya daha fazla katı olmak üzere yatak sayısı olduğu dikkate alındığında, belirtilen oranların 0,20- 0,30 aralığında olduğu varsayılabilir.

Turizm Bakanlığının yaptırdığı *Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İşgücü Araştırması* (1989) ve *Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İşgücü Araştırması 1993* (1994) araştırmalarda, yatak başına düşen personel sayısındaki otel işletmelerinin türüne yer verilmiştir. Ertuğral (2002: 7), her iki araştırma arasındaki değişime yer verdiği çalışmasında, yatak başına düşen personel sayısının 1989'da 0,35 iken 1993'de 0,28'e düştüğünü her iki araştırmayı birleştirmek suretiyle belirlemiştir. Aradan geçen yıllar içinde bu sayının daha da düştüğü ve 0,2 ortalamasının personel sayısını hesaplamada uygun olacağı tahmin edilmektedir.

Bodrum yöresindeki personel sayısının tespitine yönelik hem Kültür ve Turizm Bakanlığının hem de TUİK istatistiklerinde net bir sayı bulunamadığı için, ortalama çalışan sayısını tespit etmek için yatak başına personel oranı kullanılmıştır. Buna göre;

$$\text{Yatak başına personel sayısı} = \frac{\text{Personel Sayısı}}{\text{Yatak Sayısı}}$$

Personel Sayısı = 39846*0,2 = 7969 ~ 8000 kişi olur.

Dolayısıyla araştırmamızın evrenini yaklaşık 8000 kişilik bir otel çalışanları grubu oluşturmaktadır.

Örneklem sayısı evrenin %5'i kadar bir sayı (400 kişi) olması planlanmıştır. Otellerin seçiminde Bodrum Yarımadası'nın coğrafi olarak değişik bölgelerine yayılmış olan otel işletmeleri ile görüşülerek araştırma yapmamıza izin veren oteller örnekleme dâhil edilmiştir. Bu tesislerin en az %70'inin dört ve beş yıldızlı oteller olmasına özellikle özen gösterilmiştir.

Bu dört yüz kişi, otellerde müşteriyle yüz yüze iletişim halinde hizmet veren çalışanlardan rastgele yöntemle seçilmiştir. Örneklemimizin temelini yiyecek-içecek, ön büro ve kat hizmetleri çalışanları oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamında 40 adet otel işletmesi ziyaret edilerek çalışanları ile görüşmemize izin verilen 30 otele toplam 800 adet anket formları bırakılmıştır. 30 otelin 29'undan toplam 650 anket formu oteller tekrar ziyaret edilerek ya da posta/kargo yoluyla toplanmıştır. Gelen anket formlarından 406 adedi değerlendirmeye uygun bulunmuş ve geri kalan kısmı anket formlarındaki eksiklikler nedeniyle değerlendirmeye alınmamıştır.

Anket çalışması ile birlikte ve aynı zaman boyutu içerisinde, çalışanlardan 20 kişi ile görüşmeler yapılarak derinlemesine bilgiler alınması için çalışmalar yürütülmüştür. Bu kapsamda sezon sonunda anket yapılan bazı otel işletmeleri tekrar ziyaret edilerek çalışanlarla görüşme yapmamıza izin verilen toplam 13 otel çalışanı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

2.3. Veri Toplama Tekniği

Araştırmada anket ve mülakat veri toplama tekniği kullanılmıştır. Her iki tekniğin kullanılması daha farklı boyutlarda veri toplanmasını sağlamıştır. Uygulanan anketlerle daha geniş kitleye ulaşılabilmiştir ve bu da toplanan veriler üzerinden genelleme yapma olanağını sağlamıştır. Diğer yandan, uygulanan mülakatlar anket uygulamasıyla ulaşılamayan ve daha önce ön görülemeyen daha ayrıntılı verilere ulaşma imkânı vermiştir.

Anketle veri toplama tekniği ile çok sayıda otele ve çalışana ulaşılarak genel bir tutum ve davranış ölçme imkânı yakalanmış ve bununla birlikte genellemelere ulaşma imkânı sağlanmıştır.

Mülakat tekniğiyle ise, az sayıda kişiyle fakat çok daha derinlemesine bilgi toplama ve bu bilgilerin nasıl ve nedenine ilişkin değerlendirmelerde bulunma imkânı sağlanmıştır. Mülakatlarda, araştırma problemine ilişkin önceden ön görülemeyen önemli verilere ulaşılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formu 76 sorudan oluşmaktadır (Bkz. Ek: 1). Bununla birlikte yüz yüze mülakatta beş sorudan oluşan mülakat formu (Bkz. Ek:2) kullanılmıştır ve görüşme yapılan kişinin izniyle ses kaydı alınarak bilgiler toplanmıştır.

Anket çalışması içinde demografik bilgilerin olduğu bir bölüm, duygusal emek kullanımının ölçüldüğü bir bölüm, tükenmişlik durumunun ölçüldüğü bölüm ve işin sosyal ve mesleki yaşama etkilerinin ölçüldüğü bölüm olmak üzere toplam dört bölümden oluşmaktadır. Duygusal emekle ilgili olarak Diefendorff ve arkadaşlarının (2005), Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'ın (2000) duygusal emek ölçeklerinden faydalanılmış ve bazı soruları otelcilik iş koluna uyarlanarak uygulanmıştır. Tükenmişlik ölçeği olarak ise Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş olan ölçek, yine otelcilik mesleğine yönelik olarak uyarlanmak suretiyle uygulanmıştır. Sosyal ve mesleki yaşama etkilerinin ölçüldüğü bölüm ise bu araştırma kapsamında oluşturulmuştur. Demografik bilgilerin alındığı bölüm dışında diğer bölümlerde 'her zaman'dan 'hiçbir zaman'a doğru sıralanan, bir uçtan diğerine değişen yanıt seçeneklerini kullanarak tutum ve davranışları ölçmek amaçlandığından 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçekteki seçenekler ve bunların anlamları şöyledir:

Her zaman(5): Çalışanların belirtilen ifadeye tamamen katıldığını ifade etmektedir.

Çoğu zaman(4): Çalışanların belirtilen ifadeye sıklıkla katıldığını ifade etmektedir.

Bazen(3): Çalışanların belirtilen ifadeye ara sıra katıldığını ifade etmektedir.

Nadiren(2): Çalışanların belirtilen ifadeye çok az katıldığını ifade etmektedir.

Hiçbir zaman(1) Çalışanların belirtilen ifadeye kesinlikle katıldığını ifade etmektedir.

Anket sorularına verilen cevaplar, yukarıdaki sınırlar içerinde kalan seçenekler üzerinden değerlendirilmiştir. Her bir faktör grubu üzerindeki soruların ortalama değerleri (mean) belirtilen sınırların içinde kalma durumları esas alınarak analizler yapılmıştır.

2.3. Verilerin Analizi

Anketler IBM SPSS 20 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Bu bölümde ilk olarak demografik değişkenlerin frekans ve yüzde dağılımları ile ankete katılanların genel yapısal özellikleri ortaya konmuştur. Daha sonra duygusal emek, tükenmişlik ve sosyal ve mesleki yaşama etki ölçeklerinin faktör analizleri yapılarak bunlar tablolaştırılmıştır. Bu analizlerde faktör yükü 0,50 ve üstündeki ve özdeğeri (eigenvalues) 1'den büyük olan değerler faktör grupları içerisine dâhil edilmiştir. Her bir faktör grubu isimlendirilmek suretiyle ve ortalama (mean), varyans ve standart sapma (Std. Dev.) değerleriyle birlikte tablolaştırılmıştır. Her bir faktör analize ait KMO (Keiser-Meyer-Olkin) güvenirlilik ölçüsü ve Sig. (p) anlamlılık düzeyini gösteren değerler tabloların altında verilmiştir. Faktörlere ilişkin iç tutarlılık cronbach alfa değerleri de aynı tabloda verilmiştir.

Faktör grupları içerisinde yer alan ve o faktörü ölçen benzer sorulara verilen cevapların ortalamaları almak ve bu suretle faktörler arası karşılaştırmalarda bulunabilmek amacıyla, her bir faktöre ilişkin faktörlerdeki sorulara katılımcıların verdiği cevaplar ortalama değerlere (Mean) dönüştürülmüştür. Faktör ortalamaları veri setinden yararlanılarak her üç ölçeğe ait faktörlerin birbiri ile korelasyonunu gösteren tablo hazırlanmıştır ve $p<0,01$ ve $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde (2-tailed) korelasyonları ortaya konmuştur.

Ayrıca demografik değişkenler ile duygusal emek, tükenmişlik ve sosyal ve mesleki yaşama etkilerini gösteren faktör gruplarıyla aralarındaki ilişkiyi gösteren korelasyon tabloları hazırlanmıştır.

Demografik değişkenlerin duygusal tükenme ve sosyal ve mesleki yaşama etkilerini ve tükenmişliğe neden olan faktörlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissine etkilerini öngörmede katkılarını gösteren regresyon analizleri yapılmış ve tablolar olarak gösterilmiştir.

Mülakatlardan elde edilen veriler beş temaya ayrılmıştır. Bunlar: İşin duygusal emek yönünden görünümü, duygusal sorunlarla baş etme yolları, duygusal uyum/uyumsuzluk, işin aile ve sosyal yaşama yansımaları ve mesleğe karşı tutuma

etkisi. Temalar kendi içinde kategorilere ayrılmış ve bunlar her bölüm sonunda çizelgeler halinde tema, kategoriler, ifadeler ve yorumlar şeklinde gösterilmiştir. Mülakatlardan elde edilen ifadeler görüşülen kişilerin ağzından aynen yazılmış ve bunların yorumları yapılmıştır.

Mülakatların çözümlemesinde kategorik içerik perspektifi modellemesinden (Yılmaz, 2010) yararlanılmıştır. Bu modellemede, görüşmenin ana temaları belirlendikten ve görüşmeler yapıldıktan sonra, görüşmelerin ses kayıtları tekrar tekrar dinlenerek ve yazıya dökülmek suretiyle her bir başlığa ilişkin alt kategoriler belirlenmiştir. Kategoriler, görüşülen kişilerin ifadeleri doğrultusunda alt metinler halinde verilmiş ve bu ifadeler kategorik olarak yorumlanmıştır.

Mülakat Verilerinin Analiz Modeli

ANA TEMALAR
İşin Duygusal Emek Yöünden Görünümü – Duygusal Sorunlarla Baş Etme Yolları – Duygusal Uyum/Uyumsuzluk – İşin Aile ve Sosyal Yaşama Etkileri – Mesleğe Karşı Tutum

↓

İÇERİK KATEGORİLERİN BELİRLENMESİ
Görüşülen kişilerin ifadelerinden çıkan ortak içerik kategorilerin belirlenmesi

İşin Duygusal Emek Yönünden Görünümü Kategorileri: Sıklık – Gösterim Şekli – Zorunluluk
Duygusal Sorunlarla Baş Etme Yolları: Amir Desteği – Arkadaş Desteği – Kabullenme/Umursamama– Sessiz Kalma – Müşteriyle Tartışma
Duygusal Uyum: Gerçek Samimi Duygular – Profesyonellik – Meslek Sevgisi
Duygusal Uyumsuzluk: Yüzeysel Rol Yapma – Kişilikleri İle Uyuşmama – Mesleğe Karşı Olumsuz Tutum – Duygusal Tükenme
İşin Aile Yaşamına Etkileri: Aileye Vakit Ayıramama – Boş Zaman Dengesizliği- Aşırı İş Yükü ve Yorgunluk – Mevsimlik Çalışma
İşin Sosyal Yaşama Etkileri: Zaman Kısıtlığı- Boş Zaman Dengesizliği – Uzun Çalışma Saatleri – Mevsimlik Çalışma
Mesleğe Karşı Tutum: Gelecek Beklentisi – iş Güvencesi Koşulları – Mevsimlik Çalışma – Kariyer İmkânları – Yaş Faktörü – Cinsiyet Faktörü

↓

İFADELER
Görüşülen kişilerin kategorilere uygun düşen ifadeleri

↓

YORUMLAR
Herbir kategori için görüşülen kişilerin ifadelerinin çözümlemeleri yapılmak suretiyle araştırma konusu çerçevesinde değerlendirilmesi

3. BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Otel işletmelerinde çalışan personelin işin gereği olarak göstermek zorunda kaldıkları duygusal emek çabalarının, onların işe karşı tutumları ile duygusal tükenmişlik ve yabancılaşma açısından ortaya çıkan sorunların neler olduğunun bulunması amaçlanmıştır. Bu çerçevede, çalışanların duygusal emekle ilgili ortaya koydukları rol yapma davranışlarının yaratabileceği duygusal uyum ya da uyumsuzluk boyutlarından, bunun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile olan ilişkilerinin neler olduğu tespit edilmesi hedeflenmiştir. Ayrıca duygusal emeğin iş sonuçları olarak aile, sosyal yaşam ve meslekle ilgili tutumlarının nasıl etkilendiği de araştırma ile bulunması amaçlanmıştır.

Bu amaçla araştırmada iki temel veri kaynağı olarak anket ve mülakat teknikleri kullanılmıştır. Anket: demografik bilgiler, duygusal emek kullanımı, tükenmişlik ve işin sosyal ve mesleki yaşama etkilerinin ölçüldüğü bölümlerden oluşmaktadır.

Demografik bilgiler: yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim, meslek yılı, otel sınıfı, aylık gelir vb. değişkenlerden oluşmaktadır.

Duygusal emek kullanım ölçeği: olumlu rol yapma davranışı, duygusal yoğunluk, duygusal uyumsuzluk ve amir/iş arkadaşı desteği şeklinde tespit edilmiş olan dört faktör grubu ile incelenmiştir.

Tükenmişlik: duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi başlıkları altında toplanmış üç faktör grubu ile incelenmiştir.

İşin sosyal ve mesleki yaşama etkileri: iş memnuniyeti/memnuniyetsizliği, aile ve sosyal yaşama zaman ayırma ve aile ve sosyal yaşama yansımalar şeklinde üç faktör grubu ile ele alınmış ve analiz edilmiştir.

Frekans ve yüzde tabloları yardımıyla, katılımcıların sahip oldukları demografik özellikler çıkarılmıştır. Demografik verilerinin, duygusal emek kullanımı, tükenmişlik, sosyal ve mesleki yaşama etkileri ile olan ilişkileri için korelasyon analizleri ve bu ilişkilerin katkı payının tespit edilebilmesi için regresyon analizleri yapılmıştır.

Duygusal emek kullanımı, tükenmişlik ve işin sosyal ve mesleki yaşama etkilerinin ölçülmesine yönelik olarak sorulan soruların ait oldukları faktör grupları faktör analizi ile tespit edilmiştir. Faktör gruplarının aralarındaki ilişkiyi gösteren korelasyon analizleri ve her bir faktörün diğer faktörler üzerine etkisinin derecesini gösteren regresyon analizleri yapılmıştır.

Mülakata katılanların demografik özellikleri çıkarılmış ve tablo halinde gösterilmiştir. Mülakat verileri beş temel tema (işin duygusal yönden görünümü, duygusal sorunlarla baş etme yolları, duygusal uyum ya da uyumsuzluk, işin aile ve sosyal yaşama etkileri ve mesleğe karşı tutum) ve bunlara ait kategoriler ile gruplandırılmıştır. Mülakata katılanların ifadeleri temalar içinde değerlendirilmiş ve ifadelerine yer verilmiştir. Temalar, kategoriler ve bunlara bağlı ifadeler ile yorumları çizelgelerde gösterilmiştir.

3.1. Demografik Değişkenler

Ankete katılanların demografik bilgiler başlığı altındaki sorulara verdikleri cevaplara ait frekans ve yüzdeler tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2: Demografik Değişkenler Frekans ve Yüzde Tablosu

Değişkenler		
Otel Sınıflaması	**Sayı**	**Yüzde**
1 Yıldızlı	6	1,5
2 Yıldızlı	13	3,2
3 yıldızlı	-	-
4 Yıldızlı	96	23,6
5 Yıldızlı	220	54,2
Butik Otel	71	17,5
Toplam (N)	406	100

Cinsiyet	**Sayı**	**Yüzde**
Kadın	154	37,9
Erkek	252	62,1
Toplam (N)	406	100

Yaş Grubu	**Sayı**	**Yüzde**
16-20 yaş	81	20,0
21-25 yaş	165	40,6
26-30 yaş	80	19,7
31-35 yaş	48	11,8
36-40 yaş	18	4,4
41-45 yaş	4	1,0
46 ve üstü yaş	10	2,5
Toplam (N)	406	100

Medeni Durum	**Sayı**	**Yüzde**
Evli	79	19,5
Bekar	318	78,3
Boşanmış	9	2,2
Toplam (N)	406	100

Eğitim Durumu	**Sayı**	**Yüzde**
İlkokul	19	4,7
Ortaokul	27	6,7
Lise	125	30,8
Ön Lisans	96	23,6
Lisans	132	32,5
Y.Lisans/Doktora	7	1,7
Toplam (N)	406	100

Oteldeki Görev	**Sayı**	**Yüzde**
Ön Büro Çalışanı	89	21,9
Servis-Bar Çalışanı	168	41,4
Kat Hizmetleri Çalışanı	59	14,5
Mutfak Çalışanı	33	8,1
Departman Şefi	22	5,4
Diğer	35	8,6
Toplam (N)	406	100

Tablo 2: Devam

Oteldeki Çalışma Süresi	Sayı	Yüzde
1 Yıldan Az	247	60,8
1-3 Yıl	101	24,9
4-6 Yıl	37	9,1
7-9 Yıl	12	3,0
10 Yıldan Çok	9	2,2
Toplam (N)	406	100

Meslekte Geçirdiği Yıl	Sayı	Yüzde
1 Yıldan Az	109	26,8
1-3 Yıl	121	29,8
4-6 Yıl	75	18,5
7-9 Yıl	38	9,4
10 Yıldan Çok	63	15,5
Toplam (N)	406	100

Daha Önceki İşinden Ayrılma Sebebi	Sayı	Yüzde
İlk Kez Çalışıyorum	70	17,2
Sezon Bitimi	168	41,3
Eğitim	71	17,5
Aile	12	3,0
Maddi	20	4,9
Diğer	65	16,0
Toplam (N)	406	100

Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişi Sayısı	Sayı	Yüzde
Yok	284	70,0
1	31	7,6
2	43	10,6
3	24	5,9
4	11	2,7
5 ve üzeri	13	3,2
Toplam (N)	406	100

Aylık Gelir	Sayı	Yüzde
Asgari Ücret- 1000 TL	251	61,8
1001-1500 TL	92	22,7
1501-2000 TL	31	7,6
2001-2500 TL	12	3,0
2501 ve Üzeri	20	4,9
Toplam (N)	406	100

İkamet Ettiği Yer		
Lojmanda	248	61,1
Evde Ailemle	104	25,6
Evde Ailemden Ayrı	39	9,6
Diğer	15	3,7
Toplam (N)	406	100

Sendika Üyeliği	Sayı	Yüzde
Evet	31	7,6
Hayır	375	92,4
Toplam (N)	406	100

Ankete katılanların büyük çoğunluğu dört ve beş yıldızlı otellerde (%78,8) çalışmaktadır. %37,9'u kadın ve % 62,1'i erkektir.

Yaş grupları itibariyle ankete katılanların % 40,6'sı 21-25 yaş, % 20'si 16-20 yaş ve % 19,7'si 26-30 yaş grubundadır. Buna göre otel çalışanlarının büyük çoğunluğunun gençlerden oluştuğu görülmektedir. Turizm ve otelcilik sektörünün çoğunlukla gençlerden oluştuğu şeklinde literatürde vurgulanan özellikle tutarlı olduğu görülmektedir.

Çalışanların çoğunluğunu bekârlardan (% 78,3) oluşması, genç çalışanların fazlalığı ile açıklanabilir. Bu paralelde çalışanların büyük çoğunluğunun bakmakla yükümlü olduğu kişi olmaması (%70), turizm ve otelcilik sektörü çalışanlarının genellikle sorumluluk taşımayan kişilerden oluşması ile ilgili yapılmış araştırmalarla (Riley, 2001; Choy, 1995; Hall, 1996) tutarlılık göstermektedir.

Eğitim durumlarına bakıldığında, yüksek öğretim düzeyinde çalışanlar % 57,8 ile çoğunluktadır. Eğitim seviyeleri bakımından ön büro ve servis-bar çalışanlarının ağırlıklı olarak ön lisans ve lisans seviyelerinde, kat hizmetleri ve mutfak çalışanlarının ise lise ve altı eğitim seviyelerindedir. Eğitim seviyesi itibariyle yüksek olan çalışanların bu özelliklerinin, işin vasıfsız işler kategorisindeki değerlendirmeler ve ücret yapısıyla uyuşmadığı görülmektedir. İşler bir yandan vasıfsız işler olarak görünüp, diğer yandan talep edilen çalışan profilinin yüksek öğretim seviyesine denk düşmesi sektörün iş-ücret dengesini kuramadığını göstermektedir.

Ankete katılanların % 41,4'ü servis-bar, % 21,9'u ön büro ve % 14,5'i kat hizmetleri çalışanıdır.

Çalışanların mesleki deneyimlerinin düşüklüğü dikkat çekmektedir. Buna göre bir yıldan az (% 26,8) ve bir-üç yıl arası (% 29,8) deneyim süresi toplam örneklemin % 56,6'sını oluşturmaktadır. Ayrıca çalışanların çoğunun (% 60,8) şu anda çalışmakta olduğu otelde ilk kez çalıştığı görülmektedir. Bu durum sektörde aynı işyerinde çalışma sürelerinin düşüklüğüne işaret etmektedir. Bu anlamda sektördeki işler sezonluk ve gelip geçici işler olarak görünmekte ve çalışanlar tarafından kısa sürede terk edilmektedir.

Çalışanların büyük çoğunluğunun (% 92,4) sendikal bir örgütlenme içerisinde olmadıkları görülmektedir. Bu durum, çalışanların arkasında örgütsel bir güç olmadığını ve bu yüzden iş güvencesi koşullarının yetersizliğini göstermektedir.

Otel çalışanlarının düşük ücretler ile karakterize olduğu görülmektedir. Buna göre, çalışanların büyük çoğunluğu (% 61,8) asgari ücret-1000 TL aralığında ücret almaktadır. Bu sonuç, Riley'nin (1993) belirtmiş olduğu otelcilik işlerinin % 64 oranında vasıfsız işler kategorisinde olma analizindeki sonuçlarla uyumludur.

Çalışanların ikamet ettikleri yerlere bakıldığında, % 61.1 oranında lojmanda konakladıkları görülmektedir. Bu durum çalışanlar açısından bir yandan konaklama ve yeme-içme giderlerinin karşılanması açısından avantajlı bir durum yaratırken, diğer yandan, çalışanlar otel ve lojman arasında bir yaşam sürdürürken ailelerinden ve sosyal çevrelerinden uzaklaşmaktadırlar.

3.2. Faktör ve Betimsel Analizler

Anket çalışması içerisinde yer alan, duygusal emek kullanımı ölçeği, tükenmişlik ölçeği ve sosyal ve mesleki yaşama etkilerini ölçmeye yarayan bölümlerde bir olguyu çeşitli sorular yardımıyla ortaya çıkarmak amaçlandığından, bu soruların faktör kümelerini belirlemek için faktör analizine tabi tutulmuştur. Birbiriyle ilişkili olan soruların bir faktör kümesi altında toplanması, çok sayıda değişkenden gruplandırılmış yeni değişkenler bulunmasını sağlamıştır. Bununla beraber ortalama ve standart sapma verileri de aynı tablo içerisinde verilerek, her bir soruya ait verilen cevapların ortalamaları gösterilmiştir. Faktör analizinde özdeğeri (eigenvalue) 1 ve üstü değerler ile faktör yükü 0,50'nin üzerinde olan sorular faktör grupları içerisine dâhil edilmiştir.

Tablo 3'de yer alan duygusal emek kullanımının boyutlarının ortaya çıktığı faktör analizinde şu faktör gruplarından oluşmaktadır:

- **Olumlu rol yapma davranışı:** Gerçekten hissedilen samimi duyguların gösterilmesi anlamına gelmektedir. Olumlu rol yapma davranışı duygusal emek performansında derinlemesine rol yapma davranışına denk

düşmektedir. Bu anlamda bu gruptaki sorular duygusal uyumu ölçmeyi amaçlamaktadır.

- **Duygusal yoğunluk:** Çalışılan süre boyunca müşterilerle duygusal olarak etkileşimin süresi, çeşitliliği ve müşteri sayısı ile ilgilidir. Duygusal emeğin çalışanlar tarafından hangi yoğunlukta yerine getirildiği ve bunun diğer değişkenlere nasıl yansıdığının bulunması amaçlanmaktadır.
- **Duygusal uyumsuzluk:** Çalışanların müşteriler ile yaşadıkları duygusal sürtüşmeler, kişilikleri ile uyuşmayan duyguları göstermeleri ve gerçek duygularını gizlemekte zorlandıkları anlamına gelmektedir. Çalışanların duygularını gösterirken yüzeysel rol yapma davranışı ile hareket ettiklerini göstermektedir.
- **Amir/iş arkadaşı desteği:** Müşterilerle yaşanan duygusal sorunlarla baş etmede amirlerin ve iş arkadaşlarının rolünü belirtmektedir. Bu durum özellikle duygusal uyumsuzluğun ve buna bağlı olarak ortaya çıkabilecek tükenmişlik ve aile ve sosyal yaşama etkilerin azaltılmasında etkili olan bir faktörü göstermektedir.

Tablo 3'de duygusal emek faktörleri ve bu faktörlere ilişkin sorulan sorular, varyans ve özdeğer yüklerine göre sıralanmıştır.

Tablo 3: Duygusal Emek Faktör ve Betimsel Analiz Tablosu						
Duygusal Emek Boyutları	Özdeğer	Faktör Varyansı	M	SD	Faktör Yükü	Cronbach Alfa
Faktör 1: Olumlu Rol Yapma Davranışı	**3,04**	**20,028**				**0,645**
7. Kendimi kötü hissettiğim ve sinirli olduğum zamanlarda bile müşterilere yakın ilgi gösterip gülümserim			4,18	,93	,749	
3. Her işe başlarken gerçek duygularım ne olursa olsun yüzüme bir gülümseme maskesi takarım			4,14	1,05	,716	
5. Bana hakaret eden bir müşteri ile ilgilenirken bile sinirlenmemeye çalışarak alttan alırım			3,96	1,01	,637	
1. Sorun çıkaran bir müşteri ile ilgilenirken gerçek duygularımı gizlemek için çaba sarf ederim.			4,16	,92	,544	
Faktör 2: Duygusal Yoğunluk	**2,04**	**13,617**				**0,624**
12.Çalışma süresince gösterdiğim duygu yoğunluğu oldukça fazladır			3,45	1,10	,729	
13. Çalışma süresince müşterilerle duygusal etkileşim sürem oldukça fazladır			3,26	1,20	,628	
11. Çalışma süresince iletişimde bulunduğum müşteri sayısı oldukça fazladır			4,15	,99	,593	
Faktör 3: Duygusal Uyumsuzluk	**1,52**	**10,126**				**0,531**
2. İşim gereği müşterilerle zaman zaman duygusal sürtüşmeler yaşarım			2,36	1,13	,763	
6. Karakterim ve kişiliğimle uyuşmayan bazı duyguları göstermek zorunda kalıyorum			2,97	1,17	,730	
8. Ne zaman kötü ruh hali içinde olsam, müşterilerden bu duygularımı gizlemem sorun olur			2,36	1,19	,617	
Faktör 4: Amir/İş Arkadaşı Desteği	**1,31**	**8,748**				**0,712**
19. Müşterilerle etkileşimimde yaşadığım duygusal sorunlarda amirlerimden destek görürüm			3,73	1,13	,831	
20. Çalışma arkadaşlarımdan işyerinde müşterilerle yaşadığım sorunlarda destek görürüm			3,81	1,15	,796	
Toplam Varyans		**52,519**				
KMO : 0,72 p: ,000 (Bartlett's Test)						

Tablo 3'de, faktör grupları incelendiğinde duygusal emeğin olumlu rol yapma davranışı şeklinde çalışanlar tarafından gösterimi 4,11 ortalama değerle 'çoğu zaman' düzeyindedir. Başka bir anlatımla çalışanlar yüksek bir duygusal uyum şeklinde çalışma göstermektedir.

Çalışanların duygusal yoğunluk olarak ortalama 3,62 ile 'çoğu zaman' düzeyinde duygusal yoğunlukta çalıştıkları görülmektedir.

Duygusal uyumsuzluk belirten çalışanların ortalaması 2,56 ile 'nadiren' düzeyinde çıkmaktadır. Bu anlamda otel çalışanlarının yüksek derecede duygusal uyum gösterdikleri söylenebilir.

Amir/iş arkadaşı desteğinin ise 3,77 ortalama ile 'çoğu zaman' düzeyinde ortaya çıktığı görülmektedir.

Tablo 4, Tükenmişlik faktörlerinin boyutlarının ortaya çıktığı faktör analizinde şu faktör gruplarından oluşmaktadır:

- **Duygusal tükenme:** duygusal emek kullanımı sonucunda yaşanan duygusal uyumsuzluğun çalışanların işe karşı soğukluk hissetmesi ve duygusal olarak duyulan yorgunluğu ifade eder.
- **Duyarsızlaşma:** duygusal tükenme hissi ile birlikte oluşan ve müşterilere ve genel olarak diğer insanlara karşı hissedilen umursamazlık ve yabancılaşma ile ilgilidir.
- **Kişisel başarı hissi:** yaptığı iş ile ilgili olarak yaşadığı duygusal uyumun kişinin işte başarılı olma konusundaki inancına etkisini ya da duygusal uyumsuzluğun başarı hissine olumsuz yansımalarını ifade eder.

Tablo 4'de tükenmişlik faktörleri ve bu faktörlere ilişkin sorulan sorular, varyans ve özdeğer yüklerine göre sıralanmıştır.

Tablo 4: Tükenmişlik Faktör ve Betimsel Analiz Tablosu

Tükenmişlik Boyutları	Özdeğer	Faktör Varyansı	M	SD	Faktör Yükü	Cronbach Alfa
Faktör 1: Duygusal Tükenme	**5,81**	**41,542**				**0,896**
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum			2,96	1,22	,830	
5. İşimden dolayı kendimi tükenmiş hissediyorum			2,52	1,18	,815	
3. Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum			2,58	1,26	,778	
1. Duygusal olarak işimden soğuduğumu hissediyorum			2,65	1,23	,773	
6. İşimden dolayı kendimi sinirli hissediyorum			2,54	1,13	,671	
Faktör 2: Duyarsızlaşma	**1,42**	**10,173**				**0,785**
8. Konukların sorunlarının bazıları için beni suçladıklarını hissediyorum			2,26	1,12	,761	
13. Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı daha duyarsız hale geldim			2,01	1,16	,736	
11. Bazı konukların memnuniyetini umursamıyorum			1,95	1,12	,652	
14. Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum			2,28	1,27	,576	
9. Bütün gün doğrudan insanlarla uğraşmak benim için gerçekten streslidir			2,95	1,14	,540	
Faktör 3: Kişisel Başarı Hissi	**1,16**	**8,308**				**0,618**
7. Konukların sorunları ile etkili bir biçimde ilgilenirim			4,03	0,99	,804	
10. Konuklarla yakın bir çalışma sonrası kendimi coşkulu hissediyorum			3,79	1,04	,707	
12. İşimde duygusal sorunlarla başa çıkabilirim			4,00	0,99	,560	
Toplam Varyans		**60,023**				
KMO : 0,90 p: ,000 (Bartlett's Test)						

Tablo 4'de, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadığını belirtenlerin ortalama düzeylerinin düşüklüğü dikkat çekmektedir. Buna göre çalışanların duygusal tükenme hissi 2,65 ortalamayla ve duyarsızlaşma 2,29 ortalamayla 'nadiren' düzeyinde çıkmaktadır.

Kişisel başarı hissi ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın aksine 3,94 ortalama ile 'çoğu zaman' düzeyinde çıkmaktadır. Genel olarak otel çalışanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşmadan çok kişisel başarı hislerinin yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 5, işin sosyal ve mesleki yaşama etkilerinin ortaya çıktığı faktör analizi şu faktör gruplarından oluşmaktadır:

- **İş memnuniyeti/memnuniyetsizliği:** çalışanların yaptığı işle gurur duymaları, işten zevk almaları, iş bulma kolaylığı, kariyer imkânları gibi olumlu düşünceleri ya da tersi durumlar ile ilgili görüşlerini ortaya koymaktadır.
- **Aile ve sosyal yaşama zaman ayırma:** Çalışanların iş dışı zamanlarında aileleri ve sosyal çevreleri ile zaman ayırabilmek ile ilgili imkânlarının olup olmadığını belirtmektedir.
- **İşin Aile ve Sosyal Yaşamına Yansımaları:** İşle ilgili yaşanan duygusal sorunların aile ve sosyal çevreye yansımaları ve çevresinin yaptığı işe nasıl baktığı ile ilgili algıların ortaya çıkarılmasını ifade etmektedir.

Tablo 5'de, işin sosyal ve mesleki yaşama etkileri faktörleri ve bu faktörlere ilişkin sorulan sorular, varyans ve özdeğer yüklerine göre sıralanmıştır.

Tablo 5: İşin Sosyal ve Mesleki Yaşama Etkileri Faktör ve Betimsel Analiz Tablosu						
Sosyal ve Mesleki Yaşam Boyutları	Özdeğer	Faktör Varyansı	M	SD	Faktör Yükü	Cronbach Alfa
Faktör 1: İş Memnuniyeti/ Memnuniyetsizliği	**5,00**	**29,441**				**0,821**
11. Bu sektörde uzun süreli olarak bir işyerinde çalışabilmek mümkündür			3,32	1,26	,715	
12. Bu meslekte iş bulma imkânları geniştir			3,95	0,98	,681	
13. Bu meslekte iyi yaşam koşulları sağlayacak bir gelir elde edilebileceğini düşünüyorum			3,15	1,21	,666	
19. Bu mesleğin toplumda saygın bir yeri olduğunu düşünüyorum			3,53	1,23	,665	
9. Çalıştığım sektörde iş güvencesi koşulları oldukça tatminkârdır			3,24	1,27	,664	
18. Kendi yakın çevreme işimle gurur duyduğumu söylerim			3,32	1,21	,611	
15. Çalıştığım otelde kariyerimi oluşturmak için gerekli şartlar sunulmaktadır			3,28	1,16	,586	
Faktör 2: Aile ve Sosyal Yaşama Zaman Ayırma	**1,96**	**11,573**				**0,754**
2. Sanatsal, kültürel, sportif, eğlence vb. faaliyetlere yeterince zaman ayırabilmekteyim			2,73	1,21	,807	
1. Çalışma saatleri sosyal yaşantıma zaman ayırabilmem için uygun olanaklar sunar			3,10	1,24	,773	
5. Bu meslekte çalışırken ailemle yeterli zaman geçirebiliyorum			2,44	1,21	,631	
6. Çalışma şartları itibariyle bu mesleğin aile ve sosyal yaşama uygun olduğunu düşünüyorum			2,65	1,21	,607	
Faktör 3: İşin Aile ve Sosyal Yaşamına Yansımaları	**1,49**	**8,792**				**0,652**
8. İşte yaşadığım duygusal yoğunluk sosyal ve aile yaşamımdaki duygularıma da olumsuz etki yapar			2,65	1,14	,807	
7. İşim dolayısıyla ailemle zaman zaman sorunlar yaşarım			2,42	1,15	,797	
20. Toplumda yaptığım işin küçümsendiğine ilişkin söylemler duyuyorum			2,68	1,31	,597	
3. Bu meslekte çalışmaya başladığımdan beri eski arkadaşlarım ve yakınlarımla ilişkilerim zayıfladı			3,01	2,21	,509	
Toplam Varyans		**49,807**				
KMO : 0,84 p: ,000 (Bartlett's Test)						

Tablo 5'de, otel çalışanlarının iş memnuniyetlerinin 3,39 ortalama ile 'bazen' düzeyinde olduğu görülmektedir.

Aile ve sosyal yaşama zaman ayırma 2,73 ortalama ile 'nadiren' düzeyinde çıkmaktadır. Buna göre, çalışanların ailesine ve sosyal yaşamlarına yeterince zaman ayıramadıkları görülmektedir.

İşin aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımaları bakımından 2,69 ortalama ile 'nadiren' düzeyindedir. Buna göre, otel çalışanlarının yaptığı işi aile ve sosyal yaşamlarına düşük seviyede olumsuz olarak yansımaktadır.

3.3. Korelasyon Analizleri

Korelasyon analiziyle, anket verilerinin birbiri ile olan ilişkilerine bakılmıştır. Özellikle duygusal emek boyutları çerçevesinden, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile olan ilişki düzeyi ortaya çıkarılmıştır. Aynı zamanda hem duygusal emek boyutları ve hem de tükenmişlik boyutlarının, işin sosyal ve mesleki yaşama etkileri ile olan ilişkileri belirlenmiştir.

Patron/yönetici baskısı, müşteriler ile yaşanan duygusal sürtüşmeler, ücret, fiziki çalışma ortamı, çalışma arkadaşları, barınma koşulları, çalışma saatleri gibi tükenmişlik faktörlerinin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissine etkilerine yönelik ilişki düzeyi ortaya çıkarılmıştır.

Demografik değişkenlerin, duygusal emek boyutları, tükenmişlik ve işin sosyal ve mesleki yaşama etkileri ile olan ilişkilerine de bakılmış ve aşağıda tablolar halinde gösterilmiştir.

Tablo 6'da, duygusal emek boyutları (olumlu rol yapma davranışı, duygusal uyumsuzluk, duygusal yoğunluk, amir/iş arkadaşı desteği), tükenmişlik boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi) ve işin sosyal ve mesleki yaşama etkileri boyutları (iş memnuniyeti/memnuniyetsizliği, aile ve sosyal yaşama zaman ayırma, işin aile ve sosyal yaşamına yansımaları) arasındaki ilişki, $p<0,01$ ve $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde gösterilmiştir.

Tablo 6: Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşin Sosyal ve Mesleki Yaşama Etkileri Faktörlerinin Korelasyonları

	Mean	Std. Dev.		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Olumlu Rol Yapma Davranışı	4,11	0,68	Pearson Correlation	1									
			Sig. (2-tailed)										
			N	406									
2. Duygusal Yoğunluk	3,62	0,83	Pearson Correlation	**,176****	1								
			Sig. (2-tailed)	,000									
			N	406	406								
3. Duygusal Uyumsuzluk	2,56	0,83	Pearson Correlation	-,066	**,169****	1							
			Sig. (2-tailed)	,186	,001								
			N	406	406	406							
4. Amir/İş Arkadaşı Desteği	3,77	1,00	Pearson Correlation	**,141****	,095	-,084	1						
			Sig. (2-tailed)	,004	,057	,093							
			N	406	406	406	406						
5. Duygusal Tükenme	2,65	1,01	Pearson Correlation	**-,179****	,068	**,474****	**-,187****	1					
			Sig. (2-tailed)	,000	,171	,000	,000						
			N	406	406	406	406	406					
6. Duyarsızlaşma	2,29	0,86	Pearson Correlation	**-,218****	-,010	**,451****	-,096	**,613****	1				
			Sig. (2-tailed)	,000	,846	,000	,054	,000					
			N	406	406	406	406	406	406				
7. Kişisel Başarı Hissi	3,94	0,74	Pearson Correlation	**,376****	**,183****	**-,296****	**,306****	**-,376****	**-,374****	1			
			Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000				
			N	406	406	406	406	406	406	406			
8. İş Memnuniyeti	3,40	0,83	Pearson Correlation	**,272****	,055	**-,233****	**,275****	**-,397****	**-,255****	**,424****	1		
			Sig. (2-tailed)	,000	,266	,000	,000	,000	,000	,000			
			N	406	406	406	406	406	406	406	406		
9. Aile ve Sosyal Yaşama Zaman Ayırma	2,73	0,92	Pearson Correlation	,076	-,025	,021	**,131****	**-,261****	,037	,087	**,482****	1	
			Sig. (2-tailed)	,127	,617	,676	,008	,000	,461	,078	,000		
			N	406	406	406	406	406	406	406	406	406	
10. Aile ve Sosyal Yaşamına Yansımaları	2,69	0,84	Pearson Correlation	-,085	,029	**,401****	**-,165****	**,596****	**,555****	**-,313****	**-,304****	**-,150****	1
			Sig. (2-tailed)	,086	,561	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,002	
			N	406	406	406	406	406	406	406	406	406	406

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 6'da, $p<0.01$ ve $p<0.05$ anlamlılık düzeylerinde her üç ölçekte ortaya çıkmış olan faktörlerin birbiriyle korelasyonlarına bakılmıştır. Tablo 6'da, her bir değişkene birer numara verilmiş ve bu numaralar tablonun üst kısmındaki satırda sıralanmıştır. Değişkenlerin, hangi diğer değişkenle olan ilişkisine bakılması isteniyorsa ilgili satırdaki numara ile kesiştiği değer, ilişkinin derecesini göstermektedir. Tabloda anlamlı olarak ilişki bulanan değerler koyu bir şekilde belirlenmiştir.

Duygusal uyumsuzluk ile duygusal yoğunluk arasında pozitif bir ilişki söz konusudur. Başka bir deyişle, duygusal yoğunluk arttıkça duygusal uyumsuzluk artmaktadır. Buna göre, H_1 hipotezi kabul edilmektedir.

Duygusal yoğunluğun çalışanların olumlu rol yapma davranışına (duygusal uyum) pozitif bir etkisinin olduğu görülmektedir. Buna göre, H_2 hipotezi ret edilmektedir.

Amir/iş arkadaşı desteği ile duygusal uyum arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur. Amir/iş arkadaşı desteği arttıkça çalışanların duygusal uyumları da artmaktadır. Buna göre, H_3 hipotezi kabul edilmektedir.

Duygusal uyumsuzluk ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında da pozitif, kişisel başarı hissi ile negatif bir ilişki gözlemlenmektedir. Bununla beraber duygusal uyum ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif, kişisel başarı ile pozitif bir ilişki ortaya çıkmıştır. Duygusal uyum içerisinde olumlu rol yapma davranışını gerçekleştiren ya da gösterdiği duygular kendi gerçek duyguları ile uyum içerisinde olanların duygusal tükenmişliği ve duyarsızlaşması azalmaktadır ve kişisel başarı hisleri artmaktadır. Buna göre H_4 hipotezi kabul edilmektedir.

Tabloda en çok göze çarpan ilişki duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasındaki pozitif yönlü ilişkidir (0,613). Duygusal tükenmenin -0,374 ve duyarsızlaşmanın -0,376 düzeyinde kişisel başarı hissine negatif bir etkisi olduğu da görülmektedir. Duygusal tükenme hissi ile duyarsızlaşma arasındaki pozitif ilişki, tükenmişliğin çalışanın insan ilişkilerinde olumsuzluk yaratan ve yabancılaşma olgusuyla anlamlı bir şekilde kişinin hayatını etkileyen sonuçlara yol açabilmektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile mesleğe karşı olumsuz tutum arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur. Çoğunlukla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile bağlantılı

olarak kişilerin gelecekte bu mesleği yapıp yapmama ya da bir gelecek beklentisi içinde olma durumları arasında bir ilişkiden bahsedilebilir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın artması mesleğe karşı olumsuz tutumların oluşmasına yol açabilmektedir. Bunun tersi bir durum olarak duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın az olması ya da hiç olmaması durumunda, çalışanların kişisel başarı hissine olumlu katkılar sağladığı ortaya çıkmaktadır. Buna göre, H_7 ve H_{10} hipotezi kabul edilmektedir.

İş memnuniyeti, duygusal tükenme ile -0,397 ve duyarsızlaşma ile -0,255 düzeyinde negatif bir ilişki içindeyken, kişisel başarı hissi ile 0,424 düzeyinde pozitif yönlü bir ilişkisi vardır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma çalışanların iş memnuniyetine olumsuz bir etki göstermektedir. Buna karşın çalışanların kişisel başarı hissinde artış iş memnuniyetine olumlu olarak yansımaktadır. Buna göre, H_5 ve H_8 hipotezi kabul edilmektedir.

Duygusal tükenme 0,585 ve duyarsızlaşma 0,556 düzeyinde çalışanların aile ve sosyal yaşamlarına etkileri bakımından pozitif bir ilişki içerisindedir. Çalışanların iş yaşamına ilişkin olarak yaşadıkları duygusal sorunların, onların aile ve sosyal yaşamlarına yansıdığı bu ilişkide görülmektedir. Buna göre, H_6 hipotezi kabul edilmektedir.

İş memnuniyeti ile aile ve sosyal yaşamlarına etkileri arasında ise -0,268 düzeyinde negatif bir ilişki vardır. İş tatmini seviyesi arttıkça ve kişisel başarı hissi seviyesi yükseldikçe, işin aile ve sosyal yaşama olumsuz etkileri azalmaktadır. Buna göre, H_9 hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 7'de, tükenmişliğe etki eden faktörler ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi arasındaki ilişkiler gösterilmiştir.

Tablo 7: Tükenmişlik Faktörleri ve Tükenmişlik Nedenleri Korelasyon Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Hissi
Patron/Yönetici Baskısı	,509**	,423**	-,262**
Müşterilerle Yaşanan Duygusal Uyumsuzluklar	,562**	,579**	-,304**
Ücret	,440**	,263**	-,203**
Fiziki Çalışma Ortamı	,507**	,324**	-,195**
Çalışma Arkadaşları	,312**	,291**	-,149**
Barınma Koşulları	,337**	,264**	-,093
Çalışma Saatleri	,495**	,322**	-,152**
p<0,01**, p<0,05*			

Tablo 7'de görüldüğü üzere, tükenmişlik nedenleri ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki varken, kişisel başarı hissi ile negatif bir ilişki söz konusudur. Bu nedenler arasında ilk sırada müşterilerle yaşanan duygusal uyumsuzluklar en fazla ilişki düzeyini göstermektedir. Buna göre, müşteri ile yaşanan duygusal uyumsuzluklar ile duygusal tükenme arasında 0,562 ve duyarsızlaşma arasında 0,579 düzeyinde pozitif bir ilişki vardır. Kişisel başarı hissi ile ise -0,304 düzeyinde negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, H_{11} kabul edilmektedir.

İkinci olarak patron/yönetici baskısı duygusal tükenmeye 0,509 ve duyarsızlaşmaya 0,423 düzeyinde yol açarken, kişisel başarı hissini -0,262 düzeyinde negatif olarak etkilemektedir.

Ücret, fiziki çalışma ortamı, çalışma saatleri, çalışma arkadaşları ve barınma koşullarının da duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya pozitif yönlü katkı sunarken, barınma koşulları hariç olmak üzere kişisel başarı hissine negatif yönlü etkisi olduğu söylenebilir.

Tablo 8'de, yaş, otel sınıfı, eğitim, meslek yılı ve aylık gelir gibi demografik değişkenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile olan ilişkileri gösterilmiştir. Cinsiyet ve medeni durum ile hiçbir analizde anlamlı bir ilişki bulunamadığından tabloya alınmamıştır.

Tablo 8: Tükenmişlik Faktörleri ve Demografik Özellikler Korelasyon Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Hissi
Yaş	**-,201****	**-,142****	,056
Otel Sınıfı	**-,122***	**-,159****	**,132****
Eğitim	,011	-,059	,084
Meslek Yılı	-,067	-,064	**,126***
Aylık Gelir	**-,118***	-,073	**,125***
p<0,01**, p<0,05*			

Tablo 8'de görüldüğü üzere, yaş ile duygusal tükenme (-0,201) ve duyarsızlaşma (-0,142) arasında negatif bir ilişki söz konusudur. Zayıf bir negatif yönlü bu ilişkide, yaş arttıkça çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyeleri azalmaktadır. Buna göre, H_{12} ret edilmektedir.

Otel sınıfı ile duygusal tükenme (-0,122) ve duyarsızlaşma (-0,159) arasında negatif bir ilişki varken, kişisel başarı hissi (0,132) arasında pozitif bir ilişki söz konusudur. Otelin sınıfı (yıldızlama seviyesi) yükseldikçe duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada zayıf da olsa bir azalma söz konusudur.

Eğitim ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir.

Aylık gelir ile duygusal tükenme arasında (-0,118) zayıf negatif bir ilişki varken, kişisel başarı hissi arasında (0,125) zayıf pozitif bir ilişki söz konusudur. Buna göre aylık gelir seviyesi yükselirken duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azalmaktadır ve kişisel başarı hissi ise artmaktadır. Buna göre, H_{13} kabul edilmektedir.

Meslekte geçirilen süre ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Aksine, meslekte geçirilen süre arttıkça kişisel başarı hissi artmaktadır. Buna göre, H_{14} ret edilmektedir.

Tablo 9'da, duygusal emek boyutları ile demografik bazı özelliklerin ilişkileri görünmektedir.

Tablo 9: Duygusal Emek ve Demografik Özellikler Korelasyon Tablosu				
Bağımsız Değişkenler	Olumlu Rol Yapma Davranışı	Duygusal Yoğunluk	Duygusal Uyumsuzluk	Amir/İş Arkadaşı Desteği
Yaş	,028	-,019	**-,142****	,028
Otel Sınıfı	,050	,073	**-,178****	,046
Eğitim	,012	,083	**-,102***	,031
Meslek Yılı	**,102***	,086	-,077	,046
Aylık Gelir	,045	,008	-,066	**,133****
p<0,01**, p<0,05*				

Tablo 9'da, yaş ile duygusal uyumsuzluk arasında -0,142 düzeyinde negatif bir ilişkinin var olduğu görülmektedir. Yaş ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında da negatif bir ilişkinin olduğu göz önüne alındığında, yaşın artması işe bağlılığı artırmakta ve duygusal uyumsuzluğu azaltmaktadır.

Otel sınıfı ile duygusal uyumsuzluk arasında da -0,178 düzeyinde anlamlı negatif bir ilişki ortaya çıkmaktadır. Buna göre otellerin sınıflaması ya da başka bir değişle hizmet kalitesi arttıkça duygusal uyumsuzluk azalmaktadır.

Eğitim ile duygusal uyumsuzluk arasında -0,102 ve duygu kontrolü arasında -0,186 düzeyinde anlamlı negatif yönlü bir ilişki ortaya çıkmaktadır. Eğitim seviyesi yükseldikçe duygusal uyumsuzluğun azaldığı gözlemlenmektedir. Aynı şekilde eğitim seviyesi yükseldikçe duyguları üzerindeki kontrolün azaldığı katılımcılar tarafından ortaya konmuştur.

Aylık gelir ile amir/iş arkadaşı desteği arasında 0,133 düzeyinde pozitif bir ilişki vardır. Geliri düşük olanlar yüksek olanlara göre daha az destek bildirmişlerdir.

Meslek yılı ile olumlu rol yapma davranışı arasında anlamlı pozitif bir ilişki bulunmuştur (0,102). Deneyimle birlikte kişilerin işle ilgili daha olumlu rol yapma davranışı gösterdikleri ortaya çıkmıştır.

Tablo 10'da, demografik değişkenlerle işin sosyal ve mesleki yaşama etkileri arasındaki ilişkiler gösterilmektedir.

Tablo 10: Sosyal ve Mesleki Yaşama Etkiler ve Demografik Özellikler Korelasyon Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	İş Memnuniyeti	Aile ve Sosyal Yaşama Zaman Ayırma	Aile ve Sosyal Yaşama Yansımaları
Yaş	,015	,063	**-,156****
Otel Sınıfı	,027	-,057	**-,120***
Eğitim	-,067	**-,244****	-,056
Meslek Yılı	,004	-,030	-,019
Aylık Gelir	**,121***	,020	**-,125***
p<0,01**, p<0,05*			

Tabloda sırasıyla yaş ile işin aile ve sosyal yaşama yansımaları arasında -0,156 ve mesleğe karşı tutum arasında -0,190 düzeyinde negatif bir ilişkinin ortaya çıktığı görülmektedir. Yaş arttıkça işin aile ve sosyal yaşama yansımaları ve mesleğe karşı olumsuz tutumlarda azalma olduğu söylenebilir.

Otel sınıfı itibariyle işin aile ve sosyal yaşama yansımaları arasında -0,120 düzeyinde anlamlı zayıf negatif bir ilişki söz konusudur. Bu etki özellikle butik oteller bazında azalma gösterdiği ortalama değer tablosunda görülmektedir.

Eğitim ile aile ve sosyal yaşama zaman ayırma arasında -0,244 düzeyinde anlamlı negatif bir ilişki söz konusudur. Eğitim seviyesi yükseldikçe aile ve sosyal yaşama zaman ayırma oranı düşmektedir.

İş memnuniyeti ile diğer değişkenler arasında sadece aylık gelirde 0,121 düzeyinde pozitif bir ilişki ortaya çıkmaktadır. Aylık gelir arttıkça iş memnuniyeti de artmaktadır. Ayrıca aylık gelir ile işin aile ve sosyal yaşama yansımalarında -0,125 düzeyinde anlamlı negatif bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. Aylık gelir arttıkça işin aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımaları nispeten azalmaktadır.

3.4. Regresyon Analizleri

Değişkenlerin birbirlerine etkilemedeki katkı düzeylerini göstermek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Anket verileri içindeki demografik özellikler, duygusal emek boyutları, tükenmişlik ve işin sosyal ve mesleki yaşama etkileri bu kapsamda analize tabi tutularak, ne oranda etki gösterdikleri bulunmuştur.

Tablo 11'de, duygusal tükenmişliği öngörmede demografik değişkenlerin katkıları incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 11: Demografik Değişkenler ile Duygusal Tükenme Regresyon Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Yaş	**-,207**	**-3,068**	**,002**
Cinsiyet	-,005	-,108	,914
Medeni Durum	,076	1,371	,171
Eğitim	-,057	-1,074	,283
Görev	-,008	-,155	,877
Meslek Yılı	,090	1,452	,147
Aylık Gelir	-,055	-,953	,341
R= ,231 R2= ,053	p<,003	F= 3,206	

Duygusal tükenmeyi açıklamada yaşın anlamlı negatif bir katkısının olduğu görülmektedir (p<0,02, -0,207). Buna göre yaş ile duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki söz konusudur ve yaş artıkça tükenmişlik seviyesinde -0,207 oranında azalma olduğu görülmektedir. Diğer değişkenlerin anlamlı bir katkısının olmadığı görülmektedir. Çoklu regresyon analiziyle tablodaki bağımsız değişkenler duygusal tükenmeyi %5 oranında açıklamaktadır.

Tablo 12'de, duyarsızlaşmayı öngörmede demografik değişkenlerin katkıları incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 12: Demografik Değişkenler ile Duyarsızlaşma Regresyon Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Yaş	**-,192**	**-2,822**	**,005**
Cinsiyet	,017	,345	,731
Medeni Durum	-,017	-,306	,760
Eğitim	**-,112**	**-2,082**	**,038**
Görev	-,019	-,354	,723
Meslek Yılı	,028	,441	,659
Aylık Gelir	-,003	-,049	,961
R= ,183 R^2= ,033	p<,059	F= 1,965	

Tablo 12'de, duyarsızlaşmayı açıklamada yaşın p<0,005 anlamlılık düzeyinde ve -0,192 oranında negatif bir katkısı olduğu görülmektedir. Aynı zamanda eğitimin de p<0,038 anlamlılık düzeyinde -0,122 oranında negatif bir katkısı olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre, yaş ve eğitim seviyesi arttıkça duyarsızlaşma azalmaktadır. Belirleyici konumundaki bağımsız değişkenler duyarsızlaşmayı ancak % 3 seviyesinde açıklayabilmektedir.

Tablo 13'de, iş memnuniyetini öngörmede demografik değişkenlerin katkıları incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 13: Demografik Değişkenler ile İş Memnuniyeti Regresyon Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Yaş	-,090	-1,315	,189
Cinsiyet	-,075	-1,490	,137
Medeni Durum	-,029	-,511	,609
Eğitim	**-,108**	**-2,027**	**,043**
Görev	,056	1,054	,292
Meslek Yılı	-,039	-,618	,537
Aylık Gelir	**,160**	**2,740**	**,006**
R= ,192 R^2= ,037	p<,035	F= 2,176	

Tablo 13'de, aylık gelirin p<0,006 anlamlılık düzeyinde ve 0,160 oranında pozitif ve eğitimin p<0,043 anlamlılık düzeyinde ve -0,108 oranında negatif olarak iş memnuniyetine etki ettiği görülmektedir. Aylık gelir arttıkça iş memnuniyeti artarken, eğitim seviyesi arttıkça iş memnuniyeti düşmektedir. Bağımsız değişkenler % 3,7 oranında iş memnuniyetini açıklayabilmektedir.

Tablo 14'de, aile ve sosyal yaşama zaman ayırmayı öngörmede demografik değişkenlerin katkıları incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 14: Demografik Değişkenler ile Aile ve Sosyal Yaşama Zaman Ayırma Regresyon Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Yaş	-,070	-1,055	,292
Cinsiyet	-,099	-2,012	,045
Medeni Durum	-,091	-1,674	,095
Eğitim	**-,262**	**-5,055**	**,000**
Görev	,082	1,602	,110
Meslek Yılı	-,070	-1,155	,249
Aylık Gelir	,057	1,008	,314
R= ,303 R^2= ,092	p<,000	F= 5,759	

Tablo 14'de, bağımsız değişkenler içindeki eğitimin p<0,000 anlamlılık düzeyinde ve -0,262 oranında aile ve sosyal yaşama zaman ayırmayı açıklamada negatif katkısı olduğu görülmektedir. Buna göre, eğitim seviyesi arttıkça aile ve sosyal yaşama zaman ayırma eğilimi azalmaktadır. Demografik değişkenlerin aile ve sosyal yaşama zaman ayırmayı % 9 oranında açıkladığı görülmektedir.

Tablo 15'de, işin aile ve sosyal yaşama yansımalarını öngörmede demografik değişkenlerin katkıları incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 15: Demografik Değişkenler ile İşin Aile ve Sosyal Yaşama Yansımaları Regresyon Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Yaş	**-,197**	**-2,917**	**,004**
Cinsiyet	,008	,158	,875
Medeni Durum	,051	,911	,363
Eğitim	**-,109**	**-2,067**	**,039**
Görev	-,039	-,743	,458
Meslek Yılı	**,136**	**2,201**	**,028**
Aylık Gelir	-,081	-1,394	,164
R= ,233 R^2= ,054	p<,002	F= 3,250	

Tablo 15'de, eğitimin p<0,039 anlamlılık düzeyinde ve -0,109 oranında ve yaşın p<0,004 anlamlılık düzeyinde ve -0,197 oranında işin aile ve sosyal yaşama yansımalarını öngörmede negatif katkısının olduğu görülmektedir. Meslek yılı ise p<0,028 anlamlılık düzeyinde ve 0,136 oranında pozitif bir katkı sağlamaktadır. Bağımsız değişkenler % 5 oranında işin aile ve sosyal yaşama yansımalarını açıklayabilmektedir.

Tükenmişlik ve sosyal ve mesleki yaşama etkileri ortaya çıkaran birbirleriyle neden sonuç ilişkisi çerçevesindeki çoklu regresyon analizleri duygusal emek, tükenmişlik ve sosyal ve mesleki yaşama etkiler faktörlerinin karşılaştırılması şeklinde aşağıda yapılmıştır.

Tablo 16'da, duygusal tükenmişliği öngörmede duygusal emek faktörlerinin katkısı gösterilmiştir.

Tablo 16: Duygusal Tükenmişlik ile Duygusal Emek Faktörlerinin Regresyon Analizi Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Olumlu Rol Yapma Davranışı	**-,136**	**-3,087**	**,002**
Duygusal Yoğunluk	,029	,647	,518
Duygusal Uyumsuzluk	**,449**	**10,232**	**,000**
Amir/İş Arkadaşı Desteği	**-,133**	**-3,056**	**,002**
R= ,514 R^2= ,264	p<,000	F= 35,932	

Tablo 16'a göre, olumlu rol yapma davranışının duygusal tükenmeye negatif bir katkısı vardır (p<0,001, -0,145). Olumlu rol yapma davranışı arttıkça duygusal tükenme hissi azalmaktadır.

Duygusal uyumsuzluk faktörünün duygusal tükenmeyi öngörmede pozitif yönlü daha güçlü bir katkısı olduğu görülmektedir (p<0,000, 0,449). Buna göre, duygusal uyumsuzluk arttıkça duygusal tükenme hissi de artmaktadır.

Amir/iş arkadaşı desteğinin (p<0,001, -0,133) duygusal tükenmişliğe negatif bir katkısı vardır. Amir/iş arkadaşı desteğinde artış olduğunda duygusal tükenme hissinde azalma görülmektedir.

Duygusal emek faktörleri, duygusal tükenmeyi açıklamada % 26'lık bir orana sahiptir.

Tablo 17'de, duyarsızlaşmayı öngörmede duygusal emek faktörlerinin katkısı gösterilmiştir.

Tablo 17: Duyarsızlaşma ile Duygusal Emek Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Olumlu Rol Yapma Davranışı	**-,176**	**-3,937**	**,000**
Duygusal Yoğunluk	-,051	-1,140	,255
Duygusal Uyumsuzluk	**,446**	**10,017**	**,000**
Amir/İş Arkadaşı Desteği	-,029	-,648	,517
R= ,493 R^2= ,243	p<,000	F= 32,109	

Tablo 17'de, duyarsızlaşmayı öngörmede 0,000 anlamlılık düzeyinde ve -0,176 oranında olumlu rol yapma davranışı negatif, duygusal uyumsuzluk ise 0,000 anlamlılık düzeyinde 0,446 oranında pozitif bir katkı sunmaktadır. Buna göre, olumlu rol yapma davranışı arttıkça duyarsızlaşma azalırken, buna karşın duygusal uyumsuzluk arttıkça duyarsızlık da önemli ölçüde artmaktadır. Duygusal emek faktörleri %24 oranında duyarsızlaşmayı açıklamaktadır.

Tablo 18'de, kişisel başarı hissini öngörmede duygusal emek faktörlerinin katkısı gösterilmiştir.

Tablo 18: Kişisel Başarı Hissi ile Duygusal Emek Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Olumlu Rol Yapma Davranışı	**,297**	**6,892**	**,000**
Duygusal Yoğunluk	**,157**	**3,615**	**,000**
Duygusal Uyumsuzluk	**-,284**	**-6,613**	**,000**
Amir/İş Arkadaşı Desteği	**,225**	**5,276**	**,000**
R= ,542 R^2= ,293	p<,000	F= 41,638	

Tablo 18'e göre, duygusal emek faktörlerinden olumlu rol yapma davranışı 0,297, duygusal yoğunluk 0,157 ve amir/iş arkadaşı desteği 0,225 oranında pozitif, duygusal uyumsuzluk faktörünün ise -0,284 oranında negatif olmak üzere p<0,000 anlamlılık düzeyinde katkısı olduğu görülmektedir. Duygusal uyumsuzluk yaşayanlarda kişisel başarı hissi düşerken, olumlu rol yapma davranışı, amir/iş arkadaşı desteği ile duygusal uyum yakalamış olanlarda kişisel başarı hissi artmaktadır. Kişisel başarıyı öngörmede duygusal emek faktörleri % 29 oranında açıklayıcıdır.

Tablo 19'da, iş memnuniyetini öngörmede duygusal emek faktörlerinin katkısı gösterilmiştir.

Tablo 19: İş Memnuniyeti ile Duygusal Emek Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Olumlu Rol Yapma Davranışı	**,222**	**4,754**	**,000**
Duygusal Yoğunluk	,030	,630	,529
Duygusal Uyumsuzluk	**-,205**	**-4,395**	**,000**
Amir/İş Arkadaşı Desteği	**,224**	**3,849**	**,000**
R= ,414 R^2= ,172	p<,000	F= 20,755	

Tablo 19'e göre, iş memnuniyetini öngörmede p<0,000 anlamlılık düzeyinde rol yapma davranışı 0,222, amir/iş arkadaşı desteği 0,224 oranında pozitif, duygusal uyumsuzluk ise -0,205 oranında negatif bir katkıya sahiptir. Buna göre, olumlu rol yapma davranışı, amir/iş arkadaşı desteği ile duygusal uyum arttıkça iş memnuniyetinin arttığı görülmektedir. Buna karşın duygusal uyumsuzluk gösterenlerde iş memnuniyeti azalmaktadır. Duygusal emek faktörleri iş memnuniyetini % 17'lik oranla açıklamaktadır.

Tablo 20'de, aile ve sosyal yaşama zaman ayırmayı öngörmede duygusal emek faktörlerinin katkısı gösterilmiştir.

Tablo 20: Aile ve Sosyal Yaşama Zaman Ayırma ile Duygusal Emek Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Olumlu Rol Yapma Davranışı	,071	1,394	,164
Duygusal Yoğunluk	-,057	-1,123	,262
Duygusal Uyumsuzluk	,046	,912	,362
Amir/İş Arkadaşı Desteği	**,130**	**2,600**	**,010**
R= ,158 R^2= ,025	p<,039	F= 2,554	

Tablo 20'de, aile ve sosyal yaşama zaman ayırmayı öngörmede duygusal emek faktörlerinin biri dışında anlamlı bir katkısının olmadığı tablodan görülmektedir. Sadece amir/iş arkadaşı desteğinin p<0,010 anlamlılık düzeyinde ve 0,130 oranında pozitif düşük bir katkısının olduğu söylenebilir. Duygusal emek faktörleri aile ve sosyal yaşama zaman ayırmayı % 2,5 oranında açıklamaktadır.

Tablo 21'de, işin aile ve sosyal yaşama yansımalarını öngörmede duygusal emek faktörlerinin katkısı gösterilmiştir.

Tablo 21: İşin Aile ve Sosyal Yaşama Yansımaları ile Duygusal Emek Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Olumlu Rol Yapma Davranışı	-,039	-,829	,407
Duygusal Yoğunluk	-,019	-,398	,693
Duygusal Uyumsuzluk	**,391**	**8,458**	**,000**
Amir/İş Arkadaşı Desteği	**-,125**	**-2,716**	**,007**
R= ,425 R^2= ,180	p<,000	F= 22,065	

Tablo 21'de, işin aile ve sosyal yaşama yansımalarını öngörmede p<0,000 anlamlılık düzeyinde duygusal uyumsuzluk 0,391 oranında pozitif yönlü bir etki gösterirken, amir/iş arkadaşı desteğinin p<0,007 anlamlılık düzeyinde -0,125 oranında negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Duygusal uyumsuzluk arttıkça işin aile ve sosyal yaşama olan etkileri de artmaktadır. Bununla beraber düşük seviyede olsa da, amir/iş arkadaşı desteği nispeten olumsuz yansımaları azaltmaktadır. Duygusal emek faktörleri % 18 oranında, işin aile ve sosyal yaşama etkilerini açıklama gücüne sahiptir.

Tablo 22'de, iş memnuniyetini öngörmede tükenmişlik faktörlerinin katkısı gösterilmiştir.

Tablo 22: İş Memnuniyeti ile Tükenmişlik Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Duygusal Tükenme	**-,307**	**-5,498**	**,000**
Duyarsızlaşma	,056	1,005	,316
Kişisel Başarı Hissi	**,329**	**6,915**	**,000**
R= ,497 R^2= ,247	p<,000	F= 43,975	

Tablo 22'e göre, duygusal tükenme -0,307 oranında negatif ve kişisel başarı hissi 0,329 oranında pozitif olmak üzere p<0,000 anlamlılık düzeyinde iş memnuniyetini öngörmede katkıya sahiptir. Duygusal tükenme arttıkça iş memnuniyeti azalırken,

kişisel başarı hissi artarken iş memnuniyeti de artmaktadır. İş memnuniyetini öngörmede tükenmişlik faktörlerinin % 24 oranında açıklayıcılığı vardır.

Tablo 23'de, aile ve sosyal yaşama zaman ayırmayı öngörmede tükenmişlik faktörlerinin katkısı gösterilmiştir.

Tablo 23: Aile ve Sosyal Yaşama Zaman Ayırma ile Tükenmişlik Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Duygusal Tükenme	**-,444**	**-7,387**	**,000**
Duyarsızlaşma	**,324**	**5,402**	**,000**
Kişisel Başarı Hissi	,042	,819	,413
R= ,362 R^2= ,131	p<,000	F= 20,232	

Tablo 23'de, aile ve sosyal yaşama zaman ayırmayı öngörmede p<0,000 anlamlılık düzeyinde duygusal tükenmenin -0,444 oranında negatif, duyarsızlaşmanın ise 0,324 oranında pozitif katkısı söz konusudur. Buna göre, duygusal tükenme arttıkça aile ve sosyal yaşama zaman ayırma azalırken, duyarsızlaşma arttıkça aile ve sosyal yaşama zaman ayırma artmaktadır. Tükenmişlik faktörlerinin aile ve sosyal yaşama zaman ayırmada % 13'lük bir açıklayıcılığı vardır.

Tablo 24'de, işin aile ve sosyal yaşama yansımalarını öngörmede tükenmişlik faktörlerinin katkısı gösterilmiştir.

Tablo 24: İşin Aile ve Sosyal Yaşama Yansımaları ile Tükenmişlik Faktörleri Regresyon Analizi Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Duygusal Tükenme	**,373**	**7,535**	**,000**
Duyarsızlaşma	**,300**	**6,067**	**,000**
Kişisel Başarı Hissi	-,073	-1,736	,083
R= ,639 R^2= ,409	p<,000	F= 92,699	

Tablo 24'de, duygusal tükenmenin 0,373 ve duyarsızlaşmanın 0,300 oranında ve p<0,000 anlamlılık düzeyinde işin aile ve sosyal yaşama yansımalarını öngörmede pozitif yönlü katkısı olduğu görülmektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arttıkça işin aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımaları da artmaktadır. Tükenmişlik faktörlerinin işin aile ve sosyal yaşama yansımalarını açıklamada % 41'lik bir orana sahiptir.

Tablo 25'de, duygusal tükenmeyi öngörmede tükenmişlik nedenlerinin katkısı gösterilmiştir.

Tablo 25: Duygusal Tükenme ile Tükenmişlik Nedenlerinin Regresyon Analizi Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Patron/Yönetici Baskısı	,118	2,368	,018
Müşterilerle Yaşanan Duygusal Uyumsuzluklar	**,335**	**7,374**	**,000**
Ücret	,079	1,666	,096
Fiziki Çalışma Ortamı	**,189**	**3,725**	**,000**
Çalışma Arkadaşları	-,014	-,313	,755
Barınma Koşulları	-,017	-,350	,726
Çalışma Saatleri	**,180**	**3,591**	**,000**
R= ,677 R^2= ,458	p<,000	F= 48,092	

Tablo 25'de, duygusal tükenmeyi öngörmede p<0,000 anlamlılık düzeyinde müşterilerle yaşanan duygusal uyumsuzluklar 0,335, fiziki çalışma ortamı 0,189 ve çalışma saatlerinin 0,180 oranında pozitif yönlü etkisinin olduğu görülmektedir. Görüldüğü üzere müşterilerle yaşanan duygusal uyumsuzlukların tükenmişliğe etkisi en yüksek düzeydedir. Tükenmişlik nedenlerinin duygusal tükenmeyi açıklama oranı % 46 düzeyindedir.

Tablo 26'da, duyarsızlaşmayı öngörmede tükenmişlik nedenlerinin katkısı gösterilmiştir.

Tablo 26: Duyarsızlaşma ile Tükenmişlik Nedenleri Regresyon Analizi Tablosu			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Patron/Yönetici Baskısı	,097	1,788	,075
Müşterilerle Yaşanan Duygusal Uyumsuzluklar	**,478**	**9,700**	**,000**
Ücret	-,049	-,956	,339
Fiziki Çalışma Ortamı	,048	,875	,382
Çalışma Arkadaşları	,065	1,339	,181
Barınma Koşulları	,034	,667	,505
Çalışma Saatleri	,046	,842	,401
R= ,602 R^2= ,363	p<,000	F= 32,380	

Tablo 26'da, duyarsızlaşmayı öngörmede müşterilerle yaşanan duygusal uyumsuzlukların (p<0,000, 0,478) pozitif bir katkısı söz konusudur. Diğer değişkenlerin anlamlı bir katkısının olmadığı görülmektedir. Tükenmişlik nedenleri duyarsızlaşmayı % 36 oranında açıklamaktadır.

Tablo 27'de, kişisel başarı hissini öngörmede tükenmişlik nedenlerinin katkısı gösterilmiştir.

Tablo 27: Kişisel Başarı Hissini Öngörmede Tükenmişlik Nedenlerinin Katkıları Regresyon Analizi			
Bağımsız Değişkenler	β	t	p
Patron/Yönetici Baskısı	-,109	-1,700	,090
Müşterilerle Yaşanan Duygusal Uyumsuzluklar	**-,214**	**-3,679**	**,000**
Ücret	-,074	-1,225	,221
Fiziki Çalışma Ortamı	-,050	-,764	,446
Çalışma Arkadaşları	-,039	-,689	,491
Barınma Koşulları	,074	1,217	,224
Çalışma Saatleri	,023	,354	,723
R= ,337 R^2= ,114	p<,000	F= 7,291	

Tablo 27'e göre, kişisel başarı hissini anlamlı negatif yönde etkileyen tek değişkenin müşterilerle yaşanan duygusal uyumsuzluklar olduğu görülmektedir (p<0,000, -0,214). Tükenmişlik nedenleri kişisel başarı hissini % 11 oranında açıklamaktadır.

3.5. Mülakat Verilerinin Analizi

Otel çalışanlarının yaptıkları işin gereği olarak işlerini yaparken duygusal olarak da emek sarf etmeleri neticesinde yaşadıkları sorunlar ve duygusal yorgunlukları bu araştırma ile birlikte ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Bununla birlikte turizmin kendi yapısından kaynaklanan bir takım durumların duygusal etkenlerin yanında çalışanların iş, aile ve sosyal yaşamlarına etkileri de araştırmanın kapsamı içindedir.

Otel işletmelerinde müşteri ile yüz yüze çalışmak durumunda olan 13 kişi ile kendilerinden izin alınarak ses kayıtları şeklinde planlı görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Mülakata katılan kişilere beş başlık altında sorular yöneltilmiş, fakat görüşmenin seyrine göre sorularla bağlantılı başka sorular sormak suretiyle sohbet havasında görüşmeler yapılmıştır.

Mülakat yapılan kişilerden işin duygusal yönden görünümü, duygusal sorunlarla nasıl baş ettikleri, duygusal uyum ya da uyumsuzluk yaşayıp yaşamadıkları, işlerinin aile ve sosyal yaşamlarını nasıl etkilediği ve mesleğe karşı nasıl tutum içinde olduklarına dair bilgiler toplanmıştır.

Mülakata katılanların demografik özelliklerini gösteren tablo şu şekildedir.

Tablo 28: Mülakata Katılanların Demografik Özellikleri

Görüşülen Kişiler	Cinsiyet	Yaş	Eğitim	Meslek	Medeni Durum	Mesleki Deneyim
A	E	22	Ön Lisans	Barboy	Bekâr	4 ay
B	E	32	Ön Lisans	Yiyecek-İçecek Müdürü	Bekâr	16 yıl
C	E	36	İlkokul	Meydancı	Evli	5 yıl
D	E	35	Lisans	Ön Büro Şefi	Evli	14 yıl
E	E	30	Lisans	Ön Büro Müdür Yrd.	Bekâr	12 yıl
F	E	32	Lisans	Yiyecek-İçecek Md. Yrd.	Bekâr	16 yıl
G	E	41	Lise	Restoran müdürü	Evli	20 yıl
H	E	34	Lise	Restoran-Kaptan	Bekâr	12 yıl
I	K	36	İlkokul	Kat Görevlisi	Evli	16 yıl
J	E	26	Lise	Mutfak-Sıcak asistanı	Evli	9 yıl
K	K	20	Ön Lisans	Resepsiyonist	Bekâr	5 ay
L	K	32	Lise	Restoran şefi	Bekâr	15 yıl
M	K	52	İlkokul	Kat Görevlisi	Evli	17 yıl

Görüşülenlerin dokuz'u erkek, dört'ü kadın ve yaş ortalaması 33'dür. Üç kişi ilkokul mezunu, dört kişi lise mezunu, üç kişi ön lisans mezunu ve üç kişi de lisans mezunudur. Yedi kişi yiyecek-içecek bölümünde, üç kişi ön büro bölümünde ve diğer üç kişi de kat hizmetleri bölümünde çalışmaktadır. Görüşülenlerin yedi'si bekâr ve altı'sı da evlidir. Ortalama mesleki deneyim süreleri 11,75 yıldır.

Görüşmelerle ortaya çıkan temel ve bunlara bağlı tematik unsurlar aşağıda detaylı bir şekilde incelenmiştir.

3.5.1. İşin Duygusal Emek Yönünden Görünümü

Otelcilik işinde hangi duygusal ifadelerin, hangi sıklık ve sürede kullanıldığı ve işin gereği olarak duygusal rol yapma davranışının çalışanlar tarafından nasıl karşılandığı araştırılmıştır.

Görüşülen kişilere güler yüz, saygı ve kibarlık gibi bazı duygusal ifadeleri ne sıklıkta ve yoğunlukta kullanmak durumunda oldukları sorulmuştur. Alınan cevaplara bakıldığında "çoğu zaman", "sık sık", "her zaman" ve "sürekli" gibi ifadelerin olduğunu görülmüştür. Mülakata katılanlar, bunun işin bir gereği olduğunu ısrarla vurgulamaktadırlar ve bunun dışında yapılacak bir davranışın hem müşteriler hem de yönetim tarafından tepki ile karşılandığı belirtilmektedirler.

Bu konuyla ilgili görüşülen kişilerden biri şu ifadeleri kullanmıştır.

> *Bu belirttiğiniz duygusal ifadeleri her müşteriye, her zaman göstermek zorundayız. Göstermeme gibi bir alternatifimiz yok. Zaten göstermemek büyük krizlere yol açıyor. Hem müşteri bazında hem iş yeri bazında bu pozitif etkenleri göstermek zorundayız. Eksik olduğu zaman gerçekten krize yol açıyor. Eskiden insanlar bu kadar olumsuz tepkiler vermiyorlardı. Ama artık bir müşteriye sırtını döndüğünde ya da gözünün içine bakmadığında bile misafirden ters tepki alıyoruz. Mesela bu sene yaşadık. Misafirin biriyle konuşuyorum – odası ile ilgili bir şikâyet var- yaklaşık yirmi dakika dinledim kadını, 21'nci dakikada –saate bakıyorum çünkü bilgisayarda, hem de bilgisayarda işlem yapıyorum onun istediği odayı ayarlamak için- anlatırken gözünün içine bakmadığım için yaklaşık yirmi dakika da fırça yedim misafirden. Yani o açıdan sürekli olmak zorunda.* (Görüşülen D)

Görüşülenler çalışma süresi içerisinde yoğun olarak rol yapma davranışı sergilediklerini ifade ediyorlar. Aşağıdaki görüşülenlerin ifadeleri bu duruma örnek teşkil etmektedir.

> *Mesai saatlerinin tümü boyunca (yemek, çay molası vb. hariç) her an güler yüzlü olmak zorundayız. Misafiri gördüğümüz anda selam vermek zorundayız. Yani sekiz saat çalışıyorsak yaklaşık yedi saat boyunca güler yüz gösterilmesi lazım.* (Görüşülen F)

> *Sürekli olarak gülümsemek zorundayız. İşin gereği bu. Gülmek, pozitif olmak zorundasınız. Konuklar yakınlık, ilgi bekliyor. Otel içinde ve internetten yapılan anketler var. Orada da bu davranışlar ön plana çıkıyor. Personele günde üç kez miting alırız. Her zaman mitingin başında ve sonunda söylediğimiz şey o. Her zaman güler yüzlü, samimi ve yardımsever olun şeklinde.* (Görüşülen G)

Yukarıdaki ifadelerden hareketle, otel çalışanları duygusal olarak emeklerini çalıştığı süre boyunca sürekli olarak ön plana çıkarmak durumundalar. İşin doğası gereği müşteri memnuniyetini sağlamanın en önde gelen yolu müşterilere karşı gösterilen olumlu duygusal ifadelerdir. Duygusal ifadelerin bu şekilde gösterilmesi, müşterilerin beklentileri olduğu kadar işletme yönetiminin de beklentisidir. Bu nedenle de çalışanlar üzerinde bir baskı oluşturmaya varan duygusal davranışların yöneticiler tarafından sürekli kontrolü duygusal bir yorgunluğa ve hatta bazen duygusal tükenmeye varabilmektedir.

Çizelge 4'de, otel işletmelerinde duygusal emek kullanımının hangi sıklık, türde ve hangi unsurlara bağlı olarak çalışanlar tarafından uygulandığı, görüşülen kişilerin ifadeleri ile birlikte yorumlanarak verilmiştir.

Görüşmelerden elde edilen veriler üç kategori üzerinden kavramsallaştırılmıştır. İlki, duygusal emek çerçevesinde duygusal ifadelerin hangi sıklıkta kullanıldığına bakılmıştır. Verilen cevaplar sık sık, çoğu zaman ve sürekli olarak ifade edilmiştir.

İkincisi, gösterilen duyguların çeşitliliğidir. Bu konuda da güleryüz başta olmak üzere, samimi ve neşeli olmak, selamlamak, yardımsever olmak, görüşülenler tarafından kendilerinden beklenen duygusal ifadeler olarak belirtilmiştir.

Üçüncü olarak, duygusal ifadelerin çalışanlar tarafından uygulanmasının bir zorunluluk olduğu ve bunu uygulamanın hem yönetim ve hem de müşteriler nezdinde sorunlara yol açtığı mülakata katılanlar tarafından çoğunluğu tarafından ifade edilmiştir.

Çizelge 4: İşin Duygusal Emek Yönünden Görünümü

İşin Duygusal Emek Yönünden Görünümü		İFADELER	YORUMLAR
Duygusal Emek Kullanımı	Sıklık	-Bu duygusal ifadeleri her müşteriye, her zaman göstermek zorundayız. (Görüşülen D) - Mesai saatlerinin tümü boyunca her an güleryüzlü olmak zorundayız. Sekiz saat çalışıyorsak yaklaşık yedi saat güleryüz gösterilmesi lazım. (Görüşülen F) - Sık sık göstermek zorundayız. (Görüşülen B)	Otel çalışanlarının işlerini yaparken duygusal bir takım ifadeleri sürekli olarak göstermek zorunda kaldıkları görülüyor. Özellikle müşteriyle sürekli temas halinde görev yapan çalışanların gülümseme, selamlama, kibarlık ve saygı ifadelerini çalışma süresi boyunca sık sık göstermek zorunda oldukları görüşülenler tarafından ifade edilmektedir.
	Gösterim Şekli	-Misafiri gördüğümüz anda selam vermek zorundayız. (Görüşülen F) - Personelle günde üç kez miting alırız. Her zaman mitingin başında ve sonunda söylediğimiz şey o. Her zaman güler yüzlü, samimi ve yardımsever olun şeklinde. (Görüşülen G)	Otel çalışanlarının müşterilerle iletişim halinde göstermek zorunda oldukları duygusal ifadeler; gülümseme, selamlama, samimi ve yardımsever davranma, saygı ifadeleri gösterme, her an harekete hazır olma, konukla göz teması kurma, kibar konuşma ve vücut dili gibi ifadeler olarak çalışanlar tarafından belirtilmektedir.
	Zorunluluk	-İşin gereği bu. Gülmek, pozitif olmak zorundasınız. (Görüşülen G) - Göstermeme gibi bir alternatifimiz yok. Zaten göstermemek büyük krizlere yol açıyor. ...anlatırken konuğun gözünün içine bakmadığım için yaklaşık yirmi dakika fırça yedim misafirden. (Görüşülen D) -Bizden sürekli gülümsememiz isteniyordu. Tabiri caizse sürekli soytarılık yapacağız müşterinin karşısında. O yüzden her daim, ne kadar çalışırsanız çalışın sürekli gülmek zorundaydık. Suratımız asık olduğu zaman zaten cezalandırılıyorduk. (Görüşülen L) -...misafirlere güler yüz gösteriyorduk ama, benim içim kan ağlıyordu. (Görüşülen I)	Çalışanların büyük bir kısmı göstermek zorunda oldukları duygusal ifadelerin yaptıkları mesleğin bir gereği olduğunu düşünmektedirler. Bu işin gereği olarak sürekli olarak duygusal ifadeleri göstermek zorunda olduklarına inanıyorlar. Bunun yanında hem yönetim hem de müşteriler tarafından bu tür duygusal ifadelerin gösterilmesi için yoğun bir baskı altında oldukları anlaşılıyor. Olumsuz duygusal ifadeler göstermek ya da müşteriden gözünü kaçırmanın bile ciddi sorunlara yol açtığı görüşülenlerin ifadelerinde belirtilmektedir. Duygusal emek kullanımının çok sık ve zorunluluk olarak gösterimin, onların duyguları üzerinde yarattığı baskı ve kontrol duygusal tükenmişlik ve işe karşı olumsuz tutumların temel nedenlerinden biri olduğu rahatlıkla söylenebilir.

3.5.2. Müşterilerle Yaşanan Olumsuz Durumlar Karşısında Çalışanların Bununla Baş Etme Yolları

Bu kısımda, çalışanların işlerini yaparken müşterilerle yaşadıkları duygusal sorunlar karşısında bu durumla nasıl baş ettikleri ve bu sorunların onları nasıl etkilediklerinin bulunması amaçlanmıştır.

Görüşülenlerin bir kısmı amir/arkadaş desteği ile sorunlarla ya da müşteri ile yaşadıkları olumsuz durumları aşabildiklerini belirtirken, bir kısmı da tam tersi olarak böyle sorunlar çıktığında amirlerin olumsuz tavırları ve onları suçlamaları nedeniyle moral bozuklukları yaşadıklarını belirtmektedirler.

Bu konuyla ilgili görüşülen kişilerden bazılarının ifadeleri şöyledir:

> *Artık o noktada ben yaşadıysam bu sorunu benim müdürüm geliyor, o biraz telkin etmeye çalışıyor. Ya da biraz çıkıp dolaşıyoruz, hava alıyoruz. Sonuçta ekip olarak çalıştığımız için bir arkadaş o noktaya geldiği zaman biz destek oluyoruz. Hadi yürüyelim, oturalım, bir şeyler içelim, yani başka şeylerle kafasını dağıtmak için yönlendirmeye çalışıyoruz.* (Görüşülen E)

> *Haklı olsak da susmak zorundayız. En ufak bir şikâyette hiçbir şekilde haklı da olsanız, haksız da olsanız kendinizi savunamazsınız. Devam etmek zorundayız işe. Tabi insan üzülüyor. Bunun tartışmasını daha sonra yapıyorsunuz ama siz bunu üzerinizden atana kadar o insanlar oradan gitmiş oluyor. Birlikte konuşmaya gelmezler zaten hiçbir şekilde ne müdür ne de işveren. Yöneticiler personelle muhatap olmak istemez. Tabi muhatap olmadığı için de haksızsınız. Susarlar, sustururlar. Hiçbir şekilde kendini savunamıyorsun. O yüzden sinameki olduk zaten.* (Görüşülen L)

Görüşülenler sorunlarla baş etme yolu olarak müşteri karşısında sessiz kalmayı, onlarla tartışmamayı bir yol olarak genellikle benimsemiş durumdalar. Ancak müşterilerin yoğun tepkileri karşısında bu sorunları amirlerine yansıtmak yoluyla tartışmadan kaçındıklarını belirtmektedirler.

Bir amir konumunda görev yapanlar hem müşteri ile karşı karşıya kalabilmekte, hem de kendisine bağlı müşteriyle sorun yaşayan personelin sıkıntılarını gidermek için iki yönlü bir çaba içine girebilmektedirler.

Yaşananları işin gereği olarak kabul edip, içine sindirmek ve umursamamak bir başka çözüm yolu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu konuyla ilgili örnek bir ifade aşağıdaki gibidir.

> *Oluyor, alıştık. Ben fazla diyaloga girmiyorum, o (amir) muhatap oluyor. Ben de o anda hemen geri çekiliyorum. İçimden etkileniyorum, ama dışıma yansıtmıyorum onu. Moralimiz falan bozuluyor tabi ki. Ama çabuk atlatıyoruz. İşim gereğidir diyorum. Umursamıyorum, öyle geçip gidiyor.* (Görüşülen H)

Kimi personel de müşteri ile doğrudan tartışmaya girerek gerçek duyguları ile hareket edebilmektedir. Genellikle bu durumda olanlar sezonluk çalışıp bu işi meslek olarak kabul etmeyen kişilerden oluşmaktadır. Öte yandan uzun yıllardır bu işlerde çalışmış olan kişiler de yorgunluk ve moral bozuklukları nedeniyle müşteriye karşı tepki verebilmektedirler. Bir kişi bununla ilgili konuyu aşağıdaki gibi ifade etmiştir.

> *Sezonun ilk açıldığı zaman, ilk iki ay, üç ay pek umursamıyorsun. Pozitif olmaya çalışıyorsun ama gittikçe işler biriktiği zaman, yoğunluk, yorgunluk seviyesi hem beyinsel hem fiziksel olarak hem de ruhen arttıktan sonra artık, aynı olumlu tepkiyi misafirlere veremiyorsunuz o saatten sonra. Artık ters tepki vermeye başlıyorsunuz. Tartışmaya başlıyorsunuz. Haklı olduğunuz ve içinize saklamanız gereken duyguları ister istemez her zaman değil ama bazen dışa vurmaya çalışıyorsunuz. Ve bu da dediğim gibi misafirlerle büyük tartışmalara yol açıyor. Yani anlamıyor insanlar, çünkü verdikleri paranın karşılığını dört dörtlük almak istiyor. Bunu biz misafire anlatamıyoruz. Kişi başı 500 TL her şey dâhil ödemekle, kişi başı 100 TL her şey dâhil ödemek arasında dünya kadar fark var ama tabi insanlar anlamıyorlar. Kişi başı 500 lira olan hizmeti, kendisinin ödediği 100 lira ile almak istiyor.* (Görüşülen D)

Çalışanların bazıları duygularını kontrol altında tutmak zorunda olduklarını belirtmektedirler. Dışarıda olsa farklı tepki verebileceği durumlar karşısında duygularını baskılamak suretiyle davranmaktadırlar. Görüşülen G. bu konuyu şu şekilde ifade etmiştir.

> *İnsan buruk oluyor tabi. Dışarıda olsaydık, tabi bir iş yeri burası, iş yeri olduğu için bir şey diyemiyorsunuz. Ama dışarıda olsaydı daha bir değişik konuşurdunuz. O sesini yükseltiyorsa bana, ben de biraz yükseltebilirdim. Ama burada öyle bir şey olmuyor. Duygularımızı kontrol altında tutmak zorundayız. Çünkü işimiz bu.* (Görüşülen G)

Bazı görüşülen kişiler, müşteri ile yaşanan sorunlardan dolayı yöneticilerin personel üzerinde baskı kurduğunu ve cezalandırma eğiliminde olduklarından bahsetmektedirler. Bu konuya örnek olarak bir kişi aşağıdaki ifadeleri kullanmıştır.

> *Kendin haklı olmuş olsan dahi, zaman geliyor müşteriden özür diliyorsun. Türk müşteriler daha zor, çok yıpratıyorlar insanı. Kendimizi çok mahcup hissediyoruz. Üstten de baskı geliyor o zaman. Müşteriyi memnun edemediniz diye üzerimize geliyorlar çoğu zaman. Bazen ağlarsın, bazen gülersin. Çoğunlukla ağlamışımdır ben. Akşam, sabah çalışıyorsun. Sadece şu kadar hatan olur, hepsi biter. 17 yıl oldu bu işe başlayalı, 17 yıldır böyle. Dedim ki, "Allah çocuklarıma turizmden ekmek vermesin". Bizim üstümüz de bize ters davranırsa o zaman çok daha fazla yoruluyorum.* (Görüşülen M)

Genel tutum olarak ortaya çıkan davranış şekli geleneksel bir yapı içinde çalışanların iş arkadaşı ya da amir konumunda birbirlerine destek olması şeklindedir. Bazen de kişiler bunu işin gereği olarak görüp umursamaz bir tutum sergilemektedirler. Öte yandan, çalışanların bu türden yaşadıkları sorunlar karşısında psikolojik destek alabilecekleri kurumsal bir yapının otel işletmelerinde olmadığı ve hatta bunun dile getirilmediği bir gerçektir.

Çizelge 5'de, müşterilerle yaşanan duygusal sorunlarla baş etme yolları olarak beş kategori ortaya çıkmıştır. Bunlar: amir desteği, arkadaş desteği, kabullenme/umursamama, sessiz kalma ve müşteri ile tartışma şeklinde gerçekleşmektedir. Bu durumlarla ilgili örnek ifadeler ve yorumlara çizelgede yer verilmiştir.

Çizelge 5: Duygusal Emek Sorunları İle Baş Etme Yolları

Baş Etme Yolları		İFADELER	YORUMLAR
Duygusal Sorunlarla Baş Etme Yolları	Amir Desteği	-Artık o noktada ben yaşadıysam bu sorunu benim müdürüm geliyor, o biraz telkin etmeye çalışıyor. Ya da biraz çıkıp dolaşıyoruz, hava alıyoruz. (Görüşülen E) -Hak etmediğimiz bir durum olduğunda onu yöneticilerimizle paylaşıyoruz, onlar ilgileniyor. (Görüşülen C)	Çalışanları yaşadıkları sorunlarla baş etme stratejisi olarak amirlere başvurma ve onların yardımını isteme en fazla başvurulan yöntem olarak görülüyor. Yöneticiler çalışanlar üzerinde baskıyı bu yolla almaya çalışıyorlar. Öte yandan bazı yöneticilerin çıkan sorunlar karşısında çalışanları suçlayıcı olumsuz tavırları moral bozukluğuna yol açabilmektedir.
	Arkadaş Desteği	-Sonuçta ekip olarak çalıştığımız için bir arkadaş o noktaya geldiği zaman biz destek oluyoruz. (Görüşülen E) - Kimseye duygularınızı, düşüncelerinizi anlatamıyorsunuz yani. Hani bir psikiyatriste gidip anlatma lüksünüz de yok. Kendi kendimize konuşuyoruz, meslektaşlarla kendi kendimize böyle tedavi ediyoruz konuşarak, başka bir şey değil yani. (Görüşülen D)	Amir desteği kadar arkadaş desteği de önemli bir başa çıkma yolu olarak görülüyor. Genellikle dertleşme ya da konuşma şeklinde müşteri ile ve yönetimle yaşadıkları sorunları dile getirerek rahatlama yolunu seçiyorlar. Profesyonel bir yardım ya da işletmenin sunduğu psikolojik destek hizmeti bulunmuyor.
	Kabullenme/ Umursamama	- Oluyor, alıştık. Ben fazla diyaloga girmiyorum, o (amir) muhatap oluyor. Ben de o anda hemen geri çekiliyorum. - İşim gereğidir diyorum. Umursamıyorum, öyle geçip gidiyor. (Görüşülen H)	Kabullenme ya da umursamama özellikle alt seviyedeki işler ve eğitim seviyesi düşük çalışanların bir baş etme yolu olarak ifade edilmektedir. İşe karşı muhtaçlık nedeniyle duygusal sorunları göz ardı edebiliyorlar.
	Sessiz Kalma	-Susarlar, sustururlar. Hiçbir şekilde kendini savunamıyorsun. O yüzden sinameki olduk zaten. -Haklı olsak da susmak zorundayız. En ufak bir şikâyette hiçbir şekilde haklı da olsanız, haksız da olsanız kendinizi savunamazsınız. (Görüşülen L)	Müşterilerle yaşanan duygusal sürtüşmelerde sessiz kalıp bir kenara çekilme, içine atma ve böylece sorunu bertaraf etme yoluna başvurulabiliyor. Fakat bu şekilde davranış çalışanların duygusal sorunlarının birikmesine ve patlamalara yol açabiliyor.
	Müşteriyle Tartışma	- Artık ters tepki vermeye başlıyorsunuz. Tartışmaya başlıyorsunuz. Haklı olduğunuz ve içinize saklamanız gereken duyguları ister istemez her zaman değil ama bazen dışa vurmaya çalışıyorsunuz. (Görüşülen D)	Müşteri ile tartışma şeklinde kendi içindeki duyguları açığa vurma pek kullanılan yöntem olmasa da zaman zaman çalışanları duygusal yorgunluk durumlarında açığa çıkardığı davranış şekli olarak görülebiliyor. Bu kişilerin meslekle ilgili fazla beklentilerinin olmadığı ve başka arayışlar içine girdiği de görülüyor.

3.5.3. Duygusal Uyum ya da Uyumsuzluk

Duygusal rol yapma davranışı ve gerçek duygular arasındaki bir uyum ya da uyumsuzluk olup olmadığı ve varsa yaşanan duygusal uyumsuzluğun çalışanların işe karşı tutumlarını nasıl etkilediği araştırılmıştır.

Görüşülenlerin bir kısmı müşterilerle yaşanan olumsuz etkileşimlerin kendilerini olumsuz yönde etkilediğini belirtirken (dört kişi), bazıları da profesyonelliğe vurgu yapmak suretiyle bu gibi olumsuzları aştıklarını belirtmişlerdir (dört kişi). Yine bazıları da zorunluluktan dolayı işe katlandıklarını ifade ederken (iki kişi), mesleği severek yapan ve bu nedenle bir uyumsuzluk yaşamadığını belirtenler de olmuştur (üç kişi).

Duygusal uyumsuzluk yaşayanlar, A, D, F ve K kişilerinden oluşmaktadır. Bu kişilerin demografik özellikleri bakımından ortak yanları ön lisans ve lisans düzeyinde yüksek eğitim düzeyinde olmalarıdır.

Duygusal uyumsuzluk yaşadığını ifade eden Görüşülen A'nın sözleri aşağıda örnek olarak verilmiştir

> *Kötü etkiliyor. Bazen kişiliğimle uyuşmuyor. İnsan sinirlendiği zaman bile gülümsüyor ister istemez. Adam dalga geçiyor bazen o zaman istediğiniz tepkiyi veremiyorsunuz iş gereği. Böylece duygularımızı bastırıyoruz, o yüzden kötü etkiliyor. Bazen diyorum ki keşke girmeseydim bu mesleğe, başka bir yöne sapsaydım. Bazen güzel şeyler olduğu zaman da iyi ki de bu okula girmişiz, bu sektöre atılmışım diye düşünüyorum.* (Görüşülen A)

Çalışanların kişilikleri ile uyuşmayan davranışları göstermek zorunda olmaları nedeniyle yaşadıkları uyumsuzluk onların işe karşı tutumlarını olumsuz etkileyebilmektedir. Karakter aşınmasına neden olabilen böyle bir ilişki, çalışanları duygusal tükenmişliğe iten en önemli faktörlerden birini oluşturmaktadır.

Bu konuyla ilgili görüşülen bir kişinin ifadeleri aşağıdaki gibidir.

> *Evet, mesleğe karşı olumsuz duygular beslememe yol açıyor. Çünkü içimde kalan bir şeyler oluyor, söyleyemediklerim falan. Sürekli misafirleri sakinleştirmek, memnun etmek için çaba sarf ediyorum. Ama ne bileyim söyleyemediklerim olduğunda, benim canım sıkılıyor.* (Görüşülen K)

Yüzeysel rol yapma davranışının bu duygusal uyumsuzlukta asıl etken olduğu söylenebilir. Müşterilerle yaşanan olumsuzlukların yoğunluğuna bağlı olarak rol yapma davranışı da samimi olmaktan yüzeysel olmaya doğru yön değiştirmektedir. Buna örnek olarak aşağıdaki ifade verilebilir.

> *Gerçek duygularımızın dışında göstermemiz gereken duyguları gösteriyoruz. Bazen tabi ki gerçek duygularımızı da katıyoruz ama çoğu zaman olmuyor. Yapmacık oluyoruz. Biz çıkıyoruz, başka birisi geliyor. Tamamen rol, oyunculuk yani başka bir şey değil. Eskiden insanlarla birebir temas, istediğimiz şekilde konuşurduk. İnsanlar bunu sert algılamazlardı. Şimdi bazı müşterilere samimiyet gösterdiğin zaman yanlış anlayabiliyorlar. Bazısı da soğuk davrandığın zaman samimiyet bekliyor.* (Görüşülen D)

Yaşanan duygusal uyum sorunlarının yansımaları ise mesleğe karşı bir soğukluğun ya da bir tükenmişlik hissinin ortaya çıkmasına yol açabilmektedir. Görüşülen F'nin ifadeleri bu yöndedir.

> *Stres. Buradan çıktıktan sonra ne yapacağınızı şaşırıyorsunuz. Stresi nerede atsam acaba diye bakıyorsunuz ama ne yaparsanız yapın o stresi atamıyorsunuz. Bütün günün o size verdiği baskı işten çıktıktan sonra yatağa gidene kadar sürüyor, tabi ki yeterli olmuyor. Bir de bu sektörde çalışanlar hep bu sektörde çalışanlarla arkadaş oluyor. Buradan çıktıktan sonra konuştukları şey yine burası oluyor. O yüzden bir gideyim, kafa dağıtayım, bir sosyal ortam olsun, işten başka bir şeyler olsun, biz yönetici olduğumuz halde biz de yapamıyoruz. Sezon sonunda kendimizi terk edilmiş, kullanılmış atılmış gibi hissediyoruz.* (Görüşülen F)

İşe profesyonel olarak bakıp etkilenmediklerini ya da bununla baş edebildiklerini belirtenler B, E, G ve H kişilerinden oluşmaktadır. Bu kişilerin ortak özelliği bahsedilen profesyonel davranış özelliklerini gösterecek düzeyde mesleki deneyime sahip olmalarıdır (ortalama 15 yıl). Ayrıca diğer bir ortak özelliği de yönetici pozisyonunda görev yapmalarıdır. Buna örnek olarak aşağıdaki ifadeler verilebilir.

> *Bu mesleğin bunu gerektirdiğinin farkındayız artık. Yani misafir hakkında olumsuz da düşünsek olumlu da düşünsek o misafire onu yansıtmamız gerektiği şekliyle yansıtmamız lazım. Mesela ben işe yeni başladığım zamanlar, kendi açımdan baktığım zaman, ben şu anda gösterdiğim şekilde taviz göstermiyordum. Artık bu olayları yaşaya yaşaya, tecrübe kazana kazana davranış şekli değişiyor.* (Görüşülen E)

> *Her zaman böyle şeylerle karşılaşmıyoruz ama arada böyle şeyler olduğu zaman da pişiyorsunuz yani öyle diyeyim. Bunlarla baş etmeyi öğreniyorsunuz. Artık koymamaya başlıyor. Profesyonel olarak yaklaşmaya*

> *başlıyoruz. Bize bağırıp çağırdığında biz de onu uyarıyoruz ve işimize devam ediyoruz. Yani onun tepkisinden dolayı işi bırakıp gitme, küsme veya o insanı dövme gibi şeyleri aşıyorsunuz.* (Görüşülen G)

Zorunluluktan dolayı işe katlandıklarını belirten C ve M kişileri duygusal olarak etkilenmediklerini belirtmelerine rağmen bunda kendileri için başka bir çıkış yolu olmaması etkilidir. Her iki kişi de kat hizmetleri çalışanı ve ilkokul mezunudur ve işe mecbur olduklarını aşağıdaki gibi ifade etmektedirler.

> *Etkilemiyor. Bir anda yeter artık dedirtiyor ama işimizin gereği. Müşteriden müşteriye değişiyor. Mesela bazı müşteri anlayışlı oluyor, bazıları "buraya para verdik tatile geldik istediğimiz her şey olacak" gibi davranıyor. Onları da geçiştiriyoruz bir şekilde ama bu işe karşı bir soğukluk hissetmedim. Çünkü para peşinde, ekmek peşinde olduğum için artık bu işe emek vermişim, zorunluluk olmasa artık yeter dersin. Zorunlu olduğum için her şeye katlanmak zorundayız.* (Görüşülen C)

> *Duygusal olarak kendimizinkini kapatıyoruz, onları açıyoruz. Çünkü öyle yapmak zorundayız. Onlar bizden şikâyetçi olsa dahi yine de onlara aynı saygıyı göstermek zorundayız. Memnun etmek çok zor bir şey. Hele hele müşterileri memnun ederim ama bir üstümü memnun etmekte çok zorlanırım. Müşteriyi memnun ettin, ama işvereni memnun etmek çok daha zor. Çalışmak zorunda olduğumuz için, paraya ihtiyacımız olduğu için boş veremiyoruz. Bu iş, yani housekeeping işi çok zordur. Ne olsa sorun bize gelir.* (Görüşülen M)

Zorunluluğun, başka bir deyişle geçim derdinin duygusal sorunlarında önüne geçerek işe karşı tutumu etkilediği görülmektedir. Aslında başka şansları olmaması yaşadıkları duygusal sorunları göz ardı etmeleri sonucunu doğurabilmektedir.

Herhangi bir duygusal uyumsuzluk yaşamadığını ve işini sevdiğini belirtenler I, J ve L kişileridir. Ancak L kişisi 32 yaşında olmasına rağmen bu iş için artık yaşının geçtiğini aşağıdaki biçimde ifade etmektedir. Bu kişilerden ikisi (J ve L) lise mezunu, diğeri (I) ilkokul mezunudur ve ortalama mesleki deneyimleri yaklaşık 13 yıldır.

> *Hiçbir zaman haklı olup ta haksızlığa uğramış olsam dahi ödün vermedim. Bu benim işim. Öncelikle işime saygı duyuyordum, çünkü seviyordum. Çalışmayı seviyordum, otelciliği seviyordum, işimi seviyordum. Hiçbir zaman bunlar nasıl olsa bu şekilde tavır takınıyorlar diye işimi eksik yapmamışımdır bu zamana kadar. Her daim güler yüzlü girmişimdir otele, kapının dışında bırakmışımdır sorunumu girmişimdir. Mesai saatim bitene kadarda üstüme düşen her görevi en güzel şekilde yapıp çıkmışımdır otelden. Bizim işimiz belli bir yaştan sonra bir kadının kaldıramayacağı bir iş tabi. 32 yaşındayım,*

> *ben bir restoranda servis yapamam. Sadece yönlendirebilirim artık bu saatten sonra. Gerçekten de vücut ta kabul etmemeye başladı zaten belli bir yaştan sonra.* (Görüşülen L)

Ancak yukarıdaki dağılım kesin bir ayrışmayı göstermemektedir. Duygusal uyumsuzluk yaşayanlar arasında da zorunlu olarak işe katlandıklarını belirtenler varken, aynı şekilde profesyonel olarak davrandıklarını belirtip duygusal olarak olumsuz etkilenenler de vardır. Duygusal uyumsuzluk göstermemekle birlikte işin zorluğundan bahsedip belli bir yaştan sonra bu işi yapmakta zorlandıklarını söyleyen kişiler de bulunmaktadır.

Çizelge 6'da, duygusal uyum ve uyumsuzluk yönlerinden farklı kategoriler belirlenmiştir. Duygusal uyum içinde gerçek/samimi duygular, profesyonellik ve meslek sevgisi yönlerinden ifadelerle kategoriler oluşmuştur. Duygusal uyumsuzluk içinde ise, yüzeysel rol yapma, kişilikleri ile uyuşmama, mesleğe karşı olumsuz tutum ve duygusal tükenme yönlerinden açığa çıkan ifadelerle kategoriler belirlenmiştir. Bunlara ilişkin ifade ve yorumlara çizelgede yer verilmiştir.

Çizelge 6: Duygusal Uyum Ya da Uyumsuzluk Durumları

Duygusal Uyum ya da Uyumsuzluk			İFADELER	YORUMLAR
Duygusal Uyum / Uyumsuzluk	Duygusal Uyum	Gerçek/Samimi duygular	-Kendi hissettiğim gibi müşterilere gerçek duygularımı yansıtıyorum... Neysek onu gösteriyoruz. (Görüşülen J) - Her zaman böyle şeylerle karşılaşmıyoruz ama arada böyle şeyler olduğu zaman da pişiyorsunuz yani öyle diyeyim. Bunlarla baş etmeyi öğreniyorsunuz. Artık koymamaya başlıyor. - Profesyonel olarak yaklaşmaya başlıyoruz. Bize bağırıp çağırdığında biz de onu uyarıyoruz ve işimize devam ediyoruz. - Değişik insanlarla tanışıyorsunuz, içinde önemli insanlar da oluyor, o zaman bundan zevk alıyorsunuz. (Görüşülen G) - ...geçiştiriyoruz bir şekilde ama bu işe karşı bir soğukluk hissetmedim. (Görüşülen C)	Az sayıda çalışan tarafından işlerini yaparken gerçek/samimi duygularını yansıttıkları ifade edilirken, duygusal olarak uyum sorunu yaşamayanların bu durumu profesyonellikle açıkladıkları görülüyor. Profesyonellik özellikle yönetici düzeyinde çalışanlar için bir yaklaşım olarak işe karşı tutumu ve duygusal uyumu etkilemektedir. Bunun yanında işini yapmaktan zevk alan, insanlarla iletişimi seven ve bu yüzden yaptığı işe karşı soğukluk hissetmeyen çalışanlar duygusal uyum sorunu yaşamadıklarını ifade ediyorlar.
		Profesyonellik		
		Meslek Sevgisi		
	Duygusal Uyumsuzluk	Yüzeysel Rol Yapma	- Gerçek duygularımızın dışında göstermemiz gereken duyguları gösteriyoruz. Bazen tabi ki gerçek duygularımızı da katıyoruz ama çoğu zaman olmuyor. Yapmacık oluyoruz. Biz çıkıyoruz, başka birisi geliyor. Tamamen rol, oyunculuk yani başka bir şey değil. (Görüşülen D) - Bazen kişiliğimle uyuşmuyor. İnsan sinirlendiği zaman bile gülümsüyor ister istemez. Adam dalga geçiyor bazen o zaman istediğiniz tepkiyi veremiyorsunuz iş gereği. (Görüşülen A) - Stres. Buradan çıktıktan sonra ne yapacağınızı şaşırıyorsunuz... Sezon sonunda kendimizi terk edilmiş, kullanılmış atılmış gibi hissediyoruz. (Görüşülen F) - Duygusal olarak kendimizinkini kapatıyoruz, onları açıyoruz. Çünkü öyle yapmak zorundayız. Onlar bizden şikâyetçi olsa dahi yine de onlara aynı saygıyı göstermek zorundayız... Duygusal olarak çok yıprattı bu iş. İmkânım olsa bu işi yapmazdım. Açık ve net söylüyorum yapmazdım. (Görüşülen M) -Gelen arkadaşların çoğu sezon sonunda bırakıp gideceklerini bildikleri için çok aidiyet duygusu ile işletmelerine sahip çıkmıyorlar. (Görüşülen F) -... haklı olsan dahi zaman geliyor müşteriden özür diliyorsun... Çoğu zaman ağlamışımdır ben. Akşam, sabah çalışırsın, sadece şu kadar hatan olur, hepsi biter. ... 17 yıldır böyle. Dedim ki: "Allah çocuklarıma turizmden ekmek vermesin". (Görüşülen M)	Duygusal uyumsuzluğun asıl faktörü olarak duygusal emeğin gösterimi sırasındaki yüzeysel rol yapma davranışı olduğu söylenebilir. Bu kişiler sürekli olarak hissetmedikleri duyguları göstermelerinin bir yansıması olarak mesleğe karşı soğukluk ve tükenmişlik hissetmektedirler. Kişilikleri ile uyuşmayan davranışları sergilemek zorunda olmaları nedeniyle duygusal olarak yıprandıkları, fakat aynı zamanda işe mecbur olmaları dolayısıyla bu duruma katlandıkları ifadelerden anlaşılmaktadır. Duygusal uyumsuzluğun kendi iç dünyalarında sorunlara yol açtığı görülse de ve mesleğe karşı olumsuz düşünceler besleseler de bu kişiler, işlerini kaybetmemek için duygusal olarak yüzeysel rol yapma davranışı içinde işlerini devam ettirmektedirler. Duygusal uyumsuzluğun bir başka nedeni de yeterince işlerine karşı bir aidiyet oluşturamamaları gibi görünüyor. Bunun temel nedeni olarak mevsimsel çalışma koşullarının sektörde hüküm sürmesi ve bu nedenle gelecekle ilgili yaşadıkları belirsizlik sayılabilir.
		Kişilikleri ile Uyuşmama		
		Mesleğe Karşı Olumsuz Tutum		
		Duygusal Tükenme		

3.5.4. İşin Aile ve Sosyal Yaşama Etkileri

İşle ilgili yaşanan duygusal sorunlar ve otelcilik işinin bir takım özelliklerinden kaynaklanan durumlar nedeniyle çalışanların aile ve sosyal yaşamlarının nasıl etkilendiği araştırılmıştır.

İşin aile ve sosyal yaşamına etkileri konusunda bir görüşülen kişi hariç diğer bütün görüşülen kişiler olumsuz görüş bildirmişlerdir. Özellikle ön plana çıkan görüşler ise işin getirdiği fiziksel ve zihinsel yorgunluklar, yoğun çalışma temposu, iş zamanı ile boş zaman arasındaki dengesizlik olarak görülmektedir.

Burada incelemeyi işin aileye yaşamına etkisi ve sosyal yaşama etkisi şeklinde iki başlık altında toplamak mümkündür.

3.5.4.1. Aile yaşamına etkisi

Görüşülenlerin tamamı ailesiyle yeterince görüşememekten, onları arayamamaktan yakınmaktadır. Bunun en belirgin nedeni ise çalışma saatlerinin düzensizliği ve sosyal hayata ilişkin boş zaman dengesizliğidir. Ayrıca çok yorgun olmaktan dolayı ailenin ihmal edildiği ve iş dışındaki zamanın uyumak ya da dinlenmekle geçirildiği aşıdaki örnek ifadede olduğu gibi belirtilmektedir.

> *Kötü etkiliyor. Ailemle görüşemiyoruz altı haftadır. Telefonla iki üç günde bir görüşüyoruz. İş saatleri içinde görüşme yapmamaya çalışıyoruz. Sıkıntı oluyor. Zaten 16:00-02:00 çalıştığımız için, akşam-gece çalıştığımız için gündüz de yatmış oluyoruz, gündüz dinleniyoruz. Farklı bir aktivite olmuyor yani.* (Görüşülen A)

Mevsimlik çalışma ya da sezonluk çalışma olarak ifade edilen, işin belli zaman dilimine (yaz mevsimi) sıkışması ve bundan dolayı yoğun çalışma şartları nedeniyle aile ile geçirilen zamanın azalması bir sorun olarak aşağıdaki gibi dile getirilmektedir.

> *Lokasyon olarak konuşursak, Bodrum lokasyonunda çalışanların boş zamanları oldukça kısıtlı. Aile ve sosyal yaşantıyı mutlaka etkiler. Neden etkiler? Şöyle ki; insanların bayram günleri, yılbaşı günleri gibi birçok özel günleri sizin çalışma günleriniz. Ama bu işin düsturunda bu var. Bu işe girerken herkes bunu bilerek girmiştir. Ama mutlaka insanların ailesine*

> *yansır. İnsan bir bayram annesiyle, babasıyla, eşi ve çocuklarıyla geçirmek ister. Ama biz bunu bu işte yapamıyoruz.* (Görüşülen B)

Yorgunluk, önemli bir etken olarak aile ve sosyal yaşantıyı etkilediği görüşülenlerin çoğu tarafından ifade edilmektedir. Aileye zaman ayıramamanın yanında, yorgunluk nedeniyle enerjilerinin tükendiği ve çoğunlukla dinlenerek iş dışı zamanlarını geçirmeleri aile ilişkilerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Yorgunluk hem fiziksel, hem zihinsel ve hem de duygusal olarak ortaya çıkabilmektedir. Fakat çoğunlukla ifade edilen yorgunluk fiziksel yorgunluk şeklindedir. Bunun yanında zihinsel ve duygusal yorgunluklar da görüşülen kişiler tarafından aşağıdaki gibi ifade edilmektedir.

> *Çok yorgun gidiyoruz eve. Çoğu otel sekiz saati geçirmemeye çalışıyor, fakat beyinsel yorgunluk çok artıyor. İki kişinin işini tek kişi yaptığı için yük daha fazla biniyor, daha fazla yorgun gidiyoruz. Sanki ben bir madende çalışmışım on saat on iki saat her tarafım yorulmuş, kolumu kaldıracak halim yokmuş gibi bazen eve gittiğimi biliyorum. İnsanın ailesini, sosyal ilişkisini bu da etkiliyor tabi ki. İş yerinde nasıl rol yapıyoruz, evde de rol yapmak zorunda kalıyorsunuz. Yorgunsunuz belli etmemeye çalışıyorsunuz hem eşinize hem çocuklarınıza. Bir de orada sanki yalnızlık hissediyorsunuz. İnanmıyor da kimse size. Tabi onların da sizi günde gördüğü saatler belli, onlara da ister istemez rol yapmak zorunda kalıyorsunuz. Sizin yüzünüzü birkaç saat görüyorlar, en azından mutlu görsünler. Kimseye duygularınızı düşüncelerinizi anlatamıyorsunuz yani.* (Görüşülen D)

Aile ile ilişkilerinin iş nedeniyle dramatik şekilde etkilendiği bazı görüşülenler tarafından ifade edilmiştir. Özellikle işinde belli bir unvanı olan ve bunu muhafaza etmek için daha fazla fedakârlık yapmak zorunda kaldığını belirten bir kişinin aşağıdaki ifadeleri son derece çarpıcıdır.

> *Ben, işte boşandım. Tamamen iş dolayısıyla. Aile ve iş yaşantınızı işinize feda ediyorsunuz ama onu çok bilinçli yapmıyorsunuz. Evdeki sizin için çok değerli, çok önemli ama bir şekilde iş de sizin için çok değerli. Belli bir pozisyona geldiğiniz zaman değerli işte. Garson olduğunuz zaman kırk tane garson var ama müdür bir tane var. İşinizi kaybetme korkusuyla evdekini tabi ki erteliyorsunuz, hatta haddinden fazla erteliyorsunuz. Gerçekten çok haklı oluyor. Eşimin karşısında, eşim benimle konuşurken 'evet haklısın' demek zorunda kalıyorum. Ama kendimi de haklı bulduğum taraf; eğer ben işsiz kalırsam ne yapacağız. Tek açıklama bu oluyor. Tamam, hadi ben bırakayım, beni çıkarsınlar işten, oturacağız beraber. Bizi kim doyuracak? İhtiyaçlarımızı kim karşılayacak? Tek yapabileceğin açıklama bu. Ama tabi bir yer, iki yer, üçüncüde 'kusura bakma' diyor. Aile tamamen unutuluyor. Buradaki barboy için de aynı şey geçerli. Adama o kadar fazla iş yükü*

> *yüklüyoruz ki, gün içerisinde belki ailesini aramak istiyor, ama unutuyor. İş çıkışında aklına gelir, ölüyor yorgunluktan, arıyor çok yorgunum falan diyor, bu sefer orası etkileniyor eminim.* (Görüşülen F)

İş nedeniyle mevsimlik olarak Bodrum'a gelip ve ailesini sürekli yaşadığı yerde bırakanlar için aile ilişkileri olumsuz etkilenmektedir. Hatta görüşülenlerden bazıları kış sezonunda kışlık tesislerde çalışmak için Uludağ, Bolu gibi turistik yerlere gitmek zorunda kaldıklarını ve bu yüzden ailelerini geride bıraktıklarını belirtmişlerdir. Bu duruma örnek olarak aşağıda iki kişinin ifadelerine yer verilmiştir.

> *Valla biraz uzaklaştık tabi aileden falan. Senede bir defa falan eve gidiyorum.* (Görüşülen H)

> *Otelcililerin %99'u (yüzde 1'i müdürler, ceo'lar ve şeflerdir) işsiz kalıyor. Kışın tatil yapmıyoruz biz, kışın daha çok yoruluyoruz. Ne yapacağız? Ne edeceğiz? Çoluğumuzu çocuğumuzu nasıl geçindireceğiz? Ben beş senedir, iki üniversite bitirmeme rağmen çoluğumu çocuğumu bırakıyorum burada, gidiyorum Bolu'da dağ otellerinde çalışıyorum... Aynı mevsimlik ırgat işçiler gibiyiz. Hiçbir sosyal hakkınız da yok. Kapının önüne koyulduğunuz zaman tamam, sosyal hakkınız da bitiyor.* (Görüşülen D)

Eşlerin ikisinin de turizm sektöründe çalıştığı durumlarda, birbirlerini görmenin bile zorlaştığı belirtilmektedir. Mesai saatleri uymadığında ya da farklı bölüm ya da iş yerlerinde çalıştıklarında bu durum eşlerin aile ve sosyal yaşamlarını olumsuz etkileyebilmektedir. Bu duruma örnek olarak bir kişinin ifadesi şöyledir.

> *Etkilemez mi? Ben hiçbir yere gidememişimdir yani öyle. Asıl ben eşim de çalıştığı için mesela, daha bir gün denize bile gidememişizdir. Zaten karı koca ikimiz bir araya gelemeyiz ki. Hepimiz turizmde çalıştığı için eşimin izni olsa da akşam evde birbirimizi gördük gördük, göremediğimiz günler bile oluyor. Herkes öyledir. Turizmde çalışan böyledir. Aile hayatı, sosyal hayat yok.* (Görüşülen M)

Çizelge 7'de, işin aile yaşamına etkileri, aileye vakit ayıramama, boş zaman dengesizliği, aşırı iş yükü ve yorgunluk ve mevsimlik çalışma başlıkları altında kategorilere ayrılmıştır. Her bir kategoriye ait örnek ifadelere ve yorumlara çizelgede yer verilmiştir.

Çizelge 7: İşin Aile Yaşamına Etkileri

İşin Aile Yaşamına Etkileri		İFADELER	YORUMLAR
İşin Aile Yaşamına Etkileri	Aileye Vakit Ayıramama	-Ailemle görüşemiyoruz altı haftadır. Telefonla iki üç günde bir görüşüyoruz. (Görüşülen A) - Ben, işte boşandım. Tamamen iş dolayısıyla... Aile tamamen unutuluyor. Buradaki barboy için de aynı şey geçerli. Adama o kadar fazla iş yükü yüklüyoruz ki, gün içerisinde belki ailesini aramak istiyor, ama unutuyor. (Görüşülen F) - Valla biraz uzaklaştık tabi aileden falan. Senede bir defa falan eve gidiyorum. (Görüşülen H) -Zaten karı koca ikimiz bir araya gelemeyiz ki. Hepimiz turizmde çalıştığı için eşimin izni olsa da akşam evde birbirimizi gördük gördük, göremediğimiz günler bile oluyor. (Görüşülen M)	Çalışma koşulları nedeniyle aile ile geçirilen zamanın azalması ve hatta haftalarca aileyi görememek, aile ile olan ilişkilerini son derece olumsuz etkilemektedir. Özellikle uzun çalışma saatleri ve vardiyalı çalışma aile-iş yaşamı dengesini bozmaktadır. Aile olan ilişkilerdeki iş dolayısıyla boşanma gibi dramatik bozulmalar olduğu göz önünde bulundurulduğunda, işin aile yaşamına olumsuz etkisi daha iyi anlaşılabilmektedir. Bunun yanında her ikisi de turizmde çalışan evli eşlerin birbirlerine zaman ayıramadıkları görülüyor.
	Boş Zaman Dengesizliği	- İnsan bir bayram annesiyle, babasıyla, eşi ve çocuklarıyla geçirmek ister. Ama biz bunu bu işte yapamıyoruz. (Görüşülen B) -...insanların bayram günleri, yılbaşı günleri gibi birçok özel günleri sizin çalışma günleriniz. (Görüşülen B) - Hiçbir zaman doğru dürüst izin kullandığımı hatırlamıyorum. Sinema, tiyatro, konser, piknik, ancak kışın. Her şeyi unuttuk. (Görüşülen L)	Turizm işinin herkesin tatil ve eğlence zamanlarında yoğunlaşması boş zaman dengesizliği olarak aile ile olan ilişkileri etkilemektedir. Bunun doğal sonucu olarak çalışanın ailesi ile birlikte çeşitli sosyal ve kültürel etkinliklere katılımı ve eş-dost ve akraba ziyaretleri gibi aile yaşamının rutinlerini gerçekleştirmekte sorunlar yaşanmaktadır.
	Aşırı İş Yükü ve Yorgunluk	-Zaten 16:00-02:00 çalıştığımız için, akşam-gece çalıştığımız için gündüz de yatmış oluyoruz, gündüz dinleniyoruz. Farklı bir aktivite olmuyor yani. (Görüşülen A) - Çok yorgun gidiyoruz eve. İki kişinin işini tek kişi yaptığı için yük daha fazla biniyor, daha fazla yorgun gidiyoruz. Sanki ben bir madende çalışmışım on saat on iki saat her tarafım yorulmuş, kolumu kaldıracak halim yokmuş gibi bazen eve gittiğimi biliyorum. (Görüşülen D)	Aşırı iş yükü ve yorgunluğun aile ilişkilerine olumsuz yansıdığı görülüyor. Zihinsel, fiziksel ve duygusal olarak kendini yorgun hisseden ve zaten uzun süre çalışmış olan çalışanlar, aileleri ihmal etmek durumunda kalabiliyorlar. İş dışı zamanlarını genellikle dinlenerek geçiren çalışanlar ailesi ile birlikte yeterince zaman geçiremediklerini ve bu yüzden sorunlar yaşadıklarını ifade ediyorlar.
	Mevsimlik Çalışma	- Ben beş senedir, iki üniversite bitirmeme rağmen çoluğumu çocuğumu bırakıyorum burada, gidiyorum Bolu'da dağ otellerinde çalışıyorum... (Görüşülen D) -Ben yazın kolay kolay ailemi arayamıyorum. Aklıma bile gelmiyor açıkçası. (Görüşülen E)	Mevsimlik çalışma özellikle aile yaşamını olumsuz etkileyen ve hatta bir aile kurmayı güçleştiren bir faktör olarak görülmektedir. Sektörün sezonluk çalışma yapısından kaynaklanan bu durum, çalışanları sezon bittiğinde başka yörelerde çalışmak üzere iş aramaya itmekte ve ailesini terk edip gitmek zorunda bırakmaktadır.

3.5.4.2. Sosyal Yaşama Etkisi

Mülakata katılanların iş dışı zamanlarda sinema, tiyatro, konser vb. kültürel ve sanatsal faaliyetlere katılma, arkadaş ve akrabalarla görüşme, dışarıda yemeğe çıkma, pikniğe gitme gibi sosyal yaşama yönelik faaliyetleri yapıp yapamadıkları konusu bu kısımda araştırılmıştır.

Görüşülen kişilerin çoğunluğu (sekiz kişi) sosyal yaşamlarının hiç olmadığını belirtirken, diğer kısmı ise (beş kişi) kısmen sosyal yaşama zaman ayırabildiklerini ifade etmişlerdir. Çoğunluk görüş, iş hayatının uzun çalışma saatleri ve vardiyalı bir şekilde olmasını asıl sebep olarak gösterirken, bazıları da iş çıkışında yorgun olduklarını ve kalan zamanı dinlenerek geçirdiklerini ifade etmektedirler.

Çalışma saatlerinin uzun ve vardiyalı yapısı turizm çalışanlarını sosyal yaşamdan koparabilmektedir. Günün sosyal yaşama ayrılan bölümlerinde onlar çalışmak zorunda kalmaktadırlar. Başka bir deyişle, diğer insanların boş zamanlarını değerlendirdikleri ve sosyalleştikleri zaman içerisinde onlar çalışmak zorundadır. Bu boş zaman dengesizliği turizm çalışanları açısından en belirgin sosyal yaşamı engelleyici unsur olarak görülmektedir. Bu durum aşağıdaki ifadelerle belirtilmiştir.

> *Sosyal hayatım hiç olmadı. Otelde çalıştığım süre içinde hiç olmadı. Dinlenmeye bile vaktimiz olmuyordu bizim. Gezmek istiyor insan, dolaşmak istiyor, arkadaşlarıyla görüşmek istiyor ama kafamızı bir sokuyorduk oraya, taa geceye kadar. Tabi gece nereye gideceksin kadın halinle? Ancak bir-iki saat boşluk buluyorduk, onu da uyumaya ayırıyorduk... Hiçbir zaman doğru dürüst izin kullandığımı hatırlamıyorum. Sinema, tiyatro, konser, piknik, ancak kışın. Her şeyi unuttuk.* (Görüşülen L)

> *Aile hayatı ve sosyal yaşantı yoğun sezonda ikinci planda oluyor. Biz yoğun çalışıyoruz, turizm böyle bir şey. Dışarıdan bakınca turizmci iyi eğlenen, gezen gibi görünür ama tam tersi aslında.* (Görüşülen G)

> *Sosyal hayatımız çok düşük oluyor. Sabah gelip akşam 10'da, 11'de gittiğimiz için en yoğun zamanda sosyal hayat çok zor yani. Sosyal hayat oteldeki iş arkadaşlarımızla çalışma anında olduğu kadar. Bunun dışında yok. Dışarıda sosyal bir hayat çok zor.* (Görüşülen E)

İş yerine kısılmış bir şekilde sürdürülen bir yaşamları olanlar da bulunmaktadır. Özellikle lojmanda kalıp dışarıyla olan bağı son derece kısıtlı olan kişiler için sosyal yaşam yok denecek kadar azdır ve aşağıdaki gibi ifade edilmiştir.

> *Sosyal hayatım burada. Arkadaşlar falan. Genelde lojmanda geçiriyorum. Dışarıda herhangi bir yere çıkmıyorum.* (Görüşülen H)

> *Sosyal hayatım yok, onu yapamıyorum. Gidiyorum dersem yalan yani. Zaten köyde oturduğumuz için pek dışarı çıkamıyoruz.* (Görüşülen I)

İşin, turizm çalışanlarının aile ve sosyal yaşamlarına etkileri oldukça olumsuz bir görünüm ortaya çıkarmaktadır. Hangi bölümde çalışırsa çalışsın tüm çalışanlar için aile ve sosyal yaşama yansımaları aynı olumsuzluk düzeyindedir. Hatta alt kadrolarda çalışanlarla şef-müdür olarak görev yapanlar arasında da bu çerçevede bir fark görülmektedir. Görüşülenlerin çoğu işin yoğunluğundan, yorgunluktan ve zaman bulamamaktan yakınmaktadırlar.

Çizelge 8'de, işin sosyal yaşama etkileri çerçevesinde ortaya çıkan kategoriler, zaman kısıtlığı, boş zaman dengesizliği, uzun çalışma saatleri ve mevsimlik çalışmadan oluşmaktadır. Bunlara ilişkin mülakata katılan kişilerin ifadeleri ve yorumlara çizelgede yer verilmiştir.

Çizelge 8: İşin Sosyal Yaşama Etkileri

İşin Sosyal Yaşama Etkileri		İFADELER	YORUMLAR
İşin Sosyal Yaşama Etkileri	Zaman Kısıtlığı	-Sosyal hayatım hiç olmadı. Otelde çalıştığım süre içinde hiç olmadı. Dinlenmeye bile vaktimiz olmuyordu bizim. (Görüşülen L) - Sosyal hayatımız çok düşük oluyor. Sabah gelip akşam 10'da, 11'de gittiğimiz için en yoğun zamanda sosyal hayat çok zor yani. (Görüşülen E)	Sosyal yaşama zaman ayırma ile ilgili olarak otel çalışanlarının önemli sorun yaşadığı görülüyor. Hem vardiyalı çalışma, hem de çalışma sürelerinin uzunluğu sosyal yaşama katılımı engelleyici unsurlar olarak ön plana çıkıyor.
	Boş Zaman Dengesizliği	- kafamızı bir sokuyorduk oraya, taa geceye kadar. Tabi gece nereye gideceksin kadın halinle? Ancak bir-iki saat boşluk buluyorduk, onu da uyumaya ayırıyorduk. (Görüşülen L) - Aile hayatı ve sosyal yaşantı yoğun sezonda ikinci planda oluyor. Biz yoğun çalışıyoruz, turizm böyle bir şey. Dışarıdan bakınca turizmci iyi eğlenen, gezen gibi görünür ama tam tersi aslında. (Görüşülen G)	Otel çalışanlarının boş zamanı sosyal yaşamın günlük hayat içinde zayıfladığı zaman dilimine denk gelmesi nedeniyle sosyal yaşamları olumsuz etkilenmektedir. Normal olarak herkesin tatil yaptığı, gezip eğlendiği zamanlarda çalışmak zorunda olmak, aileye, arkadaşlara zaman ayıramamayı ve kültürel, sportif ve sosyal faaliyetlerden yararlanamamaya yol açmaktadır.
	Uzun Çalışma Saatleri	-İş çıkışında arkadaşlarla buluşmak, gezmek, sinemaya gitmek gibi aktiviteler için şansımız olmuyor. Gece çıktığımız için zaten yorgun oluyoruz. 10 saatten fazla çalıştığımız için direkt dinlenmeye gidiyoruz. (Görüşülen A) -Bodrum için en büyük sosyal yaşantımız, Balıkçılar Çarşısı'na gidiyoruz, akşam 6'dan, 7'den sonra. O da o gün on iki saat çalışıp çıkabildiysem. On iki saat erken bir saattir benim için... (Görüşülen F)	Otel çalışanlarının sosyal yaşama katılımını engelleyici en önemli unsurların başında uzun çalışma saatleri ve buna bağlı olarak ortaya çıkan yorgunluk gelmektedir. Çalışanların çoğu 10 saatten fazla çalıştıklarını ve zaten yorucu bir tempoda zihinsel, fiziksel ve duygusal olarak yorulduklarını ve bu yüzden de iş dışı zamanı dinlenerek geçirmeyi tercih ettiklerini ifade ediyorlar.
	Mevsimlik Çalışma	-Yazın zamanının son derece kısıtlı, ama kışın da zamanınız var. Ne oluyor? Sosyal olarak etkilenebilirsiniz. Bir arkadaşınızı yeri geliyor yazın üç ay görmüyorsunuz... (Görüşülen B) - Aynı mevsimlik ırgat işçiler gibiyiz. Hiçbir sosyal hakkınız da yok. Kapının önüne koyulduğunuz zaman tamam, sosyal hakkınız da bitiyor. (Görüşülen D)	Otellerin sezonluk olarak yoğun olması, çalışanların kendi çevresiyle irtibatını zayıflatmakta ve arkadaşları ile görüşmesini engelleyebilmektedir. Bu yüzden sürekli olarak bir ilişkiyi devam ettirmek ve kalıcı bir çevre edinmek konusunda sıkıntılar yaşanmaktadır. Başka bir yöredeki otele çalışmaya gitmek eski çevresiyle ilişkisini zayıflatırken, öte yandan yeni çevreye uyum ve arkadaş edinme ve yeniden o çevreyi terk etmek gibi bir döngünün içine girilmektedir.

3.5.5. Meslekle İlgili Gelecek Beklentileri

Otelcilik işi, gerek duygusal yönden ve gerekse sektörün bazı özelliklerinden kaynaklanan durumlar nedeniyle mesleki olarak gelecek beklentilerini etkileyebilmektedir. Hangi durumların ve nasıl bu beklentilerde etkili olduğu araştırılmıştır.

Mesleki olarak turizm sektöründe olumlu bir beklenti içinde olan görüşülenlerin sayısı oldukça sınırlıdır. Mülakat yapılanlardan 13 kişiden 10'u turizm sektöründe kendisine bir gelecek görememektedir. Bir kişi ise şehir otellerinde olmak kaydıyla bir gelecek beklentisi olduğunu ifade etmiştir. Bunun en başta gelen nedenlerinden bir tanesi mevsimlik çalışma koşullarıdır. Buna bağlı olarak iş güvencesi şatlarının istenen düzeyde olmaması da diğer bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Uzun yıllar boyunca belli bir yaştan sonra bu mesleği yapmanın güçlükleri, barınma ve beslenme koşulları, uzun ve ağır çalışma şartları, duygusal olarak yaşanan sorunlar, aile ve sosyal yaşama ilişkin olarak belirtilen nedenler, mesleğe karşı olumsuz tutum sergilemelerine ve bu meslekte bir gelecek beklentilerinin olmamasına yol açmaktadır.

Mevsimlik çalışma koşulları en çok dile getirilen bir sorundur. Sadece yaz döneminde yoğun bir çalışma temposuna girilmesi ve kışın çoğunluğun işsiz kalması ve bu nedenle başka şehir ve turistik yörelere giderek çalışmak zorunda olmaları mesleğe karşı gelecek umutlarını azaltmakta ve hatta tamamen ortadan kaldırmaktadır. Bu durum örnek olarak aşağıdaki gibi ifade edilmiştir.

> *...İşin mevsimlik olması nedeniyle ister istemez kışın ne yapacağım diye düşünmek zorunda kalıyorsun. Kış turizmine mi yönelsem, Uludağ'a mı gitsem, orada da yeniden başlayacaksın. Böyle olduğu zaman sıkıntı yaratabiliyor ister istemez.* (Görüşülen A)

Sezonluk çalışmanın kalifiye eleman bulmayı güçleştirdiğini ve var olan kalifiye elemanların da mevsimlik çalışma nedeniyle bir gelecek kurgusu yapamadıkları ve bu nedenle de bunun işine yansıdığı görüşülen bir tarafından aşağıdaki gibi belirtilmektedir.

> *Gelecek beklentimiz şu anda gördüğüm kadarıyla olumsuz yönde giden bir beklenti. Bu belki benim çalıştığım yerle, bölgeyle alakalıdır... İş güvencesi koşulları son zamanlarda biraz daha iyi gibi ama sonuçta bu noktada kesin çözüm olabilmesi için, bu sezonluk olayların olmaması gerekiyor en başta. İşveren açısından da zor bir nokta, çözülmesi zor bir olay. Çalışacak elemanın da geleceğe net bakamaması sorun... Arkadaşları sezon sonu geliyor mecburen askıya gönderiyorsunuz. Bu adam da bunu bildiği için -bir, iki ay- artık kafasında soru işareti başlıyor. Sezon sonu geliyor artık gideceğiz gibi bir kaygı oluşuyor, o da işe yansıyor, motivasyonu düşüyor. Ama bilse ki on iki ay çalışacak, ona göre yüksek motivasyonla işine kendini verebilecek.* (Görüşülen E)

Turizm sektöründe çalışma yaşının "genç" olmayı gerektirdiği, şehir otelleri hariç uzun yıllar bu işin yapılamayacağı görüşülenlerin bazıları tarafından belirtilmiştir. Sürekli olarak iş değiştirmek gelecek kaygısının artmasına yol açmakta ve ilk fırsatta başka işlere yöneltmektedir. Ayrıca meslekteki bu düzensiz çalışma koşulları nedeniyle bir birikim elde edememekten de aşağıda ifade edildiği şekilde yakınılmaktadır.

> *Ben hiçbir gelecek beklemiyorum bu meslekte. Siz hiç 60 yaşında (ben 65 yaşında emekli olacağım), şehir otelleri hariç, bir resepsiyonist gördünüz mü? Şimdi ben 65 yaşına kadar bu işi yapamayacağım. Ben bu mesleğin okulunu okudum. Peki ben 65 yaşına kadar ne yapacağımı düşünüyorum. Hani herkes ön büro müdürü olacak, herkes genel müdür olacak, satış pazarlama müdürü olacak diye bir kaide yok. Belirli bir yaşa gelince bu sefer başlıyor ne yapacağız, ne edeceğiz diye. Çünkü hiçbir gelecek yok. Kesinlikle başka bir iş koluna geçmeyi düşünüyorum. Her sene yer değiştiren ön büro müdürlerini görüyorum halen evi, arabası hiçbir şeyi yok. Ancak günü kurtarıyor. Devlet bir şey yapmadıkça bu meslekten bir şey olmaz.* (Görüşülen D)

Çalıştığı işletmenin sağladığı yeterli iş güvencesi ve kariyer olanakları, görüşülen kişilerin mesleğe bakışlarını olumlu yönde etkileyebilmektedir. Bunların yanında mesleğini zevkle yapan ve değişik insanlarla tanışmaktan, müşterilerden, patron ve müdürlerden takdir almaktan memnuniyet duyanlar için ise meslekte kalıcı olmak ve ilerlemek mümkündür. Kişisel başarı duygusunun yüksek olması bu kişiler için daha önemli görünmektedir. Bu duyguyu paylaşan bir kişinin ifadesi aşağıdaki gibidir.

> *Çalıştığım işletme iyi bir işletme, memnunum. Yani bize verilen değer açısından, kariyer planları açısından iyi. Yurt içinde ve yurt dışında çalışıyoruz ve sürekliliği var. Değişik insanlarla tanışıyorsunuz, içinde önemli insanlar da oluyor, o zaman bundan zevk alıyorsunuz. Şimdi misafir memnuniyeti olduğu zaman sürekliliği de oluyor misafirlerin ve o zaman siz*

> *de memnun oluyorsunuz ve bu yukarıdaki patronlara ve müdürlere gittiği zaman, onlardan da bir artı aldığınız zaman daha bir güzel oluyor. Başarma duygusu. İşte biz onun için buradayız. Olay para kazanmayı geçti. Para kazanılıyor zaten.* (Görüşülen G)

Mülakat yapılan kadınlardan biri, meslekte belli bir yaştan sonra turizm işlerinde çalışmanın çok zor olduğunu belirtmiştir. Bu açıdan meslekte bir gelecek görmemektedir. Özellikle de bir aile kurmamışsanız ya da başka insanlarla bir bağınız yoksa ve paranızı biriktirebildiğiniz takdirde bu mesleğin yapılabileceği ifade edilmektedir. İşin duygusal yansımaları, aile ve sosyal yaşama etkileri, mevsimlik çalışma, yaş faktörü, uzun ve düzensiz çalışma saatleri gibi olumsuzluk olarak ifade edilen tüm bu faktörler mesleğe karşı tutumu etkilemektedir.

> *Bu meslekte hiç gelecek yok. Ancak bir aileniz, bağlı olduğunuz insanlar yoksa, paranızı biriktirebiliyorsanız, öyle devam edersiniz. Öteki türlü otel içinde çalışmaya devam ettikçe bunun bir sonu yok yani. Belli bir yaştan sonra bünye kaldırmıyor zaten. Erkeği bilmem de kadın için turizme veda en geç kırk yaşında olması gerekir diye düşünüyorum. Özellikle servis, yiyecek-içecek departmanında olanlar kaldıramaz. Katlarda, çamaşırhanede çalışanlar olabilir, kaldırır yani.* (Görüşülen L)

Zorunluluk nedeniyle bu mesleği yapan ve başka bir mesleği yapmak ya da meslekten ayrılmak için hem yeterli geliri olamayan hem de eğitim seviyesi düşük olanlar için mesleki bir gelecek beklentisi olmamakla birlikte, sırf geçim kaygısı nedeniyle çalışmaya devam edilmektedir. Meslekte kariyer yapmak gibi bir beklentilerinin olmadığı aşağıda ifade edilmiştir.

> *Benim başka bir yerden gelirim olmadığı için yapıyorum. Öbür türlü cahil olduğum için geçemem zaten. Sorumluluk aldım, halen daha alıyorum ama bir üste gidemem. Duygusal olarak çok yıprattı bu iş. İmkânım olsa bu işi yapmazdım. Açık ve net söylüyorum yapmazdım. Çünkü insanları memnun etmek çok zor. Hele müşterilerden ziyade bir üstünü memnun etmek çok zordur. Turizm, bedensel olarak da, duygusal olarak da çok yıpratıcı.* (Görüşülen M)

Görüşülenlerden bazısı hem kendi için meslekte bir gelecek görmezken, hem de mesleğe yeni atılmış gençler için de mesleğin yıpratıcı olduğundan bahisle kısa zamanda meslekten koptuklarını aşağıdaki sözlerle ifade etmektedir.

> *Valla gelecek için pek bir şey beklemiyorum. En fazla nereye kadar giderim onu da bilmiyorum yani. Sonunu göremiyorum. Bu mesleğe iyi bakmıyorlar.*

> *Müdür de olsan fark etmiyor. Gençler daha iyi çalışıyor, daha iyi verim alıyoruz gençlerden, özellikle bu mesleği okuyanlardan. Ama devam etmiyorlar. Bir iki yıl çalışıyorlar, sürekli koşturmaca, yoğun bir meslek, yorucu bir meslek, bu yüzden yapmıyorlar. Genelde aşçılık ya da başka bir mesleğe yöneliyorlar. Servisi seçen pek yok yani.* (Görüşülen H)

Geleceği görememek, çalıştığı kurumda bir yıl sonra çalışıp çalışamayacağını bilememek, hatta nerede, hangi bölgede çalışacağını kestirememek gibi nedenlerden dolayı meslekte bir gelecek beklentisi yaratılamamaktadır. Görüşülenlerden çoğu günübirlik yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Sektörün bir öğütücü gibi insanları yıprattığı ve meslekten soğuttuğu aşikârdır.

Çizelge 9'da, mesleğe karşı tutum altı başlık altında toplanmış kategoriler yoluyla değerlendirilmiştir. Bunlar: gelecek beklentisi, iş güvencesi koşulları, mevsimlik çalışma, kariyer imkânları, yaş faktörü ve cinsiyet faktörü olarak ortaya çıkmıştır. Bu durumlarla ilgili mülakata katılanların ifadelerine ve yorumlara çizelgede yer verilmiştir.

Çizelge 9: İşin Mesleğe Karşı Tutuma Etkileri

Mesleğe Karşı Tutum		İFADELER	YORUMLAR
Mesleğe Karşı Tutum	Gelecek Beklentisi	- Gelecek beklentimiz şu anda gördüğüm kadarıyla olumsuz yönde giden bir beklenti. (Görüşülen E) - Ben hiçbir gelecek beklemiyorum bu meslekte. (Görüşülen D) - Bu meslekte hiç gelecek yok. (Görüşülen L) -Valla gelecek için pek bir şey beklemiyorum. En fazla nereye kadar giderim onu da bilmiyorum yani. Sonunu göremiyorum. (Görüşülen H)	Otel çalışanlarının meslekle ilgili olarak bir gelecek beklentisi içinde olmadıkları rahatlıkla söylenebilir. Gerek mevsimlik çalışma ve gerekse sektörün sunduğu imkanlar ve iş güvencesi koşullarından dolayı mesleği devam ettirmek konusunda ciddi kaygılar besliyorlar.
	İş Güvencesi Koşulları	-Çalıştığım işletme iyi bir işletme, memnunum. (Görüşülen G) - Kesinlikle başka bir iş koluna geçmeyi düşünüyorum. (Görüşülen D) - İş güvencesi koşulları son zamanlarda biraz daha iyi gibi ama sonuçta bu noktada kesin çözüm olabilmesi için, bu sezonluk olayların olmaması gerekiyor en başta. (Görüşülen E) - Her sene yer değiştiren ön büro müdürlerini görüyorum halen evi, arabası hiçbir şeyi yok. Ancak günü kurtarıyor. (Görüşülen D)	Mesleğin sunduğu iş imkanları çalışılan kuruma bağlı olarak değişkenlik gösterse de, genel olarak bakıldığında çalışanların sürekli olarak bir işyerine bağlı olma şanslarının az olduğu, sürekli olarak iş değiştirmek zorunda kaldıkları görülüyor. Gelecek dönem için ne yapacaklarını bilemez durumdalar.
	Mevsimlik Çalışma	-Aynı mevsimlik ırgat işçiler gibiyiz. Hiçbir sosyal hakkınız da yok. (Görüşülen D) -...İşin mevsimlik olması nedeniyle ister istemez kışın ne yapacağım diye düşünmek zorunda kalıyorsun. Kış turizmine mi yönelsem, Uludağ'a mı gitsem, orada da yeniden başlayacaksın. Böyle olduğu zaman sıkıntı yaratabiliyor ister istemez. (Görüşülen A)	Mevsimlik çalışma sektör çalışanlarının en temel sorunları arasında yer alıyor. Her yıl sezon sonu işsiz kalmak, yeniden iş aramak için başka yörelere gitmek zorunda kalmak, ailenin ve çevrenin zorunlu olarak terk edilmesi çalışanların mesleğe karşı olumsuz tutum takınmasına yol açıyor.
	Kariyer İmkânları	-...bize verilen değer açısından, kariyer planları açısından iyi. Yurt içinde ve yurt dışında çalışıyoruz ve sürekliliği var. (Görüşülen G) - Bu mesleğe iyi bakmıyorlar. Müdür de olsan fark etmiyor. (Görüşülen H)	Birkaç otel haricinde kariyer imkanları sunan ve süreklilik arz eden bir çalışma ortama bulunmamaktadır. İşler ve işyerleri devamlı olarak değiştiğinden bir kariyeri sürdürmek zorlaşıyor.
	Yaş Faktörü	- Belli bir yaştan sonra bünye kaldırmıyor zaten. (Görüşülen L) - Siz hiç 60 yaşında (ben 65 yaşında emekli olacağım), şehir otelleri hariç, bir resepsiyonist gördünüz mü? (Görüşülen D)	Otelcilik işi genellikle genç işi olarak görülüyor ve bu işi belli bir yaştan sonra yapmanın zor olduğu belirtiliyor.
	Cinsiyet Faktörü	- Erkeği bilmem de kadın için turizme veda en geç kırk yaşında olması gerekir diye düşünüyorum. (Görüşülen L)	Özellikle kadın çalışanların mesleği sürekli olarak yapmalarının zorluğu yine kadın çalışanlar tarafından vurgulanıyor. Bu kişiler, bu işin belli bir yaşa kadar yapılabileceğini, ondan sonra şayet yönetici olarak olursa devam edilebileceğini belirtiyorlar.

Mülakatlardan elde edilen verilerin ortak noktası turizm ve otelcilik sektörünün çalışanlara bir gelecek vaat etmediğidir. Çalışanlar sürekli olarak ve uzun süreli, bir işyerinde çalışma imkânlarını bulmakta zorluk çekmektedirler. Çalıştıkları işyerinin belli bir süre kapalı kalacak olması, bir sonraki sezonda aynı iş yerinde çalışıp çalışmayacaklarının belirsizliği ve bu geçen zaman içerisinde ne yapacaklarını bilememek, çalışanlar için kaygı ve mesleğe karşı güvensizlik yaratmaktadır.

Çalışanların yoğun bir duygusal emek kullanımı söz konusudur. Çalışanlar yaptıkları işlerin duygusal olarak kendilerini yorduğunu, sezon sonunda kendilerini bitmiş, tükenmiş ve bir kenara atılmış şekilde hissettiklerini belirtmektedirler. İşle ilgili duygusal yorgunluk yanında iş yükünün fazlalığı, uzun ve düzensiz çalışma saatleri, çalışanların aile ve sosyal yaşamlarına olumsuz yansımaları olabilmektedir.

Hem anket, hem de mülakat verilerinden elde edilen bulgular, sonuç ve tartışma bölümünde etraflıca değerlendirilmiştir.

4. BÖLÜM

SONUÇ VE TARTIŞMA

Çalışma hayatı içinde yapılan işin çalışanlar üzerinde yarattığı etki ve sonuçlar, kişilerin iş süreçlerine, aile ve sosyal yaşamlarına önemli etkilerde bulunur. Gerek işin doğası ve gerekse iş yerindeki çalışma koşullarından kaynaklanan bir takım uygulamalar, çalışanları fiziksel ve zihinsel olduğu kadar duygusal olarak da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Çalışanların işlerini ve çevresini algılamalarında derin bir kaygı ve yabancılaşma hissi yaratabilen bu olumsuz sonuçlar, sosyolojik olarak araştırmaya konu edilebilecek niteliktedir.

Genellikle çalışma hayatı içinde işletme odaklı olarak ele alınan iş süreçleri ve sonuçları, etkilediği geniş toplumsal çevreler düşünüldüğünde sosyolojik olarak da ele alınması gerekliliği ortaya çıkar.

Bu araştırmada, genel olarak hizmet endüstrisi ve özelde ise otelcilik sektöründe ön plana çıkan duygusal emek kullanımının çalışanların tükenmişlik algıları, sosyal ve mesleki yaşama etkileri ve yabancılaşma çerçevesinde konular ele alınmış ve değerlendirilmelerde bulunulmuştur.

Araştırma verilerinden elde edilen bulgular ışığında ortaya çıkan sonuçlar ile bunlara ilişkin değerlendirmeler ve araştırmanın kavramsal çerçevesi boyutundan yürütülen tartışma bu bölümde sunulmuştur. Ayrıca araştırmanın sınırlılıklarını içeren bir değerlendirme de yapılmıştır.

4.1. Sonuçlar ve Tartışma

Otelcilik sektörünün genel özelliklerinin literatürde çokça ifade edilen koşulları (Riley, 1993, 2001; Ball, 1988; Brown, 2002; Chong, 2009; Choy; 1995; Hall, 1996;

Miles ve Sledge, 2006; Urry, 2001, 2002) ile uyumlu bir şekilde, çalışanların demografik özellikleri benzerlik göstermektedir.

Demografik değişkenler itibariyle otel çalışanların özelliklerine bakıldığında bu araştırmada yaş ortalamasının (25,8) oldukça genç olduğu görülmektedir. Bu durum, Riley (1993; 2001), Urry (2002), Sinclair ve Stabler (1997), Miles ve Sletge (2006) ve Choy (1995) tarafından belirtilen otel çalışanlarının genç kişilerden oluştuğu şeklindeki görüşlerle paralellik arz eder. Aynı şekilde otelcilik işlerinin düşük ücretli işler olduğu yönündeki literatürde belirtilmiş olan özelliği de araştırma verileri ile (% 61,8 asgari ücret-1000 TL arası, %22,7 1001-1500 TL arası) tutarlılık göstermektedir.

Bu yönleriyle otelcilik sektörü genç çalışanlardan oluşmaktadır ve ücretler, çoğunluğu asgari ücret olmak üzere alt seviyelerdedir.

Otel çalışanlarının meslekte kalma oranları oldukça düşüktür. Çalışanların % 57'sinin mesleki deneyimleri bir yıldan az ve 1-3 yıl arasındadır. Bununla ilişkili olarak çalışanların şu anda çalışmakta oldukları otelde ne kadar süredir çalıştıklarına bakıldığında, % 60,8 ile "ilk defa çalışıyorum" diyenlerin oranı oldukça yüksektir. Bu durum, otelcilik sektöründe personel devir hızının yüksekliğine işaret eder. Çalışanlar ya sık iş değiştirmektedir ya da sektör sürekli olarak yeni katılanlar ile takviye edilerek varlığını sürdürmektedir. Sektörün bu yapısı, çalışanların iş güvencesinden yoksun olması, mevsimlik çalışma ve ağır çalışma şartlarının getirdiği duygusal, fiziksel ve zihinsel yorgunluk gibi çeşitli faktörlerin bir bileşeninden kaynaklanmaktadır. Sektör, çalışanların sezonluk olarak kısa süreli çalıştıkları ve sık iş ve/veya meslek değiştirdikleri özellikler göstermektedir.

Otel çalışanlarının "sorumluk taşımayan, avare ve genç" insanların işi olduğu görüşü (Riley, 2001) kapsamında araştırma bulgularından hareketle çalışanların önemli bir kısmının (%70) bir aile sorumluluğu taşımadığı ve genelde (%78,3) bekârlardan oluştuğu görülmektedir. Bu durum çoğunlukla sektörün mevsimlik özelliğinden kaynaklanan geçici süreli işler olması ve daha çok öğrencilerin ve mevsimlik olarak çalışma arzusunda olan kişilerin tercih etmesi nedeni ile otelcilik işinin geçici işler olarak görünmesine yol açmaktadır.

Mevsimlik çalışma neden ile işe karşı bağlılığın zaafa uğraması en çok dile getirilen sorunlar arasındadır. Gerçekten de işin mevsimsel özelliği, çalışanların işle olan bağlarının zayıflamasına neden olmaktadır. Ancak yine de Ball'ın (1988) araştırmasında ortaya koyduğu gibi, mevsimsel özellik, bazı çalışan kesimler için bir avantaj olarak da değerlendirilebilmektedir. Özellikle üniversite öğrencilerinin yaz tatilini değerlendirmek amacıyla sektörde mevsimlik olarak çalışmayı tercih etmeleri, onlar açısından bir avantaj olarak kabul edilebilir. Bunun yanında, yörede yaşayan ve çoğunlukla tarımla uğraşanların, yaz sezonunu otellerde çalışarak bir ek gelir sağlama düşüncesiyle hareket etmesi de mevsimlik çalışmanın avantajlı bir durumu olarak sayılabilir.

Bu çalışmada yapılan anket sonuçlarına göre, otel çalışanlarının % 7,6'sının sendika üyelikleri bulunmaktadır. Sendika üyeliği Turhan (2014) tarafından belirtilen % 3,63'lük orandan daha yüksek gibi görünse de, sonuç itibariyle çok düşük bir sendika üyelik oranını göstermektedir. Otel çalışanlarının güvencesiz çalışma koşulları anlamında bu veri, onların arkasında bir kolektif güç olmadığını göstermektedir.

Sendikalaşmanın Türkiye'de geldiği nokta itibariyle bakıldığında sendikal örgütlenme oldukça düşük seviyededir. Çalışma Bakanlığının verilerine göre 2003 yılından bu yana sendikal örgütlenmede dramatik bir düşüş yaşandığı görülmektedir. 2003 yılında % 57,5 olan sendikalaşma oranı, 2013 yılı itibariyle % 9,68'e gerilemiştir. Finlandiya en yüksek sendikalaşma oranına (% 69) sahipken, İngiltere % 25,4, Almanya % 18 oranında sendikalaşmıştır. OECD ülkeleri içinde en düşük sendikalaşma oranı Türkiye'dedir. Üstelik bu oran OECD verilerinde % 4,5 olarak gösterilmektedir. Nedeni ise OECD'nin sadece toplu sözleşmeden yararlanabilen işçileri hesaplamaya katmasıdır. Bu da gösteriyor ki, Türkiye'de sendikalı olarak görülen çalışanların yaklaşık yarısı toplu sözleşme hakkını kullanamamaktadır (Turhan, 2014).

Sektörler bazında bakıldığında ise sendikal örgütlenmede en yüksek oran % 28,6 ile bankacılık sektörü ilk sırada yer alırken, inşaat sektörü % 2,54 ile son sıradadır. Konaklama ve eğlence işleri sektörü inşaat sektöründen sonra % 3,63 ile ikinci en düşük sendikalaşma oranına sahiptir (Turhan, 2014).

Munck (2002), sendikalaşmanın geldiği nokta açısından "post-modern" küreselleşme çağının şartlarında oluşabilecek yeni bir "enternasyonalizmin" tarzına işaret etmektedir. Emeğin geçirdiği bu dönüşüm nedeniyle emek cephesinde ilerici bir strateji geliştirmenin güç olduğunu belirtmektedir. Gerçekten de otel çalışanları özelinde görünen güvencesiz durum onları daha savunmasız hale getirmektedir.

Araştırmada çalışanların eğitim ve gelir durumları da karşılaştırılmıştır. Buna göre, ankete katılanların % 57,8'inin yüksek eğitim düzeylerine (ön lisans, lisans ve lisans üstü) kıyasla alınan ücret seviyelerinin düşüklüğü (% 61,8'i asgari ücret-1000 TL aralığında) dikkat çekmektedir. Bu durum, çalışanların meslekte kalma tercihlerini etkileyebilecek bir veriyi ifade etmektedir. Bir yandan otelcilik sektöründeki işler, yaklaşık % 65 oranında vasıfsız işler olarak sınıflandırılırken (Riley, 1993), öte yandan sektörde çalışanların eğitim seviyelerinin yüksekliği iki durum arasındaki çelişkiyi ortaya koymaktadır. Vasıfsız işler neden eğitimli kişiler tarafından yapılmaktadır? Bu sorunun pek çok cevabı olabilir. Ülkenin genel ekonomik durumu ve işsizliğin yüksek seviyeleri bu durumu açıklarken, aynı zamanda küreselleşme ve neo-liberal politikaların bir sonucu olarak emek maliyetlerindeki düşüşü ifade eden esnekleşme modelleri ile de açıklanabilir. Munck (2003), esnekleşmenin ücretlerde kesinti (işgücü maliyetlerinde esneklik), işçi azaltışına gitme (sayısal esneklik) ve kalan işçilerin üstlenmek zorunda kaldıkları görevlerin artması (işlevsel esneklik) şeklinde çalışanlara yansıdığını ifade etmektedir. Bu anlamda esnekleşme, Fordizm döneminde kazanılan pek çok refah hakkının yitirildiği bir iş gücü piyasası yaratmaktadır.

Bu araştırmada, duygusal emek boyutlarından elde edilen duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile işin aile, sosyal ve mesleki yaşama yansımalarının sonuçlarına ilişkin tartışmalar aşağıda verilmiştir.

Otelcilik sektöründe çalışanlar, yüksek oranda duygusal emek çabası içerisindedirler. Duygusal ifadeler genellikle gülümseme, müşteriye karşı saygı ve nezaket içerisinde hareket etme, onları her gördüklerinde selamlama, samimi ve yardımsever olma, müşterilerin bir hareketiyle onlara doğru yönelme, onlarla konuşurken göz temasını kaybetmeme gibi davranışlardan oluşmaktadır. Bu durum çalışma süresi içerisinde sürekli bir durumu ifade eder ve çalışanların bu duyguları göstermemek gibi bir

seçeneği yoktur. Bu yüzden de, eğer duygusal ifadeler çalışanların kişilikleri ile uyuşmuyorsa, sürekli olarak kendi gerçek benliğinden aykırı tutum ve davranışları sergilemek zorunda kalıyorsa, bu durumda çalışanların işe karşı tutumları ve duygu dünyası etkilenmektedir.

Bu araştırma sonuçlarına göre, otel çalışanları arasında olumlu rol yapma davranışının yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanlar olumlu duygularını her müşteri tipine göre ve bunu işin bir gereği olarak kabul etmiş şekilde sıklıkla göstermektedirler. Ancak yine de otel çalışanları arasında gösterdikleri duyguların kişilikleri ile örtüşmemesi ve gerçek duyguları ile gösterdikleri duygular arasında oluşan rol çatışması nedeni ile duygusal uyumsuzluk görülmektedir.

Amir ve iş arkadaşı desteği yaşanan duygusal sorunlarla başa çıkmada en etkili yol olarak benimsenmiştir. Bunun yanında umursamama ya da kabullenme, sessiz kalma ve bazen müşterilerle tartışmaya girme, ortaya çıkan sorunlarla baş etmek için kullanılmaktadır. Ayrıca meslekte geçen süre ile uyum arasında pozitif bir korelasyon olduğu söylenebilir. Çalışanlar profesyonelliğe vurgu yapmak sureti ile iş ile ilgili olarak gösterilen duyguların gerekliliğine inanmış bir şekilde hareket etmekte ve bu sebeple de duygusal sorunlarla daha kolay baş edebilmektedirler.

Otel çalışanlarının daha çok olumlu duygusal rol yapma davranışı içerisinde oldukları ve duygusal uyumsuzluktan ziyade duygusal uyum gösterdikleri söylenebilir. Duygusal uyumun oluşmasında ön plana çıkan nedenler arasında gerçek/samimi duygular, profesyonellik ve meslek sevgisi gelmektedir. Olumlu rol yapma davranışının gerçek ve samimi duyguları içerdiği ve bu anlamda derinlemesine rol yapma (Hochschild, 1979, 1983; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2003; Kruml ve Geddes, 2000; Humprey, 2008; Brotheridge ve Lee, 2003) davranışı olarak çalışanların duygusal uyum seviyelerinin, duygusal uyumsuzluğa göre daha yüksek çıkmasına yol açtığı söylenebilir. Ancak yine de duygusal uyumsuzluk yaşadıkları belli olan çalışanlar da söz konusudur. Duygusal uyumsuzluğa neden olan faktörler arasında yüzeysel rol yapma davranışı, kişilikleri ile uyuşmama, mesleğe karşı genel bir olumsuz tutum ve duygusal yorgunluk gelmektedir. Duygusal uyumsuzluğun bir başka nedeni de yeterince işlerine karşı bir aidiyet oluşturamamalarıdır. Bunun temel nedeni olarak mevsimsel çalışma

koşullarının sektörde hüküm sürmesinden kaynaklanan gelecekle ilgili yaşadıkları belirsizliktir.

Zorunluluk ya da işe mecbur olma duygusal sorunları ikinci plana itme şeklinde tutumlara da yol açmaktadır. Bu nedenle bazı otel çalışanları, müşteriler ile ya da yöneticiler ile yaşadıkları sorunları görmezden gelip, umursamamak ya da sessiz kalmayı tercih ederek bu sorunları işlerine yansıtmamak için gayret sarf etmektedirler. Ancak, bu kişilerin mesleğe karşı olumsuz tutum takındıkları ve yakın çevresine, çocuklarına otelcilik işinden uzak durmaları konusunda tavsiyelerde bulundukları da anlaşılmaktadır. Yaptığı işe karşı bir yabancılaşma hisseden, diğer yandan başka bir çıkar yolu olmayanlar için duygusal olarak yıpranmalardan çok geçimini sağlamak ön planda tutulmaktadır. Genellikle bu şekilde hisseden kişilerin eğitim seviyelerinin düşük olduğu görülmektedir.

Duygusal uyum ve uyumsuzluk, iş sonuçlarına ve çalışanların duygu dünyasına önemli oranda etki etmektedir. Duygusal uyumun çalışanların kişisel başarı hissini artırdığı, buna karşın duygusal uyumsuzluğun çalışanlarda duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya yol açan olumsuz sonuçlar doğurduğu söylenebilir.

Hochschild'in (1979, 1983), duygusal uyum için öngördüğü derinlemesine rol yapma, olumlu rol yapma davranışı ile ilişkilidir ve çalışanların duygusal olarak korunmasına yardımcı olur. Buna karşın yüzeysel rol yapma davranışı, duygusal uyumsuzlukla ilişkilidir ve sonucunda duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile sonuçlanabilmektedir.

Araştırma kapsamındaki otel işletmelerinde çalışanlar arasında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düşük seviyededir; buna karşın kişisel başarı hissi yüksek seviyededir. Bu durum, duygusal uyum ve uyumsuzluk durumuyla ilişkili olarak birbirini destekler niteliktedir.

Duygusal uyumsuzluk yaşayanların çoğu, bunun nedeni olarak müşterilerle yaşadıkları duygusal sürtüşmeleri göstermektedir. Çoğunlukla müşterilerle yaşanan duygusal sorunlarda, çalışanların duygularını bastırmak ve içinden geçenleri gösterememekten kaynaklı derin bir kişilik çatışması yaşadıkları görülmektedir.

Bunun bir birikimi olarak işinden soğuma, duygusal yorgunluk, sinirlilik gibi gelişen durumlar, çalışanları duygusal tükenmişliğe sürükleyebilmektedir. Aynı zamanda müşterilerin memnuniyetini umursamama, insanlara karşı duyarsızlık, onlarla ilgilenmenin stresli olarak algılanması, duyarsızlaşma olarak ifade edilen sonuçların doğmasına yol açabilmektedir.

Genel olarak duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, çalışanın işinden ve insanlardan uzaklaşma gibi Hochschild (1983) tarafından ifade edilen yabancılaşma sorununu gündeme taşımaktadır. Bunun somut sonucu ise, işten ayrılma ve insanlara karşı güvensizlik besleme gibi durumların ortaya çıkması şeklinde görülmektedir. Mesleğe karşı genel bir güvensizlik ve gelecek beklentisinde yaşanan kaygı da bununla ilgilidir. Nitekim bu araştırma sonuçlarında da, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissine sahip olanların mesleğe karşı olumsuz tutum takındıkları görülmektedir.

İş memnuniyeti açısından otel çalışanlarının memnuniyet seviyesi ortalama seviyenin üstündedir. Riley (2001), düşük ücrete rağmen turizmde çalışmanın tuhaf bir şekilde iş memnuniyeti sağladığını ifade etmektedir. Fakat burada işten tatmin olmayı sağlayan diğer unsurların daha etkili olduğu görülmektedir. Bunların başında duygusal uyum gelmektedir. Araştırmanın ortaya koyduğu temel bir ilişki olarak duygusal uyumları yüksek olan çalışanların iş memnuniyetlerinin de yüksek olmasıdır. Buna karşın duygusal uyumsuzluk yaşayanlar hem duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissine kapılabilmekte ve hem de iş memnuniyet seviyeleri düşük olmaktadır.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın birbiri ile güçlü bir ilişki içinde olduğu ve duygusal tükenmeye maruz kalanların aynı zamanda duyarsızlaşma hissine kapıldıkları görülmektedir. Duygusal tükenmenin ve duyarsızlığın olumsuz bir sonucu olarak kişisel başarı hissinin de düştüğü gözlemlenmektedir. Başka bir deyişle, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissi arttıkça kişisel başarı hissi azalmaktadır.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissinin öncüllerinden kabul edilen olumlu rol yapma davranışı ya da derinlemesine rol yapma davranışı arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissi azalmaktadır. Buna karşın kişisel başarı hissi pozitif yönlü bir

ilişki göstermektedir. Bu araştırmada, duygusal uyumsuzluk ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Öte yandan, duygusal uyumsuzluk ile kişisel başarı hissi arasında negatif bir ilişki belirlenmiştir.

Araştırmada duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile tükenmişlik faktörlerinin ilişkisine bakılmıştır. Buna göre, müşteriler ile yaşanan duygusal uyumsuzluklar ilk sırada, patron/yönetici baskısının ikinci sırada ve fiziki çalışma ortamının üçüncü sırada neden olarak duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif, kişisel başarı hissi ile negatif bir ilişki gösterdiği tespit edilmiştir.

Bu konuda, müşterilerle yaşanan duygusal uyumsuzlukların en fazla ilişki düzeyine sahip olması dikkat çekicidir. Duygusal uyumsuzluğun çoğunlukla müşteri kaynaklı olması bunun temel nedenidir. Sürekli olarak rol yapma davranışı yorucu ve bıktırıcı olabilmektedir. Bu rol yapma, gerçek duygularla bir çatışma içeriyorsa, başka bir deyişle yüzeysel rol yapma davranışı ise, duygusal uyumsuzluk ve buna bağlı olarak duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya yol açabilmektedir.

Otelcilik işinin çalışanlar açısından en temel sorunlarından birini de aile ve sosyal yaşama zaman ayıramama oluşturmaktadır. Bu durum, iş dışı yaşama ilişkin olarak çalışanların aile ve sosyal hayatlarını olumsuz yönde derinlemesine etkilemektedir. Mesleki geleceklerine ilişkin algılarının değerlendirmesinde, çalışanlar, çoğunlukla meslekte bir gelecek beklentisi konusunda olumsuz yönde düşünmektedirler.

Aile ile olan ilişkilerinde çalışma süresi boyunca duygusal olarak yaşanan stres ve yorgunluk, çalışanların iş dışındaki enerjilerinin düşmesine yol açmaktadır. Aile ile geçirilen zamanın azlığı, çocuklara ve eşe yeterince zaman ayıramama bazı olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Özellikle uzun çalışma saatleri ve vardiyalı çalışma aile-iş yaşamı dengesini bozmaktadır. Aile ile olan ilişkilerdeki iş dolayısıyla boşanma gibi dramatik sonuçlar olduğu göz önünde bulundurulduğunda, işin aile yaşamına olumsuz etkisi daha iyi anlaşılabilmektedir. Bunun yanında her ikisi de turizmde çalışan evli eşlerin birbirlerine zaman ayıramadıkları görülmektedir.

Turizm sektöründeki işlerin genel olarak boş zaman faaliyeti olarak görülen işler olması, çalışanlar açısından kendi boş zamanları için bir dengesizlik yaratmaktadır.

Çünkü sektör çalışanlarının çalışma zamanı, diğer insanların boş zamanına denk gelmektedir. Dolayısıyla, çoğu insanın tatil yaptığı, eğlendiği ya da arkadaş, eş-dostla beraber olduğu zamanlarda sektör çalışanları işte dir. Bu durum onların hem aile, hem de sosyal çevresiyle olan ilişkilerine olumsuz olarak yansımaktadır. Bunun yanında, çalışanların çoğunluğunun (bunların içinde evli olanlarda var) lojmanda ikamet etmesi, onların aileleri ile olan ilişkilerini zayıflatmakta ve hatta bir sezon boyunca ailelerini göremeyenler olmaktadır.

Aile ve sosyal yaşamla ilgili olarak sektör çalışanlarının şikâyetçi olduğu konular arasında aşırı iş yükü, yorgunluk ve vardiyalı çalışma da vardır. Aşırı iş yükü ve yorgunluğun aile ilişkilerine olumsuz yansıdığı görülmektedir. Zihinsel, fiziksel ve duygusal olarak kendini yorgun hisseden çalışanlar, ailelerini ihmal etmek zorunda kalabilmektedirler. İş dışı zamanlarını genellikle dinlenerek geçiren çalışanlar, ailesi ile birlikte yeterince zaman geçiremediklerini ve bu yüzden sorunlar yaşadıklarını ifade etmektedirler. Vardiyalı çalışma da düzensiz bir hayat kurgusu olarak aile ve sosyal yaşamı etkiler durumdadır. Rutin bir hayat kurgusunun sağlanamaması, Sennett'in (2011) belirttiği uzun vadeli plan yapamama ve belirsiz iş koşulları nedeniyle çalışanların sürekli vardiyalar arasında gidip gelmesi, sadece uzun vadeli değil aynı zamanda kısa vadede de plan yapmalarını güçleştirmektedir.

Mevsimlik çalışma, özellikle aile yaşamını olumsuz etkileyen ve hatta bir aile kurmayı güçleştiren bir faktör olarak görülmektedir. Sektörün sezonluk çalışma yapısından kaynaklanan bu durum, çalışanları sezon bittiğinde başka yörelerde çalışmak üzere iş aramaya itmekte ve ailesini terk edip gitmek zorunda bırakmakta, işsiz kalmakta ya da ailesinin yanına geri dönmektedir.

Otellerin sezonluk olarak yoğun olması, çalışanların kendi çevresiyle irtibatını zayıflatmakta ve arkadaşları ile görüşmesini engelleyebilmektedir. Bu yüzden sürekli olarak bir ilişkiyi devam ettirmek ve kalıcı bir çevre edinmek konusunda sıkıntılar yaşamaktadırlar. Başka bir yöredeki otele çalışmaya gitmek eski çevresiyle ilişkilerini zayıflatırken, diğer yandan da yeni çevreye uyum ve arkadaş edinme ve yeniden o çevreyi terk etmek gibi bir döngünün içine girilmektedir.

Otel çalışanlarının mesleğe karşı tutumları hem duygusal emek boyutundan yaşadıkları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ya da kişisel başarı hissi ve hem de sektörün içinde bulunduğu çalışma koşulları tarafından biçimlenmektedir.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma meslekle ilgili olarak çalışanların olumlu hisler beslemesinin önündeki en temel engellerden birini oluşturmaktadır. Duygusal tükenmenin ana kaynakları aşırı iş yükü ve işteki kişisel çatışmalardır. Duygusal olarak kendilerini tükenmiş ve içi boşalmış hissi ile yeni bir günle ve başka insanlarla yüz yüze gelmeye enerjileri yoktur. Duyarsızlaşma ise bir katılık durumunu ve genellikle idealizm kaybı içeren, diğer insanlara karşı olumsuz, duygusuz ve aşırı kişisel tepki göstermeyi ifade eder (Maslach ve Goldberg, 1998).

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişiler arası boyutunu ifade etmesinden dolayıdır ki yabancılaşma ile ilgilidir. Yaptığı işi anlamsız görme şeklindeki bir idealizm kaybı işe karşı olumsuz tutum almasına yol açabilmektedir. Öte yandan, müşterilerin memnuniyetini umursamama ve diğer kişilerin önemsiz hale gelmesi, kişinin diğer insanlarla ilişkilerinde bir katılığa yol açabilmektedir. Bu durum bir yandan işe karşı tutumunu etkilerken, diğer yandan kişinin aile ve sosyal çevresiyle bağlarını da zayıflatabilmektedir.

Görüşme yapılan kişilerin sezon başındaki duygusal performanslarının işe karşı tutumu ile sezon sonundaki tutumları arasında fark olduğu anlaşılmaktadır. Çalışanlar, sezon sonuna doğru duygusal olarak daha yorgun ve enerjileri tükenmiş bir halde kendilerini hissetmektedirler. Özellikle de, sezonun sona ereceği günler yaklaştıkça, ne yapacağını bilememek ve işsiz kalmak kaygısı, çalışanların bir kenara atılmışlık duygusunu hissetmelerine neden olabilmektedir. Bu durumun, otel çalışanlarının işinden ya da meslekten soğumalarına yol açtığı söylenebilir.

Sektörün çalışanlara sunduğu çalışma koşulları işe karşı tutumları etkilemektedir. Genel olarak sektör çalışanlarının mesleki gelecek beklentisinin düşük olduğu söylenebilir. Mevsimlik çalışma, düşük ücretler, kariyer imkânlarının yetersizliği, iş güvencesi koşullarının eksikliği sektörün yapısal bir takım özellikleridir. Bunların yanında sektör, çoğunlukla genç çalışanları bünyesinde barındırmakta ve cinsiyet önemli bir faktör olarak görülmektedir. Belli bir yaştan sonra otelcilik işinin

yapılamayacağı şeklindeki algı, özellikle kadın çalışanlar tarafından benimsenmektedir. Üstelik bu kadın çalışanların 30'lu yaşlarda olduğu göz önünde bulundurulduğunda, meslekten erken kopuş anlamında kendilerini tükenmiş hissettikleri, artık bu işi yapmak için yolun sonuna geldikleri duygusu hakimdir.

Araştırma verilerden elde edilen bulgular ışığında, otelcilik sektörü çalışanlarının müşteriler ile olan ilişkilerinde gösterdikleri duyguların çoğunlukla duygusal uyum çerçevesinde gerçekleştiği görülmektedir. Çalışanlar daha çok gerçek duygularını göstermek sureti ile olumlu rol yapma davranışı sergilemektedirler. Bu nedenle duygusal uyum, çalışanların duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma hissi üzerinde negatif etki yaratmaktadır. Öte yandan, müşterilere gösterdikleri duygular ile kendi gerçek duyguları arasında bir rol çatışması yaşayanlar, kişilikleri ile uyuşmayan tavır ve söylemleri göstermek zorunda olanlar için ortaya çıkan duygusal uyumsuzluk, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hislerinin oluşmasında pozitif katkı sağlamaktadır.

Tükenmişlik boyutları ile işin aile ve sosyal yaşama yansımaları arasında bir korelasyon vardır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hissi arttıkça, iş memnuniyetsizliği, aile ve sosyal yaşama olumsuz yansımalar ve yabancılaşma hissinde bir artış oluşmaktadır. Bunun tersi durumda ise, bu etkiler negatif yönlü olmaktadır. Ancak, ister duygusal uyum içerisinde olsun, ister duygusal uyumsuzluk yaşasın çalışanlar açısından mesleki gelecek beklentisi oldukça zayıftır. Günübirlik yaşadıklarını ifade eden ve işle ilgili herhangi bir gelecek beklentisi olmayan sektör çalışanları için iş, geçici ya da mevsimlik iş statüsündedir. Bu nedenle çalışanların meslekle olan bağlarının zayıf olduğu söylenebilir.

İşlerin vasıfsız işler şeklindeki görünümü ve düşük ücretler, otelcilik işini mesleği olarak kabul etmiş ve bunun eğitimini almış kişiler için de mesleki gelecek beklentisi açısından sorun yaratmaktadır. Bu konuyla ilgili yasal düzenlemelerin eksikliği, bu mesleği herkes tarafından yapılabilecek şekilde geniş kitlelere açık hale getirmekte ve bu nedenle çalışanların işveren karşısındaki konumunu zayıflatmaktadır.

Otel işletme yönetimleri, çalışanların yoğun duygusal emek kullanımı dolayısıyla ortaya çıkabilecek sorunların çözümü için amir/iş arkadaşı desteği gibi geleneksel

yöntemler dışında daha rasyonel yöntemler geliştirememektedir. Çalışanların maruz kaldığı duygusal yoğunlukla baş etme yolu olarak otel bünyesinde oluşturabilecek olan psikolojik danışmanlar ya da terapistler, oyun ve sosyal etkinlikler, geziler, eğitim ve geliştirme faaliyetleri gibi rasyonel çözümler faydalı olabilir.

4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Öneriler

Araştırma Muğla ili Bodrum ilçesindeki otel işletmelerinde çalışanlar üzerinden yapılmıştır. Araştırmanın farklı turistik bölgeleri ve şehir otellerini kapsayacak şekilde yapılması durumunda bölgesel ve şehir-kıyı otelciliği kıyaslaması daha rahat şekilde yapılabilir.

Araştırma örneklemini oluşturan otel çalışanlarının, oteller ziyaret edilerek kendilerine yöneticiler tarafından dağıtılan anket formlarına cevap vermeleri, üzerlerinde bir baskı yaratmış olabilir. Bu yüzden, çalışanlara otel dışında ulaşabilme imkânı bulunabilseydi daha objektif veriler elde etmek mümkün olabilirdi. Aynı şekilde mülakat yapılan otel çalışanları ile iş dışı bir zamanda ve iş yeri dışında farklı bir mekânda temas kurulabilmesi, onların daha rahat şekilde cevaplar vermesini sağlayabilirdi.

Çalışanlara, sezon öncesi ve sonrası olmak üzere iki kez anket uygulaması yapabilmek olanağı, sektörün yüksek personel devir hızı düşünüldüğünde çok zor görünmektedir. Oysa sezona girerken tespit edilecek duygusal tükenme ve işe karşı tutumlar ile sezon boyunca yaşanan yoğun duygusal emek kullanımının sezon sonunda sonuçlarını görmek ve karşılaştırma yapmak açısından böyle bir yöntem faydalı olabilir.

Araştırma yapılan otellerin yoğun iş süreci içerisinde bu türden araştırma faaliyetlerine ilgi göstermedikleri söylenebilir. Bu yüzden randevu almak ve çalışanlarla yüz yüze görüşerek anket formlarını doldurtmak konusunda sorunlar çıkmaktadır. Anketlerin nasıl doldurulacağı, çalışmanın amacı ve tarafsızlığı konusunda çalışanları aydınlatmak pek mümkün olmamıştır. Sadece mülakat yapılan kişilere bu türden açıklamalar yapma fırsatı olabilmiştir.

Her ne kadar bu araştırmanın konusu olmamakla birlikte, müşteri memnuniyetinin doğrudan hizmetin kalitesi ile ölçüldüğü ve hizmetin kalitesini yaratanın da çalışanlar olduğu turizm ve otelcilik sektöründe, çalışanlardan daha fazla "verim" alınmak isteniyor ise, işletmelerin çalışanların yaşayabileceği duygusal uyumsuzluklara daha fazla dikkat etmeleri ve buna ilişkin önlemler almaları hem işyeri verimliliği açısından ve hem de çalışanların sağlığı açısından son derece önemlidir.

Turizm ve otelcilik sektörü çalışanlarının sürekli olarak mesleklerini yapmasına olanak sağlayacak şekilde yasal düzenlemeleri yeniden gözden geçirmek gerekliliği vardır. Özellikle mesleği yapacak olanlarda sertifika şartının aranması hem ücret, hem de iş güvencesi koşullarının iyileştirilmesinde önemli rol oynayabilir. Öte yandan, meslekle bağları güçlenecek çalışanların işe karşı tutumlarında olumlu gelişmeler sağlanabilecekken, işe ve işyerine karşı aidiyet duygularının gelişmesi ile birlikte işlerini yaparken gösterdikleri olumlu rol yapma davranışı da artacaktır. Bu durum, çalışanların daha fazla duygusal uyum yönünden işe karşı tutumlarını etkileyecektir ve meslekle olan bağları güçlenecektir. Aynı zamanda, çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma hislerinde azalma, kişisel başarı hislerinde artma sağlanırken, işe, kendine ve diğer insanlara karşı yabancılaşmasının önlenmesine yardımcı olabilecektir.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

Angelo, Rocco. M. ve Vladimir, Andrew. N. (1998). *Hospitality Today*. USA: Educational Institute of the American Hotel and Motel Assocation.

Aykaç, Aslıhan. (2009). *Yeni İşler, Yeni İşçiler: Turizm Sektöründe Emek*. İstanbul: İletişim Yayınları.

Ball, R. M. (1988). "Seasonality: A Problem For Workers in the Tourism Labour Market". *Service Industrial Journal*, 8 (4), 501-513.

Basım, H. Nejat ve Beğenirbaş, Memduh. (2012). "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlaması Çalışması". *Yönetim ve Ekonomi*, 19 (1), 77-90.

Bauman, Zygmunt.(2010). *Küreselleşme*. (Çev. Yılmaz, A), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Bianca, Biagi, Brandano, Maria Giavonna ve Detotto, Claudia. (2012). "The Effect of Tourism on Crime in Italy: A Dynamic Panel Approach". *Economics Discussions Paper*, 4, 1-28.

Bonefeld, Werner. (2008). "Sermaye, Emek ve İlksel Birikim: Sınıf ve Kuruluş Üzerine". (Ed.), Ana C. Dinerstein ve Michael Neary, *Emek Tartışması* içinde, (Çev. Yalçın Ö.), İstanbul: Otonom Yayıncılık.

Brook, Paul. (2009). "The Alienated Heart: Hochschild's 'Emotional Labour' Thesis and The Anticapitalist Politics of Alienation". *Capital ve Class*, 33 (7), 7-31.

Brotheridge, Celeste, M., ve Grandey, A. Alicia. (2002). "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.

Brotheridge, Celeste. M., ve Lee, Raymond. T. (2003). "Development and Validation of the Emotional Labour Scale". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76 (3), 365-379.

Brown, Frances. (2002). *Tourism Reassessed Blight or Blessing*. Oxford: Elsevier Science.

Chong, Patricia. (2009). "Servitude with a Smile: A Re-Examination of Emotional Labour". *Labour Policies and Globalisation*, 14, 177-185.

Choy, Dexter, JL. (1995). "The Quality of Tourism Employment". *Tourism Management*, 16 (2), 129-137.

Chu, Kay, Hei-Li. (2002). "The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes". Yayınlanmamış Doktora tezi, Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia, USA.

Clarke, Simon. (2008). "Sınıf Mücadelesi ve İşçi Sınıfı: Meta Fetişizmi Sorunu". (Ed.), Ana C. Dinerstein ve Michael Neary, *Emek Tartışması* içinde, (Çev. Yalçın Ö.), İstanbul: Otonom Yayıncılık.

Develioğlu, Kazım ve Tekin, Ömer. A. (2013). "Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Yabancılaşma Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Uygulama". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakülte Dergisi*, 18 (2), 15-30.

Diefendorff, James, M., Croyle, Meredith, H. ve Gosserand, Robin, H. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies". *Vocational Behavior*, 66 (2), 339-357.

Dinerstein, Ana, C. ve Neary, Michael. (2006). "Buradan Ütopyaya: Emek Tartışmasına İlham Kaynağı Bulmak". (Ed.), Ana C. Dinerstein ve Michael Neary, *Emek Tartışması* içinde, (Çev. Yalçın Ö.), İstanbul: Otonom Yayıncılık.

Dinler, Abide. (2010). *Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri İle Etkileyen Etmenler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üni. Sağlık Bilimleri Enst., Isparta.

Edgell, Stephen. (1998). *Sınıf*. (Çev. Özyiğit D.), Ankara: Dost Kitabevi.

Emirgil, Burak, F. (2010). "Yeni Kapitalizmde Emeği Sorunsallaştırmak: Emeğin Maddi-Olmayan Görünümleri". *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1, 221-238.

Erdayı, A. Utku. (2012). "Beyaz Yakalıların Tanımlanması Üzerine". *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14-3, 65-80.

Ertuğral, Suna, M. (2002). "İstihdam Yapımızın İncelenmesi ve İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Çalışma". İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, 52 (2), 1-14.

Giddens, Antony. (2008). *Sosyoloji*. (Çev. Özel, H.), İstanbul: Kırmızı Yayınları.

Grandey, Alicia, 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 (1), 86-96.

Gülbahar, Onur. (2008). "Turizmin Türkiye'de 1980 Sonrası Dönemde Cari Ödemeler Dengesine Etkisi". *Journal of Qafkaz University*, 24, 154-168.

Güzel, Serkan. (2008). *Çalışma Sosyolojisi Modern İşgücünün Oluşumu*. İstanbul: Literatürk Acedemia.

Hall, C. Michael. (1996). *Tourism And Politics*. England: John Wiley ve Sons Ltd.

Hardt, Michael ve Negri, Antonio. (2012). *İmparatorluk*. (Çev. Yılmaz, A.), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Hochschild, A. Russell. (1979). "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure". *The American Journal Of Sociology*, 85 (3), 551-575.

Hochschild, A. Russell. (1983). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

Humprey, Ronald, H., Pollack, Jeffrey, M., ve Hawyer, Thomas. (2008). "Leading With Emotional Labor". *Journal of Managerial Psychology*, 23 (2), 151-168.

İlhan, Süleyman. (2008). "Yeni Kapitalizm ve Meslek Olgusunun Değişen Anlamları Üzerine". *Dumlupınar Üni. Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 313-328.

Kalleberg, Arne, L., Nesheim, Torstein, Olsen, Karen, M. (2009). "Is Participation Good or Bad for Workers? Effects of Autonomy, Consultaion and Teamwork on Stress Among Workers in Norway". *Acta Sociologica*, 52 (2), 99-116.

Karatepe, Osman. M. ve Uludağ, Orhan. (2008). "Role Stress, Burnout and Their Effects on Frontline Hotel Employees' Job Performance: Evidence from Northen Cyprus". *International Journal Of Tourism Research,* 10, 111-126.

Kart, Elife. (2011). "Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emeğin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi". Çalışma ve Toplum, 211-230.

Kruml, Susan. M. ve Geddes, Deanna. (2000). "Exploring The Dimensions of Emotional Labor". *Management Communication Quarterly*, 14 (1), 8-49.

Kumar, Krishan. (2010). *Sanayi Sonrası Toplumdan Post-Modern Topluma - Çağdaş Dünyanın Yeni Kuramları*. (Çev. Küçük, M.), Ankara: Dost Kitabevi Yayınları.

Kültür ve Turizm Bakanlığı. http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9853/istatistikler.html (2014 Nisan 10).

Lazanyi, Kornelia. (2010). "Emotional Labour and Its Consequences in Health-care Setting". *Obuda University Keleti Karoly Faculty of Business and Management*, 149-156.

Lo, Karen ve Lamm, Felicity. (2005). "Ocupational Stress in the Hospitality- An Employment Relations Perspective". *New Zealand Journal Of Employment Relations*, 30 (1), 23-47.

Marks, Karl. (1976). "Yabancılaşmış Emek". *1844 Elyazmaları* içinde, (Çev. Somer, K.), Ankara: Sol Yayınları.

Marks, Karl. (1998). *Artı-Değer Teorileri.* (Çev. Fincancı, Y.), Ankara: Sol Yayınları.

Marks, Karl. (2008). *Ücretli Emek ve Sermaye: Ücret, Fiyat ve Kâr.* (Çev. Belli, S.), Ankara: Sol Yayınları.

Maslach, Christina ve Goldberg, Julia. (1998). "Prevention of Burnout: New Perspectives". *Applied & Preventive Psychology, Cambridge University Press*, 7, 63-74.

Maslach, Christina ve Jackson, Susan. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout". *Journal of Ocupational Behaviour*, 2, 99-113.

McIntosh, W. Robert, Goldner, Charles, R. ve Ritchie, Brent, J.R.(2000).*Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. USA: John Wiley & Sons Ltd.

Miles, Angela ve Sledge, Sally.(2006). "Satisfaction, Service and Culture: Relations From The Hotel Industry in Brasil, Mexico and Spain". *Proceedings-AIB-SE*, 101-114.

Morris, Andrew. J. ve Feldman, Daniel. C. (1996), "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor". *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.

Munck, Ronaldo. (2003). *Emeğin Yeni Dünyası, Küresel Mücadele, Küresel Dayanışma.* (Çev. Tekçe, M.), İstanbul: Kitap Yayınevi

Nichols, Theo ve Suğur, Nadir. (2005). *Global İşletme, Yerel Emek: Türkiye'de İşçiler ve Modern Fabrika.* İstanbul: İletişim Yayıncılık.

Oesch, Daniel. (2003). "Labour Market Trends and The Goldthorpe Class Shema: A Conceptual Reassessment". *Swiss Journal of Sociology,* 29(2), 241-262.

Olalı, Hasan. (1990). "*Turizm Politikası ve Planlaması*". İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.

Oral, Saime ve Kurgun, O. Avşar. (1997). *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*. İzmir: Kankılmaz Matbaası.

Ören, Kenan. (2013). *Çalışma Sosyolojisi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.

Örücü, Edip ve Esenkal, Füsun. (2005). "Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma Ve Erdek Örneği)". *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 141-166.

Öz, Ela, Ünler. (2007). *Effect of Emotional Labor on Employees' Work Outcomes*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enst., İngilizce İşletme Bölümü, İstanbul.

Pienaar, Jacabus ve Willemse, Sharron A. (2008). "Burnout, Engagement, Coping and General Health of Service Employees in the Hospitality Industry". *Tourism Management*, 29, 1053-1063.

Pizam, Abraham. (2004). "Are Hospitality Employees Equipped to Hide Their Feelings?". International Journal of Hospitality Management, 23(4), 315-316.

Public Fund "Mental Health". (2008). "Syndrome of Emotional Burnout". *Bullettin*, 1(3), www.mh-center.org, 1-9 (2012 Haziran 6).

Riley, Michael. (1993). *Human Resource Issues in International Tourism*. Tom Baum (Ed.), Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd.

Riley, Michael, Ladkin, Adel, ve Szivas, Edith. (2001). *Tourism Employment: Analysis and Planning*. GB: Cromwell Press.

Sassen, Saskia. (1988). *The Mobility of Labor and Capital*. Cambridge University Press.

Sennett, Richard. (2011). "*Karakter Aşınması*". (Çev. Yıldırım, B.), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Sinclair, M. Thea ve Stabler, Mike. (1997). *The Economics of Tourism*. London: Routledge.

Torun, Alev. (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek ilişkileri Üzerine Bir İnceleme*. Yayınlanmamış Doktora Tezi Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enst. İngilizce İşletme Bölümü, Örgütsel Davranış Ana Bilim Dalı, İstanbul.

Tracy, Sarah, J. (2000). "Becoming a Character for Commerce: Emotion Labor, Self-Subordination, and Discursive Construction of İdentity in a Total Institution". *Management Communication Quarterly*, 14 (1), 90-128.

Turhan, Şebnem. (2014). "Türkiye En Kötü Sendikalaşma Oranı İle OECD Sonuncusu". http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/27468300.asp, (2015 Mayıs 15).

UNWTO. (2015). *Tourism Highlights*. http://www.e-unwto.org/doi/pdf/ 10.18111/ 9789284416899, (2015 Eylül 2).

Urry, John. (2001). "Globalising The Tourist Gaze". *Department of Sociology*, Lancaster University, 1-9.

Urry, John. (2002). *The Tourist Gaze*. London: Sage Publication Ltd.

Üngüren, Engin, Doğan, Hulisi, Özmen, Mehmet ve Tekin, Ömer, A. (2010). "Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi". *Journal of Yasar University*, 17 (5), 2922-2937.

Vallen, Gary, K. ve Vallen, Jerome, J. (2012). *Check-in Check-out Managing Hotel Operations*. USA: PH Professinal Business.

Wallerstein, Immanuel. (2011). *Dünya-Sistemleri Analizi*.(Çev. Abadoğlu, E. ve Ersoy, N.), İstanbul: BGST Yayınları.

Wing, Lam ve Ziguang, Chen. (2012). "When I Put On My Service Mask: Determinants and Outcomes of Emotional Labor Among Hotel Service Providers According to Affective Event Theory". *International Journal of Hospitality Management*, 31, 3-11.

Yalçın, Aslı. (2010). *Emotinal Labor: Dispositional Antecedents and The Role of Affective Events*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Psikoloji Bölümü, Ankara.

Yılmaz, Cevdet. (2010). *Risk Kapıyı Kırınca- Kentlerde Yoksulluk, Dayanışma, Güven ve Güvenlik.* İstanbul: Libra Kitapçılık ve Yayıncılık.

EK 1: Anket Formu Örneği

DUYGUSAL EMEK ANKET ÇALIŞMASI

Değerli katılımcı,

Bu anket formu, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Bölümü doktora tez çalışmasında kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır. Siz değerli katılımcıların sorulara ve ifadelere verdikleri cevaplar tamamen bilimsel amaçla değerlendirilecektir. Bu yüzden anket formlarında isminizi yazmanıza gerek yoktur. Verdiğiniz cevaplar kesinlikle gizli tutulacak, bir başka kişi ya da kurumla paylaşılmayacaktır. Soruları gerçek samimi duygu ve düşüncelerinizle cevaplamanız, araştırmanın güvenirliliği açısından son derece önemlidir.

Bu araştırmayla, iş yerinde duygusal olarak emek kullanımı ve diğer bazı işyeri koşulları ile ortaya çıkan sonuçların, çalışanların tükenmişlik hissi ve mesleki ve sosyal yaşamları üzerindeki etkileri ele alınacaktır. Katılımınız ve işbirliğinizin araştırmamıza çok büyük katkı sağlayacağını bildirir, teşekkürlerimizi sunarız.

Ertan Çakmakcı
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sosyoloji Bölümü, Doktora Öğrencisi

BİRİNCİ BÖLÜM- Demografik Bilgiler

1. Yaşınız:	.....					
2. Cinsiyetiniz:	K ☐	E ☐				
3. Medeni Durumunuz	Evli ☐	Bekar ☐	Boşanmış ☐	Diğer ☐		
4. Eğitim Durumunuz	İlkokul ☐	Ortaokul ☐	Lise ☐	Ön Lisans ☐	Lisans ☐	.Lisans/Doktora ☐
5. Oteldeki Göreviniz	.....					
6. Kaç Yıldır Bu Tür Bir İşi Yapıyorsunuz?	1Yıldan az ☐	1-3 yıl ☐	4-6 yıl ☐	7-9 yıl ☐	10 yıldan fazla ☐	
7. Kaç Yıldır Bu İşyerinde Çalışıyorsunuz?	1Yıldan az ☐	1-3 yıl ☐	4-6 yıl ☐	7-9 yıl ☐	10 yıldan fazla ☐	
8. Daha Önceki İşyerinizden Ayrılma Sebebiniz Nedir?	İlk kez çalışıyorum ☐	Sezon bitimi ☐	Eğitim ☐	Aile ☐	Maddi ☐	Diğer ☐...
9. Nerede İkamet Ediyorsunuz?	Lojmanda ☐	Evde Ailemle ☐	Evde Ailemden Ayrı ☐	Diğer ☐.....		
10. Bakmakla Yükümlü Olduğunuz Kişi Sayısı	Yok ☐	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ve Üzeri ☐
11. Herhangi Bir Sendikaya Üye misiniz?	Evet ☐	Hayır ☐				
12. Otelden Elde Ettiğiniz Aylık Geliriniz (TL olarak)	Asgari Ücret- 1500 ☐	1501-2000 ☐	2001-2500 ☐	2501-3000 ☐	3001 ve Üzeri ☐	

Lütfen arka sayfaya geçiniz ➡

İKİNCİ BÖLÜM- Duygusal Emek Kullanımı Ölçeği

Bu bölümde çalıştığınız işyerinde müşteri ile etkileşim halinde iken duygularınızı ifade etmenizle ilgili olarak (5)'den (1)'e kadar sıralanmış derecelendirmelerden size uygun olan ifade basamağına çarpı (x) işareti koyunuz.

Bir müşteri ile etkileşim halindeyken...	Her zaman (5)	Çoğu zaman (4)	Bazen (3)	Çok nadir (2)	Hiçbir zaman (1)
1. Sorun çıkaran bir müşteri ile ilgilenirken gerçek duygularımı gizlemek için çaba sarf ederim	☐	☐	☐	☐	☐
2. İşim gereği müşterilerle zaman zaman duygusal sürtüşmeler yaşarım	☐	☐	☐	☐	☐
3. Her işe başlarken gerçek duygularım ne olursa olsun yüzüme bir gülümseme maskesi takarım	☐	☐	☐	☐	☐
4. Kurumumun benden göstermemi istediği duyguları yansıtabilmek için rol yaparım	☐	☐	☐	☐	☐
5. Bana hakaret eden bir müşteri ile ilgilenirken bile sinirlenmemeye çalışarak alttan alırım	☐	☐	☐	☐	☐
6. Karakterim ve kişiliğimle uyuşmayan bazı duyguları göstermek zorunda kalıyorum	☐	☐	☐	☐	☐
7. Kendimi kötü hissettiğim ve sinirli olduğum zamanlarda bile müşterilere yakın ilgi gösterip gülümserim	☐	☐	☐	☐	☐
8. Ne zaman kötü ruh hali içinde olsam, müşterilerden bu duygularımı gizlemem sorun olur	☐	☐	☐	☐	☐
9. Olumsuz tutum takınan müşterilerle ilgilenirken bile, onların bakış açısından bakmaya çalışırım	☐	☐	☐	☐	☐
10. Gerçekten hissettiğim duygular ile müşterilere gösterdiğim duygular uyumludur	☐	☐	☐	☐	☐
11. Çalışma süresince iletişimde bulunduğum müşteri sayısı oldukça fazladır	☐	☐	☐	☐	☐
12. Çalışma süresince gösterdiğim duygu yoğunluğu oldukça fazladır	☐	☐	☐	☐	☐
13. . Çalışma süresince müşterilerle duygusal etkileşim sürem oldukça fazladır	☐	☐	☐	☐	☐
14. Farklı müşteri tiplerine göre farklı duygu ifadelerini gösteririm	☐	☐	☐	☐	☐
15. İşyerim işimin bir parçası olarak müşterilere samimi, neşeli hizmet verilmesini söyler	☐	☐	☐	☐	☐
16. Konuklarla etkileşim halindeyken, uygun olduğunu düşündüğüm şekilde davranmak ve konuşmak hususunda tamamen özgür ve bağımsızım	☐	☐	☐	☐	☐
17. Amirlerim sürekli olarak benim müşterilere karşı davranışlarımı denetler	☐	☐	☐	☐	☐
18. İş yeri kurallarına uymadığımda yöneticilerimiz cezalandırma eğiliminde olduğundan, inanmadığım zaman bile kurallara uyum gösteririm	☐	☐	☐	☐	☐
19. Müşterilerle etkileşimimde yaşadığım duygusal sorunlarda amirlerimden destek görürüm	☐	☐	☐	☐	☐
20. Çalışma arkadaşlarımdan işyerinde müşterilerle yaşadığım sorunlarda destek görürüm	☐	☐	☐	☐	☐

Lütfen arka sayfaya geçiniz ➡

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM- Tükenmişlik Ölçeği

Bu bölümde işinizle ilgili olarak sizin üzerinizde yaratığı etkiler incelenecektir. Bu amaçla iş ile ilgili tutumlarınızı ölçmek için aşağıda belirtilen ifadeler için, "Hiçbir zaman"dan "Her zaman"a kadar uzanan 5 basamaklı ölçek bulunmaktadır. Belirtilen ifade ile ilgili size en yakın ifade basamağına çarpı (x) işareti koyunuz.

	Her zaman (5)	Çoğu zaman (4)	Bazen (3)	Çok nadir (2)	Hiçbir zaman (1)
1. Duygusal olarak işimden soğuduğumu hissediyorum	☐	☐	☐	☐	☐
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	☐	☐	☐	☐	☐
4. İşyerinde çalışırken kendimi çok enerjik hissediyorum	☐	☐	☐	☐	☐
5. İşimden dolayı kendimi tükenmiş hissediyorum	☐	☐	☐	☐	☐
6. İşimden dolayı kendimi sinirli hissediyorum	☐	☐	☐	☐	☐
7. Konukların sorunları ile etkili bir biçimde ilgilenirim	☐	☐	☐	☐	☐
8. Konukların sorunlarının bazıları için beni suçladıklarını hissediyorum	☐	☐	☐	☐	☐
9. Bütün gün doğrudan insanlarla uğraşmak benim için gerçekten streslidir	☐	☐	☐	☐	☐
10. Konuklarla yakın bir çalışma sonrası kendimi coşkulu hissediyorum	☐	☐	☐	☐	☐
11. Bazı konukların memnuniyetini umursamıyorum	☐	☐	☐	☐	☐
12. İşimde duygusal sorunlarla başa çıkabilirim	☐	☐	☐	☐	☐
13. Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı daha duyarsız hale geldim	☐	☐	☐	☐	☐
14. Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum	☐	☐	☐	☐	☐

İşyerinde tükenmişlik hissetmeme neden olan koşullar	Her zaman (5)	Çoğu zaman (4)	Bazen (3)	Çok nadir (2)	Hiçbir zaman (1)
1. Patron/Yönetici baskısı	☐	☐	☐	☐	☐
2. Müşteri tavırları ile yaşadığım duygusal uyumsuzluklar	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ücret	☐	☐	☐	☐	☐
4. Fiziki çalışma ortamı	☐	☐	☐	☐	☐
5. Çalışma arkadaşları	☐	☐	☐	☐	☐
6. Barınma koşulları	☐	☐	☐	☐	☐
7. Çalışma saatleri	☐	☐	☐	☐	☐
8. Diğer					

Lütfen arka sayfaya geçiniz ➡

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM- Sosyal ve Mesleki Yaşama Etkileri

Bu bölümde yaptığınız işin ya da mesleğinizin sizin sosyal ve mesleki yaşantınıza nasıl yansıdığını tespit etmek amaçlanmaktadır. Bu amaçla aşağıda belirtilen ifadeler için, "Her zaman"dan "Hiçbir zaman"a kadar uzanan 5 basamaklı ölçek bulunmaktadır. Belirtilen ifade ile ilgili size en yakın ifade basamağına çarpı (x) işareti koyunuz.

Yaptığım işin sosyal ve mesleki yaşamımda...	**Her zaman (5)**	**Çoğu zaman (4)**	**Bazen (3)**	**Çok nadir (2)**	**Hiçbir zaman (1)**
1. Çalışma saatleri sosyal yaşantıma zaman ayırabilmem için uygun olanaklar sunar	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sanatsal, kültürel, sportif, eğlence vb. faaliyetlere yeterince zaman ayırabilmekteyim	☐	☐	☐	☐	☐
3. Bu meslekte çalışmaya başladığımdan beri eski arkadaşlarım ve yakınlarımla ilişkilerim zayıfladı	☐	☐	☐	☐	☐
4. Bu meslek sayesinde kalıcı sosyal ilişkiler kurmam kolaylaşmıştır	☐	☐	☐	☐	☐
5. Bu meslekte çalışırken ailemle yeterli zaman geçirebiliyorum	☐	☐	☐	☐	☐
6. Çalışma şartları itibariyle bu mesleğin aile ve sosyal yaşama uygun olduğunu düşünüyorum	☐	☐	☐	☐	☐
7. İşim dolayısıyla ailemle zaman zaman sorunlar yaşarım	☐	☐	☐	☐	☐
8. İşte yaşadığım duygusal yoğunluk sosyal ve aile yaşamımdaki duygularıma da olumsuz etki yapar	☐	☐	☐	☐	☐
9. Çalıştığım sektörde iş güvencesi koşulları oldukça tatminkârdır	☐	☐	☐	☐	☐
10. Çalıştığım sektörde sendika, mesleki birlik gibi örgütlenme koşulları yeterlidir	☐	☐	☐	☐	☐
11. Bu sektörde uzun süreli olarak bir işyerinde çalışabilmek mümkündür	☐	☐	☐	☐	☐
12. Bu meslekte iş bulma imkânları geniştir	☐	☐	☐	☐	☐
13. Bu meslekte iyi yaşam koşulları sağlayacak bir gelir elde edilebileceğini düşünüyorum	☐	☐	☐	☐	☐
14. Bu meslekte mevsimlik çalışma koşulları yüzünden sürekli başka yerlere gitmek zorunda kalınacağını düşünüyorum	☐	☐	☐	☐	☐
15. Çalıştığım otelde kariyerimi oluşturmak için gerekli şartlar sunulmaktadır	☐	☐	☐	☐	☐
16. Başka bir iş kolunda çalışmayı düşünüyorum	☐	☐	☐	☐	☐
17. Bu meslekte çalışmak için genç yaşta olmak gerektiğini düşünüyorum	☐	☐	☐	☐	☐
18. Kendi yakın çevreme işimle gurur duyduğumu söylerim	☐	☐	☐	☐	☐
19. Bu mesleğin toplumda saygın bir yeri olduğunu düşünüyorum	☐	☐	☐	☐	☐
20. Toplumda yaptığım işin küçümsendiğine ilişkin söylemler duyuyorum	☐	☐	☐	☐	☐

Katkılarınız için teşekkür ederim... **Ertan Çakmakcı**

EK 2: Nitel Çalışma Soru Formu Örneği

Görüşülen kişi:

Görüşme tarihi:

Görüşme saati:

Görüşülen yer:

Yaşı:

Oteldeki İşi:

Eğitimi:

Medeni durumu:

Ne Kadar Zamandır Bu İş Yerinde Çalıştığı:

Ne Kadar Zamandır Bu Meslekte Çalıştığı:

1. İşiniz gereği müşterilere gülümseme, saygı ve kibarlık gibi bazı duygusal ifadeleri ne sıklıkla ve yoğunlukta göstermek durumundasınız?

2. Müşterilerin size yönelik olarak olumsuz bir takım tavır ve tutumları ile karşılaştığınızda bu durumla nasıl baş edersiniz?

3. Müşterilere gösterdiğiniz duygular ile kendi gerçek duygularınız arasında uyumsuzluk olduğunda bu durum sizin duygusal olarak işe karşı tutumunuzu nasıl etkilemektedir?

4. İşiniz aile hayatınızı ve sosyal yaşantınızı nasıl etkilemektedir?

5. Bu meslekle ilgili nasıl bir gelecek beklentiniz var?

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Ertan ÇAKMAKCI

Doğum Yeri : Ankara

Doğum Yılı : 1964

Medeni Hali : Evli

EĞİTİM VE AKADEMİK BİLGİLER

Lise 1979-1982 : Yıldırım Beyazıt Endüstri Meslek Lisesi - Ankara

Lisans 1982-1988 : Dokuz Eylül Üni.–Aydın Turizm ve Otel İşletmeciliği Y. Okulu

Y. Lisans 1998-2002 : Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme A.B.D.

Yabancı Dil : İngilizce

MESLEKİ BİLGİLER

1992-1995 : Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Merkezi, Vakfıkebir/Trabzon ve Selçuk/İzmir

1995-1996 : Atatürk Üniversitesi, Erzurum MYO

1996- : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Milas MYO