

**T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

DOKTORA TEZİ

**İŞE YABANCILAŞMADA ALGILANAN
SOSYAL DESTEK VE DUYGUSAL ZEKÂ:
DUYGUSAL EMEK KURAMI BOYUTLARININ
ARACILIK ROLÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Selçuk YEKE

2502140483

TEZ DANIŞMANI

Prof. Dr. İbrahim PINAR

İSTANBUL - 2020

ÖZ

[İŞE YABANCILAŞMADA ALGILANAN SOSYAL DESTEK VE DUYGUSAL ZEKÂ: DUYGUSAL EMEK KURAMI BOYUTLARININ ARACILIK ROLÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA]

Bu çalışma algılanan sosyal destek ile duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerindeki etkisini ortaya koymak ve bu etkiler üzerinde duygusal emek boyutlarının aracılık rolü üstlenip üstlenmediğini belirlemek üzere gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında İstanbul’da faaliyet gösteren mevduat bankalarında görev yapan 376 gişe/operasyon çalışanından anket yoluyla veri toplanmıştır. Araştırmanın amacı çerçevesinde bireysel faktörler olarak kabul edilebilen yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış ve duygusal zekâ ile örgütsel faktör olarak kabul edilebilen algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bununla birlikte duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde ve algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışın aracılık rolü de incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde ve algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde doğal davranışın aracılık rolüne sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

ANAHTAR KELİMELE: İşe Yabancılaşma, Yüzeysel Rol Yapma Davranışı, Derinden Rol Yapma Davranışı, Doğal Davranış, Duygusal Zekâ, Algılanan Sosyal Destek

ABSTRACT
**[PERCEIVED SOCIAL SUPPORT AND EMOTIONAL INTELLIGENCE IN WORK
ALIENATION: A RESEARCH ON THE MEDIATOR ROLE OF EMOTIONAL LABOR
THEORY'S DIMENSIONS]**
[SELÇUK YEKE]

This study was carried out to examine the effect of perceived social support and emotional intelligence on work alienation and to determine whether dimensions of emotional labor have mediating role on these effects. Within the scope of the research, data were collected from 376 operation employees that work at deposit banks operating in Istanbul by questionnaire. Within the frame of the research, the effect of surface acting, deep acting, natural behavior and emotional intelligence that can be accepted as individual factors, and the perceived social support that can be accepted as organizational factor on work alienation were investigated. In addition, the mediating role of surface acting, deep acting and natural behavior in the effect of emotional intelligence on work alienation and the effect of perceived social support on work alienation was also examined. As a result of research, it was confirmed that natural behavior, emotional intelligence and perceived social support have negatively effect on work alienation. Also, it was revealed that natural behavior has a mediator role in the effect of emotional intelligence on the work alienation and the effect of perceived social support on work alienation.

KEY WORDS: Work Alienation, Surface Acting, Deep Acting, Natural Behavior, Emotional Intelligence, Perceived Social Support

ÖNSÖZ

Yabancılaşma kavramı yıllardan bu yana farklı disiplinler çerçevesinde ele alınmıştır. Yabancılaşma ekonomi, sosyoloji, felsefe ve tıbbi alanlar içerisinde farklı düşünürler tarafından incelenmiştir. Esasında bu çalışmanın konusu olan işe yabancılaşma kavramı da bir tür yabancılaşma çeşidi olup, günümüzde birçok işletme çalışanlarının yaşadığı bir duygu haline dönüşmektedir. Çalışanları olumsuz yönde etkileyen, mutsuz olmalarına neden olan ve işten ayrılma eğilimini ortaya çıkarabilen işe karşı yabancılaşma duygusu organizasyonları da olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışanlarının işe karşı bağlılığını oluşturmamayan, çalışanların işinden tatmin olmasını sağlayacak uygulamaları hayata geçiremeyen ve nihayetinde çalışanlarını kendi bünyesinde tutamayan birçok işletme bulunmaktadır. Dolayısıyla hem çalışanları hem de organizasyonları önemli ölçüde etkileyen işe yabancılaşma olgusu bu çalışmanın esas unsurunu oluşturmaktadır. Araştırmanın amacı doğrultusunda işe yabancılaşmayı etkileyen faktörler araştırılmış ve bu faktörler arasındaki ilişkiler ortaya konulmuştur.

Uzun ve yoğun şekilde geçen bu çalışma döneminde her zaman desteğini hissettiren ve akademik gelişime katkı sağlayan değerli hocam ve tez danışmanım Prof. Dr. İbrahim PINAR'a çok teşekkür ederim. Tez sürecinde bana yol gösteren, farklı bakış açılarını kazandıran ve akademik kariyerim boyunca desteğini her zaman hissettiğim sevgili hocam Prof. Dr. Işıl PEKDEMİR'e çok teşekkür ederim. Özellikle tezimin metodoloji kısmında desteğini esirgemeyen ve bu süreçte ihtiyaç hissettiğim her konuda yardımcı olan sevgili hocam Doç Dr. Murat YAŞLIOĞLU'na teşekkürü bir borç bilirim. Son olarak hayatımda çok özel yeri olan, varlığıyla beni motive eden ve akademik kariyerim boyunca her zaman bana destek veren kıymetli anneme şükranlarımı sunarım.

İSTANBUL, 2020

SELÇUK YEKE

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	ii
ABSTRACT	iii
ÖNSÖZ.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
GİRİŞ	1

BÖLÜM 1

İŞE YABANCILAŞMA

1.1 Yabancılaşma Kavramı	3
1.1.1 Yabancılaşmaya Yönelik Yaklaşımlar	8
1.1.1.1 Karl Marx ve Yabancılaşma Anlayışı	8
1.1.1.2 W. F. Hegel ve Yabancılaşma Anlayışı	12
1.1.1.3 E. Fromm ve Yabancılaşma Anlayışı.....	15
1.1.1.4 Georg Simmel ve Yabancılaşma Anlayışı	19
1.1.1.5 Herbert Marcuse ve Yabancılaşma Anlayışı.....	23
1.1.1.6 Ludwig Feuerbach ve Yabancılaşma Anlayışı.....	25
1.1.1.7 Charles Wright Mills ve Yabancılaşma Anlayışı.....	27
1.1.1.8 Emile Durkheim ve Yabancılaşma Anlayışı	29
1.1.1.9 Melvin Seeman ve Yabancılaşma Anlayışı.....	31
1.1.2 Yabancılaşma Çeşitleri	33
1.1.2.1 İnsanın Topluma Yabancılaşması	33
1.1.2.2 Toplumun Yabancılaşması.....	35
1.1.2.3 İnsanın İşe Yabancılaşması	37
1.2 İşe Yabancılaşma Kavramı	38
1.3 İşe Yabancılaşmanın Boyutları	41
1.3.1 Yetkisizlik	41
1.3.2 Anlamsızlık	43
1.3.3 Normsuzluk (Kuralsızlık).....	46
1.3.4 Yalıtılmışlık	48
1.3.5 Kendine Yabancılaşma.....	50
1.4 İşe Yabancılaşmanın Organizasyonlar Üzerindeki Sonuçları.....	53
1.5 İşe Yabancılaşmanın Çalışanlar Üzerindeki Sonuçları	54
1.6 İşe Yabancılaşmanın Önlenmesinde Kullanılabilecek Temel Yöntemler	56
1.6.1 Çatışma Yönetimi	57
1.6.2 Stres Yönetimi.....	58
1.6.3 Yönetime Katılma	60
1.6.4 Diğer Örgütsel Uygulamalar	61

BÖLÜM 2

İŞE YABANCILAŞMAYI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

2.1 Bireysel Faktörler.....	67
2.1.1 Demografik Özellikler	67
2.1.2 Duygusal Emek	69
2.1.2.1 Duygu Kavramı.....	69
2.1.2.2 Duyguların Özellikleri	70
2.1.2.3 Duyguların Sınıflandırılması	73

2.1.2.4 Duyguların Organizasyonlardaki Yeri ve Önemi	74
2.1.2.5 Duygusal Emek Kavramı	76
2.1.2.5.1 Duygusal Emegin Kuramsal Temelleri.....	78
2.1.2.5.1.1 Hochschild'in Duygusal Emek Kuramı	78
2.1.2.5.1.2 Ashforth ve Humprey'in Duygusal Emek Kuramı	79
2.1.2.5.1.3 Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Kuramı	81
2.1.2.5.1.4 Grandey'in Duygusal Emek Kuramı.....	82
2.1.2.5.2 Duygusal Emegin Boyutları.....	84
2.1.2.5.2.1 Yüzeysel Rol Yapma Davranışı	84
2.1.2.5.2.2 Derinden Rol Yapma Davranışı	86
2.1.2.5.2.3 Doğal Davranış.....	88
2.1.2.5.3 Yüzeysel Rol Yapma Davranışı, Derinden Rol Yapma Davranışı ve Doğal Davranışı Etkileyen Faktörler	89
2.1.2.5.3.1 Örgütsel Faktörler	90
2.1.2.5.3.1.1 Duygu Gösterim Kuralları	90
2.1.2.5.3.1.2 İş Özerkliği	91
2.1.2.5.3.1.3 Algılanan Sosyal Destek	93
2.1.2.5.3.2 Bireysel Faktörler.....	94
2.1.2.5.3.2.1 Cinsiyet.....	94
2.1.2.5.3.2.2 Kişilik Özellikleri	95
2.1.2.5.3.2.3 Empati	97
2.1.2.5.3.2.4 Öz Denetim.....	97
2.1.2.5.3.2.5 Duygulanım	99
2.1.2.5.3.2.6 Duygusal Zekâ.....	100
2.1.2.5.4 Yüzeysel Rol Yapma Davranışı, Derinden Rol Yapma Davranışı ve Doğal Davranışın Organizasyonlar ve Çalışanlar Üzerindeki Sonuçları.....	101
2.1.2.6 Yüzeysel Rol Yapma Davranışı İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Çalışmalar.....	107
2.1.2.7 Derinden Rol Yapma Davranışı İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Çalışmalar.....	111
2.1.2.8 Doğal Davranış İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Çalışmalar	116
2.1.3 Duygusal Zekâ	119
2.1.3.1 Duygusal Zekâ Modelleri.....	121
2.1.3.1.1 Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli	122
2.1.3.1.2 Daniel Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli.....	123
2.1.3.1.3 Reuven Bar-On'un Duygusal Zekâ Modeli	125
2.1.3.1.4 Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modeli.....	127
2.1.3.2 Duygusal Zekânın Boyutları	128
2.1.3.2.1 Kişilerin Kendi Duygularını Değerlendirmesi	128
2.1.3.2.2 Kişilerin Başkalarının Duygularını Değerlendirmesi.....	130
2.1.3.2.3 Duyguların Yönetimi	131
2.1.3.2.4 Duygulardan Yararlanılması	133
2.1.3.3 Duygusal Zekânın Organizasyonlar ve Çalışanlar Açısından Önemi ve Ortaya Çıkardığı Sonuçlar.....	135
2.1.3.4 Duygusal Zekâ İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar	138

2.1.3.5 Duygusal Zekâ İle Yüzeysel Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	141
2.1.3.6 Duygusal Zekâ İle Derinden Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	144
2.1.3.7 Duygusal Zekâ İle Doğal Davranış Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar	149
2.1.3.8 Duygusal Zekâ İle Algılanan Sosyal Destek Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	152
2.2 Örgütsel Faktörler	155
2.2.1 Algılanan Sosyal Destek	155
2.2.1.1 Algılanan Sosyal Destek Kaynakları	157
2.2.1.2 Algılanan Sosyal Desteğin Fonksiyonları.....	159
2.2.1.3 Algılanan Sosyal Destek Boyutları.....	161
2.2.1.3.1 Öz Saygı Desteği.....	161
2.2.1.3.2 Fiziksel Destek	163
2.2.1.3.3. Kişisel Konularda Destek.....	164
2.2.1.3.4. Aidiyet Desteği	166
2.2.1.4. Algılanan Sosyal Desteğin Organizasyonlar ve Çalışanlar Açısından Önemi ve Ortaya Çıkardığı Sonuçlar	167
2.2.1.5. Algılanan Sosyal Destek İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar	171
2.2.1.6. Algılanan Sosyal Destek İle Yüzeysel Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	175
2.2.1.7. Algılanan Sosyal Destek İle Derinden Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	179
2.2.1.8 Algılanan Sosyal Destek İle Doğal Davranış Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar	182
2.2.2 Diğer Örgütsel Faktörler	185
2.2.2.1 İş Özellikleri	185
2.2.2.2 Yönetim Tarzı	188
2.2.2.3 Organizasyon Yapısı.....	188

BÖLÜM 3

ARAŞTIRMA

3.1 Araştırmanın Amacı	191
3.2 Araştırmanın Kapsamı, Kısıtları ve Yöntemi	191
3.3 Araştırmada Kullanılan Ölçekler	194
3.4 Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	196
3.5 Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Teknikler	204
3.6 Araştırmada Gerçekleştirilen Analizler ve Sonuçları	204
3.6.1 Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	205
3.6.2 Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri	206
3.6.2.1 İşe Yabancılaşmaya İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	206
3.6.2.1.1 İşe Yabancılaşmaya İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi	206
3.6.2.1.2 İşe Yabancılaşmaya İlişkin Güvenilirlik Analizi	219
3.6.2.2 Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi.....	220

3.6.2.2.1 Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi...	220
3.6.2.2.2 Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Güvenilirlik Analizi.....	223
3.6.2.3 Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi.....	224
3.6.2.3.1 Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi.....	224
3.6.2.3.2 Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Güvenilirlik Analizi.....	227
3.6.2.4 Doğal Davranışa İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	227
3.6.2.4.1 Doğal Davranışa İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi	227
3.6.2.4.2 Doğal Davranışa İlişkin Güvenilirlik Analizi	229
3.6.2.5 Duygusal Zekâya İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi.....	229
3.6.2.5.1 Duygusal Zekâya İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi	229
3.6.2.5.2 Duygusal Zekâya İlişkin Güvenilirlik Analizi	233
3.6.2.6 Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi.....	234
3.6.2.6.1 Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Doğrulamalı Faktör Analizi.....	234
3.6.2.6.2 Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Güvenilirlik Analizi.....	242
3.6.3 Değişkenlere İlişkin Ortalama Değerler.....	243
3.6.4 Yapısal Eşitlik Modeli	245
3.6.5 Hipotez Testleri.....	247
3.6.5.1 Yol Analizi.....	247
3.6.5.2 Aracılık Analizi.....	250
3.6.5.2.1 Duygusal Zekâ İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Doğal Davranışın Aracılık Rolü	251
3.6.5.2.2 Algılanan Sosyal destek İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Doğal Davranışın Aracılık Rolü	252
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	256
KAYNAKÇA	263
EK 1:	335
EK 2:	341
EK 3:	342
EK 4:.....	319
ÖZGEÇMİŞ	344

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1: Yüzeysel Rol Yapma Davranışı İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	110
Tablo 2: Derinden Rol Yapma Davranışı İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	115
Tablo 3: Doğal Davranış İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	118
Tablo 4: Duygusal Zekâ İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	140
Tablo 5: Duygusal Zekâ İle Yüzeysel Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	143
Tablo 6: Duygusal Zekâ İle Derinden Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	147
Tablo 7: Duygusal Zekâ İle Doğal Davranış Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar	151
Tablo 8: Duygusal Zekâ İle Algılanan Sosyal Destek Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar	154
Tablo 9: Algılanan Sosyal Destek İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar	173
Tablo 10: Algılanan Sosyal Destek İle Yüzeysel Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	177
Tablo 11: Algılanan Sosyal Destek İle Derinden Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	181
Tablo 12: Algılanan Sosyal Destek İle Doğal Davranış Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	184
Tablo 13: Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	205
Tablo 14: Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Değerleri.....	210
Tablo 15: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Uyum Değerleri (Model 1).....	212
Tablo 16: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Uyum Değerleri (Model 2).....	212
Tablo 17: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Uyum Değerleri (Model 3).....	214
Tablo 18: Yüksek Hata Değerlerine Sahip İfadeler (İşe Yabancılaşma).....	216

Tablo 19: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Uyum Değerleri (Model 4).....	216
Tablo 20: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Standardize Regresyon Yükleri.....	218
Tablo 21: Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Uyum Değerleri (Model 1)....	221
Tablo 22: Yüksek Hata Değerlerine Sahip İfadeler (Yüzeysel Rol Yapma Davranışı).....	221
Tablo 23: Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Uyum Değerleri (Model 2)....	222
Tablo 24: Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Standardize Regresyon Yükleri.....	223
Tablo 25: Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Uyum Değerleri (Model 1).....	225
Tablo 26: Yüksek Hata Değerlerine Sahip İfadeler (Derinden Rol Yapma Davranışı).....	225
Tablo 27: Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Uyum Değerleri (Model 2).....	226
Tablo 28: Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Standardize Regresyon Yükleri.....	227
Tablo 29: Doğal Davranışa İlişkin Uyum Değerleri (Model 1).....	228
Tablo 30: Doğal Davranışa İlişkin Standardize Regresyon Yükleri.....	229
Tablo 31: Duygusal Zekâya İlişkin Uyum Değerleri (Model 1).....	231
Tablo 32: Yüksek Hata Değerlerine Sahip İfadeler (Duygusal Zekâ).....	231
Tablo 33: Duygusal Zekâya İlişkin Uyum Değerleri (Model 2).....	231
Tablo 34: Duygusal Zekâya İlişkin Standardize Regresyon Yükleri.....	233
Tablo 35: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Uyum Değerleri (Model 1).....	236
Tablo 36: Algılanan Sosyal Desteğe Uyum Değerleri (Model 2).....	236
Tablo 37: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Uyum Değerleri (Model 3).....	238
Tablo 38: Yüksek Hata Değerlerine Sahip İfadeler (Algılanan Sosyal Destek).....	240
Tablo 39: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Uyum Değerleri (Model 4).....	240
Tablo 40: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Standardize Regresyon Yükleri.....	242
Tablo 41: İşe Yabancılaşma, Yüzeysel Rol Yapma Davranışı, Derinden Rol Yapma Davranışı, Doğal Davranış, Duygusal Zekâ ve Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	244
Tablo 42: Yol Analizine İlişkin Sonuçlar	248

Tablo 43: Duygusal Zekâ İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Doğal Davranışın Aracılık Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları.....	251
Tablo 44: Algılanan Sosyal Destek İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Doğal Davranışın Aracılık Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları.....	253
Tablo 45: Hipotezlere İlişkin Özet Bilgiler.....	244



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Araştırma Modeli.....	196
Şekil 2: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 1).....	209
Şekil 3: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 2).....	213
Şekil 4: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 3).....	215
Şekil 5: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 4).....	217
Şekil 6: Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 1).....	220
Şekil 7: Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 2).....	222
Şekil 8: Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 1).....	224
Şekil 9: Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 2).....	226
Şekil 10: Doğal Davranışa İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 1).....	228
Şekil 11: Duygusal Zekâya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 1).....	230
Şekil 12: Duygusal Zekâya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 2).....	232
Şekil 13: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 1).....	235
Şekil 14: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 2).....	237
Şekil 15: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 3).....	239
Şekil 16: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 4).....	241
Şekil 17: Yapısal Eşitlik Modeli.....	246
Şekil 18: Yol (Path) Analizi.....	249
Şekil 19: Duygusal Zekâ İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Doğal Davranışın Aracılık Rolü.....	252
Şekil 20: Algılanan Sosyal Destek İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Doğal Davranışın Aracılık Rolü.....	253

GİRİŞ

Günümüzün değişen çevresel koşullarında faaliyet gösteren her işletme açık bir sistem olup, dış çevreden fiziksel, finansal, teknoloji ve insan kaynağını sağlayın işletmeler dönüşüm sürecinde bu kaynaklardan yararlanarak müşterilerine ürün ve hizmet sunmaktadır. Bu süreçte işletmeler belirlediği amaç ve hedefe uygun bir organizasyon yapısı oluşturmakta ve kaynaklarını bu yapı çerçevesinde verimli kullanmaya çalışarak etkin bir yönetim anlayışı ortaya koymayı hedeflemektedir. Değişen çevresel koşulları ve faktörleri takip eden işletmeler dış çevreyle bilgi alışverişinde bulunarak yaşamını sürdürebilmek için gerekli olan kritik kaynaklara ulaşmaya çalışmaktadır. Dış çevredeki gelişmeleri takip eden işletmeler aynı zamanda iç çevredeki faktörleri de göz önüne alarak amaç ve hedeflerine ulaşmak için gerekli olan stratejileri belirlemektedir. İç çevrede önemli kaynaklardan birisi olan işgücü işletmeler açısından son derece önemli olmakla birlikte, işgücünün motivasyonu ve işe bağlılığı verimlilik ve etkinlik açısından kritik bir önem taşımaktadır. Bu hususta işletme çalışanlarının işe karşı tutumu işletme üst yönetimini de etkileyen bir faktör olarak ele alınmaktadır. Çalışanların istek ve talepleri karşılanmadığında, çok fazla işyükü ile karşılaştığında ve değer verildiğini hissetmediklerinde işe karşı yabancılaşma duygusu ortaya çıkabilmektedir. Bu durumda çalışanlar işe karşı olumsuz bir tutum sergileyerek işten uzaklaşmaktadır. Dolayısıyla bu çalışmada işe yabancılaşma kavramı ele alınmış ve bankacılık sektöründe gişe/operasyon çalışanları kapsamında işe yabancılaşma ve işe yabancılaşmayı etkileyen faktörler irdelenmiştir.

Çalışmanın ilk bölümünde yabancılaşma kavramı, yabancılaşmaya yönelik farklı düşünürlerin görüşleri, yabancılaşma çeşitleri ve işe yabancılaşma, işe yabancılaşmanın boyutları, işe yabancılaşmanın organizasyon ve çalışanlar üzerindeki sonuçları detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Bölümün son kısmında işe yabancılaşmanın ortaya çıkmasını engelleyen yöntemler ve uygulamalar incelenmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde işe yabancılaşmayı etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel faktörler başlığı altında detaylı bir şekilde incelenmiştir. Çalışma kapsamında işe yabancılaşmayı etkileyebilecek bireysel faktörler olarak duygusal emeğin

boyutlarından olan yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranış ile birlikte duygusal zekâ ele alınmıştır. İşe yabancılaşmayı etkileyebilecek örgütsel faktör olarak ise algılanan sosyal destek incelenmiştir. Yapılan literatür araştırması neticesinde bu faktörlerin işe yabancılaşma üzerinde etkili olduğuna yönelik çalışmalar elde edilmiş ve bu çalışmalara ilişkin bilgiler bölüm içerisinde sunulmuştur.

Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise araştırmanın amacı, kapsamı, kısıtları, yöntemi, modeli, hipotezleri ve analiz sonuçları yer almaktadır. Gişe/operasyon çalışanlarına yönelik demografik bilgiler de araştırma bölümünde yer almaktadır. Araştırma sonucunda her bir değişken için doğrulayıcı faktör analizi ve güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonucunda yol (path) analizi gerçekleştirilmiş ve her bir faktörün işe yabancılaşma üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bununla birlikte araştırmanın modeli çerçevesinde aracılık hipotezleri de oluşturulmuş ve test edilmiştir. Son kısımda ise analizler kapsamında elde edilen sonuçlar açıklanmış, sonuçlara ilişkin değerlendirme yapılmış ve gelecekte yapılabilecek başka çalışmalar için öneriler sunulmuştur.

BÖLÜM 1:

İŞE YABANCILAŞMA

İşe yabancılaşma literatürde sıkça işlenen bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. İşe yabancılaşmaya ilişkin literatür incelendiğinde, işe yabancılaşmanın farklı değişkenlerle ilişkilendirildiği ampirik ve kavramsal çalışmaların bulunduğu görölmektedir. Yapılan çalışmalarda işe yabancılaşmaya yönelik kavramsal bilgilere ulaşılarak bu çalışma kapsamında da işe yabancılaşmanın genel çerçevesi oluşturulmuştur. İşe yabancılaşmanın genel çerçevesi doğrultusunda bu bölümde ilk olarak yabancılaşma kavramı ele alınmıştır. Bu kapsamda yabancılaşmanın tanımı ve özellikleri açıklanmıştır. Yabancılaşma kavramı açıklandıktan sonra farklı düşünürlerin yabancılaşmaya yönelik görüşleri aktarılmıştır. Bu doğrultuda yabancılaşma kavramı iktisadi ve sosyolojik bakış açısı temel olmak üzere, felsefe ve din alanıyla da ilişkilendirilerek farklı düşünürler tarafından değerlendirilmiştir. Literatür incelemesi sonucunda yabancılaşmanın farklı çeşitleri olduğu tespit edilmiş ve bölüm içerisinde alt başlık olarak sunulmuştur. Yabancılaşmanın bir çeşidi olan işe yabancılaşma kavramı açıklanarak boyutları detaylı bir şekilde incelenmiştir. Bölümün devamında ise işe yabancılaşmanın önlenebilmesi için bireysel ve örgütsel düzeyde geliştirilecek temel yöntemler açıklanmıştır. Son kısımda ise işe yabancılaşmanın organizasyonlar ve çalışanlar üzerindeki etkisi ve sonuçlarına değinilmiştir.

1.1 Yabancılaşma Kavramı

Kökeni antik döneme kadar uzanan yabancılaşma kavramı, içinde yaşamakta olduğumuz toplum ve dünya düzeninde yaygın bir şekilde görölmektedir. Yabancılaşma felsefe, sosyoloji, psikoloji ve iktisat gibi bilim dallarında geniş bir şekilde ele alınmış olmasına rağmen kavramsal olarak belirsizlikler içermektedir.¹ Yabancılaşmanın kişilerin inançları, değerleri ve tutumlarıyla ilgili olması kavramsal belirsizliğe yol açmaktadır. Kişiler, içinde bulunduğu grubun değerlerine ve

¹ Hüseyin Akyıldız, Bireysel ve Toplumsal Boyutlarıyla Yabancılaşma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 3, 1998, s. 163.

beklentilerine uyum sağlayamadığı takdirde yabancılaşma eğilimine girebilmektedir. Dolayısıyla değerlerin, inançların, tutumların ve beklentilerin değiştiği durumlarda yabancılaşmayı net bir şekilde tanımlamak zorlaşabilmektedir.² Yabancılaşma kavramının tanımlaması yapılırken yazarlar üç farklı bakış açısına göre değerlendirme yapmaktadır. Buna göre bazı yazarlar yabancılaşmanın herhangi bir belirsizlik ve muğlaklık içermediğini savunmaktadır. Bazı yazarlar ise yabancılaşmanın açıklığa kavuşturulacak bir konu olduğunu ve bunun için devamlı çalışılması gerektiğini savunmaktadır. Son görüşü savunan yazarlar ise, yabancılaşma kavramının göreceli olduğunu ve yabancılaşma kavramının tanımı yapılırken öznelliğin dikkate alınması gerektiğini ifade etmektedir.³ Anlaşılacağı üzere yabancılaşma kavramı yazarlar tarafından farklı şekilde değerlendirilmektedir. Kimi yazarlar yabancılaşma kavramını kesin ve net bir şekilde tanımlayabileceği gibi, kimi yazarlar ise yabancılaşma kavramını kişilerin düşüncesine, tutumuna ve içinde bulunduğu koşullara göre şekillendirmektedir.

Yabancılaşma kavramı psikolojik ve sosyolojik olarak ele alındığında çok değişik insan davranışlarının ortaya çıktığı söylenebilmektedir. Kişilerin yalnızlık duygusu, çevresinde karşılaştığı durumlara anlam verememesi, çevresine karşı soğuk davranması, kendini çevreden soyutlaması ve içinde bulundukları çevrede belirli norm ve kuralların olmaması yabancılaşma kapsamında geniş bir şekilde ele alınmaktadır.⁴ Bu doğrultuda muğlak ve net olmayan yabancılaşma kavramının kişilerin dış dünyaya yönelik algıları ve uyumuyla ilgili olduğu düşünülmektedir. Bir kişiye, sosyal bir gruba veya topluma karşı inancın yitirilmesi ve hayal kırıklığının ortaya çıkması yabancılaşma kapsamında yer almaktadır.⁵ Buna bağlı olarak yabancılaşma kişinin içinde yer aldığı sosyal çevreden uzaklaşması ve ayrılması şeklinde ifade edilmektedir. Kişinin içinde bulunduğu sosyal çevreye yönelik tutumu yabancılaşmanın ortaya

² Jean G. Schimek, Roslyn Milstein Meyer, Dimensions of Alienation and Pathology, Psychological Reports, Sayı 37, 1975, s. 727.

³ Melvin Seeman, Alienation Motifs In Contemporary Theorizing: The Hidden Continuity of the Classic Themes, Social Psychology Quarterly, Cilt 46, Sayı 3, 1983, s. 172.

⁴ Yahya H. Affinnih, A Critical Reexamination of Alienation, The Social Science Journal, Cilt 34, Sayı 3, 1997, s. 384.

⁵ Melvin L. Kohn, Occupational Structure and Alienation, American Journal of Sociology, Cilt 82, Sayı 1, 1976, s. 114.

çıkmasında belirleyici bir rol üstlenmektedir. Eğer kişi içinde bulunduğu sosyal çevreye yönelik olumsuz bir tutum sergiliyorsa, kişinin o çevreden uzaklaşması ve ayrılması daha kolay bir şekilde gerçekleşmektedir. Buna paralel olarak kişi içinde bulunduğu sosyal çevrede kendisini rahatsız hissettiğinde ve sosyal çevreyle ilgili memnuniyetsizlik yaşadığında yabancılaşma duygusu ortaya çıkabilmektedir. Yabancılaşmaya bağlı olarak kişinin sosyal ilişkileri de bozulabilmektedir. Kişinin bozulan sosyal ilişkileri ve diğer insanlarla veya gruplarla kurmuş olduğu bağların zedelenmesi, o kişinin toplumdan uzaklaşmasına yol açabilmektedir. Bu şartlar içerisinde kişi toplumdaki rollerini yerine getirmesine rağmen psikolojik olarak kendisini yalnız hissedebilmektedir.⁶ Kişi belirli nedenlerden dolayı hedeflediği noktaya ulaşamadığında ve önündeki engelleri ortadan kaldıramadığında yine içinde bulunduğu sosyal çevreden uzaklaşmaya başlamaktadır. Kişinin uzaklaşma duygusu, içinde bulunduğu sosyal çevreyle kurmuş olduğu ilişkinin zayıf olmasının sonucunda ortaya çıkmaktadır. Kişinin üstlenmiş olduğu rolün stresi, çevrede yer alan diğer kişilerin tutumları ve kültürel beklentilerin birbirine zıt düşmesi kişilerin yabancılaşmasına yol açabilmektedir.⁷ Dolayısıyla yabancılaşmanın kişilerin içinde bulunduğu ve etkilendiği sosyal çevre ile kişilerin ruhsal durumları ve tutumları arasındaki ilişkiye göre şekillendiği söylenebilmektedir. Esasında yabancılaşma sadece kişilerin ruhsal durumları ve sahip olduğu tutumlara bağlı olarak ortaya çıkmamaktadır. Aynı zamanda kişileri etkileyen sosyal çevre, sosyal yapı ve süreçlerin de yabancılaşmanın meydana gelmesinde etkili olduğu söylenebilmektedir.⁸ Bu bilgilere dayanarak yabancılaşmanın ortaya çıkmasında kişilerin psikolojik haliyle birlikte içinde bulunduğu çevrenin yapısı ve koşulların da etkili olduğu söylenebilmektedir. Yabancılaşmanın tek bir faktöre dayalı olarak ortaya çıkamayacağı, dolayısıyla kişisel ve sosyal faktörlerin etkileşimi sonucunda yabancılaşmanın meydana gelebileceği düşünülmektedir.

⁶ Marvin E. Olsen, Alienation and Political Opinions, The Public Opinion Quarterly, Cilt 29, Sayı 2, 1965, s. 202.

⁷ Jerome Braun, Alienation As A Social Psychiatric Concept, International Journal of Social Psychiatry, Cilt 22, Sayı 1, 1976, s. 9.

⁸ W. W. Meissner, Alienation: Context and Complications, Journal of Religion and Health, Cilt 13, Sayı 1, 1974, s.24.

Yabancılaşma kendiliğinden ortaya çıkmamaktadır. Daha açık bir ifadeyle bireyler, gruplar ve toplumsal sınıflar kendiliğinden yabancılaşma sürecine girmemektedir. Bireyler, gruplar ve toplumsal sınıflar belirli bir sistemin ya da düzenin özellikleri, amaçları ve baskıları sonucunda yabancılaşmaktadır. Dolayısıyla yabancılaşmanın bu süreç sonunda ortaya çıktığı söylenebilmektedir.⁹ Yabancılaşma bir süreç olarak ele alındığında ilk aşamada sosyal ve normatif bir yapı ortaya çıkmaktadır. Sosyal yapı göz önüne alındığında sosyal ilişkilerin gayri şahsi hale gelmesi ve kişiler arasındaki ilişkilerin bozulması söz konusu olmaktadır. Normatif yapıda ise, birey ile içinde bulunduğu grup veya toplum arasındaki uyumsuzluk, grup veya toplumda oluşan kuralsızlık ve grup veya toplumun koymuş olduğu hedeflerden uzaklaşması yer almaktadır. İkinci aşamada bireyin sosyal ve normatif yapıda gözlemlediği eksiklikler sonucunda tatminsizlik ve memnuniyetsizlik ortaya çıkmaktadır. Son aşamada ise birey yaşadığı tatminsizlik ve memnuniyetsizliğe bağlı olarak somut tepkiler vermektedir. Birey bu durumda sorumluluk almaktan kaçınmakta ve kendini gruptan veya toplumdan uzaklaştırmaktadır.¹⁰ Yabancılaşma süreci göz önüne alındığında, yabancılaşmanın benmerkezciliğin fazla olduğu, kişilerin benlik saygısının ve karşılıklı sosyal çıkarların az olduğu koşullarda daha fazla ortaya çıktığı söylenebilmektedir.¹¹ Esasında yabancılaşmanın bir süreç olarak gerçekleştiği ve sürecin sonunda bireylerin net ve somut eylemlere yöneldiği görülmektedir. Bu süreçte kişiler kendilerini ön planda gördüğünde ve grup veya toplum ile yaşadığı uyumsuzluğu giderecek adımlar atmadığında yabancılaşmanın daha fazla gerçekleşebileceği tahmin edilmektedir.

Yabancılaşma kavramı insanın çevresinden, işinden veya benliğinden uzaklaşma duygusunu dile getirmektedir. Genel anlamda yabancılaşma ise kişinin toplumsal, kültürel ve doğal çevresine olan uyumunun azalması, özellikle çevresi üzerindeki kontrolünü yitirmesi ve kontrol ile uyum eksikliğine bağlı olarak gitgide yalnız ve

⁹ Coşkun San, Yabancılaştırma-Yabancılaşma, Amme İdaresi Dergisi, Cilt 36, Sayı 3, 2003, s. 1 - 2.

¹⁰ Halim Barakat, Alienation: A Process of Encounter Between Utopia and Reality, The British Journal of Sociology, Cilt 20, Sayı 1, 1969, s. 3 - 8.

¹¹ Robert C. Ziller, The Alienation Syndrome: A Triadic Pattern of Self-Other Orientation, Sociometry, Cilt 32, Sayı 3, 1969, S. 287 - 288.

çaresiz kalması şeklinde de tanımlanabilmektedir. Yabancılaşma kavramının birtakım özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler şu şekilde ifade edilmektedir:¹²

- Yabancılaşma bir kavram ilişkisi olarak, birinin veya bir şeyin, birisinden veya bir şeyden yabancılaşması ile ilgilidir
- Yabancılaşma insanın doğasında vardır
- Yabancılaşma ilk yaşamlarda ortaya çıkmıştır
- Yabancılaşma kişilerin sosyal çevreleri ile ilişkilidir
- Yabancılaşmanın modern biçimine göre, kişiler ve içinde bulundukları çevre arasındaki hızlandırılmış farklı güçlerin etkisi de önem taşımaktadır
- Yabancılaşma kapsamında daha fazla rekabet, kıskançlık, itaatsizlik ve saldırganlık dürtüsü gibi değişik insan ilişkileri ortaya çıkabilmektedir

Bu özelliklere ek olarak kişilerin kendilerini geri planda tutması ve duygularını bastırması, ihtiyaç ve isteklerinden vazgeçmesi ve kendilerini cisimleştirmesi yabancılaşma duygusunun ortaya çıktığını göstermektedir. Kişilerin kendi içinde yaşadıkları bu yabancılaşma duygusu onların çevrelerine de yabancılaşmasına neden olabilmektedir.¹³ Bu süreçte kişiler, sosyal ilişkilerinde sergiledikleri eylemlerin öznesi olmaktan çıkmakta ve nesne haline gelmektedir. Yani kişiler organizasyonların, insanların ve çevresindeki başka unsurların kontrolüne girmekte ve yönlendirilen bir varlık haline bürünmektedir. Bu durumda kişilerin içinde yer aldığı çevrede belirlediği amaçların ve hedeflerin gerçekleşmesi zorlaşmaktadır.¹⁴ Bu perspektife göre, yabancılaşma kişilerin çevresindeki ilişkileri sosyal açıdan kontrol edebilme eksikliğini yansıtmaktadır. Kişilerin çevresi üzerinde hâkimiyet kurma çabasının ve buna yönelik ortaya çıkan güç problemlerinin yabancılaşma kavramının yorumlanması

¹² M. Şerif Şimşek, Adnan Çelik, Tahir Akgemici, Tamara Fettahlıoğlu, Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması, 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 2006, s. 573.

¹³ Irene Taviss, Changes In The Form of Alienation: The 1900's Vs. The 1950's, American Sociological Review, Cilt 34, Sayı 1, 1969, s. 47 - 52.

¹⁴ Yaşar Erjem, Eğitimde Yabancılaşma Olgusu ve Öğretmen: Lise Öğretmenleri Üzerine Sosyolojik Bir Araştırma, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt 3, Sayı 4, 2005, s. 396.

için ele alınması gerekmektedir. Kişilerin çevresi üzerinde hâkimiyet kuramaması, çevresine uyum sağlayamaması ve çevresinden uzaklaşması yabancılaşmanın esas noktasını oluşturmaktadır.¹⁵ Toplumsal perspektiften bakıldığında ise yabancılaşmanın birçok belirtileri bulunmaktadır. Kişilerin toplumsal kurallara aşırı uyum sağlaması ve moda ile birlikte kitle iletişim araçlarının kişilerin tutum ve davranışlarını önemli ölçüde etkilemesi yabancılaşmanın bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bu durumda kişilerin alternatif davranış biçimlerinin azaldığı ifade edilmektedir. Bununla birlikte yalnızlık halinin toplum içinde yaygınlaşması ve toplumsal koşulların kişilerin toplumsal ilişkilerini güçleştirmesi yabancılaşmaya yol açabilmektedir. Ayrıca anomi diye ifade edilen anlamsız ve kuralsız toplumsal ilişkilerinin yine yabancılaşmanın önemli bir belirtisi olduğu belirtilmektedir.¹⁶ Bu bilgiler doğrultusunda kuralsızlığın bulunduğu toplumlarda insan ilişkilerinin anlamsız hale gelebileceği, insanların daha çok yalnızlaşabileceği ve çevresine karşı yabancılaşabileceği söylenebilmektedir.

1.1.1 Yabancılaşmaya Yönelik Yaklaşımlar

Birçok düşünürün yabancılaşma kavramıyla ilgili görüşleri bulunmaktadır. Bu doğrultuda öncelikli olarak Karl Marx' ın yabancılaşmaya yönelik bakış açısı ele alınacak ve daha sonra yabancılaşma kavramının gelişmesine katkıda bulunan diğer düşünürlerin bakış açıları ortaya konulacaktır.

1.1.1.1 Karl Marx ve Yabancılaşma Anlayışı

Yabancılaşma kavramı geçmişten bu yana yaygın bir şekilde görülmektedir. Ancak yabancılaşma kavramı içerdiği belirsizliklerden dolayı tam olarak anlaşılmamaktadır. Marx'ın teorisi yabancılaşma kavramını anlayabilmek için iyi bir bakış açısı sunmaktadır. Marx'ın yabancılaşma anlayışında insan ve doğa ilişkisi ele alınmakta ve bu ilişki yabancılaşmanın temel noktasını oluşturmaktadır. İnsanların

¹⁵ Peter C. Ludz, Alienation As A Concept In The Social Sciences, Theories of Alienation, Ed. R. F. Geyer, D. R. Schweitzer, Springer, 1976, s. 12 - 13.

¹⁶ Mahmut Tezcan, Gençlik Sosyolojisi ve Antropolojisi Araştırmaları, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları, No 178, 1997, s.182.

temel olarak fiziksel ve sosyal ihtiyaçları bulunmakta ve insanlar bu ihtiyaçlarını doğadan karşılamaktadır. Marx'ın anlayışına göre kapitalist sistemin etkin olmasıyla birlikte ihtiyaçlarını karşılayan ve ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra tatmin olan insanların zamanla yabancılaşma eğilimine girdikleri ifade edilmektedir.¹⁷ Bu doğrultuda Marx yabancılaşma kavramını incelerken kişinin kapitalist toplumdaki varoluş biçimini ele almaktadır. Kapitalist sistem, sermaye birikim sürecinde reel ve parasal krizler yaşamakta ve aynı zamanda insanın ürettiğine ve kendisine karşı yabancılaşmasına yol açmaktadır. Kapitalizm toplumda değişime konu olan mallar insandan daha değerli hale gelmekte ve insanın göstermiş olduğu emek bir meta haline dönüşerek nesneleşmektedir. Kapitalist sistemde ortaya çıkan nesneleşme süreci insanlıktan çıkma süreci olarak da adlandırılmaktadır.¹⁸ Yabancılaşma kavramı üç bakış açısı çerçevesinde değerlendirilmektedir. İlk bakış açısına göre insan ürettiği ürüne karşı yabancılaşmaktadır. İkinci bakış açısına göre insan üretim sürecindeki faaliyetlerine karşı yabancılaşmaktadır. Buna göre insan belirli bir zaman sonra üretim sürecindeki faaliyetlerini sahiplenmemektedir. Kişi bu doğrultuda üretim faaliyetlerini yavaşlatabilmekte, fiziksel ve zihinsel çabasını azaltabilmekte ve üretimin aksamasına neden olabilmektedir. Üçüncü bakış açısına göre ise insan kendisine karşı yabancılaşmaktadır.¹⁹ Dolayısıyla kapitalist sistemin egemen olduğu toplumlarda yabancılaşmanın yukarıda açıklandığı üzere üç şekilde ortaya çıkabileceği vurgulanmaktadır.

Marx'ın yabancılaşma anlayışında yabancılaşmış emek kavramı önemli yer tutmaktadır. Yabancılaşmış emek işçinin kendi ürününe yabancılaşması şeklinde gerçekleşmektedir. Bu yabancılaşma insan ve doğa ilişkisi çerçevesinde açıklanmaktadır.²⁰ İnsanlar doğadan elde ettiği araçları kullanarak kendi üretimini gerçekleştirmektedir. Ancak insanların ürettiği ürünler belirli bir zaman sonra

¹⁷ Peter Dickens, *Reconstructing Nature: Alienation, Emancipation and The Division of Labour*, Routledge, 1996, s. 57.

¹⁸ Derya Güler Aydın, *Kapitalizmde Bireyin Sorgulanması: Yabancılaşma ve Demir Kafes*, Amme İdaresi Dergisi, Cilt 43, Sayı 2, 2010, S. 22 - 23.

¹⁹ Karl Marx, *Frederick Engels, Economic And Philosophic Manuscripts of 1844 and The Communist Manifesto*, Engels, Çev. Martin Milligan, Prometheus Books, 1988, s. 75.

²⁰ Emine Aydoğan, *Marx ve Öncülerinde Yabancılaşma Kavramı*, Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 54, 2015, s. 278.

nesneleşmekte ve insanları kontrol altına almaktadır. İnsanın ürettiği ürünler zaman içerisinde değerli hale gelmektedir. Ancak ürünü üreten insanların değeri ise azalmaktadır. Dolayısıyla insanlar kendi emeğine ve ürettiği ürünlere karşı yabancılaşmaktadır.²¹ Daha net bir şekilde açıklamak gerekirse insanlar birbirlerinden bağımsız bir şekilde üretimi gerçekleştirmektedir. İnsanlar ürettikleri bu ürünleri daha sonra piyasaya sürmektedir. Bu ürünler piyasa mekanizması doğrultusunda işlem görmeye ve düzenlenmeye başlamaktadır. Dolayısıyla ürünleri üreten insanlar artık bu ürünleri kontrol edememekte ve kendi emeklerine karşı yabancılaşma duygusu hissetmektedir.²² Oysa insanlar, ürünler piyasaya sürülmeden önce bu ürünleri isteyerek üretmekte ve üretim sonunda tatmin olmaktadır. Bu aşamada ürünlerin tasarımının nasıl olacağına ve ürünlerin nasıl kullanılacağına karar verebilmektedir. Üretilen her ürün insanların yeteneklerini, bakış açısını ve yaratıcılığını yansıtmaktadır. Ancak üretilen ürünler sermaye sahipleri tarafından kontrol edilen piyasada işlem görmeye başladıktan sonra bu ürünler insanların kontrolünden çıkmaktadır. Bu durumda ürünlerin nasıl üretileceğine ve üretim sürecindeki faaliyetlerin nasıl sağlanacağına sermaye sahipleri karar vermektedir. İlk etapta ürünleri kendi başına tasarlayan ve üreten insanlar bu aşamada sermaye sahipleri tarafından yapılan işbölümüne uygun bir şekilde çalışmakta ve bunun karşılığında ücretini alarak geçimini sağlamaktadır.²³ Bu açıdan bakıldığında kişilerin, piyasada maddi unsurlara göre şekillenen ilişkilere karşı koyamaması yabancılaşmayı ortaya çıkarmaktadır. Esasında sosyal ilişkileri önemseyen üreticiler ticari ilişkilere ve maddi unsurlara değer verilen bir toplumda kendi emeğine, iş ilişkilerine ve diğer insanlara karşı yabancılaşma eğilimine girmektedir.²⁴ İnsanın ürettiği ürüne karşı yabancılaşması bir bakımdan Marx' ın üzerinde durduğu diğer bir bakış açısı olan insanın kendine yabancılaşması şeklinde de algılanabilmektedir. İnsan doğada kendi kişiliği ve yeteneğini kullanarak üretim yapmaktadır. Dolayısıyla yapmış olduğu üretim tamamen insanın kendisini yansıtmaktadır. Bu nedenle insan ürettiği unsura

²¹ Gajo Petrovic, Marx's Theory of Alienation, Philosophy and Phenomenological Research, Cilt 23, Sayı 3, 1963, s. 421.

²² Philip J. Kain, Marx, Housework, and Alienation, Hypatia, Cilt 8, Sayı 1, 1993, s. 122 - 123.

²³ Lanny Ace Thompson, The Development of Marx's Concept of Alienation: An Introduction, Mid-American Review of Sociology, Cilt 4, Sayı 1, 1979, S. 25 - 26.

²⁴ W. Peter Archibald, Using Marx's Theory of Alienation Empirically, Theory and Society, Cilt 6, Sayı 1, 1978, s. 121.

karşı yabancılaştığında aynı zamanda kendi kişiliğine ve benliğine de yabancılaşmaktadır. Ortaya çıkan bu yabancılaşma biçimi daha geniş bir şekilde de ele alınabilmektedir. Tüm insanlar aynı türe ve öze sahip oldukları için bir insan kendisine karşı yabancılaştığında esasında tüm topluma ve insanlığa karşı yabancılaşmaktadır.²⁵ Serbest piyasanın yer aldığı bir toplumda üretim yapan insanlar aynı zamanda iş girişiminde bulunmak ve yatırım yapmak isteyebilmektedir. Ancak kapitalist sistemde üretim yapan insanlar geçimlerini sağlayabilmek için çalışmaya zorlanmaktadır. İnsanlar düşük ücretle çalıştığından dolayı yatırım imkanı ortadan kalkmakta ve sadece üretim yapmaya devam etmektedir.²⁶ Dolayısıyla sistemin ve kuralların üretim yapan insanların çıkarlarını korumadığı bir toplumda yabancılaşma duygusu ortaya çıkabilmektedir.

Kapitalist sistemde insanlar birlikte çalıştığı diğer insanlara karşı yabancılaşabilmektedir. Marx'a göre insanlar varlıklarını sürdürmek için ihtiyaç duydukları şeyleri doğadan elde etmektedir. İnsanlar diğer insanlarla işbirliği yaparak ihtiyaç duyduğu şeylere sahip olabilmektedir. Ancak kapitalist sistemde insanlar arasında var olan doğal ilişki bozulmaktadır. İnsanlar rekabete ve birbirleriyle çatışmaya zorlanmaktadır. Dolayısıyla rekabet ve çatışma ortamında insanlar birbirine yabancılaşmakta ve buna bağlı olarak daha fazla ve daha hızlı üretim gerçekleşmektedir.²⁷ Bütün bu bilgiler ışığında Marx'ın yabancılaşma anlayışına göre, insanın temel faaliyeti olan iş ve çalışma biçimi insanın doğadan ve kendisinden yabancılaşmasına yol açmaktadır. Marx'a göre ortaya çıkan bu yabancılaşma biçiminde tam anlamıyla toplumun etkisi bulunmaktadır. Bunun nedeni olarak çalışan kesimin kapitalist kesim tarafından sömürülmesi gösterilmektedir. Ortaya konulan bu teşhis Marx'ın tüm kuramsal örgüsünde görülmektedir.²⁸

²⁵ Johan Tralau, The Effaced Self In The Utopia of The Young Karl Marx, European Journal of Political Theory, Cilt 4, Sayı 4, 2005, s. 395 - 396.

²⁶ James F. Pontuso, Marx's Concept of Alienation: With A Brief Assessment, Philosophy Study, Cilt 5, Sayı 1, 2015, s. 8.

²⁷ George Ritzer, Sociological Theory, McGraw-Hill, 2010, s. 55.

²⁸ Doğu Ergil, Yabancılaşma Kuramına İlk Katkılar, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Cilt 33, Sayı 3, 1978, s. 96.

Marx, yabancılaşmanın tarihsel ve yapısal problemlerine değinmekte ve bu doğrultuda incelemelerde bulunmaktadır. Marx'ın yabancılaşma kavramıyla ilgili olarak incelediği hususlar şu şekildedir:²⁹

- Üretim yapan insanın para, kâr, rant ve mülkiyet gibi faktörlere dayanarak kendisine ve çevresindeki kurumlara karşı yabancılaşması
- İnsanın kendine ve çevresindeki kurumlara karşı yabancılaşmasının din, politika, ekonomi, sanat, hukuk ve felsefe gibi bilim dallarındaki görünümü
- Ortaya çıkan bir olgunun iç dinamikleri ve olgunun gelişimi
- Çeşitli sosyal olguların birbirleriyle olan yapısal ilişkileri

1.1.1.2 W. F. Hegel ve Yabancılaşma Anlayışı

Wilhelm Friedrich Hegel, felsefe tarihi açısından çok önemli bir düşünür olarak kabul edilmektedir. Tarihsel düşünmenin Hegel ile başladığı söylenebilmektedir. Evreni veya gerçekliği organik bir süreç olarak kabul eden Hegel, gerçekten var olanın Mutlak olduğunu savunmaktadır. Tinsel bir ilke olarak Mutlak'ın gerçekliğin bütünü olduğunu belirten Hegel, bütünün bir sürece karşılık geldiğini öne sürmektedir. Buna göre Mutlak, süreç içerisinde kendini gerçekleştirme, kendini düşünme ve kendini bilme durumuna gelmektedir. Hegel'e göre Mutlak bunu sadece Tin veya akıl yoluyla gerçekleştirebilmektedir.³⁰ Bu hususa yönelik olarak Hegel yabancılaşma kavramını esasında felsefi olarak ele almakta ve kendine yabancılaşan Tin düşüncesiyle yabancılaşma kavramını açıklamaktadır. Hegel'e göre Tin kendini bilmek istemekte ve kendini aramaktadır. Tin'in kendini bilmek istemesi ve kendini araması Tin'in kendini dışa vurmasıyla gerçekleşmektedir. Tin'in kendinden ayrılması, kendinden başka bir şey olması anlamına gelmektedir. Bu süreç Tin'in kendi kendine yabancılaşmasını ortaya çıkarmaktadır. Bu yüzden Tin ancak bilerek ve tanıyarak yabancılaşmadan kurtulabilmektedir.³¹ Hegel yabancılaşma kavramını dışsallaştırma

²⁹ Istvan Mészáros, Marx's Theory of Alienation, Merlin Press, 1970, S. 99.

³⁰ Ahmet Cevizci, Felsefe Tarihi, Say Yayınları, 2009, s. 826 - 827.

³¹ Nuri Çiçek, Franz Kafka'nın Eserlerinde Yabancılaşma Problemi, Beytulhikme Felsefe Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, 2015, s. 143.

ile aynı anlamda kullanılmaktadır. Dışsallaştırma Tin'in kendisini dış dünyaya aktarması anlamına gelmektedir. Tin kendini tam olarak kavrayana kadar dışsallaştırma devam etmektedir.³² Tin yabancılaşmayı aştığında kendi bilincine ulaşmakta ve kendini bilmektedir. Tin'in kendini bilmesi, var olması ve özgür olması ile aynı anlama gelmektedir. Tin'in kendisinden başka var olan bulunmamakta ve Tin düşünerek kendisinden başka var olan bulunmadığı sonucuna ulaşmaktadır.³³

Hegel'e göre tek gerçek insanlığın gerçekliği olarak ifade edilmektedir. Doğa dünyasının yapay gerçekliği esasında yabancılaşmayı yansıtmaktadır. Bu yapay gerçekliğin ardında oluşan olgu, insanın kendi öz yaşamını keşfetmesi ve her şeyi kendi öz bilincinin niteliği olarak algılaması şeklinde gerçekleşmektedir.³⁴ Bu doğrultuda Hegel felsefesinde bilinç konusu ele alınarak bilincin fenomenolojik gelişimi üzerinde durulmaktadır. Bilincin gerçeklikle ve nesnelerin kesinliğiyle ilişkisinin bulunduğu, felsefik özelliğinin yanı sıra doğal bir yapısının olduğu ve gelişim sürecinin kendisinin anlaşılmasına imkân veren felsefik boyuta erişebilme doğrultusunda sürdürülmesi gerektiği ifade edilmektedir. Yabancılaşma, bilincin gelişim sürecinde önemli bir yer tutmaktadır. Bilinç kendisinin kesin olup olmadığını bilmemektedir. Bilinç kendi varlığını anlamadığında kendisine karşı yabancılaşmaktadır. Bilincin kendisine yabancılaşmasını engellemek için mantıksal bir yolun izlenmesi gerekmektedir. Bu durumda bilincin kendisini anlayabilecek şekilde gelişmesi kaçınılmaz olmaktadır. Dolayısıyla yabancılaşma, mutlak kesinliğe ulaşmadan önce bilinci şekillendiren temel bir unsur olarak görülmektedir.³⁵ Bilinç kendisine yabancılaştığında nesnel gerçeklikten uzaklaşmaktadır. Bilinç nesne ile birleşmesini saf bilincin dünyası olan öte dünyada tasarlamaktadır. Hegel, bu eylemi

³² Sevgi Doğan, Hegel and Marx On Alienation, Middle East Technical University, Master of Science In The Department of Psychology, 2008, s. 62.

³³ Sibel Kiraz, Hegel Felsefesinde Yabancılaşmanın Rolü ve Anlamı, Kutadgubilig Felsefe-Bilim Araştırmaları Dergisi, Sayı 21, 2012, s. 11

³⁴ Bülent Bayat, Çimento ve Otomotiv Sektörlerinde Çalışan İşçiler Arasında Yabancılaşmanın Karşılaştırmalı Olarak Araştırılması, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 1996, s. 19.

³⁵ Gavin Rae, Hegel, Alienation, and The Phenomenological Development of Consciousness, International Journal of Philosophical Studies, Cilt 20, Sayı 1, 2012, s. 24.

reel dünyanın parçalanmışlığından kaçış çabası olarak görmektedir. Yabancılaşma bu durumda üç farklı biçimde gerçekleşmektedir:³⁶

- Reel dünya içinde yabancılaşma
- Saf bilincin dünyasının reel dünyadan yabancılaşması
- Saf bilinç dünyası içindeki yabancılaşma

İnsan ruhunun nesnel hale gelmesi, insanın yetenekleri ile yaşamdaki fiili görünümü arasında bir zıtlık oluşturmaktadır. Bu husus iktisadi olarak ele alındığında, üretim yapan bir insanın ürettiği ürün sermaye sahibi tarafından kullanılmakta ve üretim yapan insan geri plana itilmektedir. İnsanın ürün üretme yeteneği olmasına rağmen sermaye sahipleri insanı önemsiz görmektedir.³⁷ Hegel bu açıdan ruhu, insanın kendini bilmesi ve kendisinin farkına varması olarak tanımlamaktadır. İnsanın kendisine yabancılaşması ve nesnelliğe yönelmesi sadece bilincin etkisiyle oluşmaktadır. İnsan kendi zihninde ve düşüncesinde yabancılaşmayı ortaya çıkarmaktadır. Dolayısıyla yabancılaşmanın insanın ruhunda var olduğu ve esasen herhangi bir zararının bulunmadığı düşünülmektedir. Bu noktadan hareketle, yabancılaşmanın ortadan kalkması yine doğal bir şekilde gerçekleşebilmektedir. Buna göre yabancılaşmanın ortadan kalkması için insanın kendi öz bilincini oluşturması ve kendi önemini kavraması gerekmektedir.³⁸ İnsanın yaşamı esasında insanın kendini tanımasıyla ilgili olmaktadır. İnsan yaşamında ortaya çıkan yabancılaşma, insanın kendini tanımamasına dayanmaktadır. İnsanın kendi özünü bilmemesi ve anlamaması sonucunda oluşan yabancılaşma, bilgi ve düşüncenin önemini ortaya çıkarmaktadır.³⁹

Hegel'e göre yabancılaşmayı ortadan kaldırmak mümkün olabilmektedir. Yabancılaşmayı ortadan kaldırabilmek için insanların ruhsal gelişimini tamamlaması gerekmektedir. İnsanların yaptıkları iş, ruhsal gelişimin sağlanması hususunda önemli

³⁶ Eyüp Ali Kılıçaslan, Hegel'in Tinin Görüngübilimi'nde Kendine-Yabancılaşmış Tinin Dünyası Olarak Kültür Dünyasının Diyalektiği Ya Da Marx'ın 1844 El Yazmaları'ndaki Eleştirilerine Karşı Bir Hegel Savunusu Denemesi, ViraVerita E-Dergi, Sayı 4, 2016, s. 5.

³⁷ Amy E. Wendling, Karl Marx On Technology and Alienation, Palgrave MacMillan, 2009, s. 19.

³⁸ David A. Duquette, C. J. Arthur On Marx and Hegel On Alienation, Auslegung: A Journal of Philosophys, Cilt 19, Sayı 1, 1993, s. 81.

³⁹ Erich Fromm, Marx'ın S Concept of Man, Frederick Ungar Publishing, 1961, s. 178.

bir yer tutmaktadır. Yapılan işin sadece olumlu yönleri görülürse insanlar daha istekli olmakta ve kendilerini gerçekleştirme imkanı yakalamaktadır. Bu nedenle iş ve ortaya konulan emek, insanların ruhsal gelişimlerini tamamlamaları ve yabancılaşma duygusundan uzaklaşmaları için kritik bir rol oynamaktadır.⁴⁰ İşin ve emeğin yanı sıra sanat ve felsefenin de insanların ruhsal gelişimine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Hegel için insan, kendisinin bilincine eşit sayılmaktadır. Bu doğrultuda insanın yabancılaşması bilincinin yabancılaşması olarak kabul edilmektedir. Bilincin yabancılaşması insanın gerçek anlamda yabancılaşmasının, düşünce ve bilgide yansıyan dışavurumu olarak algılanmamaktadır. İnsanın yabancılaşması ile bilincinin yabancılaşması arasındaki ilişkiyi kavrayan bilim görüngübilim olarak adlandırılmaktadır. Kendi özüne hâkim olan insan, nesnel özü hâkim olan bilincinden başka bir şeyi ifade etmemektedir.⁴¹

1.1.1.3 E. Fromm ve Yabancılaşma Anlayışı

Fromm, yabancılaşma kavramını insanın kendisini yabancı olarak görmesi ve yabancı gibi hissetmesi şeklinde açıklamaktadır. Fromm'a göre insan kendini dünyanın merkezinde görmemekte ve kendi eylemlerini gerçekleştiren kişi olarak bu durumun farkına varmamaktadır. Aksine insan gerçekleştirdiği eylemlerin hükmü altına girmekte ve eylemlerine bağlı hale gelmektedir. Yabancılaşan bir insan, başka insanlarla ilişki kurmamakta ve çevresindeki gelişmelerden haberdar olmamaktadır. Bunun da ötesinde yabancılaşan insan, esasında kendisiyle ilgili birçok gelişmeden haberdar olmamaktadır. Fromm'a göre yabancılaşma, insan ile insanın ilişkili olduğu her unsur arasında ortaya çıkmaktadır. İnsan çevresindeki kişilere, kurumlara ve yapmış olduğu işe karşı yabancılaşabilmektedir. Özellikle yöneticiler insanın özgür düşünme ve hareket etme hakkını engellediği zaman, insan üretim faaliyetini rutin bir şekilde ve başkalarının kontrolü altında gerçekleştirmektedir.⁴² Esasında üretim

⁴⁰ Sean Sayers, Creative Activity and Alienation In Hegel and Marx, Historical Materialism, Cilt 11, Sayı 1, 2003, s. 119 - 121.

⁴¹ Karl Marks, 1844 El Yazmaları Ekonomi Politik ve Felsefe, Çev. Kenan Somer, Sol Yayınları, 1976, s. 141.

⁴² Erich Fromm, The Sane Society, Routledge Classics, 1955, s. 117 - 122.

faaliyeti, insanın güçlerini kullanma ve doğasında bulunan gizli güçleri gerçekleştirme yeteneği olarak görülmektedir. İnsan güçlerinin ne olduğunu ve onları nasıl kullanacağını bildiği zaman yeteneğinden faydalanabilmektedir. Eğer insan kendi güçlerini kullanabiliyorsa özgür olmakta ve güçlerini denetleyen kişilere bağımlı olmamaktadır. Üretim faaliyeti, insanın sahip olduğu güçlerle özdeş duruma gelmesini sağlamakta ve işe karşı yabancılaşmasının önüne geçmektedir.⁴³ Ancak piyasa mekanizmasıyla yönlendirilen ve önemli bir toplumsal alanı etkileyen ekonomik düzen insanı pazarlayıcı yönlenmeye mecbur bırakmaktadır. İnsan pazarda değişim değeri varsa, hatta bu değişim değerini iyi pazarlayabiliyorsa elverişli hayat şartlarına ulaşabilmektedir.⁴⁴ Aksi takdirde modern endüstriyel toplum düzeni insanın güç elde etmesini ve yeteneklerini kullanmasını engellemektedir. Bununla birlikte modern endüstriyel toplum düzeni insanın özgün hale gelmesini ve anlamlı bir hayata sahip olmasını da zorlaştırmaktadır.⁴⁵ Kapitalist toplumun yabancılaştığını belirten Fromm, insanların mutluluk ve benlik algısının esasında kapitalist toplumda fark edildiğini ileri sürmektedir. Bu durumda, insanların kendini topluma göre uyarlaması gerekmektedir. Sosyal açıdan çevresindeki unsurların farkına varmayan bir insan yalnızlık ve dışlanma korkusu yaşamaktadır. Bu korku zamanla yerini yabancılaşma duygusuna bırakmaktadır. Buna dayalı olarak Fromm sosyal karakter kavramına dikkat çekmektedir.⁴⁶ Sosyal karakter kavramı Fromm'un psikanalitik teorisinin ana noktasını oluşturmaktadır. Fromm, insanların dünyayla olan ilişkisinin bir etkiye sahip olduğunu ve insanların yaşayabilmek ve dışsal taleplerine uyum sağlayabilmek için dış dünyayla ilişki kurması gerektiğini ortaya koymuştur. Sosyal karakter sadece bilinçli bir karar verme eylemini yansıtmamakta, esasında insanların eyleme geçme isteğiyle ilişkili olmaktadır.⁴⁷ Ancak ortaya çıkan sosyal karakter insanın kendisini

⁴³ Erich Fromm, *Kendini Savunan İnsan*, Çev. Necla Arat, SAY Yayınları, 1994, s. 89.

⁴⁴ İsmail Göktürk, Mustafa Günelan, *Modern ve Geleneksel Değerler Arasında Yabancılaşan İnsan*, Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 11, Sayı 9, 2006, s. 128.

⁴⁵ Marvin E. Olsen, a.g.e., 1965, s. 201.

⁴⁶ Dale H. Ortmeier, *Revisiting Erich Fromm*, International Forum of Psychoanalysis, Cilt 7, Sayı 1, 1998, s. 27.

⁴⁷ Brian Rasmussen, Daniel Salhani, *Resurrecting Erich Fromm*, Smith College Studies in Social Work, Cilt 78, Sayı 2-3, 2008, s. 212.

çevreden soyutlamasını da kapsamaktadır.⁴⁸ İnsan toplumda kendisini yönlendiren güçlere karşı savunmasız kalarak yabancılaşma duygusuna kapılabilmektedir.

Fromm, yabancılaşma sonucunda insanın başkalarından bağımsız bir şekilde hareket edemediğini ve kendi kimliğini oluşturamadığını ileri sürmektedir. Aksine insanın kendisini değersiz gördüğünü belirtmektedir. Yabancılaşma eğilimine giren insan, kendini anlamakta zorluk çekmekte ve kendi kararlarına ve değerlendirmelerine bağlı olarak hareket edememektedir. Bununla birlikte yabancılaşma duygusuna sahip bir insanın güvenlik ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda insan, başkaları tarafından farklı şekilde algılanma ve kabul görmeme korkusu yaşamaktadır.⁴⁹

Fromm'un yabancılaşma ile ilgili üzerinde durduğu diğer bir önemli hususun motivasyon olduğu söylenmektedir. Yabancılaşma insanı eyleme geçirecek motivasyon kaynağını köklü bir şekilde etkilemekte ve insanın eyleme geçmesine engel olmaktadır.⁵⁰ Buna paralel olarak insanın, çevresinde gelişen olaylar üzerinde hiçbir etkisi olmamakta ve insan pasif bir şekilde hareket etmektedir. Edilgin bir insan kendisi ile dünya arasında hiçbir ilişki kurmamaktadır. Buna dayalı olarak insan kendisini güçsüz, yalnız ve kaygılı hissetmekte ve aidiyet duygusundan yoksun kalmaktadır.⁵¹ Fromm insanın edilgen olmasını, yaşadığı yalnızlık duygusunu ve özgür bir şekilde hareket edememesini modern düzen ve kurumlarla ilişkilendirmektedir. Endüstri, teknoloji, bilimsel gelişmeler, akılcılaşma gibi süreçler insanın ruhsal yapısı üzerinde olumsuz etkiler bırakmakta ve insanın psikolojik sorunlar yaşamasına neden olmaktadır. Bu yüzden modern kurumların baskıcı yapısının insan üzerinde edilgenleştirici bir role sahip olduğu ifade edilmektedir. Bu kurumlar karşısında insan daha yalnız, yabancı, güvenden yoksun, uysal ve itaatkâr olmaktadır. Modern kurumlar kişinin yalnızlığa sığınmasına, yabancılaşmasına ve

⁴⁸ Paul W. Kurtz, The Sane Society By Erich Fromm, Ethics, Cilt 66, Sayı 4, 1956, s. 291.

⁴⁹ Bonnie Brennen, Searching For The Sane Society: Erich Fromm's Contributions To Social Theory, Javnost-The Public, Cilt 13, Sayı 3, 2006, s. 11.

⁵⁰ Natalia Ruiz-Junco, Stranger To You and Stranger To Myself? Theorizing Self - Estrangement, The Diversity of Social Theories, Cilt 29, 2015, s. 151.

⁵¹ Erich Fromm, Umut Devrimi, Çev. Şemsa Yeğin, Payel Yayınları, 1990, s. 52.

araçsal ilişkiler kurmasına neden olmaktadır.⁵² Fromm, endüstriyel bir toplumda insanın mutlu olması için maddi rahatlığın ve yüksek düzeyde tüketim alışkanlığının olması gerektiğine yönelik yanlış bir inancın bulunduğunu belirtmektedir. Bu inanç, endüstriyel toplum içinde insanın sosyal uyum sürecini de etkilemektedir. Fromm endüstriyel toplumda ortaya çıkan bu inancın yüksek düzeyde merkezi kontrolü zorunlu kılan yaşam biçimi, ideoloji ve mekanik yapıya sahip kurumlar tarafından teşvik edildiğini ifade etmektedir.⁵³ Bu yüzden insan kendi geleceğinin kendi kontrolü altında olmadığını düşünerek endüstriyel toplumdaki sorumluluklarını kabul etmeyebilmektedir.

Sürekli aynı teknoloji ve kitle örgütü tercih eden kurumlarda insanın yaratıcılığı ve aynı zamanda estetik, duygusal ve mental gücü azalmaktadır. Bu kurumlarda insanın sürekli olarak baskı altında tutulduğu ileri sürülmektedir. İnsanı olumsuz etkileyen bu tarz kurumların aksine endüstriyel demokrasiyi ve insanların katılımını gön önüne alan kurumlar insanlar üzerinde daha yapıcı bir etkiye sahip olmaktadır. Ancak buna rağmen endüstriyel gücün hâkim olduğu bir dönemde insanın temel yapısını değiştirmek zor olabilmektedir. Esasında belirli bir perspektif elde edebilmek için kurumların temel değerlere yönelik bir karar vermesi gerekmektedir.⁵⁴ Sonuç olarak maddi ve mekanik unsurlara değer veren bir kurumda yabancılaşma eğiliminin, insani değerlere önem veren bir kuruma göre daha fazla olduğu öngörülmektedir.

Fromm, toplum düzeni ve toplum düzeninde yer alan insanların ihtiyaçları ile yabancılaşmayı ilişkilendirmektedir. Fromm'a göre mental açıdan zayıf olan bir toplumda yabancılaşma ortaya çıkmaktadır. Çünkü mental açıdan zayıf olan bir toplumda insan kendisini bir eşya gibi görmektedir. Oysa insanı motive eden başka ihtiyaçlar bulunmaktadır. Bu ihtiyaçlar başka insanlarla ilişki kurabilme, iş ve hayat dengesini kurabilme, sorumluluk üstlenme ve kendini gerçekleştirme ihtiyacı şeklinde

⁵² Ömer Aytaç, Modern Bürokrasiler ve Yabancılaşma Ethosu, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 15, Sayı 2, 2005, s. 336.

⁵³ Gary Gemmill, Judith Oakley, Leadership: An Alienating Social Myth?, Human Relations, Cilt 45, Sayı 2, 1992, s. 117.

⁵⁴ Walter A. Weiskopf, The Sane Society By Erich Fromm, Journal of Political Economy, Cilt 64, Sayı 6, 1956, s. 544.

sıralanmaktadır.⁵⁵ Görüldüğü üzere özellikle içsel ihtiyaçlar insanları güdüleyerek yabancılaşmaya engel olabilmektedir.

Fromm'un kurumlarda ortaya çıkan yabancılaşmaya karşı birtakım çözüm önerileri bulunmaktadır. İnsanların kendi varlığının farkına varabildiği yeni bir yaşam tarzı oluşturması gerekmektedir. Buna göre çalışanların yönetim ve karar verme süreçlerine katılması ve adem-i merkeziyetçi bir anlayışın kurumlarda yer edinmesi önerilmektedir. İşletmenin tüm fonksiyonlarıyla ilgili olarak çalışanlara bilgi verilmesi önem arz etmektedir.⁵⁶ Buna göre işe yönelik sorumlulukların merkezi yönetim ile alt kademeler arasında paylaştırılması ve çalışanlara karar verme hakkının tanınması yabancılaşmayı azaltabilmektedir.

1.1.1.4 Georg Simmel ve Yabancılaşma Anlayışı

Georg Simmel yabancılaşma kavramını metropol ve maddi unsurlar çerçevesinde açıklamaktadır. Metropol, modern insanın konumunu ve durumunu yeni şartlar altında belirlemekte ve insanı belli bir yöne doğru itmektedir. Metropolde yaşayan insan diğerlerinden hiçbir farkı olmayan bir unsur gibi algılanmakta ve nesnel olarak ölçülebilen görev ve faaliyetleri doğrultusunda tanımlanmaktadır. Bu durumda metropolde duygunun yerine akıl geçerli bir ölçüt olarak kabul edilmektedir. Metropolde yaşayan insanın sosyal ilişkilerine yön veren temel ilke olan rasyonalite, insanın tüm hayatını biçimlendirmektedir.⁵⁷ Metropolde özgü insan tipinin psikolojik altyapısı içsel ve dışsal uyarıların süratli olarak değişmesine dayanmaktadır. İnsan devamlı değişmekte ve farklılaşmaktadır. İnsan zihni birbirini sürekli olarak takip eden izlenimler arasındaki farklılıklarla uyarılmaktadır. Uzun süre devam eden bu izlenimler insanın daha az bilinçli olmasına yol açmaktadır. Bu durum metropolün meydana getirdiği bir şart olarak görülmektedir. Metropol ekonomik, mesleki ve toplumsal hayatın artan temposuyla birlikte ruhsal hayatın duyumsal temelleri

⁵⁵ Gwynne Nettler, The Sane Society By Erich Fromm, American Journal of Sociology, Cilt 61, Sayı 6, 1956, s. 645.

⁵⁶ William H. Knowles, The Sane Society By Erich Fromm, Journal of Political Economy, Cilt 64, Sayı 6, 1956, s. 544.

⁵⁷ Köksal Alver, Kitap Değerlendirmesi (Modern Kültürde Çatışma), İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Dergisi, Cilt 3, Sayı 8, 2004, s. 193.

bakımından taşra hayatına karşı tezat teşkil etmektedir. Metropol, insandan taşra hayatının gerektirdiğinden daha farklı bir bilinçlilik düzeyi talep etmektedir. Metropolde hayat daha rutin ve tekdüze bir şekilde ilerlemektedir. Metropole özgü psişik hayat, yoğun duygusal ilişkilere dayanan taşra hayatına göre daha anlaşılabilir bir hale gelmektedir.⁵⁸ Bu doğrultuda Simmel metropolde yaşayan insanı takibe almakta ve insanın yaşam dinamiklerini belirlemeye çalışmaktadır. Metropolde zaman daha hızlı akmakta ve maddi unsurlar daha fazla ön plana çıkmaktadır. Dolayısıyla insan bu akış içerisinde yalnızlık duygusu yaşayarak birbirine karşı yabancılaşabilmektedir.⁵⁹ Simmel'e göre insanlar metropol hayatının getirdiği yabancılaşma ile başa çıkabilmek için statü, moda veya farklılık yaratarak sahte bireysellikler gerçekleştirmeye çalışmaktadır. Simmel, moda ve stilin insanın kendisini ifade etmesinde önemli araçlar olduğunu belirtmektedir. Simmel'in teorisine göre moda aracılığıyla gerçekleşen tüketim modern insanın bireyselliğine vurgu yapmaktadır. Diğer bir deyişle insanlar tüketimi artırdığında kendi kimliklerini daha çok koruyabilmektedir.⁶⁰

Simmel metropol hayatının yol açtığı bıkkınlık kavramından söz etmektedir. Buna göre bıkkınlığın birincil sebebi sınırları uyaran zıt unsurların hızlı bir şekilde değişmesinden kaynaklanmaktadır. Metropole özgü zihinsellik hâkimiyetinin asıl nedeni de bu şekilde açıklanabilmektedir. Bu nedenle zihinsel gelişmeyi sağlayamamış insanlar tam manasıyla bıkkın olmamaktadır. Sınırsız zevkin elde edildiği bir hayatta insan daha kolay bıkkınlık duygusu yaşamaktadır. Çünkü uyarılan sınırlar uzun süre boyunca tüm gücüyle tepki vermeye zorlanmakta ve belli bir zamandan sonra hiçbir şeye tepki vermemeye başlamaktadır. Buna bağlı olarak değişimin daha az yaşandığı ve sakin olan yerlerde yaşayan insanlar metropolde yaşayan insanlara göre daha az bıkkınlık duygusu yaşamaktadır. Metropole özgü bıkkınlık duygusunun altında yatan bu fizyolojik kaynağa, para ekonomisine dayanan bir kaynak daha eklenmektedir.

⁵⁸ Georg Simmel, *Metropol ve Zihinsel Yaşam*, Şehir ve Cemiyet, Çev. Ahmet Aydoğan, İz Yayıncılık, 2000, s. 168.

⁵⁹ Nilüfer İlhan, *Yabancılaşma Olgusu ve Kürk Mantolu Madonna Romanı*, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt 5, Sayı 20, 2012, s. 42.

⁶⁰ Pelin Hürmeriç, Ece Baban, Simmel, Veblen ve Sombart'ın Penceresinden Hedonik Tüketim: Ütopyada Negotium ve Otium, *Global Media Journal*, Cilt 2, Sayı 4, 2012, 99 - 100.

Bıkkınlığın özünü farklılıklar karşısında kayıtsız hale gelmek oluşturmaktadır. Bıkkın olan bir insan nesneleri algılamakta ancak nesnelerin taşıdığı anlam ve değer önemini yitirmektedir. Bıkkın insan açısından hiçbir nesnenin başka bir nesneden üstün bir tarafı bulunmamaktadır. Bu ruh hali tam anlamıyla para ekonomisinin öznel bir yansımasını oluşturmaktadır.⁶¹

İlkel koşullar çerçevesinde ortaya çıkan ekonomilerde alıcı ve satıcı birbirlerini görerek eylemlerini oluşturmaktadır. Ancak çoğulculuğun hâkim olduğu ve uzmanlaşmış sistemlerin denetiminde bulunan piyasa şartlarında alıcı ve satıcı arasındaki ilişkiler her zaman yüz yüze gerçekleşmemektedir. Modernleşmiş insan ussal yapısı nedeniyle nesnel düşünmekte ve herşeyi ölçülebilir ve hesaplanabilir şekilde algılamaktadır.⁶² Ölçülebilir bir unsur olan para, insanların varlığını sürdürebilmesi için gereklilik arz etmektedir. Fiziksel ve sosyal olarak birbirleriyle ilişki kuramamış insanların veya grupların olduğu bir toplumda takasa dayalı bir parasal sistem gelişmektedir. Para insanlar veya gruplar arasında değiş tokuş işlemlerini sağlamaktadır.⁶³ Dolayısıyla para, sosyal ilişkilerin daha önemsiz olduğu bir toplumda kişilerarası bağımlılığa yol açabilmektedir.

Simmel toplumda nesnel ve öznel kültürün varlığından söz etmektedir. Buna göre nesnel kültür, insanların ürettiği herşeyi ifade etmektedir. Bu ürünlere örnek olarak sanat, bilim ve felsefe verilebilmektedir. Öznel kültür ise nesnel kültür ürünlerini oluşturma, içselleştirme ve kontrol etme kapasitesini ifade etmektedir. İnsanlar kültürü biçimlendirmekle birlikte aynı zamanda nesnel kültür tarafından da yönlendirilmektedir. Dolayısıyla kültürel ürünler ile kültürel ürünleri meydana getiren insanlar arasında çatışma yaşanabilmektedir.⁶⁴ Nesnel kültür ile öznel kültüre sahip olan insanlar arasındaki ayrım arttığında veya iş koşullarındaki göreceli bakış açısı ile tarafsız bakış açısına sahip olan insanlar arasındaki iletişim koptuğunda insanın kişisel yaşamının kötüleştiği ifade edilmektedir. İş bölümünün bir sonucu olarak insanın

⁶¹ Georg Simmel, Modern Kültürde Çatışma, Çev. Tanıl Bora, Nazile Kalaycı, Elçin Gen, İletişim Yayınları, 2003, s. 90.

⁶² Ergun Temizkaya, Modernite ve Postmodernite: Bazı Parametreler Açısından Bir Yaklaşım, Akademik Hassasiyetler Dergisi, Sayı 4, 2015, s. 189.

⁶³ Bryan S. Turner, Classical Sociology, SAGE Publications, 2009, s. 151 - 152.

⁶⁴ George Ritzer, a.g.e., 2010, s. 163.

eylemleri yapay bir hale gelmektedir. Bu durumda insanın kendisini de kapsayan kültürel değerlerin önemi azalmaktadır.⁶⁵ Buna paralel olarak insan yaşamının belirsiz bir hale geleceği ve yaşamın anlamını yitireceği söylenebilmektedir.

Simmel, yabancılaşma kapsamında soyutlanmış kişi kavramını ele almaktadır. Buna göre soyutlanma veya izolasyon, kişi ile kişinin içinde bulunduğu grup arasındaki ilişkiye dayanmaktadır. İki taraf arasında somut bir ilişki olmasına rağmen kişi bu ilişkiden zihinsel olarak kaçabilmektedir. Bir kişi fiziksel olarak yalnız kalmaya başladığında ve başka kişilerle yoğun ve samimi ilişkilere sahip iken bu ilişkiler artık ortadan kalkmaya başladığında soyutlanma duygusu yaşanabilmektedir.⁶⁶ Yabancılaşma duygusu yaşayan bir insan içinde bulunduğu grubun dışında kalmakta ancak aynı zamanda grup ile karşı karşıya da gelmektedir. Yabancılaşan insan sınırları belirlenmiş olan bir grubun içinde sabitlenmektedir. Grup içinde yabancılaşma duygusunu yaşayan insan en baştan beri onun bir parçası olmayan değerlerle karşı karşıya kalmaktadır.⁶⁷

Simmel esasında hayatta var olan değişimin bireysel, sosyal ve psikolojik alanlara yönelik yapısal farklılıklarının bulunduğunu ifade etmektedir. Metropol yaşamını, büyüyen ve farklılaşan insan kümelerini, para ekonomisini, modayı ve tüm bu unsurların kişinin ruhsal yapısında ortaya çıkardığı sonuçları detaylı olarak ele alan Simmel, bu yaklaşımı ile modernliğin sosyo-psikolojik yönlerini ayrıntılı bir şekilde analiz etmektedir. Buna dayanarak kentleşme, kapitalist ekonomi ve kültürel değişim açısından modernliği anlamaya yönelik önemli bakış açıları sunmaktadır.⁶⁸ Simmel, modernleşme sürecinde paranın en önemli faktörlerden birisi olduğunu ifade etmektedir. Paranın özünde hayata dair tüm unsurların nicel hale getirilmesi yer almaktadır. Bu yüzden bir toplumda para gittikçe önem kazandığında fiyatlandırma, objeler arasındaki takas ve ticari mallar daha öncelikli hale gelmektedir. Buna bağlı olarak toplumdaki manevi değerlerin önemi azalmakta ve insanlar arasındaki ilişkiler

⁶⁵ Jorge Arditi, Simmel's Theory of Alienation and The Decline of The Nonrational, Sociological Theory, Cilt 14, Sayı 2, 1996, s. 93.

⁶⁶ Kurt H. Wolff, The Sociology of Georg Simmel, The Free Press, 1950, s. 119.

⁶⁷ Georg Simmel, Bireysellik ve Kültür, Çev. Tuncay Birkan, Metis Yayınları, 2009, s. 149.

⁶⁸ Mahmut Kaya, Klasik Sosyolojik Perspektifte Modernleşme Tartışmaları, Birey ve Toplum Dergisi, Cilt 2, Sayı 4, 2012, s.120.

paraya bağılı şekilde gelişmektedir. Bu tarz bir toplum yapısında ise sinizm meydana gelebilmektedir. Sinizm, manevi değerlerin ve toplumdaki saygınlığın azalmasıyla ortaya çıkmaktadır. Sinizm ile birlikte bıkkınlık, uzaklaşma ve hoşnutsuzluk meydana gelebilmektedir.⁶⁹ Toplumdaki bütün ilişkiler ve eylemler para için gerçekleştiğinden dolayı insanlarda bıkkınlık duygusunun daha fazla ortaya çıkabileceği tahmin edilmektedir.

1.1.1.5 Herbert Marcuse ve Yabancılaşma Anlayışı

Toplumdaki üst düzey güçler teknik, bilimsel ve mekanik verimliliği harekete geçirdiğinde kendisini koruma altına almaktadır. Ortaya çıkan bu verimlilik bir bütün olarak toplumu seferber etmektedir. Makine gücü, çalışmakta olan insanların gücünün çok üstüne çıkmakta ve politik bir araç haline gelmektedir. Bu durumda özgür toplum kavramının politik, ekonomik ve entellektüel özgürlüklerin geleneksel terimlerinde tanımlanması zorlaşmaktadır. Dolayısıyla toplumun yeni yeteneklerine paralel bir şekilde yeni olgusallaşma biçimlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu doğrultuda insanlara baskıcı gereksinimler dayatılmakta ve insanların bu gereksinimleri kontrol etmeleri engellenmektedir. İnsanların kendilerini toplumdaki yeni varoluş biçimleriyle özdeşleştirmesi istenmektedir. İnsanlar kendilerini onlara dayatılan varoluş ile özdeşleştirdikleri ve bu varoluş üzerinde kendi gelişim ve doyumlarını buldukları zaman yabancılaşmanın oluşmaya başladığı ifade edilmektedir. Verimliliği ve etkinliği artırma çabası, rahatlığı artırma ve yayma kapasitesi ve savurganlığı gereksinime çevirme yeteneği ise oluşmaya başlayan yabancılaşmanın sorgulanmasına neden olmaktadır.⁷⁰

Marcuse, toplumdaki teknolojik rasyonellik ile sosyal sistem arasında bir ilişki bulunduğunu ifade etmektedir. Verimli makinalar ile bu makinaların ürettiği ürünler belirli bir sosyal sistemi meydana getirmekte ve nihayetinde bu sistem topluma dayatılmaktadır. Kitlesele iletişim ve ulaşım ile bilgi teknolojileri topluma dayatılan tutum ve alışkanlıkları ortaya çıkarmakla birlikte, insanların duygusal tepkilerini de

⁶⁹ Tom Claes, Georg Simmel On Sex, Money and Personal Worth, Center For Ethics & Value Enquiry, Cilt 5, Sayı 1, 2005, s. 7 - 9.

⁷⁰ Herbert Marcuse, One-Dimensional Man, Routledge & Kegan Paul, 1964, s. 5 - 13.

yönlendirmektedir. Bunun sonucunda toplumda yeni bir yaşam tarzı meydana gelmektedir. Bu yaşam tarzına göre toplumda tekdüze ve standart bir niteliğe sahip düşünce ve davranış sistemi gelişmektedir.⁷¹ Bu perspektife göre, toplumda var olan tekdüze düşünce ve davranışa yol açan faktörün kitlesel iletişim ve bilgi teknolojileri sonucunda ortaya çıkan sosyal sistem olduğu görülmektedir.

Marcuse, ileri sanayi toplumunun yabancılaşma üzerindeki etkisini ön plana çıkarmaktadır. Marcuse, ileri sanayi toplumunu ve onun ürettiği tüketici insan tipini eleştirmektedir. Sanayi toplumunda tüketim normlarının içselleştirilmesiyle birlikte yapay ihtiyaçlar ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkan bu yapay ihtiyaçlar, insanların gerçek ihtiyaçlarının yerini almakta ve insanlarda sahte bir bilinç oluşturmaktadır. Yapay ihtiyaçlar insanlarda saldırganlığa ve adaletsizliğe yol açabilmekte, ayrıca insanların eleştirel yönünü de zayıflatabilmektedir.⁷² Yapay ihtiyaçlara bağlı olarak ortaya çıkan sahte bilinç neticesinde ise toplum tek boyutlu hale gelebilmektedir. Marcuse bu doğrultuda yabancılaşmayı, toplumun tek boyutlu hale gelme süreci olarak tanımlamaktadır. Buna göre yapılan işin ve üretim araçlarının değişimi işçilerin tutumlarını ve bilinçlerini şekillendirmektedir. Teknolojik gelişmelerle birlikte işçiler mevcut düzene karşı olumsuz tutumlarını azaltmakta ve düzene karşı gelmemektedir. Neticesinde, sanayi toplumu insanları tek boyutlu ve düzene uyum sağlayan varlıklar haline getirmektedir.⁷³

Toplumun tek boyutlu hale gelmesinde etkili olan sahte bilinç materyal, makinalaşma ve üretim teknolojisi etrafında şekillenmektedir. Sahte bilinç tüketimci bir toplumun oluşmasına zemin hazırlamaktadır. Tüketici bir toplumda kariyer, kârlılık, statü ve rekabet gibi kavramlar önem kazanmaktadır. İnsanlar kendilerine dayatılan sisteme uygun motive edici faktörler ile tatmin olmaya çalışmaktadır. Sahte bilinç, kendilerine dayatılan yaşam tarzına bağımlı hale gelen toplumun tüm

⁷¹ Herbert Marcuse, a.e., 1964, s. 14

⁷² Selma Baş, Türk Hikâyeciliğinde Yabancılaşma, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2003, s. 8.

⁷³ Vehbi Bayhan, Üniversite Gençliğinde Anomi ve Yabancılaşma”, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 1995, s. 32 - 33.

tabakalarında yer edinmektedir.⁷⁴ Sahte bilincin yer edindiği toplum kendilerine dayatılan yaşam tarzı dışında alternatif yaşam tarzlarının olmadığını düşünmektedir.

1.1.1.6 Ludwig Feuerbach ve Yabancılaşma Anlayışı

Feuerbach, yabancılaşmayı din ile ilişkilendirerek açıklamakta ve dinin yabancılaşma üzerindeki etkisini irdelemektedir. Feuerbach'a göre insanlar, dini yaşamlarındaki beklentileri yerine getirme baskısından dolayı fiziksel ve somut dünyadaki yaşamlarından yabancılaşmaktadır.⁷⁵ Din, insanın tam anlamıyla kendisinden ayrılması ve uzaklaşması olarak ifade edilmektedir. Feuerbach Tanrı'yı, kendisinden ayrılan ve soyutlanan insanın özneliği olarak algılamaktadır.⁷⁶ Başka bir deyişle Feuerbach, Tanrı'ya ibadet etmenin insanın kendisine yabancılaşmasına neden olduğunu öne sürmektedir. Bundan dolayı dinin değersiz olarak algılanacağı ifade edilmektedir.

Feuerbach dini insanın arzularının, isteklerinin, tutkularının ve korkularının bir yansıması olarak tanımlamasının yanında, ölüm sonrası meydana gelecek hayat düşüncesini de bunun bir uzantısı olarak ele almaktadır.⁷⁷ Feuerbach bu yaklaşımıyla Tanrı'yı, insanın gerçekleşmeyen ideallerinin başka bir varlık alanına yansıması şeklinde değerlendirmektedir. Bu bakış açısına göre Tanrı, dünyada tam anlamıyla gerçekleşmeyen fakat insanın ideallerini ve doğasını temsil eden adalet, iyilik, hikmet ve aşk gibi unsurların başka bir dünyaya yansıtılarak oluşturulduğu bir kavram olarak ifade edilebilmektedir. Bu şekilde insanın idealleri soyut ve kurgusal bir şekilde Tanrı'ya yansıtılmaktadır. Feuerbach insanların Tanrı'yı idrak etmesi durumunda esasında kendilerini de idrak edebileceğini öne sürmektedir.⁷⁸

⁷⁴ Herbert Marcuse, Protosocialism and Late Capitalism: Toward A Theoretical Synthesis Based On Bahro's Analysis, International Journal of Politics, 10 (2-3), 1980, s. 27 - 29.

⁷⁵ Jeremy Angels, Democratic Alienation, Rhetoric and Public Affairs, Cilt 11, Sayı 3, 2008, s. 474.

⁷⁶ Ludwig Feuerbach, Essence of Christianity, Trübner & Co., Ludgate Hill, 1881, s. 31 - 33.

⁷⁷ Tamer Yıldırım, Ludwig Andreas Feuerbach'ın Yansıma Din Teorisi ve Eskatoloji Eleştirisi, Şırnak Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, Cilt 1, Sayı 1-2, 2010, s. 70.

⁷⁸ Ferhat Akdemir, Feuerbach'ın Antropolojik Ateizmi ve Teistik Açından Değerlendirilmesi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, Cilt 14, Sayı 14-15, 2003, s. 345.

Feuerbach, dinsel özü insan özüne indirgemektedir. Ancak insan özü, tek tek her insanın doğasında yer alan bir soyutlama şeklinde ortaya çıkmamaktadır. Bu öz esasında toplumsal ilişkileri yansıtmaktadır. Ancak Feuerbach dinsel duyguyu tarihsel akıştan bağımsız olarak kendi içinde sabitleştirmekte ve insanı soyut bir varlık olarak öncülleştirmektedir.⁷⁹ Dinin esas alındığı bilinç içerisinde hissedilen duygular insanların kendi yapısıyla ve doğasıyla ilgili bilgilere ulaşmasını sağlamaktadır. Feuerbach, insan özünün doğru ve gelişmiş bir yapıya dönüşmeden önce yabancılaşmış bir yapı içerisinde somutlaştırılması gerektiğini ifade etmektedir.⁸⁰

Feuerbach, yabancılaşmayı esasında antropolojik bir problem olarak ele almaktadır. Feuerbach yabancılaşmayı, insan bilincinin bölünmesi ve birbirinden ayrılması olarak tanımlamaktadır. İnsan bilincinin bir bölümü fiziksel ve somut dünyada yer almaktadır. Bilincin diğer bölümü ise ideal dünya olarak nitelendirilen Tanrı'nın dünyasında varlığını sürdürmektedir. Feuerbach, fiziksel ve somut dünyanın kasvetli ve iç karartıcı olduğunu ifade etmektedir. Feuerbach, ruhani ve soyut dünyanın daha mükemmel bir yapıya sahip olacağını, fiziksel ve somut dünyanın ise Tanrı'nın dünyasının bir yansıması olabileceğini öngörmektedir. Feuerbach, iki dünya birbirinden ayrı kalmaya devam ettiği sürece yabancılaşmanın ortadan kalkmayacağını ifade etmektedir.⁸¹ Esasında Feuerbach yabancılaşmayı tüm insanlığın ötesinde var olan dünyanın meydana getirdiğini öne sürmektedir. Yabancılaşma insanların yaşadığı dünyanın ötesinde imgesel yansımanın gerçekleşmesiyle ortaya çıkmaktadır. Başka bir deyişle Tanrı'nın dünyası olarak ifade edilen kutsal dünya insanların yaşadığı somut dünya yoluyla tasarlanmaktadır.⁸² Bundan dolayı Feuerbach yabancılaşmanın imgesel ve soyut bir niteliğe sahip olduğunu açıklamaktadır.

⁷⁹ Friedrich Engels, Ludwig Feuerbach ve Klasik Alman Felsefesinin Sonu, Çev. Sevim Belli, Sol Yayınları, 1992, s. 63.

⁸⁰ Wayne Hudson, The Enlightenment Critique of Religion, Australian eJournal of Theology, Cilt 5, Sayı 1, 2005, s. 6.

⁸¹ Irving Louis Horowitz, On Alienation and The Social Order, Philosophy and Phenomenological Research, Cilt 27, Sayı 2, 1966, s. 231.

⁸² Nathan Rotenstreich, On The Ecstatic Sources of The Concept of Alienation, The Review of Metaphysics, Cilt 16, Sayı 3, 1963, s. 554.

1.1.1.7 Charles Wright Mills ve Yabancılaşma Anlayışı

Mills, sosyal yapı ve bireye yönelik gerçekleştirdiği çalışmalarda yabancılaşmayı sosyal ve psikolojik bir olgu olarak ele almaktadır. İnsanların yaşam alışkanlıkları değiştiğinde ve insanlar sosyal rollerine karşı yabancılaştığında insanların doğasında ve yapısında problemler meydana gelmektedir. Mills, yabancılaşmanın esasında birey düzeyinde ele alınması gerektiğini ve ortaya çıkan problemin insanlar ile insanların yaşadıkları sosyal yapı arasındaki ilişkiden kaynaklandığını ifade etmektedir. Bu doğrultuda Mills, modern toplumların yapısal özellikleri ile bu toplumlarda yaşayan insanların özelliklerinin birbirleriyle yakın bir ilişkiye sahip olması gerektiğini öne sürmektedir.⁸³ Bu yüzden Mills, yabancılaşmayı birey ve sosyal yapıdan kaynaklı problemler olarak ele almakta ve iki faktörün birbirleriyle olan etkileşimini incelemektedir.

Mills, toplumun rasyonelliği ile yabancılaşma arasında bir ilişki olduğunu savunmaktadır. Toplumda hızla artan rasyonalizasyon akıl ile özgürlük arasındaki uyumu ortadan kaldırmaktadır. Akıl ile özgürlük arasındaki uyumun ortadan kalkması ise rasyonel bir niteliğe sahip olan ancak düşünme yeteneği olmayan ve gittikçe daha huzursuz bir hale gelen insan profilini ortaya çıkarmaktadır. Toplumu rasyonalize etme eğilimi nedeniyle insan sadece elinden geleni yapmakla yetinmektedir. İnsan umutlarını, hayallerini ve çalışmalarını içinde bulunduğu duruma göre biçimlendirmekte ve bu koşullar doğrultusunda yaşamayı kabullenmektedir. İnsanın çalışma saatleri dışında kalan zamanını nasıl geçireceği bile rasyonalize edilmektedir. Bu durumda insanın üretime ve emeğine karşı yabancılaşmasının yanı sıra, zamana karşı yabancılaşma da söz konusu olmaktadır. Büyük rasyonel organizasyonların içinde sınırlı bir şekilde yaşayan insan kendi dürtülerini, isteklerini, yaşam biçimini ve düşünce sistemini organizasyonun kurallarına göre düzenlemektedir. Bu nedenle rasyonel organizasyonlar yabancılaştırıcı bir niteliğe sahip bulunmaktadır.⁸⁴ İnsanların rasyonalize edilmiş yapıya adapte olabilme çabası gelecekte elde edebilecekleri

⁸³ Bipul Kumar Bhadra, The Political Sociology of C. Wright Mills, McMaster University, Master of Arts In The Department of Sociology, 1978, s. 171.

⁸⁴ C. W. Mills, Toplumbilimsel Düşün, Çev. Ünsal Oskay, Der Yayınları, 2007, s. 277 - 279.

fırsatları, iş hayatındaki verimliliğini ve özgür bir insan olabilme ihtimalini ortadan kaldırmaktadır.⁸⁵ Dolayısıyla işinden ve emeğinden yabancılaşan insanlar aynı zamanda kendi özgürlüğüne karşı da yabancılaşabilmektedir.

Organizasyonlarda çalışan veya toplumun herhangi bir konumunda yer alan insanlar içsel motivasyon araçlarına sahip olmadıklarında ve yaptıkları işten memnuniyet duymadıklarında yabancılaşma duygusuna sahip olabilmektedir. Yabancılaşma duygusuna sahip bu insanların genel olarak dışsal motivasyon araçlarına sahip oldukları ve yaptıkları işin önemini kavrayamadıkları görülmektedir. Ancak Mills yabancılaşmanın iş tatminine bağlı olmadığını öne sürmektedir. Mills, insanların iş tatmininin yetersiz olması durumunda da yabancılaşmanın söz konusu olabileceğini ifade etmektedir.⁸⁶

Mills, modern çalışma koşullarının insanları kendilerine ve başka insanlara karşı yabancılaştırdığını belirtmektedir. Mills'in bu yaklaşımının temelinde üzerinde önemle durduğu karakter ve toplumsal yapı arasındaki ilişki yatmaktadır. Endüstriyel ve bürokratik bir yapıya sahip olan modern toplum kararlı kişilik ve karakter yapılarını aşındırabilmektedir. Mills, bu durumun yansımasının büro işçileri ya da beyaz yakalılar olarak ifade edilen sınıf üzerinde hissedildiğini ifade etmektedir. Yabancılaşma, kişilerin yaşamında ve diğer insanlarla olan iletişimde kendisini göstermekle birlikte, kategorik olarak kendilerini algılamamalarında veya sınıfsal varlıklarına yönelik farkındalığın oluşmamasında etkili olmaktadır.⁸⁷ Mills, farklı coğrafyalarda yaşayan insanların modern hayatın kargaşası nedeniyle öncelikle kendisine, ardından yaşadığı döneme ve topluma karşı yabancılaştığını düşünmektedir. Mills, meydana gelen bu olumsuzlukların ortadan kaldırılması için sosyal bilimcilere büyük bir sorumluluk düştüğünü ifade etmektedir. Bu çerçevede sosyal bilimcilerin yapacakları bilimsel üretimin toplumsal alanda bir karşılığının olması gerektiğini ifade eden Mills, bu sayede her insanın içinde yaşadığı döneme ve

⁸⁵ C. Wright Mills, *The Sociological Imagination*, Oxford University Press, 2000, s. 170.

⁸⁶ George A. Miller, *Professionals In Bureaucracy: Alienation Among Industrial Scientists and Engineers*, *American Sociological Review*, Cilt 32, Sayı 5, 1967, s. 759.

⁸⁷ Ömer Aytaç, a.g.e., 2005, s. 334.

topluma dair bir farkındalık geliştirerek yabancılaşma duygusundan kurtulabileceğini öne sürmektedir.⁸⁸

1.1.1.8 Emile Durkheim ve Yabancılaşma Anlayışı

Durkheim, yabancılaşmayı ağırlıklı olarak sosyolojik bağlamda ele almaktadır. Durkheim yabancılaşmanın, değer sistemleri ve toplumsal normların bireylerin davranışlarını ve isteklerini yönlendirememesi sonucunda oluştuğunu ileri sürmektedir.⁸⁹ Durkheim yabancılaşmayla ilişkili olarak anomi kavramına değinmektedir. Bu kavram modern kent toplumunda birçok bireyin kitlelerin içinde hissettiği anonimlik duygusunu yansıtmaktadır. Durkheim'e göre toplum, birbirinden bağımsız bireyler topluluğu olarak ele alınmamaktadır. Toplum bağımsız parçalar sisteminden oluşan diğer organizmalar gibi işlemektedir. Ancak bu organizmaları temel bir ahlaki konsensüse veya kolektif bilince dayanan normlar bir arada tutmaktadır. Bu normlar topluma genel bir çerçeve kazandırmakla birlikte, bireyleri kontrol altına alıp yönlendirmektedir. İnsanların istekleri sınırsız olduğundan dolayı toplumsal düzenin sağlanması için bu isteklerin kontrol altına alınması gerekmektedir. Bu bakış açısına dayanarak Durkheim, insanların istekleri ile toplumun düzen ve kontrol gereksinimleri arasında her zaman çatışma olacağını öngörmektedir. Dolayısıyla Durkheim, toplumdaki normların yokluğunu veya toplumun temel değerleri üzerindeki çatışmayı anomi diye adlandırmaktadır. Anomi ortaya çıktığında insanlar huzursuz hale gelmekte ve yeni bir ahlaki konsensüse ihtiyaç duymaktadır.⁹⁰ Toplumsal kuralların, sosyal normların, grupların ve kurumların bağlayıcı güçlerinin ortadan kalkmasını ifade eden anomi, bireyin istikrar sağlayıcı ve güvenilir hiçbir unsura bağlı olmadığını gösteren bir fikir hali olarak gösterilmektedir.⁹¹ Bu görüşe

⁸⁸ Berna Fildiş, Bir Yöntem Olarak C. Wright Mills'in Toplumbilimsel Düşün'ünü Çözümlemek, *The Journal of Academic Social Science Studies*, Sayı 51, 2016, s. 155.

⁸⁹ Hüseyin Şimşek, Refik Balay, A. Salih Şimşek, İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinde Mesleki Yabancılaşma, *Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, 2012, s. 54.

⁹⁰ Martin Slattery, *Sosyolojide Temel Fikirler*, Çev. Özlem Balkız, Gülhan Demiriz, Hacer Harlak, Cevdet Özdemir, Şebnem Özkan, Ümit Tatlıcan, Sentez Yayıncılık, 2008, s. 34 - 35.

⁹¹ Sulhi Dönmezer, *Türk Toplumunda Sosyal Kontrol Aracı Olarak Ceza ve Ödüllendirme*, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, Cilt 48, Sayı 1-4, 1983, s. 306 - 307.

göre normların ve kuralların bulunmadığı bir toplumda bireylerin ortak paydada buluşabilmesi ve isteklerinin kontrol altında tutulabilmesi zorlaşmaktadır.

Durkheim, anomi kavramıyla birlikte toplumdaki dayanışma biçimlerini de ele almaktadır. Buna göre bir toplumda mekanik ve organik dayanışmanın olabileceği ifade edilmektedir. Mekanik dayanışma biçimi, insanların benzer özellikleri üzerine şekillenmektedir. Mekanik dayanışmanın yer aldığı bir toplumda insanlar arasında önemli farklılıklar bulunmamaktadır. Buna göre insanlar bir bütün içerisinde birlikte hareket etmekte, aynı duyguları hissetmekte ve aynı değerleri önemsemektedir. İnsanlar arasındaki farklılıklar çok az olduğundan dolayı toplumdaki uyum düzeyi de oldukça yüksek olmaktadır.⁹² Organik dayanışmada ise, insanlar arasında birtakım farklılıkların olduğu vurgulanmaktadır. İnsanlar bu farklılıklara dayanarak kendilerine verilen iş bölümünü yerine getirmektedir. Dolayısıyla her insan işe yönelik farklı görevler üstlenmektedir. İnsanların bu işleri yerine getirirken birbirleriyle yakın ilişki kurması beklenmektedir. Organik dayanışma tarzına göre insanlar arasındaki farklılaşma önemli olmakla birlikte, aynı zamanda farklı özelliklere sahip bu insanların birlikte hareket etmesi de gerekmektedir.⁹³ Durkheim mekanik dayanışmadan organik dayanışmaya geçiş sürecinde kurlsızlık ve yarasızlığın meydana gelebileceğini ifade etmektedir. Mekanik dayanışmanın ortadan kalkmasıyla meydana gelen kurlsızlık ve yarasızlığın işbölümü ile önüne geçilebileceği ileri sürülmektedir. İnsanlar işbölümü ile topluma bağlanmakta ve nihayetinde toplumsal dayanışma sağlanmaktadır.⁹⁴

Durkheim ayrıca kolektif bilinç kavramı üzerinde de durmaktadır. Kolektif bilinç, bir toplumu oluşturan üyelerin ortalamasında var olan inanç ve duyguların tümü şeklinde ifade edilmektedir. Başka bir deyişle toplumun ruhsal tipini yansıtmaktadır. Kolektif bilinç, toplumun tüm kesimine yayılmakta ve kuşaktan kuşağa aktararak süreklilik kazanmaktadır. Toplumun her kesiminde aynı etkiye sahip olan kolektif

⁹² Raymond Aron, *Main Currents In Sociological Thought*, Transaction Publishers, 1998, s. 11.

⁹³ Peter Thijssen, *From Mechanical To Organic Solidarity, and Back: With Honneth Beyond Durkheim*, *European Journal of Social Theory*, Cilt 15, Sayı 4, 2012, s. 456.

⁹⁴ Hakan Topateş, *Araçsallaştırılmış Bir Kavram Olarak Sosyal Dışlanma*, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Cilt 23, Sayı 4, 2009, s. 119 - 120.

bilinç, belirli bir toplumsal organ tarafından temsil edilmemektedir.⁹⁵ Toplumlar mekanik dayanışmadan uzaklaşmaya başladığında toplumdaki kolektif bilincin etkisi azalmaktadır. Ortak vicdanın etkisinin azalmaya başladığı dönemlerde ise anomi ortaya çıkmaktadır. Durkheim toplumsal dayanışmanın gelişiminde iş bölümünün önemli olduğunu belirtmekte ve işler düzensiz ve uygun olmayan bir şekilde dağıtıldığında anominin ortaya çıkacağını ifade etmektedir. Durkheim işin düzensiz ve uygun olmayan bir şekilde dağıtıldığını gösteren birtakım unsurların olduğunu öne sürmektedir. Bu unsurlar şu şekildedir:⁹⁶

- Eşitsizlik
- Sınıf çatışması
- Yetersiz sosyal ilişkiler
- Anlamli rollerin eksikliği

1.1.1.9 Melvin Seeman ve Yabancılaşma Anlayışı

Seeman, yabancılaşmanın sosyolojik çalışmaların esas konusu olduğunu öne sürerek yabancılaşma kavramına daha fazla önem verilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Seeman, yabancılaşma kavramına daha fazla ampirik nitelik kazandırabilmeyi ve sosyolojik alanda yabancılaşmayı daha anlaşılır bir şekilde ifade edebilmeyi amaçlamıştır. Bu doğrultuda yabancılaşmanın beş farklı boyuta sahip olduğu ifade edilmektedir. Seeman yabancılaşmanın beş boyutunu güçsüzlük, anlamsızlık, normsuzluk, yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma olarak açıklamaktadır. Yabancılaşmanın boyutlarını ortaya çıkaran sosyal koşulların belirlenmesi ve boyutların davranışsal sonuçlarının ortaya çıkarılması yabancılaşma kavramının daha anlaşılır olmasını sağlamaktadır. Bununla birlikte yabancılaşma boyutlarının sosyolojik düşünce tarzında hangi konumda bulunduğunu ortaya koyabilmek ve bu

⁹⁵ Cevat Özyurt, Durkheim Sosyolojisinde Ahlâkî Kontrol Sorunu, Değerler Eğitimi Dergisi, Cilt 5, Sayı 13, 2007, s. 101 - 102.

⁹⁶ Cecil L. Willis, Durkheim's Concept of Anomie: Some Observations, Sociological Inquiry, Cilt 52, Sayı 2, 1982, s. 107

boyutların nasıl kullanılacağını da belirleyebilmek gerekmektedir.⁹⁷ Yabancılaşma boyutlarının her biri esasında insanlara ait birtakım değerleri yansıtmaktadır. Bu boyutlar incelendiğinde üstünlük, özerklik, anlayış, düzen, güven, uzlaşma, sorumluluk, ilgi ve bütünleşme gibi kavramlarla ilişki kurulabileceği anlaşılmaktadır.⁹⁸ Seeman yabancılaşmayı tanımlarken beş boyutun da açıklanması gerektiğini ifade etmektedir. Seeman, yabancılaşma boyutlarının ne anlama geldiğini geleneksel sosyolojik analiz yoluyla ortaya koymakta ve boyutlar arasındaki farklılıkları tespit etmektedir.⁹⁹ Dolayısıyla Seeman'ın ortaya koyduğu boyutlarla yabancılaşma yazınına belirli bir nitelik kazandırdığı düşünülmektedir.

Seeman yabancılaşmayı yapılan iş bağlamında da ele almaktadır. Buna göre işe yabancılaşmanın birtakım sonuçlarının olabileceği öne sürülmektedir. İşe yabancılaşan insan modern topluma özgü bir özellik taşımakta ve endüstriyel düzenin bir parçası haline gelmektedir. İşe yabancılaşan insan işle ilgili birtakım olumsuzluklar yaşayabilmektedir. Ancak yabancılaşma aynı zamanda insanın işyerindeki sosyal yaşamını da etkilemektedir. İşyerindeki sosyal yapının koşulları insanın kendine yabancılaşmasına, kendini güçsüz hissetmesine ve kendisini çevreden yalıtmasına neden olabilmektedir. Yabancılaşmanın diğer boyutları olan anlamsızlık ve normsuzluk unsurlarının da işyeri ortamında ortaya çıkabileceği ifade edilmektedir.¹⁰⁰ Görüldüğü üzere Seeman, yabancılaşma boyutlarını iş kapsamında da ele almakta ve değerlendirmektedir.

Seeman, yukarıda belirtildiği gibi yabancılaşmanın sosyal yapının sonucunda ortaya çıktığını belirtmektedir. Sosyal yapının sonucunda ortaya çıkan yabancılaşma ise insanların oldukça farklı ve kendine özgü davranış biçimleri geliştirmesine neden

⁹⁷ Melvin Seeman, On The Meaning of Alienation, American Sociological Review, Cilt 24, Sayı 6, 1959, s. 783 - 789.

⁹⁸ Melvin Seeman, John W. Evans, Alienation and Learning In A Hospital Setting, American Sociological Review, Cilt 27, Sayı 6, 1962, s. 772.

⁹⁹ Thomas Frank Dooley, A Study of The Measurement of A Continuum of Alienation / Integration In Terms of Its Five Alternate Meanings As These Are Related To Selected Sociological Factors, Marquette University, Master of Arts, 1971, s. 9 - 12.

¹⁰⁰ Melvin Seeman, On The Personal Consequences of Alienation In Work, American Sociological Review, Cilt 32, Sayı 2, 1967, s. 273 - 276.

olmaktadır.¹⁰¹ Dolayısıyla bir gruptaki veya toplumdaki sosyal yapının insanlar üzerinde yabancılaştırıcı etkisinin olabileceği ve yabancılaşma sonucunda ise farklı davranış biçimlerinin ortaya çıkabileceği ifade edilmektedir.

1.1.2 Yabancılaşma Çeşitleri

Yabancılaşma genel olarak insanın topluma yabancılaşması, toplumun yabancılaşması, insanın kendine yabancılaşması ve insanın işe yabancılaşması şeklinde gerçekleşmektedir.¹⁰² İnsanın kendine yabancılaşması işe yabancılaşmanın boyutlarından birisi olduğundan dolayı, insanın kendine yabancılaşması işe yabancılaşmanın boyutları başlığında detaylı olarak açıklanacaktır. İnsanın topluma yabancılaşması, toplumun yabancılaşması ve insanın işe yabancılaşması sırasıyla alt başlıklarda sunulacaktır.

1.1.2.1 İnsanın Topluma Yabancılaşması

İnsanın içinde bulunduğu toplumdan farklı bir varlık olarak ön plana çıkması modernitenin ve kapitalizmin ortaya çıkardığı en önemli durumlardan birisi olarak kabul edilmektedir. İnsan toplumda var olan tüm sistemin merkezinde yer almaktadır. Modernitenin ve kapitalizmin ortaya çıkardığı yeni şehirler insanları gittikçe birbirinden ayırmakta ve geleneksel sosyal dayanışmanın ortadan kalkmasına neden olmaktadır. Toplum insanın oluşumuna katkı sağlamakta ve insan toplumda özerk bir şekilde hareket edebilmesine rağmen yine de toplumsal ve sosyal yapının etkisi altında kalmaktadır. Toplumsal yapı insanın en zayıf olduğu anlarda yaşadığı güçsüzlüğü ortadan kaldırmaktadır. Aynı zamanda insanın tek başına gerçekleştiremeyeceği eylem veya proje toplum tarafından yapılabilir hale getirilmektedir. Dolayısıyla insanın içinde bulunduğu toplum ile ilişkisi iyi bir şekilde

¹⁰¹ Melvin Seeman, Alienation, Membership, and Political Knowledge: A Comparative Study, The Public Opinion Quarterly, Cilt 30, Sayı 3, 1966, s. 354.

¹⁰² Banu Celep, İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması: Kocaeli İli Örneği, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2008, s. 54.

tanımlanmamış ve yapılanmamış ise, bu toplumlarda yabancılaşma, yalnızlık ve diğer sosyal ve bireysel sorunlar görülebilmektedir.¹⁰³

İnsan ilişkilerinin söz konusu olduğu durumlarda mevcut sosyal ilişkilerin niteliğinin yetersiz olması ön plana çıkabilmektedir. Sosyal ilişkilerin azlığı veya çokluğu, insanların kendi çabasıyla sosyal çevreler oluşturmalarına, başka sosyal çevrelere katılmasına ve başka insanlarla zaman geçirme sıklığına bağlı olmaktadır. Sosyal ilişkilerin niteliği ise insanların kurmuş olduğu sosyal ilişkilerin anlamlı olmasına ve insanların beklentilerini karşılamasına bağlı olmaktadır. Ayrıca sosyal ilişkilerin niteliğini belirleyen diğer bir hususun sosyal ilişkilere verilen değer olduğu ifade edilmektedir. İnsanların kendi arasında oluşturduğu arkadaşlık biçimleri bu insanların hayatına dafa farklı katkı sağlamaktadır.¹⁰⁴ Bu bilgiler ışığında, insanların sosyal ilişkilerinin yetersiz ve niteliksiz olması durumunda insanların topluma karşı yabancılaştığı söylenebilmektedir.

Yukarıda belirtildiği gibi insanın sosyal ilişkilerindeki eksiklikleri ve ayrıca kültürel uyumla ilgili sorunları toplumdan kendini soyutlamasına ve topluma karşı yabancılaşmasına neden olabilmektedir. Sosyal ilişkilerde yaşanan bu eksiklikler insan üzerinde strese de yol açabilmektedir. Bu süreçte sosyal desteği bulunmayan ve buna bağlı olarak da yabancılaşma duygusunu yaşayan insan zihinsel problemlerle karşılaşabilmektedir.¹⁰⁵ Topluma karşı yabancılaşma duygusunu yaşayan insan içinde bulunduğu sosyal sistemi sıkıcı bulmakta ve bu sosyal sistemin kendi istekleriyle uyuşmadığını düşünmektedir. Bunun sonucunda insan kendini toplumdan uzak tutmaktadır. İnsanın topluma karşı yabancılaştığını gösteren bazı belirtiler bulunmaktadır. Bu belirtiler şu şekilde ifade edilmektedir:¹⁰⁶

¹⁰³ Erhan Doğan, İnsanın Çevreye, Topluma ve Kendine Yabancılaşması Sorununu Radikal Şeffaflık ve Sosyal Değer Kavramları İle Yeniden Düşünmek, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 29, Sayı 2, 2010, s. 606 - 607.

¹⁰⁴ Diego Zavaleta, Kim Samuel, China Mills, Social Isolation: A Conceptual and Measurement Proposal, Oxford Poverty & Human Development Initiative (OPHI), Sayı 6, 2014, s. 5 - 6.

¹⁰⁵ Arlene Michaels Miller, Olga Sorokin, Edward Wang, Suzanne Feetham, Michelle Choi, JoEllen Wilbur, Acculturation, Social Alienation, and Depressed Mood In Midlife Women From The Former Soviet Union, Research In Nursing & Health, Sayı 29, 2006, s. 136.

¹⁰⁶ Irene Taviss, a.g.e., 1969, s. 46 - 47.

- İnsanın diğer insanlardan kendini uzaklaştırması veya diğer insanlardan ayrı kalması
- İnsanın toplumsal norm ve değerlerden uzaklaşması
- İnsanın saldırgan davranış sergilemesi

Yabancılaşma bağlamında bir insan toplum içinde çok farklı konumlarda bulunmaktadır. Topluma yabancılaşma veya toplumla etkileşim kliniksel düzeyde ele alındığında dört farklı insan modelinin olduğu ileri sürülmektedir.¹⁰⁷

- Yaşamı boyunca çevresiyle sosyal ilişkiler kuran insan
- Genç yaşında topluma yabancılaşmış ancak ilerleyen yaşlarda sosyal ilişkiler kurabilen insan
- Genç yaşında sosyal ilişkiler kurabilen ancak ilerleyen yaşlarda topluma yabancılaşan insan
- Yaşamı boyunca topluma yabancılaşan insan

E. Fromm, George Simmel, Ludwig Feuerbach, Charles Wright Mills, Emile Durkheim'in öne sürdüğü yabancılaşma biçimi genel olarak insanın topluma yabancılaşmasıyla ilişkili olmaktadır. Bu doğrultuda adı geçen bu düşünürlerin yabancılaşmaya yönelik fikirlerini insanın topluma yabancılaşmasıyla ilişkilendirerek yorumlamanın faydalı olabileceği düşünülmektedir.

1.1.2.2 Toplumun Yabancılaşması

Bir toplumun yabancılaşması sürecinde belli bir bütünlük ve özgünlük sergileyen toplumun değer sisteminin bozulması ve işlevsel uyumunu kaybetmesi sonucunda bireyler genel kültür unsurlarını benimsemekten kaçınmaktadır. Bilindiği

¹⁰⁷ Diana Luskin Biordi, Nicholas R. Nicholson, Social Alienation, Chronic Illness: Impact and Intervention, Ed. Ilene Morof Lubkin, Pamela D. Larsen, Jones and Bartlett Publishers, 2013, s. 86.

üzere, toplumsal değerlerin bireyler üzerindeki etkisi ve kontrolü ortadan kalktığında insanlar toplumsal dayanışmadan kaçınmaya başlamaktadır. Bu noktada modern toplumların yapısı, işleyişi ve iletişim araçlarının insanlar üzerindeki etkisi de önem kazanmaktadır. Toplumdaki kültürel uyumsuzluk ve çatışma, toplumsal roller ve rol çatışmaları, değerler dünyasındaki zıtlıklar ve bu unsurların siyaset, ekonomi, sanat, edebiyat gibi toplumsal yaşama yansıyan yönleri yabancılaşmanın kaynakları şeklinde gösterilmektedir.¹⁰⁸

Yabancılaşma toplumsal değerlerle birlikte toplumdaki kültürel çevre esas alınarak incelenmektedir. Bir toplumun düşünce yapısı o topluma nüfuz eden farklı sınıf gruplarının bir yansıması olarak görülmektedir. Toplumda yer alan bu grupların beklentileri ve arzuları birbirinden farklı olmaktadır. Sınıf grupları arasındaki farklılıkların yanı sıra, topluma özgü ve toplumun genelini yansıtabilen bir ulusal karakter ortaya çıkmaktadır. Ulusal beklentiler ve amaçlar ile sınıf gruplarının beklentileri ve amaçları arasındaki çelişkiler ve uyumsuzluklar toplumda yabancılaşmaya yol açabilmektedir.¹⁰⁹ Bu görüş doğrultusunda toplumun genelini yansıtan düşünce yapısı olmakla birlikte, farklı sınıflara özgü düşüncelerin de olabileceği belirtilmektedir. İki düşünce yapısı arasındaki çatışmaların toplum içinde yabancılaşmaya yol açabileceği vurgulanmaktadır.

Toplumun yabancılaşmasında toplumsallık bilincinin önemli olduğu söylenmektedir. Nitekim toplumsallık bilincinin yüksek olduğu toplumlarda insanlar kendi kimliğini özgür bir şekilde açıklayabilmekte ve karşılaştığı zorlukları daha kolay bir şekilde aşabilmektedir. Ayrıca toplum her türlü tehdit karşısında daha güçlü bir şekilde hareket edebilmektedir.¹¹⁰ Buna dayanarak toplumsallık bilincinin yüksek olmadığı toplumlarda ise insanlar kendini ifade etmekte zorlanabilmekte ve yalnızlık duygusu yaşayabilmektedir. Bu durumun toplumun tümüne yayılmasının sonucunda toplumun birlikte hareket etme özelliğinin ortadan kalkabileceği düşünülmektedir.

¹⁰⁸ Muhammet Ertay, Türkiye'nin Modernleşme Sürecinde Din Eğitimi ve Yabancılaşma Sorunu, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2013, s. 42 - 45.

¹⁰⁹ Irving Louis Horowitz, a.g.e., 1966, s. 235 - 236.

¹¹⁰ Alfred P. Rovai, Mervyn J. Wighting, Feelings of Alienation and Community Among Higher Education Students In A Virtual Classroom, The Internet and Higher Education, Sayı 8, 2005, s. 100.

Toplumsallık bilinci Herbert Marcuse ve E. Fromm'un ifade ettiği endüstriyel ve kitlesel toplum ile ilişkilendirildiğinde, bu düşünürlerin toplumun yabancılaşmasına yönelik görüşleri anlam kazanmaktadır.

1.1.2.3 İnsanın İşe Yabancılaşması

Bir çalışan olarak yabancılaşma, insanın kurumlar, yapılar, bu yapıların özellikleri ve yönetiliş biçim ve anlayışıyla yüzleşmesini gerekli hale getirmektedir. İnsanın anlam arayışı hemen her alanda, eylemde ve etkinlikte kendini göstermektedir. Bunun yanı sıra organizasyonlar, bireysel ve örgütsel açıdan birçok sorunun kaynağını oluşturmaktadır. Bu anlamda özellikle örgütsel düzeydeki işe yabancılaşma önemli bir sorun olarak görülmektedir.¹¹¹ İnsan tutum ve davranışlarının bireysel olduğu kadar, kültürel ve sosyo-ekonomik kökleri bulunmaktadır. Günümüz modern zamanında, yaşamının önemli bir kısmını organizasyon ortamında geçiren çalışanların iş arkadaşlarına, yöneticilerine ve organizasyonuna ilişkin yabancılaşma duyguları çok yönlü unsurların bileşimi ve etki alanı içinde ortaya çıkmaktadır.¹¹²

Sanayi ve hizmet işletmelerinde gün geçtikçe daha fazla ortaya çıkan yabancılaşma kavramı yöneticilerin ve işverenlerin önemsemesi gereken faktörlerden birisi olarak kabul edilmektedir. Yabancılaşmaya neden olduğu düşünülen birçok değişken bulunmaktadır. Bu değişkenler belli bir zaman sonra çalışanın yabancılaşma duygusunu yaşamasına neden olabilmekte ve işgören ile organizasyon üzerinde olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. İşe yabancılaşma kavramının ön plana çıkmasından ötürü, özellikle yöneticiler tarafından işe yabancılaşma kavramının daha titiz bir şekilde takip edilmesi gerekmektedir.¹¹³ Yöneticilerin ve işverenlerin işe yabancılaşma kavramını Karl Marx ve Melvin Seeman'ın yabancılaşmaya ilişkin görüşleriyle değerlendirmesi ve ortaya çıkan sonuçları yorumlaması organizasyonlar için faydalı olabilmektedir. Bu doğrultuda önemli bir niteliğe sahip olan işe

¹¹¹ Cevat Elma, İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, 2003, s. 1 - 2.

¹¹² Hüseyin Şimşek, Refik Balay, A. Salih Şimşek, a.g.e., 2012, s. 56.

¹¹³ A. Sinan Ünsar, Derya Karahan, Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Eğilimine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması, S.Ü. İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 15, Sayı 21, 2011, s. 362.

yabancılaşma kavramı bir sonraki başlıkta detaylı bir şekilde ele alınmakta ve değerlendirilmektedir.

1.2 İşe Yabancılaşma Kavramı

İşe yabancılaşma bir insanın iş ortamından ilişkisini kesmesi ve iş ortamından uzaklaşması olarak ifade edilebilmektedir. Yabancılaşma düzeyi insanın iş ortamından ne kadar uzaklaştığına göre değişmektedir.¹¹⁴ Çalışanların işyerinde daha az kontrole sahip olması ve önemli düzeyde yetenek gerektirmeyen işleri yerine getirmesi durumunda işe yabancılaşma duygusunun ortaya çıkabileceği ifade edilmektedir.¹¹⁵ Nitekim daha önemli işleri yerine getiren çalışanların kendilerini daha değerli görebileceği ve yabancılaşma duygusunu daha az yaşayabileceği tahmin edilmektedir.

İşe yabancılaşma bir başka deyişle, kişinin üstlendiği işi yaparken kendi kontrolü dışındaki unsurlar tarafından etkilenecek yetkisizlik hissine kapılması olarak açıklanmaktadır. Bunun yanında işe yabancılaşmanın hiyerarşinin ve otoritenin fazla olduğu organizasyonlarda kaçınılmaz olduğu belirtilmektedir. Çalışanların faaliyetleri yerine getirmek için sahip olması gereken yetkilerin dağılımını yapabilmek organizasyonlar için ayırt edici bir özellik taşımaktadır.¹¹⁶ Hiyerarşinin fazla olduğu organizasyonlarda faaliyetlerle ilgili karar verme noktasında yetki ve fırsatların eşitsiz dağılımı söz konusu olabileceğinden dolayı çalışanlar işe karşı yabancılaşabilmektedir.

İşe yabancılaşmanın esasında işle ilgili olarak veya iş dışında oluşturulan sosyal ilişkilerde ve kişinin kendi iç dünyasında yaşadığı psikolojik bir çözülme ve uzaklaşma durumu olduğu söylenmektedir.¹¹⁷ İşe yabancılaşma aynı zamanda çalışanlar ve

¹¹⁴ Robert R. Hirschfeld, Hubert S. Field, Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of A General Commitment To Work, Journal of Organizational Behavior, Sayı 21, 2000, s. 790.

¹¹⁵ Edward S. Greenberg, Leon Grunberg, Work Alienation and Problem Alcohol Behavior, Journal of Health and Social Behavior, Cilt 36, Sayı 1, 1995, s. 84.

¹¹⁶ Leonard I. Pearlin, Alienation From Work: A Study of Nursing Personnel, American Sociological Review, Cilt 27, Sayı 3, 1962, s. 315 - 316.

¹¹⁷ Moshe Banai, William D. Reisel, The Influence of Supportive Leadership and Job Characteristics On Work Alienation: A Six-Country Investigation, Journal of World Business, Sayı 42, 2007, s. 466.

çalışanların yaptıkları işle ilgili yanlış beklentilerin oluşturulması, çalışanlardan beklenen rollerin birbiriyle çelişkili olması, çalışanların kontrol gücünün olmaması ve ağır iş yükünden dolayı çalışanların yakın çevresine zaman ayıramamasıyla birlikte işyerine yönelik ilginin ortadan kalkmasını ifade etmektedir. İşe yönelik yanlış beklentilerin meydana gelmesi ve çalışanlar arasında eşit muamelenin yapılmaması yabancılaşma duygusunun yaşanmasına neden olabilmektedir. Çalışanlardan beklenen rollerin birbiriyle çelişkili olması yine yabancılaşma duygusunu ortaya çıkarabilmektedir. Çalışanların sorumluluğundaki işleri kontrol edememesi durumunda çalışanlar kendilerini güçsüz hissedebilmekte ve yabancılaşma duygusunu yaşayabilmektedir. Bununla birlikte çalışanların uzun süre boyunca işyerinde bulunması ve yöneticilerin çok daha fazla iş talebinde bulunması çalışanların yakın çevresiyle zaman geçirmesini engellemektedir. Bu durum yine çalışanların yabancılaşma duygusunu yaşamasına neden olabilmektedir.¹¹⁸ Bu hususa göre yabancılaşmanın üst yönetim ve çalışanlar arasındaki ilişkiyle ve organizasyon içindeki çalışma kültürüyle bağlantısının olduğu söylenebilmektedir.

İşin yapısı gereği karar verme imkânına sahip olmayan çalışanlar içinde bulunduğu iş çevresini kontrol edemeyeceğini düşünmektedir. Buna dayanarak çalışanlar kişisel ve sosyal ilişkilerini yönetebilme hususunda kendilerini yetkisiz hissetmektedir. İşyerinde herhangi bir manevi tatmin sağlamayan ve karşılığında ödül verilme gereği duyulmayan işlere çalışanların uzun süre ayırması sonucunda işyerine karşı bir hoşnutsuzluk meydana gelmektedir. Buna bağlı olarak önyargılar, işyerine yönelik olumsuz tutumlar ve yabancılaşma duygusu meydana gelmektedir. Bu durumda işe karşı yabancılaşan ve yaptığı işin anlamlı olmadığını düşünen çalışanlar işyeri dışında ortaya çıkabilecek önemli iş fırsatlarını değerlendirmeye çalışmaktadır.¹¹⁹ Yabancılaşma genel olarak bir işin isteksiz ve sahiplenme duygusu oluşmayacak bir şekilde yapıldığını ortaya koymaktadır. Çalışanların işe yönelik

¹¹⁸ Abraham K. Korman, Ursula Wittig-Berman, Dorothy Lang, Career Success and Personal Failure: Alienation In Professionals and Managers, Academy of Management Journal, Cilt 24, Sayı 2, 1981, s. 344 - 347.

¹¹⁹ Melvin Seeman, a.g.e., 1967, s. 274.

deneyimleri işe ve işletmeye karşı tutumunu belirlemekte ve yabancılaşma düzeyini şekillendirmektedir.¹²⁰

Marx işe yabancılaşma konusuna değinmekte ve işe yabancılaşmanın şu durumlarda meydana gelebileceğini ifade etmektedir:¹²¹

- Çalışanların üretimin anlamına ve ürettiği ürünlere karşı uzaklaşması
- Üretim sürecine katkı sağlayan çalışanların bütün süreç içerisindeki rolünü kavrayamaması
- Çalışanların yapmış olduğu iş süreçlerinin dış güçler tarafından kontrol edilmesi ve çalışanların kendilerini bu duruma adapte etmesi
- Yapılan işlerin çalışanların zekâsını ve yeteneklerini kısıtlı kullanmalarına neden olacak şekilde birçok uzmanlık alanına ayrılması

İşe yabancılaşmanın meydana geldiği bu durumların yanında, işe yabancılaşmanın iş süreçleri üzerindeki kontrolün kaybedilmesine bağlı olarak da ortaya çıkabileceği belirtilmektedir. Bu açıdan bakıldığında bazı hususlar çalışanların yaptıkları iş üzerinde kontrolü sağlayamamasına ve işlerini yönetememesine neden olmaktadır. Bu hususlar şu şekildedir:¹²²

- Çalışanların sıkı bir şekilde denetlenmesi
- İşyerinde birbirini tekrarlayan işlerin fazla olması

¹²⁰ Robert R. Hirschfeld, Hubert S. Feild, Arthur G. Bedelan, Work Alienation As An Individual-Difference Construct For Predicting Workplace Adjustment: A Test In Two Samples, Journal of Applied Social Psychology, Cilt 30, Sayı 9, 2000, s. 1881.

¹²¹ Kai Erikson, On Work and Alienation, American Sociological Review, Cilt 51, Sayı 1, 1986, s. 3

¹²² Melvin L. Kohn, a.g.e., 1976, s. 112 - 113.

- Birbirinden farklı ve kompleks işlerin sayısının az olması

Dolayısıyla bu hususların olması halinde çalışanlar iş süreçleri üzerindeki kontrolünü yitirmektedir. Çalışanlar üstleri tarafından sıkı bir şekilde denetlendiğinde, devamlı monoton ve rutin işleri yaptığı ve birbirinden farklı ve kompleks olan işleri yerine getirmediğinde işe karşı yabancılaşma duygusunu yaşamaktadır.

1.3 İşe Yabancılaşmanın Boyutları

İşe yabancılaşma genel olarak beş boyut altında incelenmektedir. Bu boyutlar yetkisizlik, anlamsızlık, normsuzluk (kuralsızlık), yalıtılmışlık (topluma yabancılaşma) ve kendine yabancılaşmadan oluşmaktadır.¹²³

1.3.1 Yetkisizlik

Kitlesel toplum bakış açısına göre bir toplumdaki insanların sosyal ilişkileri zayıflamaktadır. Kendilerini toplumdan soyutlayan insanlar kendilerini yetkisiz hissetmeye başlamaktadır. Ortaya çıkan bu yetkisizlik kişisel olmakla birlikte toplumdaki demokratik süreçlerin zarar görmesiyle de ilişkili olabilmektedir.¹²⁴ Kitlesel toplumun yapısı, toplumdaki değişkenlik, rasyonelleşme ve bürokratikleşme insanların çevresine karşı duyarsız olmasına neden olmaktadır. Bu durumda insanlar içinde bulunduğu çevre hakkında bilgi edinmemekte ve çevre üzerinde etkisinin olmadığına inanan insanlar yetkiye sahip olmadığını düşünmektedir.¹²⁵ İnsanlar yapısı gereği gelişme, büyüme ve gizil güçleri dile getirme eğiliminde olmaktadır. İnsanlar soyutlandığında, yalnız kaldığında ve yetkisizlik hissine kapıldığında yıkıcılığa sürüklenmektedir. Bu doğrultuda özgürlük insanlar için önemli hale gelmektedir. Özgürlük çağdaş insan için iki türlü anlam taşımaktadır. Eğer insanların sahip olduğu özgürlük bir şeyi yapma özgürlüğü olarak tasarlanırsa ve insanlar kendi benliğini ödün vermeden gerçekleştirebilirse toplumsal güdülerin temel nedeni ortadan kalkarak

¹²³ Melvin Seeman, a.g.e., 1959, s. 784 - 789.

¹²⁴ Arthur G. Neal, Melvin Seeman, Organizations and Powerlessness: A Test of The Mediation Hypothesis, American Sociological Review, Cilt 29, Sayı 2, 1964, s. 216.

¹²⁵ Melvin Seeman, Powerlessness and Knowledge, A Comparative Study of Alienation and Learning, Sociometry, Cilt 30, Sayı 2, 1967, s. 106.

insanlar kendiliğinden yaşama yetisini kazanabilmektedir. Özgürlüğe olumsuz açıdan bakıldığında ise, insanlar kendisi haricindeki amaçların bir aracı olarak kendilerine ve başkalarına karşı yabancılaşmış duruma gelmektedir. Bu durumun da kendilerini zayıflattığı ve yeni türden bağılıklara boyun eğmeye hazırladığı ifade edilmektedir.¹²⁶

İşletmecilik açısından bakıldığında ise yetkisizlik, insanların davranışlarının sonuçları üzerinde karar verme ve kontrol etme hakkının bulunmamasını ifade etmektedir.¹²⁷ Çalışanların yaptıkları işe yönelik karar alma ve uygulama imkânının bulunmaması durumunda çalışanlar yaptıkları işin ve iş çevresinin yönetilemez olduğuna inanmaktadır. Bu süreçte çalışanlar yetkisizlik hissine kapıldığından dolayı iş verimliliği azalmakta ve işyerindeki sosyal ilişkiler bozulmaktadır.¹²⁸ Çalışanların iş hayatlarındaki gelişmeleri kontrolü edememesi durumunda genel anlamda istek ve motivasyonlarında azalma öngörülmektedir.

İşyerindeki çevrenin de etkisiyle ortaya çıkan yetkisizlik hali çalışanlarda güvensizlik duygusunu ortaya çıkarmaktadır. Kontrol gücü çalışanlarda olduğunda ise güvensizlik duygusu ortadan kalkmaktadır. Kendilerini yetkisiz gören çalışanlar işlerin yetki sahibi olanlar tarafından belirlendiğini ve yürütüldüğünü ya da şans faktörüyle yürüdüğünü düşünebilmektedir. Yetki sahibi olmayan çalışanlar işyerindeki istismar edici davranışları, zarar verici kişileri ve durumları birbirinden ayırt etmekte zorlanmaktadır.¹²⁹ Yetki sahip olan çalışanların ise zarar verici davranışlardan uzak durabileceği ve işyerinde ortaya çıkabilen hataları telafi edebileceği düşünülmektedir.

Yetkisizlik boyutu ele alınırken çalışanların işe yönelik beklentilerini göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Nitekim çalışanların yapmakta olduğu işler ve bu işlerin sonuçlarıyla ilgili birtakım beklentileri bulunmaktadır. Çalışanların bu

¹²⁶ Erich Fromm, *Özgürlükten Kaçış*, Çev. Şemsa Yeğin, Payel Yayınları, 1996, s. 213 - 214.

¹²⁷ Melvin Seeman, a.g.e., 1959, s. 784.

¹²⁸ Melvin Seeman, a.g.e., 1967, s. 274.

¹²⁹ Catherine E. Ross, *Collective Threat, Trust, and The Sense of Personal Control*, Journal of Health and Social Behavior, Cilt 52, Sayı 3, 2011, s. 290.

beklentileri karşılanmadığında ve çalışanlar işlerini kontrol edebilme hususunda yetersizlik hissine kapıldığında yetkisizlik hali ortaya çıkmaktadır. Bu durum çalışanların psikolojisinin olumsuz yönde etkilenmesine neden olabilmektedir. Çalışanların yetki sahibi olmadığı bir işyerinde özerk bir yapının varlığından söz etmek mümkün olmamaktadır. Bu durumda çalışanların işlerini yerine getirirken serbest davranma imkânına sahip olamayacağı öngörülmektedir. Aksine çalışanlar işleri üzerinde hâkimiyet kuramadığı için hızlı bir şekilde kırılanlık yaşamaktadır.¹³⁰ Bu açıdan bakıldığında çalışanlara özerklik sağlayacak bir yapının oluşturulması ve çalışanların sahip oldukları bilgi ve yeteneği ortaya koymaları için gerekli fırsatların sağlanması beklenmektedir. Bu fırsatlar sağlandığı takdirde çalışanların işleri yerine getirirken daha fazla yetkiye sahip olabileceği düşünülmektedir.

Katı organizasyon yapıları içerisinde çalışanlar kendilerini baskı altında hissetmektedir. Çalışanlar örgütsel yapıdan kaynaklı istek ve talimatlara boyun eğmekte, önceden öngörülen rolleri eksiksiz bir şekilde yerine getirmekte ve işleri yerine getirirken inisiyatif alma imkânına sahip olmamaktadır. Katı örgütsel yapılar çalışanlardan uyum ve itaat beklemektedir. Çalışanlar da bu beklentiye yanıt vererek aykırı şekilde davranmamaktadır. Çalışanların üstlendiği bu zorunluluk çalışanlar üzerinde büyük bir baskı oluşturmaktadır. Bu durum, çalışanların görev yaptığı kurumda kendilerini yetkisiz görmelerine neden olmaktadır.¹³¹ Organizasyon yapısı ve işe yabancılaşma ilişkisine yönelik bu görüş doğrultusunda katı organizasyon yapılarının çalışanlara karar verme hakkı tanımadığı söylenebilmektedir. Bu durumda çalışanların sadece verilen işi yapmalarına imkân veren bir iş ortamında yer alacağı tahmin edilmektedir.

1.3.2 Anlamsızlık

Anlamsızlık, insanların nelere inanması gerektiği hususunda belirsizlik yaşamasını ve insanların karar vermeleri için gerekli olan standartların açık olmayışını

¹³⁰ Luther B. Otto, David L. Featherman, Social Structural and Psychological Antecedents of Self-Estrangement and Powerlessness, American Sociological Review, Cilt 40, Sayı 6, 1975, s. 703.

¹³¹ Ömer Aytaç, Örgütler: Sosyolojik Bir Perspektif, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 14, Sayı 1, 2004, s. 208.

ve eksikliğini ifade etmektedir.¹³² İnsanlar dünyadaki her şeyin olduğundan daha farklı bir hale bürünebileceğini fark ettiğinde, dünyanın kendilerine anlam sunabilmesinin mümkün olmadığına inanmaktadır. Bu doğrultuda yaşamına anlam katmak isteyen insanlar yaşadıkları dünyada nasıl anlam bulabileceğini düşünmeye başlamaktadır. Birçok insanın yaşadığı bu durum boşluk duygusundan daha farklı bir yapıya sahip olmaktadır. Yani insanlar yapmayı tasarladığı şeylerin ilgiye değer olduğuna, yararına, önemine ve gerçekliğine inanmamaktadır. Özellikle endüstrileşmiş toplumlarda anlamsızlığın daha fazla olduğu görülmektedir. Endüstrileşmiş toplumlarda çalışmak bile yaşama anlam katma hususunda yeterli olmamaktadır. Bu toplumlarda yaşayan insanlar dev bürokratik sistemlere hizmet vermekte ve bireysel yaratıcılığın kabul edilmediği veya denetlendiği işleri yapmaktadır.¹³³ Sanayi devriminin de ortaya çıkmasıyla endüstrileşen bu toplumlarda işçiler üretilen ürünün sadece küçük bir biriminden sorumlu olmaktadır. İşçiler emek vererek ortaya çıkardığı son ürüne yönelik katkısını algılamamaktadır. Üründen uzaklaşan işçiler davranışlarının sonucunu görmemektedir. Bu durumda işçiler ne işe yaradıklarını sorgulayarak anlamsızlık duygusunu hissetmeye başlamaktadır.¹³⁴ Anlamsızlık duygusunu yaşayan işçiler yaptıkları işin ve işe yönelik düşüncelerinin önemini ve faydasını değerlendirmede zorluklar yaşayabilmektedir.¹³⁵

Anlam arayışı insanların yaşamındaki temel bir güdü olarak bilinmektedir. Bu anlam sadece kişilerin kendisi tarafından bulunmakta ve eşsiz bir yapıya sahip olmaktadır. Bu şekilde elde edilen anlam insanları tatmin edebilmektedir.¹³⁶ Ancak aradığı anlamı bulamayan insanlar kendilerini boşluğa sürüklenmiş gibi hissetmektedir. Ayrıca bu insanlar kişisel ve sosyal değerlerin eksikliğini de

¹³² Melvin Seeman, a.g.e., 1959, s. 786.

¹³³ Engin Geçtan, Varoluş ve Psikiyatri, Metis Yayınları, 2016, s. 135 - 137.

¹³⁴ Sadi Yılmaz, Pınar Sarpkaya, Eğitim Örgütlerinde Yabancılaşma ve Yönetimi, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt 6, Sayı 2, 2009, s. 322.

¹³⁵ Adem Uğur, Zehra Erol, Örgütlerde Kritik Sorun Kaynağı Olarak İşe Yabancılaşma, Yabancılaşma ve Bürokrasi Arasındaki İlişkiye Yönelik Kavramsal Bir Yaklaşım, Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı 8, 2015, s. 184.

¹³⁶ Viktor E. Frankl, İnsanın Anlam Arayışı, Çev. Selçuk Budak, Okuyan Us Yayınları, 2009, s. 113.

yaşamaktadır.¹³⁷ Dolayısıyla anlam arayışı kişilerin hayatını yönlendirmesinde etkili bir faktör olarak belirmektedir.

İş süreçlerinde meydana gelen anlamsızlık duygusu ise esasında yapılan işin başka kişiler, gruplar, kurum ve çevre üzerinde etkisinin bulunmadığını göstermektedir. Diğer bir deyişle, bir işin anlamlı olması için işi yapan kişiyle birlikte başka kişilerin ve kurumların da o işin sonuçlarından olumlu yönde etkilenmesi ve işin, bu kişilere ve kurumlara katkı sağlaması gerekmektedir. Örnek olarak bir temizlik işçisi için yaptığı iş anlamlı olabilmektedir. Nitekim bu işçi yaptığı iş sayesinde gelecek nesiller için temiz bir çevre oluşturulmasına katkı sağladığını düşünebilmektedir. Temizlik işçisi örneğinde olduğu gibi değişik sektörlerde görev yapan çalışanların yaptığı iş başkaları tarafından önemsendiğinde ve takdir edildiğinde anlamsızlık ortadan kalkmaktadır.¹³⁸ Öte yandan çalışanlar yaptığı işe gerçek anlamını yükleyemediğinde ve yaptığı işin işletmede gerçekleşen diğer iş süreçlerine yönelik katkısını anlayamadığında yaptığı işi anlamsız bulmaktadır.¹³⁹

İşletmelerde görev yapan çalışanlar anlamsızlık duygusunu birçok kez yaşamaktadır. Çalışanlar sadece kendi uzmanlık alanındaki işler hakkında bilgi sahibi olduğunda, ancak diğer bölümlerdeki çalışma arkadaşlarının işleri hakkında bilgi sahibi olmadığında işletmenin genel amaçlarına ve başarısına ne şekilde hizmet edeceğini bilmemektedir. Başka bir deyişle, iş görenler işletme içindeki diğer bölümlerin fonksiyonlarını ve bu bölümlerde yapılan işlerin genel olarak işletmeye olan katkılarını kavramamaktadır. İş görenler yapılan işlerin bütün faaliyetler içerisindeki yerini, önemini ve bu faaliyetlerle olan ilişkisini kavrayamadığında anlamsızlık ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla bir işin işletmedeki başka faaliyetlerle ve işletmenin amaçlarıyla olan ilişkisi tam olarak anlaşılmadığında anlamsızlığın

¹³⁷ Hugh L. Bickford, Arthur G. Neal, Alienation and Social Learning: A Study of Students In A Vocational Training Center, Sociology of Education, Cilt 42, Sayı 2, 1969, s. 144.

¹³⁸ Catherine Bailey, Adrian Madden, What Makes Work Meaningful-Or Meaningless, MIT Sloan Management Review, Cilt 57, Sayı 4, 2016, s. 54.

¹³⁹ Clifford J. Mottaz, Some Determinants of Work Alienation, The Sociological Quarterly, Cilt 22, Sayı 4, 1981, s. 519.

meydana gelebileceği ileri sürülmektedir.¹⁴⁰ İşyerinde gerçekleşen bir işin işletmedeki diğer fonksiyonlarla olan ilişkisini anlayabilmek için iş görenlerin iş kimliğinin oluşturulması gerekmektedir. İş kimliğinin oluşması durumunda, bir iş görenin kendisini tutarlı, özgün ve pozitif bir şekilde tanımlamasına imkân veren bilişsel bir eylem söz konusu olmaktadır.¹⁴¹ Çalışanların iş kimliğinin oluşturulması ve faaliyetleri bir bütün halinde görebilmesi için çalışanların iş ve sosyal ilişkilerinin geliştirilmesi beklenmektedir.

1.3.3 Normsuzluk (Kuralsızlık)

Norm, kültürün belirlediği yerleşik davranış kurallarını ifade etmektedir. Her toplumda insanlara yol gösteren, doğru ve yanlışın ne olduğunu belirleyen kurallar bulunmaktadır. Dolayısıyla normlar yaptırımı olan kurallar sistemi şeklinde açıklanabilmektedir.¹⁴² Normlar insanlara nasıl davranmaları gerektiğini göstermekte ve insanları doğru davranışa yönlendirmektedir. Normlar yazılı ve biçimsel kuralların ötesinde sosyal kurallardan oluşmaktadır.¹⁴³ Yabancılaşmanın bir boyutu olarak ele alınan normsuzluk ise anomi kavramı ile açıklanmaktadır. Anomi, bireysel davranışları düzenleyen sosyal normların etkinliğinin kaybolmasını veya ortadan kalkmasını ifade etmektedir. Anomi, yabancılaşmanın ayrılmaz bir parçasını oluşturmaktadır. Ancak anominin meydana geldiği olguların nasıl kavramsal hale getirileceği belirginlik kazanmamaktadır. Normsuzluk herhangi bir kurumdaki veya toplumdaki sosyal koşulları ve insanların psişik durumlarını kapsayacak bir genişliğe sahip bulunmaktadır. Buna göre normsuzluk kişilerin düzensiz olması, kültürel çöküntü ve karşılıklı güvensizlik gibi sosyal ve psişik faktörleri kapsayan bir yabancılaşma boyutunu ifade etmektedir.¹⁴⁴

¹⁴⁰ Jon M. Shepard, *Automation and Alienation: A Study of Office and Factory Workers*, The MIT Press, 1971, s. 14 - 15.

¹⁴¹ Giovanni Di Stefano, *Meaningfulness and Meaninglessness of Work* In Charles Bukowski, *World Futures*, Cilt 73, Sayı 4-5, 2017, s. 274.

¹⁴² Enver Özkalp, Hüsnü Arıcı, Rüveyde Bayraktar, Orhan Aydın, Buket Erkal, Ali Uzunöz, *Davranış Bilimlerine Giriş*, Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi Yayını, Sayı 1355, 2004, s. 62 - 63.

¹⁴³ Ela Burcu Uçel, Mert Günerergin, A. Güldem Cerit, *An Empirical Study of The Relationship Between Normlessness, Business Ethics and Social Responsibility*, *African Journal of Business Management*, Cilt 4, Sayı 18, 2010, s. 3948.

¹⁴⁴ Melvin Seeman, a.g.e., 1959, s. 787.

Sosyolojik niteliğe sahip olan anomi kavramı incelenirken insanların kültürel ve sosyal bir çevresinin bulunduğu göz önüne alınmaktadır. Kültürel yapı, bir grup veya toplumda yer alan insanlara özgü davranışları yönlendiren normatif değerlerden oluşmaktadır. Sosyal yapı ise, bir grup veya toplumdaki farklı niteliğe sahip insanlara yönelik düzenlenmiş sosyal ilişkilerden oluşmaktadır. Anomi, kültürel normlar ile bir grup veya toplumdaki insanların bu kültürel normlara uyum sağlamak için sahip olduğu sosyal yetenekler arasında bir ayrışım ve kopukluk olduğunda ortaya çıkmaktadır.¹⁴⁵ Anomi birey ve toplum ilişkisi açısından ele alındığında, toplumsal yapının bozulması ve dağılması durumunda yalnızlığın yaygın hale geleceği ifade edilmektedir.¹⁴⁶ Yalnızlığın yaygın hale gelmesi sonucunda toplumsal ilişkilerin zarar görmesi ve sonuç olarak yabancılaşmanın meydana gelmesi söz konusu olabilmektedir.

Normsuzluk esasında insanların davranışlarını düzenleyen ve herkes tarafından kabul edilen normların ortadan kalkmasını ifade etmektedir. Ancak insanların birtakım amaç ve hedeflere ulaşmak için sergilediği ancak içinde bulunduğu kurum veya toplum tarafından benimsenmeyen ve kabul edilmeyen davranışlar da gerçekleşebilmektedir. Dolayısıyla ulaşılmak istenen amaç ve hedefler ile bir kurum veya toplumdaki davranışları yönlendiren kurallar arasında boşluk veya eksiklik oluşabilmektedir.¹⁴⁷ İnsanların içinde bulunduğu kurum veya toplumdaki kuralları ve normları benimsemesine ve buna göre hareket etmesine engel olan faktörler bulunmaktadır. Kişisel faktörler ve sosyo-kültürel faktörler insanların içinde bulunduğu kurumun veya toplumun norm ve kurallarına bakış açısını etkilemektedir. Kişisel faktörler kapsamında insanların zihinsel yapıları, duygusal yapıları ve inanç ile tutumları ele alınmaktadır. Sosyo-kültürel faktörler kapsamında ise yoksulluk, eğitim eksikliği ve çalışma koşulları gibi faktörler ele alınmaktadır. Bu faktörler insanlar

¹⁴⁵ Robert K. Merton, *Social Theory and Social Structure*, The Free Press, 1968, s. 229.

¹⁴⁶ Bülent Bayat, a.g.e., 1996, s. 99.

¹⁴⁷ Catherine E. Ross, John Mirowsky, *Normlessness, Powerlessness, and Trouble With The Law*, *Criminology*, Cilt 25, Sayı 2, 1987, s. 257.

arasındaki iletişimin bozulmasına yol açarak insanların içinde bulunduğu kurum veya toplumun normlarını benimsemesine engel olabilmektedir.¹⁴⁸

İşletmelerde yabancılaşma duygusu yaşayan her çalışan ihtiyaçlarının karşılanmasından tatmin olmamaktadır. Çalışanların ihtiyaçlarını onları tatmin edecek şekilde karşılayabilmek için örgütsel üyeliğe önem vermek gerekmektedir. Örgütsel üyelik yoluyla çalışanların tatminini sağlamak için örgütsel amaçlara ulaşabilmeyi sağlayacak işlere ve bu işleri yapabilmek için yüksek düzeyde enerjiye ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak işletmelerde ortaya çıkan yetkisizlik ve normsuzluk, yabancılaşan çalışanın örgütsel amaçlara ulaşabilmek için sahip olduğu yeteneği sergilemesine engel olmaktadır. Bununla birlikte çalışanların ihtiyaçlarını onları tatmin edecek şekilde karşılamak da zorlaşmaktadır.¹⁴⁹

1.3.4 Yalıtılmışlık

Yalıtılmışlık, toplum tarafından yüksek değer atfedilen amaç ve inançlara bireyler tarafından daha az değer verilmesini ifade etmektedir. Yalıtılmışlık esasında bireylerin kendilerini toplumdan ayırması olarak da açıklanmaktadır.¹⁵⁰ Başka insanlarla ilişki kurmak insan varlığının önemli ve doğal bir parçası olmasına rağmen insanlar kendilerini geri plana çekebilmektedir. Bu yüzden yalıtılmışlık tipik olmayan bir boyut olarak ele alınmaktadır.¹⁵¹ Yalıtılmışlık boyutu insanların içinde bulunduğu fiziksel çevreden veya diğer insanlarla ilişki kurmaktan kaçınmasını ele almaktadır. Ortaya çıkan bu geri çekilme veya uzaklaşma eylemine insanların içinde bulunduğu psikolojik durum veya çevre neden olabilmektedir.¹⁵² Bununla birlikte fiziksel ve ekonomik faktörler de yalıtılmışlık üzerinde etkili olmaktadır. Nitekim insan sağlığının bozulması, engelli olma ve bilinç bozukluğu gibi olumsuzluklar insanların

¹⁴⁸ Herbert McClosky, John H. Schaar, Psychological Dimensions of Anomy, American Sociological Review, Cilt 30, Sayı 1, 1965, s. 20 - 21.

¹⁴⁹ David Efraty, M. Joseph Sirgy, C. B. Claiborne, The Effects of Personal Alienation On Organizational Identification: A Quality-of-Work-Life Model, Journal of Business and Psychology, Cilt 6, Sayı 1, 1991, s. 61.

¹⁵⁰ Melvin Seeman, a.g.e., 1959, s. 789.

¹⁵¹ Sheila J. Linz, Bonnie A. Sturm, The Phenomenon of Social Isolation In The Severely Mentally Ill, Perspectives In Psychiatric Care, Cilt 49, 2013, s. 245.

¹⁵² Cevat Elma, a.g.e., 2003, s. 36.

kendilerini toplumdan ayırmasına neden olabilmektedir. Gelir yetersizliği gibi ekonomik şartlar da insanların sosyal aktivitelere katılmalarına engel olmaktadır. Bu durumda insanlar yine kendilerini toplumdan uzak tutabilmektedir.¹⁵³

Yalıtılmışlığın iki şekilde gerçekleştiği ifade edilmektedir. Buna göre insanlar gönüllü olarak sosyal ilişkilerini sona erdirmektedir. Diğer türlü ise, insanlar sosyal ilişkilerini devam ettirmek istese de başkaları tarafından sosyal ilişkilerin dışında tutulmaya zorlanmaktadır. Genel olarak yalnız kalmayı tercih eden insanlar gönüllü bir şekilde sosyal ilişkilerini devam ettirmeme kararı almaktadır. Zorlayıcı bir şekilde gerçekleşen yalıtılmışlık durumu ise insanların talep ve istekleri içinde bulunduğu sosyal grubun kabul edebileceği sınırı aştığında ortaya çıkmaktadır.¹⁵⁴ Bu durumda insanlar içinde bulunduğu sosyal grubun desteğini alamayarak grubun dışına doğru itilebilmektedir.

İşletmelerde insanların içinde bulunduğu gruptan ve çevreden destek görmemesi ve diğer insanlarla olan duygusal ve sosyal etkileşiminin azalması yalıtılmışlık duygusunu ortaya çıkarmaktadır.¹⁵⁵ İş görenler kendilerini fiziksel olarak çalıştığı yerden soyutlamakla birlikte zihinsel olarak da işletmelere karşı uzak kalabilmektedir. Bu durumda iş görenler işletmelerde ortaya çıkan fikir ve düşüncelere karşı kayıtsız kalmaktadır.¹⁵⁶ İş görenlerin fiziksel ve zihinsel olarak kendilerini işletmeden uzak tutmasında etkili olan örgütsel faktörler bulunmaktadır. Bu faktörlerden organizasyon kültürü, iş görenlerin tatminkâr ve aidiyet duygusunu hissetmesi bakımından önem arz etmektedir. Başka bir örgütsel faktör olan iş rolleri ile yalıtılmışlık arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu söylenebilmektedir. İş rollerinin anlamlı olması yalıtılmışlığın azaltılmasında etkili olabilmektedir. Aynı zamanda iş görenlerin iş süreçleri üzerindeki hâkimiyeti çalışanların yabancılaşma duygusunu ortadan kaldıracabilmektedir. Açık ve net bir şekilde belirlenmiş grup normları ve herkes

¹⁵³ Barbara Fioto, Social Isolation: Important Construct In Community Health, Geriatric Nursing, Cilt 23, Sayı 1, 2002, s. 54.

¹⁵⁴ Diana Luskin Biordi, Nicholas R. Nicholson, a.g.e., 2013, s. 97 - 98.

¹⁵⁵ Greg W. Marshall, Charles E. Michaels, Jay P. Mulki, Workplace Isolation: Exploring The Construct and Its Measurement, Psychology & Marketing, Cilt 24, Sayı 3, 2007, s. 198.

¹⁵⁶ David Collins, Control and Isolation In The Management of Empowerment, Empowerment In Organizations, Cilt 4, Sayı 2, 1996, s. 35.

tarafından kabul edilen grup değerleri yine yalıtılmışlığın azaltılmasında önemli rol oynamaktadır. Çalışanların performansına yönelik yapıcı geri bildirimler çalışanların kendilerini değerli hissetmesini sağlamaktadır. Yöneticilerin yapıcı geri bildirimlerde bulunmasının yanı sıra, aynı düzeyde yer alan çalışanların birbirleriyle olan etkileşimi ve paylaşımı da çalışanlarda bağlılık duygusunu ortaya çıkarabilmektedir. Bu faktörlerin dışında statü gücü ve işletmelerde yer alan grupların bütünleşmesi ile yalıtılmışlık arasında yakın bir ilişkinin bulunduğu ifade edilmektedir.¹⁵⁷

1.3.5 Kendine Yabancılaşma

Yabancılaşmanın diğer bir boyutu olan kendine yabancılaşma esasında kapitalist sistem içerisinde ön plana çıkmaktadır. Bu bağlamda işçinin üretim sürecine yabancılaşmasıyla ilişkili olarak kendine yabancılaşma, işçinin emeğinin kendi öz varlığıyla uyumlu olmaması şeklinde açıklanabilmektedir. İnsan kendi özünün bilincine sahip bir varlık olduğuna göre, yabancılaşmış emek, insan emeğinin kendini olumlayarak nesnel hale gelmesini engellemekte ve insanın öz varlığını yadsımaktadır.¹⁵⁸

Günümüzde ise bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmelerin meydana getirdiği bilgi toplumunda kendine özgü işgören ve iş türleri ortaya çıkmaktadır. İş türlerindeki değişimle birlikte iş görme yöntemleri değişmekte ve işler sabit mekânlardan sanal ortamlara taşınmaktadır. Buna bağlı olarak esnek çalışma şekilleri meydana gelmektedir. Bilginin ve bilgi işçilerinin önem kazanmasıyla birlikte işlerin esneklik kazanması ve sanal ortama taşınması, çalışanın mekân fikrinden uzaklaşmasına neden olmaktadır. Esnek çalışma yoluyla çalışanın işletmeyle olan bağı sadece ağ bağlantısı düzeyinde kalmaktadır. Bu durumda çalışanda kurumsal bağlılık hissi oluşmamakta ve çalışan kendine karşı yabancılaşma duygusunu hissedebilmektedir.¹⁵⁹ Dolayısıyla işletmelerde ortaya çıkan kendine yabancılaşma boyutu, işe yönelik insanların

¹⁵⁷ Gina Vega, Louis Brennan, Isolation and Technology: The Human Disconnect, Journal of Organizational Change Management, Cilt 13, Sayı 5, 2000, s. 473 - 476.

¹⁵⁸ Pars Esin, İş Bölümü, Yabancılaşma ve Sosyal Politika, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, No 502, 1982, s. 145.

¹⁵⁹ Hasan Tutar, Katı Olan Her İş Sanallaşılıyor veya İşgörenin Artan Yalnızlığı Üzerine: Kuramsal Bir Yaklaşım, “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt 9, Sayı 2, 2007, s. 127 - 132.

işselleştirdiği anlamın kaybolmasını ve insanların kendisine duyduğu öz saygının ortadan kalkmasını ifade etmektedir. Bu tarz bir yabancılaşma sürecinde yabancılaşmanın hangi faktörlerden kaynaklandığını tespit etmek kolay olmamaktadır. Kendine yabancılaşma boyutunu algılayabilmek için yabancılaşmayı gelecekte beklenen ödüller üzerindeki bağımlılık derecesi olarak ele almak gerekmektedir. Bu açıdan bakıldığında, sadece para için çalışan işçiler ve işini hemen bitirmek için çok kolay ve basit bir yemek yapan ev hanımı kendine yabancılaşma boyutuna örnek olarak verilebilmektedir.¹⁶⁰

Çalışanların kendine yabancılaşması yaptıkları işin özellikleriyle ilişkilendirilmektedir. Kapsamı ve derinliği çok dar olan ve dolayısıyla monoton yapıya sahip olan işleri yapan çalışanlar genel olarak içsel bir tatmin elde edemediği için sorumluluk almaktan kaçınmaktadır. Formal yapı içerisinde gerçekleşen monoton işler çalışanların yaratıcılığını sınırladığından dolayı kendilerini tatmin edecek fikirler veya eylemler meydana gelmemektedir.¹⁶¹ Dolayısıyla monoton yapıya sahip işler çalışanların yaratıcılığını sınırlayarak gerçek yeteneklerini sergilemesinin önüne geçebilmektedir. Bu doğrultuda monoton işler çalışanların tüm potansiyelini kullanarak hedeflerine ulaşmasını engelleyebilmektedir.

Kendine yabancılaşma boyutuna göre insanlar genel olarak hayata karşı negatif bir tutum sergilemektedir. Bu durumda hayat, insanlar açısından amaç yerine araç haline dönüşmektedir. Kendine yabancılaşan insan zaman içinde yaşadığı yabancılaşma duygusunu başka insanlarla kurduğu ilişkilere de yansıtmaktadır.¹⁶² Bu bilgilere göre kendine yabancılaşan insanın yaşadığı hayattan tatmin olamayacağı ve bu tatminsizliği çevresindeki insanlara da yansıtarak yapıcı ilişkiler kuramayacağı öngörülmektedir.

¹⁶⁰ Melvin Seeman, a.g.e., 1959, s. 790.

¹⁶¹ J. C. Sarros, G. A. Tanewski, R. P. Winter, J. C. Santora, I. L. Densten, Work Alienation and Organizational Leadership, British Journal of Management, Sayı 13, 2002, s. 288.

¹⁶² Alihan Gök, Nial Tekin, Yabancılaşma ve Özsaygı: Çoğulcu Eleştiriler Üzerinden Bir Değerlendirme, Marmara Üniversitesi Siyasal Bilimler Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, 2015, s. 282.

Kendine yabancılaşan kişiler için yaşam oldukça sıkıcı ve önemsiz bir hale gelebilmektedir.¹⁶³ Ayrıca kendine karşı yabancılaşan insan özgün bir kimlik ve kişilikten de yoksun olabilmektedir. Buna göre kendine karşı yabancılaşan insanın kendisiyle ilgili kararları tak başına vermekte zorlandığı ve karar verme sürecinde başka insanlardan etkilendiği ileri sürülmektedir. Kendine karşı yabancılaşmayan insan ise kendisiyle ilgili kararları özerk bir şekilde ve değerlerine bağlı olarak verebilmektedir. Kendine karşı yabancılaşmayan insan eylem ve davranışlarının sonuçlarını değerli bularak sahip olduğu ustalığın farkına varmaktadır. Ancak kendine karşı yabancılaşan insan ise kendini iç dünyanın merkezinde görememektedir.¹⁶⁴ Bu yüzden kendine karşı yabancılaşan insan eylem ve davranışlarının değerli olduğunun farkına varamayarak başarma güdüsünden yoksun kalabilmektedir.

Kendine yabancılaşma iki farklı biçimde meydana gelebilmektedir. İlk olarak kendine yabancılaşmanın kendine ve çevresindeki insanlara uzaklaşan içe kapanık kişilerde meydana gelebileceği ifade edilmektedir. Bu tarz insanlarda kaygılanma ve kendisini geri planda tutma düşüncesi bulunmaktadır. Böyle bir kendine yabancılaşma biçiminde başkalarından farklılaşma ve aykırı davranma söz konusu olabilmektedir. Diğer türlü kendine yabancılaşma biçiminde yine kişinin kendine uzaklaşması söz konusu olmaktadır. Ancak kişide kaygılanma ve aykırı davranışlar gözlenmemektedir. Kişi kendini çevreden soyutlamamakta ve sosyal ilişkileri bu durumdan etkilenmemektedir.¹⁶⁵ Her iki sınıflandırmaya göre de kişinin kendine yabancılaşması söz konusu olmaktadır. Kişi kendisini çevresinden soyutlayarak kendine yabancılaşabileceği gibi, sosyal ilişkilerinin etkilenmesine izin vermeden de kendine yabancılaşabilmektedir.

¹⁶³ Luther B. Otto, David L. Featherman, a.g.e., 1975, s. 703.

¹⁶⁴ John Miller, Schooling and Self-Alienation: A Conceptual View, The Journal of Educational Thought (JET), Cilt 7, Sayı 2, 1973, s. 106.

¹⁶⁵ Frank Johnson, Psychological Alienation: Isolation and Self - Estrangement, Psychoanalytic Review, Cilt 62, Sayı 3, 1963, s. 378.

1.4 İŖe Yabancılaşmanın Organizasyonlar Üzerindeki Sonuçları

İŖ görenlerin organizasyon içinde sergilediği davranışlar üzerinde yaşadığı duygusal olayların etkisi bulunmaktadır. İŖ görenlerin organizasyonu adaletli veya adaletsiz olarak algılamasında yaşadığı duygusal olayların etkisinin bulunduğu söylenebilmektedir.¹⁶⁶ İŖe yabancılaşma sonucunda iş görenler birtakım olumsuz duyguları yaşamakta ve değişik ruh hallerine bürünmektedir. Bu duygular iş görenlerin tutum ve davranışına yansımakta ve iş görenler içinde bulunduğu ilişkileri ve durumları olumsuz bir şekilde algılamaktadır. Bu açıdan bakıldığında işine yabancılaşmış bir iş görenin yönetim uygulamalarını adaletsiz bulması beklenebilmektedir.¹⁶⁷ Buna dayanarak işe yabancılaşmanın örgütsel adaletsizliğe yol açabileceği öngörülmektedir. Yalıtılmışlığın ve soyutlanmanın gerçekteştiği bir kurumda örgütsel adaletsizlik meydana gelebilmektedir. İŖ görenler kendilerini soyutladıklarında ve diğer kişilerle ilişki kurmaktan kaçındıklarında ödüllendirilmenin eşit bir şekilde yapılmayacağı, organizasyon içi kaynakların adil olarak dağıtılmayacağı ve organizasyon içi diğer uygulamaların herkes için geçerli olmayacağı belirtilmektedir. Yine iş görenler kendilerini organizasyondan ve iş ortamından soyutladıklarında üstleri tarafından dışlanmakta ve karar verme süreçlerine dâhil edilmemektedir. Diğer bir bakış açısına göre ise organizasyon içindeki eşit olmayan muamelelerin ve açıklamaların iş görenlerin iş çevresinden ve sosyal ilişkilerinden uzaklaşmasına neden olacağı ileri sürülmektedir.¹⁶⁸ Buna göre işe yabancılaşma ve örgütsel adaletsizlik olgularının birbirlerini karşılıklı olarak etkilediği söylenebilmektedir.

İŖe yabancılaşmanın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumsuz etkisinin bulunduğu ifade edilmektedir. Buna göre işe karşı yabancılaşan iş görenler görev tanımında yer alan işlere yönelik davranışlarını sınırlandırmaktadır. Bu durum aynı

¹⁶⁶ Mahmut Özdevecioğlu, Duygusal Olaylar Teorisi Çerçevesinde Pozitif ve Negatif Duygusallığın Algılanan Örgütsel Adalet Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi, Cilt 59, Sayı 3, 2004, s. 184.

¹⁶⁷ Tülay Turgut, Yaprak Kalafatoğlu, İŖe Yabancılaşma ve Örgütsel Adalet, İŖ, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt 18, Sayı 1, 2016, s. 29.

¹⁶⁸ Adnan Ceylan, Seyfettin Sulu, Organizational Injustice and Work Alienation, Ekonomika a Management, Sayı 2, 2011, s. 67.

zamanda iş görenlerin organizasyonun yararına olabilecek gönüllü davranışları sergilemesine de engel olmaktadır.¹⁶⁹ Örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş görenler organizasyona yarar sağlamak için gönüllü olarak faaliyetler göstermekte ve yeteneklerini ortaya çıkarmaktadır. Bu yüzden örgütsel vatandaşlık davranışı organizasyonlarda yönetsel etkinliği ve iş görenlerin verimliliğini artırmaktadır. İş görenler yabancılaşma duygusuna kapıldığında ise iş görenlerin yaratıcılığı ortadan kalkmakta ve iş performansı düşmektedir. Buna bağlı olarak iş süreçlerindeki etkinlik azalmaktadır.¹⁷⁰ Dolayısıyla genel olarak işletme performansının ve verimliliğinin de bu durumdan olumsuz yönde etkileneceği söylenebilmektedir.

Bunun dışında işe yabancılaşmanın organizasyonlar üzerindeki diğer olumsuz etkileri şu şekilde ifade edilmektedir:¹⁷¹

- Örgütsel özdeşleşme düzeyinin azalması
- Örgütsel bağlılığın azalması
- İş performansının düşmesi
- Düşmanca davranış sergilenmesi
- İş güvenliğinin azalması

1.5 İşe Yabancılaşmanın Çalışanlar Üzerindeki Sonuçları

İşe yabancılaşmanın çalışanlar üzerinde de birtakım olumsuz etkileri bulunmaktadır. İşinde kendini özgür hissetmeyen, karar verme yetkisi sınırlanan, işletme politikalarının belirlenmesinde etkisi olmayan, devamlı aynı işi tekrar eden ve iş arkadaşlarından soyutlanmış olan çalışanlarda fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklar

¹⁶⁹ Maria Jesús Suárez-Mendoza, Pablo Zoghbi-Manrique-de-Lara, The Impact of Work Alienation On Organizational Citizenship Behavior In The Canary Islands, International Journal of Organizational Analysis, Cilt 15, Sayı 1, 2007, s. 60.

¹⁷⁰ Abidin Dağlı, Emel Averbek, The Relationship Between The Organizational Alienation and The Organizational Citizenship Behaviors of Primary School Teachers, Universal Journal of Educational Research, Cilt 5, Sayı 10, 2017, s. 1710.

¹⁷¹ Dan S. Chiaburu, Tomas Thundiyil, Jiexin Wang, Alienation and Its Correlates: A Meta-Analysis, European Management Journal, Cilt 32, Sayı 1, 2014, s. 25.

meydana gelebilmektedir. Çalışan yabancılaşma sonucunda bunalım yaşayarak mutsuz olabilmekte ve nihayetinde işe devamsızlık, iş kazaları ve yüksek işgücü devri ortaya çıkabilmektedir. Bunun yanında üretim sürecinde yer alan ancak üretilen ürünün tamamını göremeyen ve yaptığı işi anlamlı bulmayan çalışanların iş tatmini de düşük olmaktadır.¹⁷² Üretim sürecine herhangi bir katkısının olmadığını hisseden çalışanların işe yabancılaşması durumunda ilgisizlik, duyarsızlık, tükenmişlik, acımasızlık ve kabalık gibi davranışlar sergileyebileceği ileri sürülmektedir.¹⁷³ Bu noktadan hareketle yabancılaşmanın muğlak ve belirsiz bir niteliğe sahip olmasına rağmen insan davranışlarının açıklanmasında önemli bir katkı sağladığı söylenebilmektedir.

İşe karşı yabancılaşan çalışanların işe yönelik çabasının ve çalıştığı kuruma karşı bağlılık duygusunun azaldığı söylenebilmektedir. Özellikle yetkisizlik hissini yaşayan ve yaptığı işi anlamsız bulan çalışanların işe yönelik çabasının ve örgütsel bağlılığının azaldığı belirtilmektedir.¹⁷⁴ Çalıştığı kuruma bağlılığı azalan çalışanların düşük performans sergiledikleri görülmektedir. Devamında ise çalışanların işlerini sabote ederek kurum içinde saldırgan davranışlara yönelebileceği belirtilmektedir.¹⁷⁵

Çalışanlar ihtiyaçlarını karşılayamadığı zaman eksiklik hissetmektedir. İhtiyaçlarını gideremeyen çalışanlar devamında iş tatminsizliği yaşamakta ve işini benimsememektedir. Yabancılaşan çalışanların kurumdaki imkânlardan yoksun kalabileceği ifade edilmektedir.¹⁷⁶ Çalışanlar bu durumdan dolayı strese girmekte ve çatışmalar yaşayabilmektedir. Bunun sonucunda ise çalışanların bireysel verimliliği azalmaktadır.¹⁷⁷ İşini benimsemeyen ve işinden uzaklaşan çalışanlar zaman içerisinde

¹⁷² Mehmet Turan, Gülşah Parsak, Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 20, Sayı 2, 2011, s. 2 - 6.

¹⁷³ Yahya H. Affinnih, a.g.e., 1997, s. 387.

¹⁷⁴ Lars Tummers, Laura den Dulk, The Effects of Work Alienation On Organizational Commitment, Work Effort and Work-To-Family Enrichment, Journal of Nursing Management, Cilt 21, Sayı 6, 2013, s. 852.

¹⁷⁵ N. Öykü İyigün, Canan Çetin, Psikolojik Kontratın Örgütsel Sapma Üzerindeki Etkisi ve İlaç Sektöründe Bir Araştırma, Öneri Dergisi, Cilt 10, Sayı 37, 2012, s. 15.

¹⁷⁶ David Efraty, M. Joseph Sirgy, C. B. Claiborne, a.g.e., 1991, s. 60.

¹⁷⁷ Hasan Yüksel, Yabancılaşma Kavramı Paralelinde Emeğin Yabancılaşması ve Sonuçları, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 14, Sayı 14, 2014, s. 174 s- 175.

iş çevresinden de kendilerini soyutlamaktadır. Nihayetinde bu durum çalışanların işten ayrılmasına, psikolojik ve sosyal açıdan kendilerini rahat hissedebileceği başka bir iş aramasına yol açabilmektedir.¹⁷⁸ Bu açıdan bakıldığında çalışanların işe karşı yabancılaşmasıyla başlayan sürecin zaman içerisinde iş çevresine uzaklaşma ve kurumdan ayrılma kararı ile sonlandığı söylenebilmektedir.

İşe yabancılaşmanın çalışanlar üzerinde yarattığı diğer olumsuz sonuçlar şu şekilde ifade edilmektedir:¹⁷⁹

- Yaratıcılığın ortadan kalkması
- Sosyal ilişkilerden kaçınma
- Yaşama karşı ilginin azalması
- Sosyal değer yargılarına ve normlara karşı olunması
- Sorgulama ihtiyacı duymadan itaat etme
- Teslimiyetçilik duygusunun oluşması
- Bencil davranışların sergilenmesi
- Düzensiz bir yaşam biçiminin ortaya çıkması

1.6 İşe Yabancılaşmanın Önlenmesinde Kullanılabilecek Temel Yöntemler

İşe yabancılaşmanın önlenmesinde bazı temel yöntemlerden yararlanılmaktadır. Bu yöntemler çatışma yönetimi, stres yönetimi, moral yönetimi, yönetime katılma ve diğer örgütsel uygulamalardan oluşmaktadır.

¹⁷⁸ Mehmet Kurtulmuş, Bilgin Yiğit, İşe Yabancılaşmanın Öğretmenlerin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 12, Sayı 3, 2016, s. 862.

¹⁷⁹ Hayrettin Usul, Aysel Atan, Sağlık Sektöründe Yabancılaşma Düzeyi, Karamanoğlu Memetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 16, Sayı 26, 2014, s. 1.

1.6.1 Çatışma Yönetimi

Çatışma, iki veya daha fazla kişi veya grup arasındaki çeşitli kaynaklardan doğan anlaşmazlık olarak tanımlanmaktadır. Modern yönetim ve organizasyon anlayışına göre işletmelerde çatışmalar her zaman ortaya çıkabilmektedir. Sürekli olarak çatışmaların meydana geldiği işletmelerin performansı olumsuz etkilenmekte, bununla birlikte işletmelerin varlığı da tehlikeye girebilmektedir. Ancak işletmelerin etkin bir şekilde faaliyet göstermesi için belirli düzeyde çatışmaların olması gerekmektedir. Nitekim çatışmanın olmadığı işletmelerde yenilik, değişim ve yaratıcılık istenilen düzeyde gerçekleşmemektedir.¹⁸⁰ Çatışma yönetimi ise çatışmaların zararlı yönlerini minimuma indiren, yararlı yönlerini azami düzeye çeken, çatışma düzeyini optimal seviyede tutan ve çatışmalarda kazan-kazan yaklaşımını ön plana çıkaran faaliyetler toplamı olarak ifade edilmektedir.¹⁸¹ Çatışma yönetimi ile işletmelerde çatışmalardan kaynaklı aksaklıkların azaltılması ve ortaya çıkan sorunlara yönelik kabul edilebilir ve tatmin edici çözümlerin bulunması hedeflenmektedir.¹⁸² Bu doğrultuda çatışma yönetiminin hem işletmelere hem de çalışanlara fayda sağladığı ve ortaya çıkan her türlü kaybı önlediği görülmektedir.

Organizasyona yarar sağlayacak çatışmaların oluşması için gerekli olan örgütsel yapı ve iklimin oluşturulması, çatışma yönetiminin temel amacını teşkil etmektedir. Toplum ve organizasyonların çatışma yönetiminde kullandığı ilkeler o toplumun veya organizasyonun çatışmaya ilişkin temel değerlerini ve bakış açısını yansıtmaktadır.¹⁸³ İşletmelerde grupların çatışması durumunda çeşitli yüzleşme yöntemleriyle çatışmalar giderilebileceği gibi, sadece iki tarafın dışında üçüncü bir uzlaştırıcının katıldığı başka çözüm yöntemleri kullanılarak da çatışmalar ortadan kaldırılabilir. Genel olarak çatışmaların çözümünde pazarlık etme, sorun çözme, kapsamlı amaçlar

¹⁸⁰ Tamer Koçel, İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınevi, 13. Baskı, 2011, s. 646.

¹⁸¹ Ali Deniz Akkirman, Etkin Çatışma Yönetimi ve Müdahale Stratejileri, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 13, Sayı 2, 1998, s. 3.

¹⁸² Jacob Bercovitch, Conflict and Conflict Management In Organizations: A Framework For Analysis, Hong Kong Journal of Public Administration, Cilt 5, Sayı 2, 1983, s. 109.

¹⁸³ Ali İlker Gümüşeli, İzmir Ortaöğretim Okulları Yöneticilerinin Öğretmenler İle Aralarındaki Çatışmaları Yönetme Biçimleri, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 1994, s. 76 - 77.

belirleme, kaçınma, kaynakların genişletilmesi, kişileri ve örgütsel yapıyı değiştirme, kayıtsız kalma ve yumuşatma ile yetki kullanma ve uzlaştırıcı kullanma gibi yöntemlerden yararlanılmaktadır.¹⁸⁴

İşletmelerde yönetim hatalarından dolayı ortaya çıkan çatışmalar iş birliğini ve iş düzenini bozmaktadır. Buna bağlı olarak iş görenlerin birlikte iş yapabilme imkânı ortadan kalkmaktadır. Ayrıca organizasyon düzeyinde meydana gelen çatışmalar iş görenlerin emek ve zaman kaybı yaşamasına, motivasyonunun düşmesine, tatminsizlik duygusunu yaşamalarına, zararlı davranışlar sergilemelerine ve yabancılaşma duygusunu hissetmelerine neden olabilmektedir.¹⁸⁵ Ortaya çıkan çatışmaların yönetilmesi sürecinde tarafların kazan-kazan prensibini benimsemesi ve sorunu çözebilmek için işbirliğinde bulunması önem arz etmektedir. Bu stratejinin temelinde taraflar arasında açık iletişimin sağlanması ve farklılıkların ortaya konulması yatmaktadır. Bu stratejinin benimsenmesi sonucunda iş görenler sorunlarını açık bir şekilde tartışabilmekte ve düşüncelerini net bir şekilde ifade edebilmektedir. Bunun sonucunda iş görenler daha az gerginlik yaşamakta ve psikolojik olarak kendilerini daha rahat hissetmektedir. Ortaya çıkan bu durum iş görenlerin iş yaşamında daha huzurlu olmalarını ve işlerine daha fazla odaklanmalarını sağlamaktadır.¹⁸⁶

1.6.2 Stres Yönetimi

Bireyin fiziksel ve sosyal çevrede ortaya çıkan uyumsuz koşullar sebebiyle bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde gösterdiği gayrete stres adı verilmektedir. Stres kaynakları iki grupta ele alınmaktadır. Stres kaynağı bedenin içinde veya dışında ortaya çıkabilmektedir. Dolayısıyla stres kaynağını ilk olarak bu açıdan gruplamak gerekmektedir. Örneğin diş ağrısı bedenin içinde meydana gelen bir stres kaynağı

¹⁸⁴ Bülent Tokat, Örgütlerde Çatışma ve Çatışmanın Yönetimi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 1, 1999, s. 37 - 39.

¹⁸⁵ Oya Korkmaz, Sibel Aydemir, A Research For The Determination of The Relationship Between Organizational Conflict Management and Organizational Alienation, International Review of Management and Marketing, Cilt 5, Sayı 4, 2015, s. 231.

¹⁸⁶ Kazım Baykal, Ahmet Kovancı, Yönetici ve Astlar Arasındaki Anlaşmazlıkların Çözümüne Yönelik Bir Araştırma, Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi, Cilt 3, Sayı 3, 2008, s. 26.

olmaktadır. Öte yandan yüksek derecedeki gürültülü bir ortam bedenin dışında meydana gelen stres kaynağına örnek olarak verilebilmektedir. Diğer bir grupta ise stresi bedensel ve psikolojik temelli olarak ayırmaktadır. Diş ağrısı ve gürültülü bir ortam bedensel türden stres kaynakları iken; ölüm, boşanma, dargınlıktan kaynaklanan stresler ise psikolojik boyutta ele alınmaktadır.¹⁸⁷ Stres yönetimi kapsamında genel olarak şu unsurlar ele alınmaktadır:¹⁸⁸

- Stres ve stres kaynaklarının anlaşılması
- Stresin ortaya çıkardığı sonuçların gözlemlenmesi
- İş ortamının ve iş uygulamalarının stresin minimum düzeyde olacak şekilde tasarlanması

İş görenlerin iş stresi yaşamasına yol açan bazı faktörler bulunmaktadır. Ağır işyükü, yetersiz dinlenme süreleri, uzun çalışma saatleri, iş görenlerin karar verme sürecine katılmaması, eksik iletişim, iş arkadaşı ve yönetici desteğinin olmaması, iş rollerinin belirsiz olması, iş güvenliğinin bulunmaması ve kariyer gelişimine önem verilmemesi gibi hususlardan dolayı iş görenler iş stresi yaşayabilmektedir.¹⁸⁹ İş görenlerin yaşadığı stres, iş yaşamında kişi üzerindeki baskıyı artırarak iş görenin işten soğumasına ve performansının azalmasına sebep olmaktadır. Yüksek düzeyde strese yaşayan iş görenlerde iş doyumsuzluğu meydana gelmekte ve saldırganlık, karar sürecinde zorlanma ve yabancılaşma gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bu yüzden organizasyon çatısı altındaki her bir iş gören stresin üstesinden gelebilmek için çaba göstermektedir.¹⁹⁰ Stres doğru şekilde yönetilmediği takdirde kişiler üzerinde olumsuz etkilere sebep olabilmektedir.¹⁹¹ Dolayısıyla kişilerin bu olumsuz durumlardan etkilenmemesi için yaşadığı stresi doğru yönetebilmesi önem kazanmaktadır.

¹⁸⁷ Doğan Cüceloğlu, İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi, 2006, s. 321 - 323.

¹⁸⁸ Richard Pettinger, Stress Management, Capstone Publishing, 2002, s. 8.

¹⁸⁹ Henry Parker, Stress Management, Global Media, 2006, s. 92 - 93.

¹⁹⁰ Gülten Eren Gümüştekin, Fikret Gültekin, Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 23, 2009, s. 147 - 148.

¹⁹¹ Özlem Güllüoğlu, Yerel Televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri İlinde Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, Sayı 43, 2012, s. 84.

1.6.3 Yönetime Katılma

Yönetim kavramı, genel itibariyle başkaları vasıtasıyla iş görmek olarak ifade edilmektedir. Yönetimin ancak birden fazla kişinin varlığı ile ortaya çıkan ve bu yönü ile ekonomik faaliyetten ayrılan bir grup faaliyeti olduğu kabul edilmektedir.¹⁹² Yönetime katılma kavramı ise kişilerin, çalıştıkları organizasyonu ve işlerini etkileyen sorunların çözümü için fikir katkısında bulunma sürecini ifade etmektedir. Buna göre iş görenlerin sahip olduğu bilgi, düşünce, kanı ve duygularını aktarabilme olanağına sahip olması gerekmektedir. Organizasyon içinde karar alınmasını gerektiren durumlarda ilgili kişiler veya işbirliğinde bulunan taraflar düşünsel ve duygusal bakımdan sorunlarla ilgilenmekte ve karar sürecinin başarılı şekilde gerçekleşmesinde etkin bir rol oynamaktadır.¹⁹³ Bu durumda yönetime katılma, karar verme ve onları uygulatma yetkisini ilgili kişilere veya taraflara tanıyacak şekilde genişletme ve anonimleştirme işlemi olarak ele alınabilmektedir. Yönetime katılmanın üç önemli özelliğinden söz edilmektedir:¹⁹⁴

- Organizasyonun alt yönetim kademelerinin veya çalışanların işletme politikası ve yönetimi konusunda kararlara katılması
- Çalışanların psikolojik benlik gereksinimlerini tatmin edecekleri bir demokratik iş ortamına kavuşması
- Yönetici ile çalışan arasında işbirliği ve diyalogun geliştirilerek organizasyonun daha ekonomik ve gerçekçi karar verme imkânlarına ve buna bağlı olarak yönetsel etkinliğe ve verimliliğe kavuşması

İşletmelerin günümüz koşullarında organik ve esnek bir yapıya ve merkezkaç anlayışına sahip olması beklenmektedir. Bu tarz yapıda demokratik ve paylaşımcı bir yönetim anlayışı sergilenmekte ve iş görenler özerkliğe sahip olmaktadır. Bu durumda iş görenler işe yönelik denetimini artırmakta, işini doğal yaşamın sonucu olarak

¹⁹² Tamer Koçel, a.g.e., 2011, s. 59.

¹⁹³ Kemal Tosun, Yönetime Katılmanın Düşünsel Temelleri, İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi, Cilt 2, Sayı 8, 1978, s. 4.

¹⁹⁴ Erol Eren, Örgütlerde Yönetime Katılma, İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi, Cilt 2, Sayı 8, 1978, s. 14 - 15.

algılamakta ve yabancılaşma hissinin oluşmasını engellemektedir.¹⁹⁵ Bu hususa yönelik olarak iş görenlerin üst yönetim tarafından ortaya konulan hedeflerin belirlenme sürecine dâhil edilmesi iş görenlerin işini sahiplenmesi ve işin denetimini gerçekleştirmesi için önem arz etmektedir. İş görenler hedeflerin belirlenme sürecine dâhil olduğunda bu hedefleri daha kolay şekilde kabullenmektedir. Ayrıca bu hedeflere ulaşmak için kendi görevlerinin önemini net bir şekilde algılamakta ve bu görevleri yerine getirirken özgüvenleri de artmaktadır. Bu durumda iş görenler kendilerini daha yetkin ve güçlü hissetmektedir.¹⁹⁶ İş görenler bu süreçte karar verme mekanizmasına dâhil olduğunda üstleri ve iş arkadaşlarıyla devamlı olarak iletişim kurmakta ve kendilerini diğer kişilerden soyutlamamaktadır.¹⁹⁷ Görüldüğü üzere çalışanların yönetime ve karar verme süreçlerine katılması çalışanlar açısından pek çok fayda sağlamaktadır.

1.6.4 Diğer Örgütsel Uygulamalar

İşe yabancılaşmayı önleyen bazı örgütsel uygulamalar bulunmaktadır. Bu uygulamalar genel olarak iş zenginleştirme, iş rotasyonu, esnek çalışma ve iş yaşam kalitesi gibi unsurlardan oluşmaktadır. Bu uygulamalar şu şekilde açıklanmaktadır:

İş zenginleştirme, işin içeriğinin iş görenlere başarı, kişisel gelişim ve tanınma olanağı sağlamasını ve iş görenlere daha çok sorumluluk yükleyerek daha çekici ve anlamlı hale gelecek şekilde değiştirilmesini ifade etmektedir. Bu doğrultuda iş görenler işe yönelik planlama, karar alma ve yürütme aşamalarında söz sahibi olmaktadır. Ayrıca iş görenlerin gerçekleştirdikleri faaliyetlerin düzeyinde de değişiklik meydana gelmektedir.¹⁹⁸ İş zenginleştirmenin temel amacı işin, işgörenin de katılımıyla nitel ve nicel yönden geliştirilmesi yoluyla işgören için daha ilginç ve

¹⁹⁵ Hasan Tutar, İşgören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Cilt 65, Sayı 1, 2010, s. 183.

¹⁹⁶ Rabindra N. Kanungo, Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives In Business, Journal of Business Ethics, Sayı 11, 1992, s. 419.

¹⁹⁷ Susan E. Jackson, Participation In Decision Making As A Strategy For Reducing Job - Related Strain, Journal of Applied Psychology, Cilt 68, Sayı 1, 1983, s. 6.

¹⁹⁸ Ömer Sadullah, Cavide Uyargil, Ahmet Cevat Acar, A. Oya Özçelik, Gönen Dünder, İsmail Durak Ataay, Zeki Adal, Lale Tüzüner, İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayınevi, 2013, s. 75 - 76.

tatmin edici bir duruma getirilmesi olarak ifade edilmektedir.¹⁹⁹ İş zenginleştirme yoluyla iş görenlerin işinden tatmin olması sağlanmaktadır. İş görenler bu sayede kendi işlerini kontrol edebilmekte ve üstlendiği işlerle ilgili küçük düzeltmeler yapabilmektedir. Bununla birlikte işle ilgili ortaya çıkan hataların düzeltilmesi hususunda iş görenler sorumluluk sahibi olabilmektedir.²⁰⁰ İş zenginleştirme yöntemiyle birlikte iş görenler kendilerini değerli hissetmekte ve iş görenlerin işe karşı yabancılaşması azalmaktadır. Özet olarak, iş zenginleştirme uygulaması iş görenlere sorumluluk verilecek şekilde işlerin yeniden düzenlenmesini ve bu işlerin daha anlamlı hale gelmesini gerektirmektedir.²⁰¹ Bu durumda iş zenginleştirme iş görenlerin ihtiyacını karşılayan, işe tutkunluk düzeyini artıran ve işe yabancılaşmasını azaltan bir yönetim uygulaması olarak görülmektedir.

İş rotasyonu, kişinin önceden hazırlanmış bir programa ve bu programda öngörülen sürelerle göre, o anda yaptığı işle ilgili diğer bazı görev veya faaliyetlere geçmesi ve bu faaliyet veya görevleri sırasıyla gerçekleştirmesi olarak tanımlanmaktadır.²⁰² İş rotasyonu ile iş görenlerin monoton ve sıradan şekilde yaptığı işler azalmakta ve iş görenler farklı iş deneyimleri yaşamaktadır. İş görenler bu iş deneyimlerini yaşarken aynı zamanda sosyal ilişkilerini de geliştirmektedir.²⁰³ Monotonluk duygusunu ortadan kaldıran ve görevlerde çeşitlilik yaratan iş rotasyonu özellikle montaj hattındaki basit ve tekrar gerektiren faaliyetlerden oluşan işlerde uygulandığında yapılan işler daha çekici ve anlamlı hale getirilmektedir.²⁰⁴ Dolayısıyla iş rotasyonu sürecinde iş görenlerin anlamsızlık duygusunu yaşamadığı ve işe karşı yabancılaşmadığı söylenebilmektedir.

¹⁹⁹ İnayet Pehlivan, Örgütün Davranışsal Sorunlarını Azaltma Yaklaşımları, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Cilt 23, Sayı 1, 1990, s. 164.

²⁰⁰ Claude Durand, Verdalee Tombelaine, Employer Politics In Job Enrichment, International Studies of Management & Organization, Cilt 5, Sayı 3, 1975, s. 68.

²⁰¹ Lyndon Jones, Employee Motivation Through Job Enrichment, Education and Training, Cilt 19, Sayı 7, 1977, s. 215.

²⁰² Ömer Sadullah, Cavide Uyargil, Ahmet Cevat Acar, A. Oya Özçelik, Gönen Dünder, İsmail Durak Ataay, Zeki Adal, Lale Tüzüner, a.g.e., 2013, s. 74.

²⁰³ Kurtuluş Kaymaz, The Effects of Job Rotation Practices On Motivation: A Research On Managers In The Automotive Organizations, Business and Economics Research Journal, Cilt 1, Sayı 3, 2010, s. 72.

²⁰⁴ Ömer Sadullah, Cavide Uyargil, Ahmet Cevat Acar, A. Oya Özçelik, Gönen Dünder, İsmail Durak Ataay, Zeki Adal, Lale Tüzüner, a.g.e., 2013, s. 74.

Esnek çalışmanın dünyada yaşanan yoğun rekabete, değişen üretim ve hizmet taleplerine ve teknolojiye uyum sağlayabilmek açısından uygulanması zorunluluk teşkil etmektedir. Haftalık azami çalışma sürelerinin esnetilmesi, daha uzun zamana yayılması, çalışanlara işe başlama ve bitirme saatlerini belirleyebilme serbestisi tanınması ve part-time çalışmaya yönelik sınırlandırmaların kaldırılması esnek çalışma için örnek gösterilmektedir.²⁰⁵ Esnek çalışma uygulamalarıyla birlikte iş görenler iş ve kişisel yaşamları arasında denge kurabilmektedir. Bu durum iş görenlerin organizasyona bağlılığının artması, verimlilik düzeyinin yükselmesi ve devamsızlığın azalması üzerinde etkili olmaktadır.²⁰⁶

Çalışma çok amaçlı bir faaliyet olup, insan varlığının özünü oluşturmaktadır. Çalışma hem bilinci hem de insan iradesini belirlemektedir. İradesiyle hareket etme özgürlüğüne sahip olan insan, zincir halkaları gibi birbirini takip eden bir projenin gerçekleştirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. İnsan önce bir şeyi tasarlamakta, mevcut kabiliyetinden faydalanarak iş yapmakta ve kendini adeta işle özdeşleştirmektedir.²⁰⁷ Bu doğrultuda işini istediği gibi planlayabilme iradesine ve esnekliğine sahip olan iş görenlerin işini daha çok benimseyeceği ve yabancılaşma duygusunu daha az hissedeceği söylenebilmektedir.

İş yaşam kalitesi, iş görenlerin maddi ve manevi faydalarını gözeterek insani değerlerle yaşamalarına olanak sağlayan iş çevresini ifade etmektedir. Maaş, ek ödemeler, emekli maaşları ve fiziksel iş koşulları gibi unsurlar iş görenlere sağlanan maddi faydalar kapsamında yer almaktadır. Sosyal ve kültürel iş çevresi, iletişim ve yönetim kalitesi ve ast-üst ilişkisi gibi unsurlar ise manevi faydalar kapsamında ele alınmaktadır. Ancak tam anlamıyla iş yaşam kalitesinden söz edebilmek için insani değerlerin göz önüne alınması gerekmektedir. Sadakat, dürüstlük, alçak gönüllülük, minnettarlık, ağırbaşlılık, nezaket, samimiyet ve paylaşımcı gibi insani değerlerin de

²⁰⁵ Fevzi Demir, Gülşen Gerşil, Çalışma Hayatında Esneklik ve Türk Hukukunda Esnek Çalışma, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 16, 2008, s. 70.

²⁰⁶ Burcu Şefika Doğrul, Seda Tekeli, İş-Yaşam Dengesinin Sağlanmasında Esnek Çalışma, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, Cilt 2, Sayı 2, 2010, s. 14.

²⁰⁷ Halil Yıldız, Çalışma Üzerine Sosyolojik Perspektif, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Cilt 58, Sayı 1, 2010, s. 149.

iş çevresinde olması beklenmektedir.²⁰⁸ İş yaşam kalitesinin ortaya çıkması için bazı kriterler gerekmektedir. Bu kriterler yeterli ve adil ödüllendirme sistemi, güvenli ve sağlıklı çalışma şartları, iş görenin yeteneklerini kullanacağı ve geliştireceği imkânların sunulması, sürekli gelişim ve güvenlik imkânlarının sunulması, sosyal bütünlük, yasal hakların sağlanması, iş ve özel yaşam dengesinin kurulması ve sosyal sorumluluk bilinci şeklinde ifade edilmektedir.²⁰⁹ İş yaşam kalitesinin gerçekleştiği bir organizasyonda iş görenler ortaya çıkan problemleri inisiyatif alarak hızlı bir şekilde çözebilmektedir. Ayrıca kararlar merkezi bir şekilde verilmemekte ve yetki devri gerçekleşmektedir. Bu şekilde, iş görenler işlerin nasıl geliştirileceği hususunda kararlara katılabilmekte ve fikirlerini ifade edebilmektedir.²¹⁰ Bu unsurların gerçekleşmesi etkin bir organizasyon yapısının oluşturulmasına bağlı olmakta ve iş yaşam kalitesinin artması sonucunda iş görenler verimli, sağlıklı ve mutlu bir şekilde çalışmaktadır. İş yaşam kalitesinin azalması ise organizasyon yapısının etkinliği üzerinde olumsuz bir etki bırakmakta ve aynı zamanda iş görenlerin işe yabancılaşmasına neden olmaktadır.²¹¹ Görüldüğü üzere etkin ve kaliteli bir iş çevresi çalışanlar üzerinde olumlu etki bırakmasının yanı sıra, çalışanlar üzerinde meydana gelebilecek olumsuz etkileri de azaltıcı bir fonksiyon üstlenmektedir.

Bu bölümde yabancılaşma kavramından yola çıkarak farklı düşünürlerin yabancılaşmaya ilişkin görüşleri aktarılmıştır. Farklı düşünürlerin görüşlerinin aktarılmasından sonra yabancılaşma çeşitleri incelenmiş ve devamında işe yabancılaşma kavramı açıklanmıştır. İşe yabancılaşmanın boyutları ele alınarak, işe yabancılaşmanın organizasyon ve çalışanlar üzerindeki sonuçları irdelenmiştir. Son olarak işe yabancılaşmanın önlenmesinde kullanılabilecek temel yöntemler ve

²⁰⁸ Tanmoy Datta, Quality of Worklife: A Human Values Approach, Journal of Human Values, Cilt 5, Sayı 2, 1999, s. 135 - 136.

²⁰⁹ Richard E. Walton, Quality of Working Life: What Is It?, Sloan Management Review, Cilt 15, Sayı 1, 1973, s. 12 - 16.

²¹⁰ Michael Maccoby, Helping Labor and Management Set Up A Quality - of - Worklife Program, Monthly Labor Review, Cilt 107, Sayı 3, 1984, s. 29.

²¹¹ Ayşe Canan Çetinkanat, Meltem Akın Kösterelioğlu, Relationship Between Quality of Work Life and Work Alienation: Research On Teachers, Universal Journal of Educational Research, Cilt 4, Sayı 8, 2016, s. 1780.

uygulamalar açıklanmıştır. Sonraki bölümde ise işe yabancılaşmayı etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler detaylı olarak ele alınacaktır.



BÖLÜM 2:

İŞE YABANCILAŞMAYI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İşe yabancılaşıma ilişkin literatür incelemesi sonucunda işe yabancılaşımayı etkileyen pek çok faktörün olabileceği tespit edilmiştir. İşe yabancılaşımayı etkileyen faktörler temel olarak örgütsel ve bireysel olmak üzere iki başlık altında toplanabilmektedir. Ayrıca bireyden ve örgütten bağımsız olarak ve çalışanları dolaylı olarak etkileyebilecek çevresel faktörler de söz konusu olabilmektedir.^{212, 213}

İşe yabancılaşımayı etkileyen örgütsel faktörler ana hatlarıyla iş özellikleri, yönetim tarzı ve organizasyon yapısı gibi değişkenlerden oluşmaktadır.^{214, 215} Bunun yanında organizasyon büyüklüğü, modüler ilişkiler, grup özellikleri, çalışma koşulları, iş bölümü, üretim biçimi ve bilgi akışı da örgütsel faktörler kapsamında ele alınabilmektedir.²¹⁶ Son olarak, işe yabancılaşımayı etkileyen diğer bir örgütsel faktörün algılanan sosyal destek olabileceği ifade edilmektedir. İş yerinde ve iş esnasında diğer çalışanlarla iletişimi olmayan ve sosyal ilişki kuramayan kişilerin işe karşı yabancılaşıacağı öngörülmektedir.^{217, 218} Algılanan sosyal destek yapılan işe ve çalışanlara bağlı olarak meydana gelebilmesi nedeniyle örgütsel bir faktör olarak değerlendirilmiştir.

İşe yabancılaşımayı etkileyen bireysel faktörler de söz konusu olmaktadır. Demografik özellikler, rol yapma davranışları ve duygusal zekâ bireysel faktörler

²¹² Gamze Ebru Çiftçi, Örgütsel Sessizlik, İşe Yabancılaşıma ve Örgütsel Güven İlişkisi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2015, s. 132 - 160.

²¹³ M. Şerif Şimşek, Adnan Çelik, Tahir Akgemici, Tamara Fettahlioğlu, a.g.e., 2006, s. 576 - 577.

²¹⁴ M. Şerif Şimşek, Adnan Çelik, Tahir Akgemici, Tamara Fettahlioğlu, a.g.e., 2006, s. 576

²¹⁵ Tahira Yawer Ali, Shahid Rasheed, Riaz Hussain, Drivers of Work Alienation: A Narrative Review, IBT Journal of Business Studies, Cilt 11, Sayı 2, 2015, s. 233.

²¹⁶ M. Şerif Şimşek, Adnan Çelik, Tahir Akgemici, Tamara Fettahlioğlu, a.g.e., 2006, s. 576

²¹⁷ Amanda Shantz, Kerstin Alfes, Catherine Bailey, Emma Soane, Drivers and Outcomes of Work Alienation: Reviving A Concept, Journal of Management Inquiry, Cilt 24, Sayı 4, 2015, s. 385.

²¹⁸ Könül Abaslı, Örgütsel Dışlanma, İşe Yabancılaşıma ve Örgütsel Sinizm İlişkisine Yönelik Öğretmen Görüşleri, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, 2018, s. 43.

olarak ele alınmaktadır.^{219, 220, 221, 222, 223, 224} Bu çalışmada işe yabancılaşmayı etkileyen faktörler oluşturulan araştırma modeli doğrultusunda bireysel ve örgütsel faktörler başlığı altında ele alınmaktadır. Nitekim iş ortamı içerisinde gerçekleşen yabancılaşmanın daha çok örgüt ve birey kaynaklı olabileceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda işe yabancılaşmayı etkileyen bireysel faktörler demografik özellikler, rol yapma davranışları ve duygusal zekâdan oluşmaktadır. İşe yabancılaşmayı etkileyen örgütsel faktör olarak ise algılanan sosyal destek incelenmektedir. İşe yabancılaşmayı etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler aşağıda sırasıyla açıklanacaktır.

2.1 Bireysel Faktörler

İşe yabancılaşmayı etkileyen bireysel faktörler demografik özellikler, duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranış ile duygusal zekâdan oluşmaktadır. Bu faktörler aşağıda sırasıyla açıklanacaktır.

2.1.1 Demografik Özellikler

İşe yabancılaşmayı etkileyen demografik özelliklerden birisinin cinsiyet olduğu düşünülmektedir. Kadın ve erkeklerin işe yabancılaşma düzeyleri arasında farklılıkların bulunduğu kabul edilmektedir. Kadınların erkeklere göre daha çok işe yabancılaştıkları ileri sürülmektedir.²²⁵ Öğretmenlere yönelik gerçekleşen bir çalışmada kadınların kendilerini daha yetkisiz hissettiği, daha çok anlamsızlık duygusuna kapıldığı ve çevresinden daha çok soyutlandığına yönelik sonuçlar elde

²¹⁹ Dan S. Chiaburu, Tomas Thundiyil, Jiexin Wang, a.g.e., 2014, s. 25.

²²⁰ Gökhan Ofluoğlu, Ozan Büyükyılmaz, Türkiye Taşkömürü Kurumu Kozlu İşletme Müessesinde Yabancılaşmanın Boyutları Üzerinde Etkili Olan Nedenlerin Arştırılması, Kamu-İş: İş Hukuku ve İktisat Dergisi, Cilt 9, Sayı 4, 2008, s. 45.

²²¹ Tamara Fettahloğlu, Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi: Kahramanmaraş Özel İşletme ve Kamu Kuruluşlarında Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2006, s. 39 - 40.

²²² Catherine E Ross, John Mirowsky, Alienation: Psychosociological Tradition, International Encyclopedia of The Social & Behavioral Sciences, 2. Baskı, Sayı 1, 2015, s. 546 - 548.

²²³ Elife Kart, Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emeğin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi, Çalışma ve Toplum Dergisi, Cilt 30, Sayı 3, 2011, s. 225 - 226.

²²⁴ Piar Chand, Tanvi Mahajan, Emotional Intelligence and Alienation Study Among The Middle Level Managers, International Journal of Science and Research, Cilt 4, Sayı 1, 2015, s. 1479 - 1480.

²²⁵ Catherine E Ross, John Mirowsky, a.g.e., 2015, s. 547.

edilmiştir.²²⁶ Bunun yanında kişilerin yaşı ile işe yabancılaşma düzeyleri arasında da pozitif korelasyonun bulunduğu ileri sürülmektedir. Buna göre kişilerin yaşı arttıkça işe yabancılaşma düzeylerinin de artış gösterebileceği öngörülmektedir.²²⁷ Ancak yaş ile işe yabancılaşma arasında negatif korelasyonun olduğuna yönelik sonuçlar da elde edilmektedir. Restoran çalışanlarına yönelik gerçekleştirilen bir çalışmada iş görenlerin yaşı arttıkça işe yabancılaşma düzeylerinin azaldığına yönelik sonuç ortaya çıkmıştır. İş görenlerin yaşı ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide ortaya çıkan farklı sonuçların örneklem yapısından kaynaklanabileceği belirtilmektedir.²²⁸ Bu bilgiler doğrultusunda cinsiyet ve yaştan işe yabancılaşmayı etkileyen önemli demografik faktörler olduğu anlaşılmaktadır.

Kişilerin eğitim seviyesi ve gelir düzeyi arttıkça işe yabancılaşma duygusunu daha az yaşayabileceği tahmin edilmektedir.²²⁹ Otel işletmelerinde gerçekleştirilen bir çalışmada en düşük eğitim seviyesine sahip olan iş görenlerin daha çok işe yabancılaştığı saptanmıştır. Ayrıca iş görenlerin gelir düzeyi azaldıkça işe karşı yabancılaşma düzeyinin arttığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda ücretin, iş görenlerin işe karşı yabancılaşmalarına neden olmayacak şekilde belirlenmesi önerilmektedir.²³⁰

Kişilik özellikleri, kişilerin tepkilerini yansıtmada etkili olan diğer bir unsur olarak ele alınmaktadır. Kişilerin yabancılaşmaya neden olan faktörleri algılamasında ve değerlendirmesinde yabancılaşma ile kişilik arasında gerçekleşen etkileşim önemli bir rol oynamaktadır. Örnek olarak doğum gününde bir kişiye çalıştığı işletme tarafından bir şişe şarap hediye edilmesi, iş görenin organizasyon bağlılığının artmasına sebep olurken, bir başka iş görenin inançları dolayısıyla organizasyona karşı yabancılaşmasına neden olabilmektedir. Dışarıdan kişiye yönelen bu etki, farklı kişilik

²²⁶ Mustafa Erdem, The Level of Quality of Work Life To Predict Work Alienation, Educational Sciences: Theory & Practice, Cilt 14, Sayı 2, 2014, s. 541.

²²⁷ Dwight G. Dean, Alienation: Its Meaning and Measurement, American Sociological Review, Cilt 26, Sayı 5, 1961, s. 757.

²²⁸ Robin B. DiPietro, Abraham Pizam, Employee Alienation In The Quick Service Restaurant Industry, Journal of Hospitality & Tourism Research, Cilt 32, Sayı 1, 2008, s. 34.

²²⁹ Dwight G. Dean, a.g.e., 1961, s. 757.

²³⁰ Fulya Mürteza, Ülker Çolakoğlu, Hakan Atay, İşgörenlerin İşe Yabancılaşma Düzeyleri İle Demografik Faktörleri Arasındaki Farklılaşma: Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, Journal of Travel and Tourism Research, Sayı 12, 2017, s. 14.

özellikleri nedeniyle diğer kişiler tarafından farklı algılanmakta ve bu kişileri farklı şekillerde etkilemektedir.²³¹ Dolayısıyla farklı kişilik özellikleri nedeniyle işe yönelik tutumda değişkenlik olabileceği düşünülmektedir.

2.1.2 Duygusal Emek

Literatürde duygusal emeğe ilişkin birçok çalışma yer almaktadır. Yapılan çalışmalarda duygusal emeğe yönelik kavramsal bilgilere ulaşılarak bu çalışma kapsamında duygusal emeğe ilişkin teorik bir içerik oluşturulmuştur. Bu içerik doğrultusunda bu kısımda ilk olarak duygu kavramı açıklanacaktır. Duygu kavramıyla ilişkili olarak sırasıyla duyguların özellikleri, duyguların sınıflandırılması ve duyguların organizasyonlardaki yeri ve önemi aktarılacaktır. Duygu kavramına ilişkin teorik bilgiler aktarıldıktan sonra duygusal emek kavramı ve alt başlıkları ele alınacaktır. Yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışın organizasyonlar ve çalışanlar açısından önemine değinilecek ve son kısımda ise yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranış ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiye yönelik çalışmalar sunulacaktır.

2.1.2.1 Duygu Kavramı

Duygu kavramı deneyimlerin, davranışların ve zaman içerisinde değişkenlik gösteren psikolojik durumların bileşimi olarak ifade edilmektedir. İnsanların deneyimleri algılarına, düşüncelerine ve geçmişteki anılarına göre şekillenmektedir. Duygunun yaşanması sonucunda zaman içerisinde insanların davranışlarında değişimler meydana gelmektedir. İnsanların kalp atışları, sık sık nefes alması, kasların gerilmesi ve beyin hücrelerinin etkin hale gelmesi duygunun yaşanmasına bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Duygu hissetmeye ve algılamaya bağlı olarak verilen tepkilerden farklılık göstermektedir. Bir insanın acı çektiğinde, üşüdüğünde, acıktığında veya susadığında ortaya koyduğu tepkiler duyguyu yansıtmamaktadır. Çünkü duygunun

²³¹ Ömer Akgün Tekin, Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2012, s. 143.

niteliksel bir özelliği bulunmaktadır. İnsanın mutlu olması, üzülməsi veya korkması duygunun niteliksel yönünü göstermektedir.²³²

Duyguların genel anlamda üç temel boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar değerlik, harekete geçme ve güçten oluşmaktadır. Değerlik boyutu ile insanların karmaşık hislerinin değeri ele alınmaktadır. Harekete geçme boyutu ile insanların eyleme geçme gücü anlaşılmaktadır. Güç boyutu ise insanların içinde bulunduğu durumun üstesinden gelebilmek için kendilerini güçlü olarak algılamasını ifade etmektedir.²³³ Buna göre duygu, insanların her bir eyleminde önemli bir rol oynamaktadır. Duygunun boyutları göz önüne alındığında esasında insanların duygu olmadan davranamayacağı, kişilere veya kurumlara bağlılık gösteremeyeceği, hedeflerini net bir şekilde belirleyemeyeceği ve karar verme konusunda sıkıntılar yaşayacağı düşünülmektedir.²³⁴ Dolayısıyla insanların yaşamları boyunca duygularından bağımsız olarak hareket edemeyeceği söylenebilmektedir.

2.1.2.2 Duyguların Özellikleri

Duygular insanların herhangi bir olguya yönelik inanışına bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Örnek olarak bir insan örümceğin zararlı olduğuna inanmıyorsa, örümceği gördüğünde korku duygusuna kapılmamaktadır. Ancak bu durum her zaman geçerli olmamaktadır. İnsanlar bazı zamanlarda bir olguya inanmasa bile o olguya yönelik duyguyu yaşayabilmektedir. Ortaya çıkan bu duygular insanların farklı eylemlerde bulunmasına yol açmaktadır. Dolayısıyla duygular insanların eylemlerinin açıklanmasını mümkün kılabilir.²³⁵ İnsanların eylemlerinin açıklanmasında

²³² Arne Vikan, A Fast Road To The Study of Emotions, Springer International Publishing, 2017, s. 1 - 3.

²³³ Roddy Cowie, Naomi Sussman, Aaron Ben-Ze'ev, Emotion: Concepts and Definitions, Emotion-Oriented Systems, Cognitive Technologies, Ed. Paolo Petta, Catherine Cowie, Roddy Cowie, Springer, 2011, s. 17.

²³⁴ Jack Barbalet, Emotion, Contexts, Cilt 5, Sayı 2, 2006, s. 51.

²³⁵ Robert C. Roberts, What An Emotion Is: A Sketch, The Philosophical Review, Cilt 97, Sayı 2, 1988, s. 183.

rolü olan duyguların genel olarak beş temel özelliği bulunmaktadır. Bu özellikler şunlardır:²³⁶

- Duygu kalitesi
- Duygu yoğunluğu
- Davranışsal dışavurum
- Duygunun yönetimi
- Duygunun düzenlenmesi

Duygu kalitesi, herhangi bir durumla karşı karşıya kalındığında bu durumu anlamaya ve buna yönelik duyguları hissetmeye dayanmaktadır. Bu durumda karşılaşılan durumun özelliklerini, nedenlerini ve sonuçlarını anlamak gerekmektedir. Duygu kalitesi ortaya çıktığında ise duygunun yoğunluğu bilişsel düşüncelere bağlı olarak meydana gelmektedir. Örnek olarak bir kişinin işini kaybetme korkusunun düzeyi işin kültürel özelliklerine bağlı olarak değişmektedir. Duygular çeşitli kültürlerde farklı gösterim kuralları çerçevesinde davranışa yansımaktadır. Bu durum duyguların dışavurumunu ifade etmektedir. Duyguların yönetimi ise duyguların çözümlenmesiyle ve kararlılıkla ilişkilendirilmektedir. Son olarak duyguların düzenlenmesi ise duygular arasındaki benzerlikler ve farklılıklara dayanmaktadır.²³⁷

Duygular nöral, dışavurumsal ve güdüsel bileşenlerin bütünü olarak ele alınmaktadır. Duygular çok hızlı bir şekilde ve kendiliğinden oluşmaktadır. Dolayısıyla insanlar hiç farkına varmadan bu duyguları yaşamaktadır. İnsanların yaşadığı bu duyguların bazı önemli yönleri bulunmaktadır. Bunlar şu şekilde ifade edilmektedir:²³⁸

²³⁶ Carl Ratner, A Cultural-Psychological Analysis of Emotions, Culture & Psychology, Cilt 6, Sayı 1, 2000, s. 9

²³⁷ Carl Ratner, a.e., 2000, s. 9 - 20.

²³⁸ Carroll E. Izard, Basic Emotions, Natural Kinds, Emotion Schemas, and A New Paradigm, Perspectives On Psychological Science, Cilt 2, Sayı 3, 2007, s. 261 - 263.

- Duyguların insanların fiziksel eylemleriyle ilişkisi bulunmaktadır. İnsanların nörolojik sistemlerinden kaynaklı olarak dışavurumsal hareketlerinde duyguların rolü bulunmaktadır
- Duyguların ortaya çıkarılması ekolojik uyarıcıların algılanmasına bağlı olmaktadır
- Duygular nörobiyolojik süreç olarak nitelendirilmekte ve her insan için özgün şekilde gerçekleşmektedir.
- Duyguların insanların bilincini ve eylemlerini düzenleyici özellikleri bulunmaktadır
- Duyguların yine insanların bilincini ve eylemlerini etkileyecek gücü ve kapasitesi bulunmaktadır

Bu özelliklerin dışında duyguların insanların bilişsel süreçleri üzerinde de etkisi bulunmaktadır. Örnek olarak, depresyon yaşayan bir insan geçmişteki acı ve hüznü hatıraları sık sık hatırlama eğilimine girmektedir. Ayrıca içinde bulunduğu dünyaya düşmanca bakabilmektedir. Ancak bu durumun aksine bilişsel süreçlerin insanların duygusal tepkileri üzerinde etkisinin olduğu da belirtilmektedir. Herhangi bir faktörün pozitif veya negatif bir sonuca yol açtığı algılandığında o sonuca yönelik duygusal tepki geliştirilmektedir. Ancak bazı duyguların ise bilişsel süreçlerden etkilenmediği varsayılmaktadır. Koşullandırılmış korkunun ve hormonsal olarak ortaya çıkan depresyonun yoğun bir şekilde düşünmekle ve zihni meşgul etmekle ilgisinin olmaması, duyguların bilişsel süreçlerden etkilenmediğine yönelik örnek teşkil etmektedir.²³⁹ Buna göre duyguların ve bilişsel süreçlerin karşılıklı olarak birbirini etkilediğine yönelik görüş ortaya konulmaktadır.

²³⁹ Bernard Weiner, An Attributional Theory of Motivation and Emotion, Springer-Verlag, 1986, s. 119.

2.1.2.3 Duyguların Sınıflandırılması

Duygular temel olarak 7 biçimde sınıflandırılmaktadır. Bu duygular şu şekilde ifade edilmektedir:²⁴⁰

- Korku
- Öfke
- Üzüntü
- Tiksini
- Şaşkınlık
- Mutluluk
- Kibir

Kızgınlık duygusu insanın ilgilendiği ve üzerinde durduğu bir hususa yönelik engelleyici bir unsur oluştuğunda meydana gelmektedir. Kızgınlık duygusunu insana veya yakınlarına zarar vermek isteyen başka kişiler tetiklemektedir. Korku duygusu insanın fiziksel veya psikolojik olarak zarar görme tehlikesi karşısında ortaya çıkmaktadır. Korku duygusunu yaşayan bir insan kaçma eğilimine girmekte veya olduğu yerde hiçbir tepki vermeden kalmaktadır. Şaşkınlık duygusu beklenmedik bir olay karşısında meydana gelmektedir. Şaşkınlığın en kısa süren bir duygu olduğu belirtilmektedir. Üzüntü duygusu insanın çok bağlı olduğu başka bir insanı veya nesneyi kaybetmesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Tiksini duygusu insanın bir şeyi görmesi, koklaması veya tatması durumunda ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte tiksini duygusuna insanların eylemleri ve sözleri de neden olabilmektedir. Kibir duygusu bir insanın kendisini başka insandan üstün görmesine bağlı olarak gelişmektedir. Son olarak mutluluk duygusu ise bir şeyden keyif alma, beğenme ve beğenilme durumunda oluşmaktadır.²⁴¹ Bu duyguların insanların geçmişten bu yana

²⁴⁰ Paul Ekman, What is Meant By Calling Emotions Basic, Emotion Review, Cilt 3, Sayı 4, 2011, s. 365.

²⁴¹ Paul Ekman, a.e., 2011, s. 365.

genetik olarak gelen biyolojik kurallarını açığa çıkardığı ifade edilmektedir. İnsanların temel duyguları genetik nöral yapıya bağlı olarak ortaya çıkmakta ve her bir duygu kendine özgü ayırt edici özelliklere sahip olmaktadır. İnsanların yüzündeki kasların hareketleri duygusal durumun bir yansıması olduğu için, insanların o anda içinde bulunduğu durumu anlamak için yüz ifadeleri dikkati bir şekilde izlenmektedir.²⁴² Bu durumda insanların yaşadığı duygunun yüz ifadelerinin izlenmesi sonucunda anlaşılabilceğı ve her bir duygunun farklı yüz ifadelerini ortaya çıkarabileceğı söylenebilmektedir.

2.1.2.4 Duyguların Organizasyonlardaki Yeri ve Önemi

Organizasyonlarda iş görenler işe yönelik birtakım olumlu ve olumsuz durumlarla karşılaşmaktadır. İş görenler işyerinde güçlükler yaşayabileceğı gibi aynı zamanda kendilerini motive edecek uygulamalarla da karşılaşabilmektedir. İş görenlerin yaşadığı her durum iş görenlerin duygusal durumunu etkilemektedir. Duygusal durumun ise iş görenlerin tutum ve davranışları üzerinde etkisi bulunmaktadır.²⁴³ İş görenlerin yaşadığı duyguların iş tutumları üzerindeki etkisi iş tatmini, örgütsel bağlılık ve sadakat ile ilişkilendirilmektedir. Pozitif duygular iş tatmininin ve örgütsel bağlılık düzeyinin artmasına katkı sağlamaktadır. İş görenler yaşadığı pozitif duygular neticesinde işini sahiplenmekte ve organizasyona sadık kalmaktadır. Duyguların iş görenlerin davranışları üzerindeki etkisi ise iş görenlerin işyerinde düşüncesiz hareket etmesi ve titiz bir şekilde çalışmaması gibi eylemlerle ilişkilendirilmektedir. Ancak bununla birlikte duyguların iş görenlerin yardım etme davranışı üzerinde de etkisi söz konusu olmaktadır.²⁴⁴ Pozitif duyguların ayrıca bireysel yaratıcılık, işgücü verimliliğı ve iletişim becerileriyle ilişkili olduğu belirtilmektedir.²⁴⁵ Görüldüğü üzere pozitif duygular yapıcı bir etki ortaya çıkararak iş kalitesinin en iyi seviyeye gelmesine katkı sağlamaktadır.

²⁴² Richard S. Lazarus, *Emotion and Adaptation*, Oxford University Press, 1991, s. 70.

²⁴³ R. Gopinath, *Employees' Emotions In Workplace*, Research Journal of Business Management, Cilt 5, Sayı 1, 2011, s. 4.

²⁴⁴ Neal M. Ashkanasy, Catherine S. Daus, *Emotion in the Workplace: The New Challenge For Managers*, The Academy of Management Executive, Cilt 16, Sayı 1, 2002, s. 77

²⁴⁵ Alina Maria Andireş, *Positive and Negative Emotions Within The Organizational Context*, Global Journal of Human Social Science, Cilt 11, Sayı 9, 2011, s. 28.

Örgütsel hedeflere ulaşabilmek için iş görenlerin duygularının iyi bir şekilde tanımlanması gerekmektedir. Nitekim duyguların algılanması ve yorumlanması iş görenlerin ve takımların yüksek performans göstermesinde etkili olmaktadır.²⁴⁶ Yöneticilerin bu doğrultuda iş görenlerin duygularını çok iyi bir şekilde anlaması ve iş görenlerin duygularını bastırmasına engel olması gerekmektedir. İş görenler duygularını bastırdıklarında zaman içerisinde iş arkadaşlarına ve organizasyona zarar verecek davranışlara yönelebilmektedir.²⁴⁷

Genel olarak bakıldığında duyguların organizasyonlardaki rolü ve öneminin şu değişkenlerle ilişkisi bulunmaktadır.²⁴⁸

- Karar verme süreci ve adil davranma
- Kültürlerarası iletişim ve cinsiyet farklılıkları
- Örgütsel stres
- Örgütsel sağlık
- Müşteri ve tedarikçi ilişkileri
- Örgüt kültürü v örgüt iklimi
- Sosyal uyum
- Örgütsel iletişim
- Takım çalışması

²⁴⁶ Neal M. Ashkanasy, Emotions In Organizations: A Multi-Level Perspective, Multi - Level Issues In Organizational Behavior and Strategy, Sayı 2, 2003, s. 37.

²⁴⁷ Irene Akuamoah Boateng, Albert Agyei, Employee's Emotions: A Manageable Weapon For Organizations, International Journal of Human Resource Studies, Cilt 3, Sayı 4, 2013, s. 259.

²⁴⁸ Cynthia D. Fisher, Neal M. Ashkanasy, The Emerging Role of Emotions In Work Life: An Introduction, Journal of Organizational Behavior, Cilt 21, Sayı 2, 2000, s. 125.

2.1.2.5 Duygusal Emek Kavramı

Küreselleşme süreciyle birlikte işletmecilik ve ekonomi alanında insan ilişkileri temeline dayanan etkinliklerin artışı hizmet sektörünün daha çok gelişmesine katkı sağlamaktadır. İş görenler ile müşteriler arasındaki ilişkiler hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin verdiği hizmetin kalitesini etkilemektedir. Buna dayanarak işletmeler hizmetin sunulması esnasında iş görenler tarafından uyulması gereken birtakım kurallar koymakta ve bu doğrultuda iş görenleri kontrol etmektedir. Dolayısıyla bu kuralları yerine getirmek için iş görenlerin duygusal ifadelerini veya içsel hislerini değiştirmesi beklenmektedir.²⁴⁹ Bu doğrultuda çalışanların müşterilere karşı duygusal ifadelerini veya içsel hislerini değiştirerek hizmet kalitesinin iyileştirilmesi beklenmektedir.

Hizmet sektöründe iş gören ve müşteri etkileşiminin önemli unsurlardan birini duygular oluşturmaktadır. Hizmet sunan iş görenlerin duygusal tepkilerini müşteri memnuniyeti oluşturacak şekilde düzenlemesi beklenmektedir. İş görenler aldıkları ücretin karşılığında kendi duygularını düzenlemekte ve aynı zamanda karşı tarafın da duygularını yönlendirmektedir. Duygusal emek kavramının çıkış noktasını da tam olarak bu olgu oluşturmaktadır. Bu durumda müşterilerle iletişim kuran iş görenlerin duygularını organizasyon tarafından belirlenen kurallara uygun hale getirmesi gerekmektedir.²⁵⁰ İş görenlerin duygusal süreçleri müşterilerle kurduğu ilişki esnasında gerçekleşmektedir. İş görenler müşterilerde duygusal bir durum oluşturmak için duygularını bastırmaktadır. Bu süreçte üst yönetimin ilgisi iş görenlerin müşterilere karşı gösterdiği duygular üzerine yoğunlaşmaktadır. Dolayısıyla duyguların iş görenler tarafından nasıl yönlendirildiği veya düzenlendiği üst yönetim açısından önem kazanmaktadır.²⁵¹

²⁴⁹ Şeyma Gün Eroğlu, Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2014, s. 232.

²⁵⁰ Lale Oral, Sevinç Köse, Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 16, Sayı 2, 2011, s. 464 - 465.

²⁵¹ H. Şebnem Seçer, Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı 50, 2010, s. 825.

Duygusal emek davranışsal ifadeler, duygusal davranış kurallarına uyumlu olacak şekilde hissedilen duygular ve hissedilmemesi gereken duygular üzerine odaklanmaktadır. Duygusal davranışlar pozitif veya negatif şekilde olabilmektedir. Bir insan başkalarıyla kurduğu iletişim esnasında hiçbir duygu hissetmiyorsa ve karşısındaki insana karşı belirli bir davranış tarzını göstermesi gerekiyorsa sahte bir davranış sergilemektedir. Eğer bir insan başkalarıyla kurduğu iletişim esnasında birtakım duygular hissediyorsa ve karşısındaki insana karşı yine belirli bir davranış biçimi göstermesi gerekiyorsa bu durumda gerçek ve özgün davranışın ortaya çıkarılması gerekmektedir. İnsanın herhangi bir davranışta bulunma zorunluluğunun olmadığı durumlarda ise insanın birtakım duyguları hissetmesi sonucunda bu duyguların bastırılması en iyi tercih olabilmektedir.²⁵² Buna göre insanlar fiziksel ve zihinsel olarak görevlerini yerine getirirken kendi isteği ve iradesi dışında duygularını düzenlemektedir. İş görenlerin duygu yoğunluğu yaşadığı zamanlarda işletmeler tarafından arzu edilmeyen duyguları bastırması ve müşterilere karşı gerçekçi olmayan bir davranış biçimi göstermesi beklenmektedir. Sergilenen bu davranış biçimleri kurumun menfaatlerine hizmet etmekte ve müşterilerin tatmin olmasını sağlamaktadır.

Kişilerarası etkileşim esnasında işletmeler tarafından arzu edilen duyguların yansıtılması için gerek duyulan çaba, planlama ve kontrol mekanizması duygusal emeği yansıtmaktadır. Buna göre duygusal emeğin dört temel varsayımından söz edilmektedir. Buna göre duygusal etkileşim sürecinde ve duyguların yansıtılması esnasında sosyal faktörlerin varlığı önem kazanmaktadır. İnsanlar sosyal çevresinin bakış açısına göre duygularına anlam yüklemektedir. İkinci olarak iş görenlerin duygularıyla işletmeler tarafından arzu edilen duyguların birbiriyle uyumlu olması beklenmektedir. Ancak yine de iş görenlerin belirli düzeyde duygusal emek gösterimine sahip olmaları gerekmektedir. Üçüncü olarak iş görenler tarafından sergilenen duyguların ticari bir meta haline dönüştüğü ve hizmetin bir parçası haline geldiği varsayılmaktadır. Duyguların nasıl ve ne zaman yönetileceğine yönelik

²⁵² Theresa M. Glomb, Michael J. Tews, Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development, Journal of Vocational Behavior, Sayı 64, 2004, s. 4.

kuralların oluşturulması ise duygusal emeğin son varsayımı olarak ifade edilmektedir.²⁵³

2.1.2.5.1 Duygusal Emeğin Kuramsal Temelleri

Duygusal emeğe ilişkin Arlie Russell Hochschild'in kuramı genel olarak yazında kabul görmüş olmakla birlikte, başka araştırmacılar da duygusal emeğin kuramsal açıdan gelişmesine katkı sağlamıştır.²⁵⁴ Bu çalışmada Hochschild, Ashforth ve Humprey, Morris ve Feldman ve Grandey'in duygusal emek kuramları sırasıyla ele alınacaktır.

2.1.2.5.1.1 Hochschild'in Duygusal Emek Kuramı

İş görenler işyerlerinde görevlerini yerine getirirken fiziksel ve zihinsel emek vermektedir. Bir fabrikada çalışan işçi fiziksel emek ortaya koyarken, bir hizmet işletmesinde görev yapan iş gören ise gerekli hazırlıkları ve organizasyonu gerçekleştirme sürecinde zihinsel emek ortaya koymaktadır. İş görenler görevlerini yerine getirirken ayrıca duygularıyla hareket etmekte ve dolayısıyla duygusal emek sergilemektedir. Duygusal emek başka insanların görmek istediği yüz ifadesi ve beden hareketlerini sağlayabilmek için duyguların bastırılması veya duyguların bu doğrultuda yönlendirilmesi olarak ifade edilmektedir. Duygusal emek sürecinde akıl ile duyguların koordinasyonunun sağlanması gerekmektedir.²⁵⁵ Bu perspektife göre duygusal emek iki boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar şu şekildedir:²⁵⁶

- Yüzeysel Rol Yapma
- Derinden Rol Yapma

²⁵³ J. Andrew Morris, Daniel C. Feldman, The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, Cilt 21, Sayı 41, 1996, s. 987 - 988.

²⁵⁴ Özgür Öngöre, Çalışma Yaşamında Duygusal Emeğin Yeri ve Değeri Üzerine Kuramsal Bir Çalışma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 30, Sayı 5, 2016, s. 1162 - 1165.

²⁵⁵ Arlie Russell Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feelings*, University of California Press, 2003, s. 6 - 7.

²⁵⁶ Arlie Russell Hochschild, a.e., 2003, s. 35.

Hochschild esasında duygunun altında yatan sosyal temele odaklanmakta ve duyguyu sosyolojik bir bakış açısıyla ele almaktadır. Bu bakış açısına göre insanların çalışırken duygularını şekillendirdiği ileri sürülmektedir. İşletmelerin iş görenlere dayattığı birtakım kurallar iş görenlerin duygularını şekillendirmesine ve belirli bir düzene sokmasına neden olmaktadır. İş görenler için en uygun duygu çeşidinin ve düzeyinin belirlenmesi hususunda işletmelerde bulunan duygu kuralları ölçüt alınmaktadır. İş görenler bu kurallara uyduğu ölçüde duygu yönetimini de etkin bir şekilde gerçekleştirmektedir.²⁵⁷ Hochschild bu doğrultuda duyguyu iki şekilde ele almaktadır. İlk olarak insanlar yaşamlarının her alanında duygularını ortaya çıkarmakta ve yönetmektedir. Bir insan aile içinde ve arkadaşlarının yanında duygularını yönetmektedir. İkinci olarak ise hizmet sektöründe duygular ticarileştirilmekte ve müşteriler tarafından arzu edilen bir hale dönüştürülmektedir. Üst yönetim iş görenlerin kontrol gücünü elinden almakta ve iş görenler duygusal bağlılık gösterdiği işine karşı zaman içerisinde yabancılaşmaktadır. İş görenlerin kontrol gücünün ortadan kalkmasına yönelik iki farklı bakış açısı söz konusu olmaktadır. Birincisi iş görenler ile müşteriler arasında eşit olmayan bir ilişki bulunmaktadır. Müşterilerin her zaman haklı olduğu savunulmaktadır. İkincisi ise üst yönetim müşterilere sunulan hizmet kalitesini daha iyi seviyeye getirmek için iş görenlere uymaları için duygu kuralları getirmektedir. Bu kurallar iş görenlerin sergilemesi gereken duyguların biçimini ve içeriğini belirlemektedir.²⁵⁸ Dolayısıyla müşterinin her koşulda sahip olduğu haklılık ile duygu kurallarının varlığı çalışanların ilişkiler üzerindeki kontrol gücünün azalmasına neden olabilmektedir.

2.1.2.5.1.2 Ashforth ve Humphrey'in Duygusal Emek Kuramı

Duygusal emek yukarıda da ifade edildiği gibi insan ilişkilerinde uygun olan duyguların gösterilmesi olarak açıklanmaktadır. Duygusal emek kavramını ele alırken Hochschild'in yaklaşımından farklı olarak duyguların yerine insan davranışlarını esas almak gerekmektedir. Çünkü insan davranışları direkt olarak gözlemlenmekte ve

²⁵⁷ Amy S. Wharton, The Sociology of Emotional Labor, Annual Review of Sociology, Sayı 35, 2009, s. 148 - 149.

²⁵⁸ Paul Brook, The Alienated Heart: Hochschild's 'Emotional Labour' Thesis and The Anticapitalist Politics of Alienation, Capital & Class, Sayı 98, 2009, s. 11 - 12.

hizmet alan tarafları doğrudan etkilemektedir. Ayrıca bir kişi duygularını yönetmeden de duygu gösterim kurallarına uyabilmektedir. Dolayısıyla duygusal emek kavramı insan davranışlarına vurgu yapmaktadır. Hochschild'in duygusal emekle ilgili çıkarımları incelenmiş ve duygusal emek daha kapsamlı şekilde ele alınmıştır. Buna göre duygusal emekle ilgili olarak şunlar söylenebilmektedir:²⁵⁹

- Hizmeti veren kişiler belirli kurallara ve normlara uyum sağlamaktadır
- Duygusal emeğin birtakım işlevleri ve yetersizlikleri bulunmaktadır
- Duygusal emek özdeşleştirme kavramı ile daha zengin bir hale gelebilmektedir

Duygusal emek, Hochschild'in belirlemiş olduğu duygusal emek boyutlarına bir boyut daha eklenerek üç boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlar şu şekildedir:²⁶⁰

- Yüzeysel rol yapma davranışı
- Derinden rol yapma davranışı
- Doğal davranış

Duygusal emek gösteren kişilerin duygularını düzenlemesi hususunda dört farklı yöntem bulunmaktadır. İlk yöntem işletmelerde rasyonelliğin kurumsal bir hale getirilmesi olarak açıklanmaktadır. Rasyonellik kurumsal bir hale getirilirse duyguların ortaya çıkması engellenebilmektedir. Formal bir organizasyon yapısı duyguların işlevini azaltmakta ve akıl ile duygu arasında dengeleyici bir niteliğe sahip olmaktadır. İkinci yöntem duyguların tamponlanması şeklinde açıklanmaktadır. Buna göre etkisi azaltılamayan ve iş gereği kaçınılmaz olarak yaşanan duygulardan faydalanmak gerekmektedir. Tamponlama genel olarak objektif performans sergilemeyi gerektiren iş rollerinde ortaya çıkmaktadır. Üçüncü yöntem ise iş görenlere sergilemesi gereken duygular bildirilmektedir. Bu doğrultuda iş görenler müşterilerle kurduğu ilişkilerde üst yönetimin arzu ettiği duyguları sergilemektedir.

²⁵⁹ Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey, Emotional Labor In Service Roles: The Influence of Identity, Academy of Management Review, Cilt 18, Sayı 1, 1993, s. 89 - 90.

²⁶⁰ Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey, a.e., 1993, s. 92 - 94.

Son yönteme göre ise duygular standart bir hale getirilmekte ve yeni bir çerçeveye oturtulmaktadır.²⁶¹

2.1.2.5.1.3 Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Kuramı

Duygusal emek, kişiler arasındaki ilişkiler esnasında işletme tarafından arzu edilen duyguları sergilemek için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol olarak açıklanmaktadır. Bu tanımın altında dört temel varsayım yatmaktadır. İlk varsayıma göre etkileşimli duygu modeli söz konusu olmaktadır. Buna göre duyguların ifade edilmesinde sosyal faktörler önem kazanmaktadır. İkinci varsayıma göre iş görenlerin hissettiği duygular ile işletme tarafından arzu edilen duygular arasındaki uyum fazla olduğunda arzu edilen duyguların ortaya çıkarılması için gerekli olan çaba daha az olmaktadır. Ancak uyum söz konusu olmadığında iş görenlerin arzu edilen duyguları yansıtması için daha fazla çaba göstermesi gerekmektedir. Üçüncü varsayıma göre iş görenlerin yansıttığı duygular verdikleri hizmetin bir parçası olduğundan dolayı duygu yerine davranış esas alınmaktadır. Son varsayıma göre ise duyguların nasıl ve ne zaman ortaya çıkarılacağına yönelik birtakım kurallar bulunmaktadır.²⁶² Açıklanan bu dört varsayımın duygusal emeğin temel yapısını oluşturduğu söylenebilmektedir.

Morris ve Feldman duygusal emeği dört boyutta ele almaktadır. Bu boyutlar şu şekildedir.²⁶³

- Duygusal gösterim sıklığı
- Gösterim kuralları için gerekli olan dikkat
- Duyguların çeşitliliği
- Duygusal uyumsuzluk

²⁶¹ Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey, Emotion In The Workplace: A Reappraisal, Human Relations, Cilt 48, Sayı 2, 1995, s. 104 - 108.

²⁶² J. Andrew Morris, Daniel C. Feldman, a.g.e., 1996, s. 987 - 988.

²⁶³ J. Andrew Morris, Daniel C. Feldman, a.g.e., 1996, s. 993.

Duygusal emeğin boyutlarının yanında duygusal emeği etkileyen birtakım faktörlerin olduğu belirtilmektedir. Bu faktörler dört başlık altında toplanmaktadır. İlk faktör duygu gösterim kurallarının belirgin olması şeklinde açıklanmaktadır. İşletmelerde gösterim kuralları açık ve net bir şekilde tanımlandığında duygusal emeğin daha çok gerçekleşeceği düşünülmektedir. İkinci faktörün yapılan işin çeşitliliği olduğu belirtilmektedir. Buna göre bir işin çeşitliliği arttığında iş görenler ile müşteriler arasındaki etkileşim daha fazla gerçekleşmekte ve duygusal emek daha fazla ortaya çıkmaktadır. Ancak bu süreçte iş görenlerin gösterdiği duygusal emek çok uzun sürmemektedir. Üçüncü faktör iş özerkliği olarak kabul edilmektedir. Üst yönetim tarafından arzu edilen duygular ile iş görenlerin hissettiği duyguların çatışması iş özerkliğiyle bağlantılı olmaktadır. İş görenler kendilerini özgür ve özerk hissettiğinde üst yönetim tarafından belirlenen kuralları ihlal edebilmektedir. Son faktörün ise etkileşime girilen tarafın statüsü ve gücü olduğu ifade edilmektedir. Bazı duyguların yansıtılması etkileşime girilen tarafın statüsü ve gücüne bağlı olmaktadır.²⁶⁴

2.1.2.5.1.4 Grandey'in Duygusal Emek Kuramı

Duygusal emek, örgütsel hedeflere ulaşabilmek için duyguların ve mimiklerin düzenlenme süreci olarak ele alınmaktadır. Duygusal emek iki boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar şu şekildedir:²⁶⁵

- Yüzeysel rol yapma davranışı
- Derinden rol yapma davranışı

Yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma davranışı duyguları düzenleme biçimini ifade etmekte ve duygusal emeğin gerçekleşmesini sağlamaktadır. Bu doğrultuda yüzeysel ve derinden rol yapma davranışı boyutlarından oluşan bir

²⁶⁴ J. Andrew Morris, Daniel C. Feldman, Managing Emotions In The Workplace, Journal of Managerial Issues, 1997, s. 259 - 261.

²⁶⁵ Alicia A. Grandey, Emotion Regulation In The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor, Journal of Occupational Health Psychology, Cilt 5, Sayı 1, 2000, s. 97.

duygusal emek modeli ortaya çıkmaktadır. Bu modele göre duygusal emeği etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler bulunmaktadır. Bunun yanısıra müşteri beklentileri de duygusal emeği etkilemektedir. Modelin diğer aşamasında ise duygusal emeğin bireysel ve örgütsel birtakım sonuçları söz konusu olmaktadır. Bireysel sonuçlar tükenmişlik ve iş tatminiyle ilişkilendirilirken, örgütsel sonuçlar ise performans ve geri çekilme davranışlarıyla ilişkilendirilmektedir.²⁶⁶ Duygusal emeğin öncülleri olarak iş gören ile iş arasındaki uyum da incelenmektedir. İş gören ile iş arasındaki uyum kapsamında kişilik özellikleri, iş dizaynı, duygusal zekâ ve duygusal öz yeterlik ele alınmaktadır. Aynı zamanda işyerinde gerçekleşen duygusal olaylar da çalışanların duygusal emek davranışı üzerinde etkili olmaktadır. Bu doğrultuda işyerinde çalışanların yaşadığı duygusal olaylar ile müşterilere karşı yansıtılması gereken duygular arasındaki uyum önem kazanmaktadır.²⁶⁷ Ortaya konulan duygusal emek modeline göre duygusal emeği etkileyen faktörler olmakla birlikte, duygusal emek sonucunda ortaya çıkan başka olgular da söz konusu olmaktadır.

Müşterilere sunulan hizmet sürecinde birtakım faktörler önem kazanmaktadır. İş görenler ve müşteriler arasındaki iletişimin tarzı ve içeriği iş görenlerin motivasyonunu etkilemektedir. Bununla birlikte iş görenler ile müşteriler arasındaki etkileşim kısa süreli olmakta ve genel olarak iş görenlerin motivasyonu azalabilmektedir. Diğer bir faktör kapsamında iş görenlerin rolleri dikkate alınmaktadır. Buna göre iş görenlerin müşterilerle iletişim kurduğunda sergileyeceği roller ve davranışlar üst yönetim tarafından önceden belirlenmektedir. Bu durumda iş görenlerin özerk ve gönüllü bir şekilde davranması söz konusu olmamaktadır. Son olarak ise iş görenlerin müşterilere karşı sergileyeceği davranışlar standart hale getirilmektedir. Bu doğrultuda her müşteri için sergilenecek davranış biçimi önceden netleştirilmektedir.²⁶⁸

²⁶⁶ Alicia A. Grandey, a.e., 2000, s. 97 - 101.

²⁶⁷ Alicia A. Grandey, Allison S. Gabriel, Emotional Labor At A Crossroads: Where Do We Go From Here?, The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, Sayı 2, 2015, s. 330 - 331.

²⁶⁸ Alicia A. Grandey, Jennifer A. Diamond, Interactions With The Public: Bridging Job Design and Emotional Labor Perspective, Journal of Organizational Behavior, Cilt 31, Sayı 2-3, 2010, s. 339 - 344.

2.1.2.5.2 Duygusal Emek'in Boyutları

Duygusal emek genel olarak üç boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlar yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranıştan oluşmaktadır.^{269, 270}

2.1.2.5.2.1 Yüzeysel Rol Yapma Davranışı

Yüzeysel rol yapma davranışı, çalışanların gerçek duygularını gizlemesi veya kendisinden istenilen duyguları taklit etmesi şeklinde ifade edilmektedir. Yüzeysel rol yapan çalışanlar genel olarak pozitif duygulara ve iyi bir ruh haline sahipmiş gibi görünmekte ve negatif duygularını bastırmaktadır.²⁷¹ Çalışanlar kendilerinden istenilen duyguları sergilemek için dış görünümünü ve davranışlarını değiştirerek rol yapmaktadır. Bu durumda yüzeysel rol yapma davranışı meydana gelmektedir.²⁷² Bu bakış açısına göre çalışanlar dış çevre tarafından arzu edilen duyguları ortaya çıkarmaktadır. Ancak çalışanlar bu duyguları hissedebilmek için herhangi bir çaba göstermemektedir.²⁷³ Örnek olarak, keyifsiz bir otel ön büro personelinin müşteri geldiğinde müşteriye karşı gülümsemesi ve müşteriye neşeli bir şekilde karşılaması yüzeysel rol yapma davranışı olarak ele alınmaktadır. Bu durumda otel ön büro personeli hissetmediği mutluluk duygusu için rol yapmaktadır.²⁷⁴ Bu örnek üzerinden anlaşılacağı üzere, yüzeysel rol yapan çalışanların müşterilerle iletişim halindeyken bir oyuncu gibi rol yapabileceği düşünülmektedir.

²⁶⁹ Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey, a.g.e., 1993, s. 92 - 94.

²⁷⁰James M. Diefendorff, Meredith H. Croyle, Robin H. Gosserand, The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies, Journal of Vocational Behavior, Sayı 66, 2005, s. 354 - 355.

²⁷¹James M. Diefendorff, Meredith H. Croyle, Robin H. Gosserand, a.e., 2005, s. 340.

²⁷² Susan M. Kruml, Deanna Geddes, Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work, Management Communication Quarterly, Cilt 14, Sayı 1, 2000, s. 11.

²⁷³ Ronald H. Humphrey, Jeffrey M. Pollack, Thomas Hawver, Leading With Emotional Labor, Journal of Managerial Psychology, Cilt 23, Sayı 2, 2008, s. 152.

²⁷⁴ Kay Hei-Lin Chu, The Effects of Emotional Labor On Employee Work Outcomes, Virginia Polytechnic Institute and State University, Doctoral Dissertation, 2002, s. 18 - 19.

Çalışanlar verilen işi tam olarak yerine getirmek için belirtilen duygu gösterim kurallarına uyum sağlamaktadır. Çalışanlar duygu gösterim kurallarına uyum sağlarken müşteriye veya çalıştığı kuruma yardımcı olabilme amacı pek taşımamaktadır. Bu doğrultuda çalışanlar için önemli olan hususun verilen işi eksiksiz şekilde yapmak ve duygu gösterim kurallarına uymak olduğu söylenebilmektedir.²⁷⁵ Esasında çalışanlar müşterilerle iletişim kurarken gerçek ve doğal bir şekilde duygularını yaşamaktadır. Ancak çalışanlar gerçek ve doğal duygularını üst yönetim tarafından beklenen biçime sokmakta ve müşterilerle iletişim kurarken yansıttığı duyguları rol gereğince yerine getirmektedir.²⁷⁶ Bu bilgiler ışığında, çalışanların doğal ve gerçek duygularını müşterilerin tatmin olacağı biçimde şekillendirdiği söylenebilmektedir.

Duygular ve duygu gösterim kuralları arasındaki ilişkiler sonucunda üç farklı duygusal durum ortaya çıkmaktadır. İlk olarak, gösterilmesi beklenen duygular çalışanların gerçek duygularıyla uyumlu olduğunda duygusal uyum ortaya çıkmaktadır. İkinci duygusal durum çalışanların duygularıyla duygu gösterim kuralları çatıştığında ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar gerçek duygularını yaşamakta ve duygu gösterim kurallarını dikkate almamaktadır. Son olarak ise, çalışanların yansıttığı duygular üst yönetim tarafından gösterilmesi beklenen duygularla örtüşmekte ancak gerçek duygularıyla çatışmaktadır. Bu durumda duygusal uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar duygusal uyumsuzluk yaşadığında sahte duygularını göstermektedir. Bu doğrultuda çalışanların hissettiği duygular ile sergilediği duygular birbirinden farklı olmaktadır. Çalışanlar sahte duyguları içselleştirmeyi arzu etmemekte ancak üst yönetim tarafından denetime tabi tutulduklarında duygu gösterim kurallarına uyum sağlamak zorunda kalmaktadır.²⁷⁷ Dolayısıyla yüzeysel rol yapma

²⁷⁵ Alicia A. Grandey, *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, Cilt 46, Sayı 1, 2003, s. 87.

²⁷⁶ Eshter Gracia, Neal M. Ashkanasy, *Emotional Labor As A Dynamic Process In Service Organizations: Development of A Multi-Perspective, Multilevel Model, Emotions and The Organizational Fabric (Research On Emotion In Organizations)*, Sayı 10, 2014, s. 333.

²⁷⁷ Anat Rafaeli, Robert I. Sutton, *Expression of Emotion As Part of The Work Role*, The Academy of Management Review, Cilt 12, Sayı 1, 1987, s. 32.

durumunda çalışanların duygularıyla eylemleri arasındaki çatışmadan kaynaklanan duygusal uyumsuzluğun ortadan kalkması mümkün olmamaktadır.²⁷⁸

2.1.2.5.2.2 Derinden Rol Yapma Davranışı

Derinden rol yapma davranışı, bir kişinin kendisinden beklenen duyguyu hissedebilmesi için gösterdiği çaba olarak tanımlanmaktadır. Derinden rol yapma davranışı duygular üzerinden ele alınmaktadır. Hizmet sektöründe görev yapan bir çalışan kendisinden beklenen duyguyu müşterilere yansıtabilmek için kendisini o role zihinsel olarak hazırlamakta, o duyguyu hissetmeye ve yaşamaya çalışmaktadır. Çalışan süreç içerisinde kendi iç dünyasında duygularını harekete geçirmekte ve şekillendirmektedir.²⁷⁹ İşletmelerde genel olarak müşterilere karşı pozitif duyguların yansıtılması istendiğinde, çalışanlar pozitif duyguları hissedebilmek için çaba göstermektedir.²⁸⁰ Çalışanlar bu doğrultuda derinden rol yapma davranışı sergileyerek duygularını düzenleyebilmekte ve çalışanların duygularına yönelik algılarında değişimler meydana gelebilmektedir.²⁸¹ Bu sayede üst yönetimin arzu ettiği duygular ile çalışanların hissettiği duygular arasında uyum oluşmaktadır. Çalışanların kendilerinden beklenen duyguyu gösterebilmesi için üstlendiği rol ve gösterdiği çaba neticesinde çalışanların en başta yaşadığı duygusal uyumsuzluk ortadan kalkmaktadır.²⁸² Bu bilgilere göre, çalışanların duygu gösterim kurallarını içselleştirmesi ve bu duyguları yaşamaya çalışması derinden rol yapma davranışının esasını oluşturmaktadır.

Derinden rol yapma davranışı iki farklı şekilde gerçekleşmektedir. İlk olarak, derinden rol yapma davranışı aktif bir şekilde yerine getirilmektedir. Bu durumda kişiler iki seçeneğe başvurmaktadır. İlk seçeneğe göre, kişiler duygularını kendilerinden beklenen şekilde harekete geçirmektedir. İkinci seçeneğe göre ise,

²⁷⁸ Jessica R. Mesmer-Magnus, Leslie A. DeChurch, Amy Wax, Moving Emotional Labor Beyond Surface and Deep Acting: A Discordance-Congruence Perspective, *Organizational Psychology Review*, Cilt 2, Sayı 1, 2012, s. 9.

²⁷⁹ Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey, a.g.e., 1993, s. 93.

²⁸⁰ James M. Diefendorff, Meredith H. Croyle, Robin H. Gosserand, a.g.e., 2005, s. 353.

²⁸¹ Alicia A. Grandey, a.g.e., 2000, s. 100 - 101.

²⁸² Jessica R. Mesmer-Magnus, Leslie A. DeChurch, Amy Wax, a.g.e., 2012, s. 9.

kişiler istenmeyen duyguları bastırabilmek için çaba sarfetmektedir. Her iki durumda da kişiler duygu gösterim kurallarına adapte olmaya çalışarak kendilerinden beklenen duyguları yansıtmak için çaba sarfetmektedir. Derinden rol yapma davranışının diğer bir şekilde gerçekleşmesi için de hayal gücünden faydalanmak gerekmektedir. Duygular daha önce meydana gelen birtakım olguların ve gelişmelerin sonucunda ortaya çıkmaktadır. Geçmişte yaşanan anıları ve imgeleri düşünmek, beklenen duyguları yansıtabilmek için kolaylık sağlamaktadır. Örnek olarak bir kişi geçmiş zamanlarda herhangi bir duruma karşı öfkelenildiği anı hatırladığında, öfke duygusunu daha kolay bir şekilde hissetmekte ve ortaya çıkarmaktadır.²⁸³ Kişilerin duyguları içinde bulundukları durum için uygun değilse, kişiler en uygun duyguyu ortaya çıkarabilmek için geçmiş tecrübelerinden ve anılarından yararlanmaktadır.²⁸⁴ Dolayısıyla geçmiş tecrübelerin ve hayal gücünün istenen duygunun ortaya çıkarılmasında etkili olduğu düşünülmektedir.

Derinden rol yapma davranışı sergileyen çalışanlar yaratıcılıklarını geliştirmek için oldukça çaba sarf etmektedir. Çalışanlar yaratıcılıklarını geliştirmek için uzmanlık alanlarıyla ilgili yetenekleri kazanmaları gerektiğinin farkına varmaktadır. Çalışanlar yaratıcılığını ve çevresiyle olan ilişkisini geliştirdikten sonra müşterilere karşı daha fazla yakınlık duymakta ve duygularını müşterilerle paylaşmaktadır. Bunun neticesinde çalışanlar müşterilerin problemlerini çözmek için daha istekli olmaktadır.²⁸⁵ Bu perspektife göre, derinden rol yapma davranışı sergilendiğinde çalışanların kendi duygularıyla üst yönetimin çalışanlardan beklediği duyguların uyumlu olduğu söylenebilmektedir. Çalışanların duyguları ve davranışları arasındaki uyumdan dolayı çalışanlar ile müşteriler arasındaki ilişkiler samimiyet kazanmaktadır.²⁸⁶ Çalışanlar derinden rol yapma davranışı sergileyerek pozitif duygularını müşterilere yansıttığında, müşteriler de aynı şekilde pozitif tepkiler

²⁸³ Arlie Russell Hochschild, a.g.e., 2003, s. 38 - 42.

²⁸⁴ Susan M. Kruml, Deanna Geddes, a.g.e., 2000, s. 11.

²⁸⁵ Zizhen Geng, Chao Liu, Xinmei Liu, Jie Feng, The Effects of Emotional Labor On Frontline Employee Creativity, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Cilt 26, Sayı 7, 2014, s. 1050.

²⁸⁶ Hatize Oğuz, Metin Özkul, Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Cilt 7, Sayı 16, 2016, s. 133.

vermektedir. Bunun yanında müşteriler, işletmeye ve işletmenin hizmetlerine yönelik pozitif çıkarımlarda bulunarak işletmenin ürün ve hizmetlerini daha fazla tercih etmektedir. Aksi takdirde, çalışanlar duygularını yapay bir şekilde yansıttığında müşteriler bu durumun farkına varmakta ve olumsuz tepkiler göstermektedir.²⁸⁷ Buna göre, çalışanların pozitif duyguları hissetmeye çalışması ve bunun müşteriler tarafından farkedilmesi sonucunda işletme ile müşteriler arasında güçlü ilişkiler meydana gelebilmektedir.

2.1.2.5.2.3 Doğal Davranış

Doğal davranış, çalışanların müşterilere karşı duygularını samimi ve spontane bir şekilde göstermesini ifade etmektedir. Hizmet sektöründe görev yapan çalışanlar kendilerinden beklenen duyguları değiştirmeye ve şekillendirmeye çalışmaksızın doğal bir şekilde yansıtabilmektedir. Örnek olarak, yaralı bir çocuğa müdahale eden bir hemşire çocuğa karşı rol yapma ihtiyacı duymamakta ve samimi bir şekilde yaklaşmaktadır. Bu doğrultuda çalışanlar kendilerinden beklenen duyguları gerçek ve samimi bir şekilde sergileyebileceğinden dolayı, doğal davranış duygusal emeğin üçüncü boyutu olarak incelenmektedir.²⁸⁸ Müşterilere karşı duygularını doğal ve samimi bir şekilde yansıtan çalışanlar üst yönetim tarafından belirlenen duygu gösterim kurallarına uyabilmek için duygularını şekillendirmeye gerek duymamaktadır.²⁸⁹ Nitekim çalışanlar üst yönetim tarafından hiçbir baskı görmeden veya sebep dayatılmadan müşterilere karşı doğal bir şekilde yaklaşmakta ve gerçek duygularını ortaya koymaktadır. Bu yönüyle doğal davranış yüzeysel rol yapma davranışı ve derinden rol yapma davranışından farklılık göstermektedir.²⁹⁰ Duygularını doğal ve samimi bir şekilde yansıtan çalışanlar duygularını düzenleyen ve şekillendiren başka çalışanlar kadar yıpranmamaktadır. Duygularını üst yönetim

²⁸⁷ Stephane Cote, Gerben A. Van Kleef, Thomas Sy, The Social Effects of Emotion Regulation In Organizations, Emotional Labor In The 21st Century: Diverse Perspectives On Emotion Regulation At Work, Ed. Alicia A. Grandey, James M. Diefendorff, Deborah E. Rupp, Routledge Taylor & Francis Group, 2013, s. 90.

²⁸⁸ Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey, a.g.e., 1993, s. 94.

²⁸⁹ Xue Wu, An-Jin Shie, David Gordon, Impact of Customer Orientation On Turnover Intention: Mediating Role of Emotional Labour, International Journal of Organizational Analysis, Cilt 25, Sayı 5, 2017, s. 912.

²⁹⁰ Metin Işık, Ali Hamurcu, The Role of Job Stress At Emotional Labor's Effect On Intention To Leave: Evidence From Call Center Employees, Business and Economic Horizons, Cilt 13, Sayı 5, 2017, s. 654.

tarafından belirlenen duygu gösterim kurallarına göre düzenleyen çalışanların enerjisi hızlı bir şekilde tükenirken, duygularını doğal şekilde yansıtan çalışanların enerjisi ise tükenmemektedir.²⁹¹ Enerjisi yüksek olan bu çalışanlar pozitif duygularını doğal ve samimi bir şekilde ortaya koyarak başkalarının işyükünü hafifletmeye çalışmakta ve iş ortamında diğer çalışanlarla keyifli zaman geçirmeyi arzu etmektedir.²⁹² Bu görüşlere göre, çalışanların hissettiği duygular ile müşterilere karşı gösterdiği duyguların birbiriyle örtüştüğü söylenebilmektedir.

İşletmelerin işe alım uygulamaları çalışanların doğal davranışları üzerinde etkili olmaktadır. İşletmeler kendi kültürünü ve değerlerini paylaşabilecek ve arzu ettikleri duygusal gösterim kurallarına uyum sağlayabilecek çalışanları tercih etmektedir. Bu doğrultuda istihdam edilen çalışanlar ise işletmelerin sahip olduğu kültürü daha kolay özümseyerek duygularını doğal ve samimi bir şekilde yansıtmaya çalışmaktadır. Yansıtılan bu duyguların da genel olarak işletmeler tarafından arzu edilen duygu gösterim kurallarıyla örtüştüğü ifade edilmektedir.²⁹³ Bu bilgilere göre, kurum kültürünün benimsenmesi doğal davranışın ortaya çıkmasında etkili olabilmektedir.

2.1.2.5.3 Yüzeysel Rol Yapma Davranışı, Derinden Rol Yapma Davranışı ve Doğal Davranışı Etkileyen Faktörler

Konuyla ilgili literatür incelendiğinde, yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışı etkileyen birtakım faktörler bulunmaktadır. Genel olarak örgütsel ve bireysel faktörler bu kapsamda ele alınmaktadır.²⁹⁴ Yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışı etkileyen örgütsel ve bireysel faktörler aşağıda sırasıyla ele alınacaktır.

²⁹¹ Brenda L. Seery, Elizabeth A. Corrigall, Emotional Labor: Links To Work Attitudes and Emotional Exhaustion, Journal of Managerial Psychology, Cilt 24, Sayı 8, 2009, s. 802.

²⁹² William J. Becker, Russell Cropanzano, Display Rules and Emotional Labor Within Work Teams, What Have We Learned? Ten Years On, Ed. Charmine E. J. Härtel, Neal M. Ashkanasy, Wilfred J. Zerbe, Emerald Group Publishing Limited, Bingley, 2011, s. 209.

²⁹³ Frances M. Peart, Amanda M. Roan, Neal M. Ashkanasy, Trading In Emotions: A Closer Examination of Emotional Labor, Experiencing and Managing Emotions In The Workplace, Ed. Neal M. Ashkanasy, Charmine E. J. Härtel, Wilfred J. Zerbe, Emerald Group Publishing Limited, Bingley, 2012, s. 287 - 288.

²⁹⁴ Alicia A. Grandey, a.g.e.,, 2000, s. 101.

2.1.2.5.3.1 Örgütsel Faktörler

Yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışı etkileyen örgütsel faktörler genel olarak duygu gösterim kuralları, iş özerkliği ve algılanan sosyal destekten oluşmaktadır.^{295, 296, 297} Bu faktörler aşağıda sırasıyla ele alınacaktır.

2.1.2.5.3.1.1 Duygu Gösterim Kuralları

İnsanlarla birebir iletişim kurulması gereken her meslek grubunda, müşterilere karşı gösterilmesi gereken duyguları belirleyen kurallar oluşturulmaktadır. Bu kurallar müşteri ilişkilerine önceden tahmin edilebilirlik ve eş biçimlilik kazandırmaktadır. Bu nedenle hizmet kalitesini belirli standartlar çerçevesinde oluşturmak isteyen organizasyonlar, duygusal gösterim kurallarının oluşturulmasına ve uygulanmasına ayrı bir önem vermektedir.²⁹⁸ Duygu gösterim kuralları insanların yüz ifadelerini ve davranışlarını yönetebilmesi için gerekli olan kontrol tekniklerini ifade etmektedir. Bu kontrol teknikleri duyguların yoğunlaştırılması, duygu yoğunluğunun azaltılması, duyguların etkisiz hale getirilmesi ve duyguların gizlenmesi şeklinde açıklanmaktadır.²⁹⁹

Duygu gösterim kuralları farklı etkileşim süreçlerinde her bir duygu gösteriminin ne şekilde yapılacağını öngörmektedir. Duygu gösteriminin üstlenilen rollere, demografik özelliklere ve kültüre göre değişebileceği belirtilmektedir.³⁰⁰ Üst yönetim tarafından belirlenen duygu gösterim kuralları ile çalışanların duygularını düzenlemesi arasında bir ilişki bulunmaktadır. Bir işletmede duygu gösterim kuralları

²⁹⁵ Alicia A. Grandey, a.g.e., 2000, s. 101

²⁹⁶ Edip Doğan, Çalışanların Duygusal Zekâ Seviyelerinin ve Örgütsel Adalet Algılarının Duygusal Emek Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, 2019, s. 70.

²⁹⁷ Lale Köksel, İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2009, s. 26.

²⁹⁸ Lale Oral, Sevinç Köse, a.g.e., 2011, s. 469.

²⁹⁹ Paul Ekman, Wallace V. Friesen, Phoebe Ellsworth, Emotion In The Human Face: Guidelines For Research and An Integration of Findings, Pergamon Press, 1972, s. 23.

³⁰⁰ Paul Ekman, E. Richard Sorenson, Wallace V. Friesen, Pan-Cultural Elements In Facial Displays of Emotion, New Series, Cilt 164, Sayı 3875, 1969, s. 87.

açık ve net bir şekilde belirlendiğinde çalışanlar da duygularını bu kurallara göre yönetmektedir.³⁰¹ Başka bir ifadeyle, duygu gösterim kuralları üst yönetimin çalışanlardan duygu gösterimine yönelik beklentilerini içerdiğinden dolayı çalışanlar bu beklentilere uyum sağlayacak şekilde hareket ederek duygusal tepkilerini ve davranışlarını bu kurallar çerçevesinde değiştirmektedir.³⁰² Dolayısıyla duygu gösterim kurallarının çalışanların bu kurallara uyum sağlaması ve kuralları yerine getirmesi sonucunda anlam kazandığı söylenebilmektedir.

Duyguları gösterme sürecinde birtakım hususlar önem kazanmaktadır. İlk olarak duygu ifadelerinin sosyal ilişkiler üzerindeki etki türüne ve derecesine göre farklılık göstereceği beklenmektedir. Üzüntü, mutluluk ve şaşırma sosyal ilişkileri bozma olasılığı düşük duygular olarak kabul edilirken; korku, öfke ve tikslenme ise sosyal ilişkileri bozma olasılığı yüksek duygular olarak kabul edilmektedir. İkinci husus olarak, duyguların gösterilme düzeyinin çevrenin niteliğinden etkilenmesi söz konusu olmaktadır. Bu bağlamda bütün duyguların özel çevrede daha çok gösterileceği beklenmektedir. Son olarak, duygu gösteriminin kişilerin arasındaki ilişkinin niteliğinden de etkileneceği düşünülmektedir. Buna göre, ilişki özelliklerinin (yakınlık derecesi ve statü farkları) duygu gösterimini etkileyeceği öngörülmektedir.³⁰³ Bu bilgilere göre duygu gösteriminin genel olarak çevrenin niteliğine, yapısına ve kişiler arasındaki ilişkilerin özelliklerine göre değişebileceği vurgulanmaktadır.

2.1.2.5.3.1.2 İş Özerkliği

İş özerkliği, çalışanların işlerini kontrol etme ve etkileme derecesi olarak tanımlanmaktadır.³⁰⁴ Başka bir tanıma göre iş özerkliği, iş sorumluluklarının yerine

³⁰¹ James M. Diefendorff, Alicia A. Grandey, Jason J. Dahling, Emotional Display Rules As Work Unit Norms: A Multilevel Analysis of Emotional Labor Among Nurses, *Journal of Occupational Health Psychology*, Cilt 16, Sayı 2, 2011, s. 172.

³⁰² William J. Becker, Shared Display Rules and Emotional Labor In Work Teams, The University of Arizona, Doctoral Dissertation, 2010, s. 26.

³⁰³ Hale Bolak Boratav, Diane Sunar, Bilge Ataca, Duyguları Sergileme Kuralları ve Bağlamsal Belirleyicileri: Türkiye’de Üniversite Öğrencileri İle Yapılan Bir Araştırma, *Türk Psikoloji Dergisi*, Cilt 26, Sayı 68, 2011, s. 93.

³⁰⁴ Ingrid Esser, Karen M. Olsen, Perceived Job Quality: Autonomy and Job Security Within A Multi - Level Framework, *European Sociological Review*, Cilt 28, Sayı 4, 2012, s. 443.

getirilmesine yönelik çalışanlara verilen takdir yetkisi olarak ifade edilmektedir.³⁰⁵ Aynı zamanda iş özerkliği, bir fikri veya vizyonu ortaya koyma ve bu fikir veya vizyonu yerine getirme sürecinde bağımsız hareket edebilme şeklinde de açıklanmaktadır. Esasında iş özerkliği, örgütsel kısıtlamaların etkisi altında kalmadan rahat bir şekilde hareket edebilme yeteneğini ifade etmektedir.³⁰⁶ Özerk çalışanlar daha iyi performans gösterebilmek için insiyatif alarak karar verme süreçlerine dâhil edilmeyi arzulamaktadır. Bu bağlamda iş özerkliği, çalışanların proaktif davranışları üzerinde etkili olabilmektedir.³⁰⁷ Çalışanların işe yönelik kararları özgür ve bağımsız bir şekilde verebilmeleri için gerekli imkânlar sağlandığında, duygusal emek stratejilerinin uygulanması için çalışanları motive etmek daha kolay olabilmektedir.³⁰⁸

Diğer bir bakış açısına göre iş özerkliği, çalışanların kişilerarası ilişkileri özgün bir şekilde oluşturması için duygu gösterim kurallarına uyum sağlama yeteneği olarak ele alınmaktadır. Çalışanların duygularını üst yönetimin talep ettiği duygu gösterim kurallarına göre yönlendirmesi gerektiği göz önüne alındığında, kendi davranışlarını bağımsız bir şekilde kontrol edebilen çalışanlar kendi duyguları ile üst yönetimin duygu gösterim kuralları çatıştığında üst yönetim tarafından belirlenen bu kuralları ihlal edebilmektedir. Bu yüzden davranışları üzerinde özerk güce sahip olan çalışanlar daha az duygusal uyumsuzluk yaşamakta ve yüzeysel rol yapma davranışını daha az sergilemektedir. Başka bir deyişle bu çalışanlar doğal duygularını daha fazla yansıtmaktadır.³⁰⁹ Davranışları üzerinde kontrol gücü bulunmayan çalışanlar ise yüzeysel rol yapma davranışını sergilemekte ve tükenmişlik duygusunu yaşamaktadır.³¹⁰ Bu bilgiler doğrultuda çalışanların özerk davranışlar sergilemesi benimseyeceği rol yapma davranışı üzerinde etkili olabilmektedir.

³⁰⁵ David Joseph Dude, Organizational Commitment of Principals: The Effects of Job Autonomy, Empowerment, and Distributive Justice, The University of Iowa, Doctoral Dissertation, 2012, s. 26.

³⁰⁶ G. T. Lumpkin, Gregory G. Dess, Clarifying The Entrepreneurial Orientation Construct and Linking It To Performance, Academy of Management Review, Cilt 21, Sayı 1, 1996, s. 140.

³⁰⁷ Stephen P. Robbins, Mary Coulter, Management, Pearson, 2010, s. 440 - 441.

³⁰⁸ Huei-Yin Chou, The Effects of Job Demands and Resources On Emotional labour and Employees' Psychological Well-Being, University of Tasmania, Doctoral Dissertation, 2009, s. 44.

³⁰⁹ J. Andrew Morris, Daniel C. Feldman, a.g.e., 1996, s. 999 - 1000.

³¹⁰ Hazel-Anne M. Johnson, Paul E. Spector, Service With A Smile: Do Emotional Intelligence, Gender, and Autonomy Moderate The Emotional Labor Process?, Journal of Occupational Health Psychology, Cilt 12, Sayı 4, 2007, s. 323 - 324.

2.1.2.5.3.1.3 Algılanan Sosyal Destek

Sosyal destek, iş görenlerin iş stresinin meydana getirdiği sorunları çözmesine ve ortadan kaldırmasına yardımcı olmaktadır. Stresin azalmasıyla birlikte iş görenlerin sağlık durumları iyileşme göstermektedir. Örnek olarak iş görenlere destek olan bir yönetici kişilerarası ilişkilerde meydana gelen gerginliği azaltabilmekte ve iş görenlerin işe yönelik motivasyonunu artırabilmektedir.³¹¹ İş görenlerin özellikle daha deneyimli kişilerden fikir alması iş görenlerin sorunları daha kolay çözmesini sağlamaktadır. Bu şekilde iş görenler sınırlı süredeki çalışma zamanını daha verimli geçirmektedir.³¹²

Üst yönetim tarafından pozitif duygu gösteriminin beklendiği hizmet sektöründe kişilerarası ilişkiler pozitif ve destekleyici olduğunda, çalışanlar kendilerinden beklenen duyguları gerçekten yaşamaya ve yansıtmaya çalışmaktadır.³¹³ Bu durumda çalışanların aldığı sosyal destek dolaylı olarak işten kaynaklanan stresin de azalmasını sağlayabilmektedir.

İşletme üst yönetimi iş görenlere olumlu bir tutum sergilediğinde ve fayda sağladığında iş görenler işe yönelik pozitif davranışlar sergilemektedir. Ancak üst yönetim iş görenlere negatif bir tutum sergilediğinde iş görenler işe yönelik negatif davranışlar sergilemektedir. Üst yönetim iş görenlere olumlu bir tutum sergilediğinde, iş görenler üst yönetim tarafından arzu edilen duygusal gösterim kurallarına uygun şekilde pozitif davranışlar gösterebilmektedir. Bu doğrultuda iş görenlerin derinden rol yapma davranışı sergilemesi mümkün olmaktadır. Aksi takdirde üst yönetimin iş görenlere yönelik olumsuz yaklaşımları neticesinde iş görenler daha çok yüzeysel rol yapma eğilimine girmektedir.³¹⁴ Bu bilgiler ışığında, çalışanlara yönelik destekleyici

³¹¹ James S. House, Work Stress and Social Support, Addison-Wesley Publishing Company, 1981, s. 31.

³¹² Hatice Oğuz, Metin Özkul, a.g.e., 2016, s. 136.

³¹³ Alicia A. Grandey, a.g.e., 2000, s. 107.

³¹⁴ Sushanta K. Mishra, Sales Employee's Emotional Labor: A Question of Image or Support, What Have We Learned? Ten Years On, Ed. Charmine E.J. Härtel, Neal M. Ashkanasy, Wilfred J. Zerbe, Emerald Group Publishing Limited, 2011, s. 111 - 112.

bir sosyal ortamın bulunması durumunda doğal davranışın da meydana geleceği söylenebilmektedir.

2.1.2.5.3.2 Bireysel Faktörler

Yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışı etkileyen bireysel faktörler genel olarak cinsiyet, kişilik özellikleri, empati, öz denetim, duygulanım ve duygusal zekâdan oluşmaktadır.^{315, 316, 317} Bu faktörler aşağıda sırasıyla ele alınacaktır.

2.1.2.5.3.2.1 Cinsiyet

Erkekler ile kadınların duygularını düzenleme süreçleri amaçlara göre değişkenlik göstermektedir. Erkekler kendilerini güçsüz gösterecek duyguları yansıtmayarak bu duyguları bastırma eğilimine girmektedir. Kadınlar ise kendilerini güçsüz gösterecek duyguları yansıtabilmektedir. Kadınların duygularını düzenleme sürecinde dikkat ettiği hususun ilişki odaklılık olduğu ifade edilmektedir. Kadınlar başka insanlarla yakın ilişki kurmaya ve insanları mutlu etmeye çalışmaktadır. Dolayısıyla kadınlar yansıttığı duyguların insanlarla olan ilişkileri üzerindeki etkisini düşünmektedir.³¹⁸

Başka bir bakış açısına göre ise, kadınların birçok duyguyu erkeklere göre sık sık ve kontrol etmeden yaşadığı ve karşısındaki insanlara bu şekilde yansıttığı ifade edilmektedir.³¹⁹ Üst yönetim pozitif duyguların yansıtılmasını talep ettiği zaman, kadınların yüzeysel rol yapma davranışını sergilemesi zorlaşmaktadır. Çünkü kadınların negatif duygusal durumları ile pozitif duyguların yansıtılması için gerekli olan rol gereksinimleri çatışmaktadır. Dolayısıyla kadınlar yüzeysel rol yapma davranışı sergilemek için çaba gösterdiğinde duygusal tükenme ve iş tatminsizliğini

³¹⁵ Alicia A. Grandey, a.g.e., 2000, s. 101

³¹⁶ Edip Doğan, a.g.e., 2019, s. 61.

³¹⁷ Aslı Yalçın, Emotional Labor: Dispositional Antecedents and The Role of Affective Events, Middle East Technical University, Master of Science In The Department of Psychology, 2010, s. 19 - 25.

³¹⁸ Monique Timmers, Agneta H.Fischer, Antony S. R. Manstead, Gender Differences In Motives For Regulating Emotions, Personality and Social Psychology Bulletin, Sayı 24, 1998, s. 975 - 976.

³¹⁹ Richard A. Fabes, Carol Lynn Martin, Gender and Age Stereotypes of Emotionally, Personality and Social Psychology Bulletin, Cilt 17, Sayı 5, 1991, s. 532.

erkeklere göre daha fazla yaşamaktadır.³²⁰ Kadınların gerçek duygularını bastırmaya çalışması ve buna bağlı olarak duygusal uyumsuzluk yaşaması sonucunda daha fazla strese girdiği belirtilmektedir.³²¹ Bu yüzden kadınlar duygularını proaktif bir şekilde düzenlemektedir. Bu açıdan bakıldığında, kadınların derinden rol yapma davranışını daha fazla sergilemesi beklenmektedir.³²² Ancak bununla birlikte kadınların duygu yönetimi konusunda erkeklerden daha başarılı oldukları da söylenmektedir. Nitekim kadınlar kendilerini daha kolay bir şekilde dışsal unsurlara karşı uyarlayabilmektedir. Ancak erkekler bu konuda daha katı bir tutum sergilemektedir. Bu durumda erkeklerin daha çok yüzeysel rol yapma davranışını sergileyeceği düşünülmektedir.³²³ Kadınların duygularını bastırmadan açık bir şekilde yansıtmaları doğal davranış sergileyebileceğine işaret etmektedir. Erkeklerin ise kadınlara göre daha kolay şekilde duygularını bastırabilmesi ve duygu gösterim kurallarına uyum sağlayabilmesi söz konusu olduğundan dolayı doğal davranışın ortaya çıkması beklenmemektedir.

2.1.2.5.3.2.2 Kişilik Özellikleri

Kişilik, bireyin doğuştan gelen ve yaşantı sonucu kazandığı, onu diğer bireylerden ayıran özelliklerin bütünü olarak tanımlanmaktadır.³²⁴ Bir bireyin sahip olabileceği kişilik özellikleri beş boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlar dışa dönüklük, duygusal denge, açıklık, uyumluluk ve sorumluluktan oluşmaktadır.³²⁵ Dışa dönüklük girişkenlik, konuşkanlık ve hareketlilik gibi özellikleri içermektedir. Bunun aksine sessizlik, pasiflik ve çekingenlik gibi özellikler ise dışa dönüklükle

³²⁰ Brent A. Scott, Christopher M. Barnes, A Multilevel Field Investigation of Emotional Labor, Affect, Work Withdrawal, and Gender, The Academy of Management Journal, Cilt 54, Sayı 1, 2011, s. 120.

³²¹ Seung-Bum Yang, Mary E. Guy, Gender Effects On Emotional Labor In Seoul Metropolitan Area, Public Personnel Management, 44 (1), 2015, s. 6.

³²² Francis Yue-lok Cheung, Catherine So-kum Tang, Effects of Age, Gender, and Emotional Labor Strategies On Job Outcomes: Moderated Mediation Analyses, Applied Psychology: Health and Well - Being, Cilt 2, Sayı 3, 2010, s. 327.

³²³ Hatice Oğuz, Metin Özkul, a.g.e., 2016, s. 134.

³²⁴ Tayfun Doğan, Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Öznel İyi Oluş, Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt 14, Sayı 1, 2013, s. 57.

³²⁵ Paul T. Costa, Jr, Robert R. McCrae, Domains and Facets: Hierarchical Personality Assessment Using The Revised NEO Personality Inventory, Journal of Personality Assessment, Cilt 64, Sayı 1, 1995, s. 23.

örtüşmemektedir.³²⁶ Dışa dönük kişiler genel olarak pozitif duygulara sahip olduğundan dolayı yüzeysel rol yapma davranışını daha az sergilemektedir. Dışa dönük kişiler dışa dönük olmayan kişilere göre duygularını daha doğal bir şekilde yansıtmaktadır. Diğer taraftan duygusal dengesini kuramayan ve sürekli olarak olumsuz duyguları yaşayan kişilerin yüzeysel rol yapma davranışını sergilemesi beklenmektedir. Bu kişiler duygularını doğal bir şekilde yansıtmakta zorluk çekmektedir.³²⁷ Uyumlu kişiler başkalarının iyiliğini düşünmekte ve onların ihtiyaçlarını anlayabilmek için empati kurmaktadır. Bu doğrultuda uyumlu kişilerin yüzeysel rol yapma davranışını sergilemesi beklenmemektedir.³²⁸ Sorumluluk sahibi kişiler başkalarının duygularının farkına vararak içinde bulundukları duruma göre kendi duygularını biçimlendirmektedir. Sorumluluk sahibi olmayan kişiler ise duygularına bağlı kalarak duygularının kendilerini doğru bir şekilde yönlendireceğine inanmaktadır. Dolayısıyla sorumluluk sahibi olmayan kişilerin organizasyon tarafından arzu edilen duygu gösterim kurallarına uyması beklenmemektedir. Nitekim bu kişilerin arzu edilen duyguları yansıtabilmek için kendi duygularını bastırabilmesi mümkün görünmemektedir.³²⁹ Bu doğrultuda sorumluluk sahibi kişilerin yüzeysel rol yapma davranışını sergileyeceği düşünülmektedir. Sorumluluk sahibi olmayan kişilerin ise duygularını doğal bir şekilde yansıtaacağı tahmin edilmektedir.³³⁰ Açıklık ise yaratıcı, meraklı, açık görüşlü ve sanatsal ruha sahip olan kişileri ifade etmektedir.³³¹ Açık olan kişiler stres yaratan faktörlerle başa çıkabilme stratejilerini uygulamaktadır. Buna bağlı olarak bu kişiler stresli çevreye uyum sağlayabilmek için duygularını düzenlemeyi ve gizlemeyi tercih etmemektedir.³³² Dolayısıyla açık

³²⁶ Lewis R. Goldberg, The Structure of Phenotypic Personality Traits, American Psychologist, Cilt 48, Sayı 1, 1993, s. 27.

³²⁷ James M. Diefendorff, Meredith H. Croyle, Robin H. Gosserand, a.g.e., 2005, s. 341.

³²⁸ Sandra A. Kiffin-Petersen, Catherine L. Jordan, Geoffrey N. Soutar, The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors In Service Settings: The Mediating Role of Emotional Labor, Personality and Individual Differences, Sayı 50, 2011, s. 44

³²⁹ Alicia A. Grandey, a.g.e., 2000, s. 106.

³³⁰ James M. Diefendorff, Meredith H. Croyle, Robin H. Gosserand, a.g.e., 2005, s. 343.

³³¹ Peg Thoms, Keirsten S. Moore, Kimberly S. Scott, The Relationship Between Self-Efficacy For Participating In Self-Managed Work Groups and The Big Five Personality Dimensions, Journal of Organizational Behavior, Cilt 17, Sayı 4, 1996, s. 353.

³³² Tsung-Yu Wu, Changya Hu, Abusive Supervision and Subordinate Emotional Labor: The Moderating Role of Openness Personality, Journal of Applied Social Psychology, Sayı 43, 2013, s. 960.

kişilerin duygularını doğal bir şekilde yansıtacağı söylenebilmektedir. Görüldüğü üzere kişilik özelliklerine göre rol yapma davranışlarında farklılıklar olabilmektedir.

2.1.2.5.3.2.3 Empati

Empati, bir kişinin kendisini etkileyen bir durum karşısında hissettiği duyguları başka kişilerin de hissedebilmesini ifade etmektedir.³³³ Empati ayrıca doğal ve anlık bir şekilde gerçekleşen duygu paylaşımı olarak da açıklanmaktadır. Empatinin meydana gelebilmesi için bir kişinin başkasının duygusal durumuna tanık olması ve içinde bulunduğu koşullardan haberdar olması gerekmektedir.³³⁴ Kişiler empatik eğilime sahip olduğunda esasında hissettiği duygulara göre hareket ederek duygusal uyumsuzluk yaşamamaktadır. Bu doğrultuda bu kişilerin derinden rol yapma davranışını sergilemesi beklenmektedir.³³⁵ Empati bir kişinin duygularını bilmenin ötesinde o kişinin duygularını anlamayı ve yaşamayı gerektirdiğinden dolayı, empatik eğilimi olan kişilerin derinden rol yapma davranışını sergilemesi daha kolay olabilmektedir. Dolayısıyla empatik eğilimi olan kişilerin yüzeysel rol yapma davranışını sergilemesi beklenmemektedir.³³⁶

2.1.2.5.3.2.4 Öz Denetim

Öz denetim, kişilerin görünümelerini ve davranışlarını gözlemleyebilmesi ve kontrol edebilmesi şeklinde açıklanmaktadır.³³⁷ Bu doğrultuda öz denetim kişinin içinden gelen tepkileri değiştirmesini veya geçersiz kılmasını gerektirmektedir. Aynı zamanda arzu edilmeyen davranışların terk edilmesi ve bu davranışlardan kaçınılması da öz denetimin kapsamına girmektedir.³³⁸ Öz denetime sahip olan kişiler gerçek

³³³ Joshua D. Wondra, Phoebe C. Ellsworth, An Appraisal Theory of Empathy and Other Vicarious Emotional Experiences, *Psychological Review*, Cilt 122, Sayı 3, 2015, s. 411.

³³⁴ Suzanne Keen, *Empathy and The Novel*, Oxford University Press, 2007, s. 4.

³³⁵ Kay Hei-Lin Chu, a.g.e., 2002, s. 38.

³³⁶ Monika Wróbel, Can Empathy Lead To Emotional Exhaustion In Teachers? The Mediating Role of Emotional Labor, *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, Cilt 26, Sayı 4, 2013, s. 588.

³³⁷ Mark Snyder, Self-Monitoring of Expressive Behavior, *Journal of Personality and Social Psychology*, Cilt 30, Sayı 4, 1974, s. 527.

³³⁸ June P. Tangney, Roy F. Baumeister, Angie Luzio Boone, High Self-Control Predicts Good Adjustment, Less Pathology, Better Grades, and Interpersonal Success, *Journal of Personality*, Cilt 72, Sayı 2, 2004, s. 275.

duygularının yanı sıra kendileriyle uyumlu olmayan geçici duyguları da yansıtmaktadır. Ayrıca uygun olmayan duygusal bir tepkiyi saklamak ve uygun olan başka bir duyguyu hissetmeye çalışmak da öz denetimin amaçları arasında yer almaktadır.³³⁹ Bu bilgiler ışığında öz denetim sahibi kişilerin içinde bulunduğu duruma göre duygularını şekillendirebileceği söylenebilmektedir.

Öz denetime sahip olan kişiler duygusal emeğin sergilenmesi için gerekli olan kurallara daha çok duyarlı olmaktadır. Öz denetimi yüksek olan kişilerin yüzeysel ve derinden rol yapma davranışı gösterme eğiliminin, öz denetimi düşük olan kişilere göre daha fazla olduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte öz denetimi yüksek olan kişilerin yüzeysel ve derinden rol yapma davranışlarında değişkenlik ve kararsızlık yaşayabileceği de belirtilmektedir. Öz denetimi düşük olan kişiler ise davranışlarında daha tutarlı olabilmektedir.³⁴⁰ Öz denetime sahip olan kişiler başkalarının algılarını ve dikkat ettiği unsurları anlamaya çalışmaktadır. Aynı zamanda duyguların dışarıya yansıtılma sürecini de titizlikle yürütmektedir. Buna göre öz denetime sahip olan kişiler için yüzeysel rol yapma davranışı iyi bir tercih olabilmektedir. Ancak derinden rol yapma davranışı yoluyla da duygusal tepkiler doğru bir şekilde ortaya konulmaktadır. Bu nedenle öz denetim ile derinden rol yapma davranışı arasında da pozitif bir ilişkinin olması beklenmektedir.³⁴¹ Kısaca, öz denetimi yüksek olan kişilerin yüzeysel rol yapma veya derinden rol yapma davranışını tercih edebileceği öngörülmektedir. Duygularını ve davranışlarını kontrol edebilen ve yönlendirebilen çalışanların doğal davranış göstermeyebileceği düşünülmektedir.

³³⁹ Mark Synder, a.g.e., 1974, s. 527.

³⁴⁰ Brent A. Scott, Christopher M. Barnes, David T. Wagner, Chameleonic Or Consistent? A Multilevel Investigation of Emotional Labor Variability and Self-Monitoring, *Academy of Management Journal*, Cilt 55, Sayı 4, 2012, s. 909.

³⁴¹ Diane M. Monaghan, *Emotional Labor In Customer Service Work: The Perceived Difficulty and Dispositional Antecedents*, University of Akron, Doctoral Disertation, 2006, s. 36.

2.1.2.5.3.2.5 Duygulanım

Duygulanım, kişilerin genel olarak çeşitli duyguları deneyimleme derecesini ifade eden bireysel bir özellik olarak açıklanmaktadır.³⁴² Pozitif duygulanım yaşayan kişiler istekli, hareketli ve daha dikkatli olmaktadır. Pozitif duygulanım derecesi arttıkça kişiler daha yüksek enerjiye ve motivasyona sahip olmaktadır. Düşük derecede pozitif duygulanım yaşayan kişilerde ise üzümlük ve tembellik meydana gelmektedir. Negatif duygulanım yaşayan kişilerde kızgınlık, kibir, bıkkınlık, korku, endişe ve suçluluk algısı meydana gelmektedir. Negatif duygulanım esasında kişilerin sakinlik ve durgunluk halini yansıtmaktadır.³⁴³ Bu doğrultuda pozitif duygulanım olumlu değerlendirme veya iyi hislerle ilişkilendirilirken, negatif duygulanım ise olumsuz değerlendirme veya kötü hislerle ilişkilendirilmektedir.³⁴⁴

Kişilerin duygularını deneyimleme biçimi duyguların ortaya çıkarılma ve bastırılma gereksinimini doğrudan etkilemektedir. Çünkü duyguları deneyimleme biçimi mevcut duygu gösterim kurallarıyla uyumlu veya uyumsuz bir şekilde gerçekleşmektedir. Örnek olarak günlük hayatında pozitif duyguları deneyimleyen bir kişinin gülyüzlü olması rol yapma biçimi olarak algılanmamaktadır. Nitekim pozitif duyguları deneyimleyen bir kişi için gülyüzlü olmak doğal bir davranış olarak benimsenmektedir. Dolayısıyla pozitif duyguları deneyimleyen bir kişiden gülyüzlü olması için rol yapması beklenmemektedir. Benzer şekilde negatif duyguları deneyimleyen bir kişi de kendisinden arzu edilmeyen duyguları bastırmakta zorluk çekebilmektedir.³⁴⁵ Pozitif duygulanım yaşayan kişiler arzu edilen olumlu duyguları kolay bir şekilde yansıtabilmektedir. Bu doğrultuda pozitif duygulanım yaşayan

³⁴² Monika Wróbel, Emotional Affectivity, Encyclopedia of Personality and Individual Differences, 2017, s. 1.

³⁴³ David Watson, Lee Anna Clark, Auke Tellegen, Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales, Journal of Personality and Social Psychology, Cilt 54, Sayı 6, 1988, s. 1063.

³⁴⁴ Yasemin Doğan, Mahmut Özdevecioğlu, Pozitif ve Negatif Duygusalığın Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisi, Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 9, Sayı 18, 2009, s. 170.

³⁴⁵ John Schaubroeck, James R. Jones, Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects On Physical Symptoms, Journal of Organizational Behavior, Cilt 21, Sayı 2, 2000, s. 167.

kişilerin yüzeysel rol yapma davranışını sergilemesi beklenmemektedir.³⁴⁶ Buna paralel olarak negatif duyguları deneyimleyen kişiler ise yüzeysel rol yapma davranışını benimsemektedir.³⁴⁷ Buna göre duygularını pozitif veya negatif şekilde deneyimleyen kişilerin rol yapma davranışlarında farklılıkların olabileceği kabul edilmektedir.

2.1.2.5.3.2.6 Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ kısaca duyguların ifade edilmesi, değerlendirilmesi, düzenlenmesi ve kullanılması süreçlerinden oluşan bir zekâ biçimini ifade etmektedir.³⁴⁸ Duygusal zekâsı yüksek olan kişiler başkalarını anlayabilmek ve başkalarına odaklanabilmek için gerekli olan benlik bilincine sahip olmaktadır. Pozitif bakış açısına sahip olan bu kişilerin verimliliği ve iş performansı oldukça yüksek düzeyde gerçekleşmektedir.³⁴⁹

Organizasyon tarafından beklenen duygu gösterim kuralları genellikle pozitif duyguların ortaya konulmasını ve negatif duyguların bastırılmasını gerektirmektedir. Duygusal zekâsı yüksek olan kişiler duygu gösterim kurallarına uymak için yüksek düzeyde çaba sarfetmeye gerek duymamaktadır. Bununla birlikte duygusal zekâsı yüksek olan kişilerin empati kurma ve başkalarının duygularını yönetme yeteneği geliştiğinden dolayı, müşterilerin arzuladığı davranış biçimini sergilemeleri daha kolay olmaktadır. Dolayısıyla duygusal zekâsı yüksek olan kişiler kendi duygularını yönetebildiği için, yüzeysel rol yapma davranışı yerine derinden rol yapma davranışını

³⁴⁶ Hazel-Anne M. Johnson, The Story Behind Service With A Smile: The Effects of Emotional Labor On Job Satisfaction, Emotional Exhaustion, and Affective Well - Being, University of South Florida, Graduate Theses and Dissertations, 2004, s. 41.

³⁴⁷ Celeste M. Brotheridge Alicia A. Grandey, Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work, Journal of Vocational Behavior, Sayı 60, 2002, s. 27 - 28.

³⁴⁸ Peter Salovey, John D. Mayer, Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality, Cilt 9, Sayı 3, 1990, s. 190.

³⁴⁹ Atika Modassir, Tripti Singh, Relationship of Emotional Intelligence With Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior, International Journal of Leadership Studies, Cilt 4, Sayı 1, 2008, s. 8.

tercih etmektedir.³⁵⁰ Duygusal zekâ işe yabancılaşmayı etkileyen bir faktör olarak sonraki başlıkta detaylı bir şekilde ele alınacaktır.

2.1.2.5.4 Yüzeysel Rol Yapma Davranışı, Derinden Rol Yapma Davranışı ve Doğal Davranışın Organizasyonlar ve Çalışanlar Üzerindeki Sonuçları

Çalışanların müşterilere karşı duygu gösterimlerinin pozitif bir şekilde gerçekleşmesi örgütsel hedeflere ulaşabilmek için önem arz etmektedir. Çalışanların müşterilere karşı gösterdiği duygusal yönelim müşterilerin satın alma kararlarını etkilemektedir. Dolayısıyla iş görenlerin müşterilere karşı göstereceği pozitif duygular müşterilerin satın alma kararını olumlu yönde etkilemekte ve örgütsel hedeflerin gerçekleşmesine katkı sağlamaktadır.³⁵¹ Derinden rol yapma davranışı söz konusu olduğunda müşterilere genel olarak pozitif duygular ve davranışlar yansıtılmaktadır. Pozitif davranışlarla karşılaşan müşteriler istek ve ihtiyaçlarının karşılandığını düşünmekte ve organizasyona bağlılık göstermektedir.³⁵² Müşteri memnuniyetinin ve bağlılığının sağlanmasıyla birlikte işletmenin performansı yükselmekte ve buna bağlı olarak da gelirlerinde artış meydana gelmektedir.³⁵³ Çalışanların duygularını doğal ve samimi bir şekilde yansıtmaları durumunda ise çalışanları doğrudan kontrol etme ihtiyacı ortadan kalkmakta, çalışanların iş verimliliği yükselmekte ve kişiler arası problemlerde azalma meydana gelmektedir.³⁵⁴ Çalışanlar müşterilere karşı bilinçli olarak pozitif duygu gösteriminde bulunduğu anda çalışanların iş performansının

³⁵⁰ Moira Mikolajczak, Clementine Menil, Olivier Luminet, Explaining The Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labour Processes, Journal of Research In Personality, Sayı 41, 2007, s. 1109.

³⁵¹ Sandi Mann, Emotional labour In Organizations, Leadership & Organization Development Journal, Cilt 18, Sayı 1, 1997, s. 8.

³⁵² Markus Groth, Thorsten Hennig-Thurau, Gianfranco Walsh, Customer Reactions To Emotional Labor: The Roles of Employee Acting Strategies and Customer Detection Accuracy, Academy of Management Journal, Cilt 52, Sayı 5, 2009, s. 961.

³⁵³ Lale Oral, Sevinç Köse, a.g.e., 2011, s. 473.

³⁵⁴ Kornélia Lazányi, Organizational Consequences of Emotional Labour In Management, Applied Studies In Agribusiness and Commerce, Sayı 5, 2011, s. 127.

artacağı ve müşterilerin verilen hizmetten memnuniyet duyacağı belirtilmektedir.³⁵⁵ Dolayısıyla çalışanların derinden rol yapma davranışı veya doğal davranış sergilemesi kendileriyle birlikte organizasyona ve müşterilere çeşitli faydalar sağlamaktadır.

Yüzeysel ve derinden rol yapma davranışının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkisi bulunmaktadır.^{356,357,358} İş görenlerin resmi görev tanımları dışında gönüllü olarak sergiledikleri yararlı ve pozitif davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışının kapsamını oluşturmaktadır. İş görenlerin iş arkadaşlarına yardım etmesi, onların eğitimine ve gelişimine katkı sağlaması, zorluklarla mücadele etmesi, örgütsel kaynakların korunması için çaba göstermesi örgütsel vatandaşlık davranışlarına örnek olarak gösterilmektedir.³⁵⁹ Derinden rol yapma davranışı organizasyon içerisinde pozitif duygusal iklim oluşturmakta ve buna bağlı olarak kişiler arasındaki yardımlaşma düzeyi artmaktadır. Çalışanlar tarafından sergilenen doğal ve samimi duygular da örgütsel vatandaşlık davranışını ortaya çıkarabilmektedir.³⁶⁰ Oysa yüzeysel rol yapma davranışı sergilendiğinde, negatif duygular daha çok ön plana çıkmakta ve iş görenlerin birbirine yardım etme eğilimi azalmaktadır.³⁶¹ Yüzeysel rol yapma davranışı doğal ve samimi olmayan duyguları göstermeye dayandığı için örgütsel vatandaşlık davranışını sergilemek pek mümkün görünmemektedir.³⁶² Örgütsel vatandaşlık davranışının özünde gönüllü olarak yardım etme ve pozitif

³⁵⁵ Memduh Begenirbaş, Abdullah Çalışkan, Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü, *Business and Economics Research Journal*, Cilt 5, Sayı 2, 2014, s. 113.

³⁵⁶ Woojae Choi, Moderating Role of Organizational Citizenship Behavior On The Relationship Between Emotional Labor and Task Performance, *Journal of Convergence Information Technology*, Cilt 8, Sayı 12, 2013, s. 400.

³⁵⁷ Francis Y. L. Cheung, Vivian Miu-Chi Lun, Relation Between Emotional Labor and Organizational Citizenship Behavior: An Investigation Among Chinese Teaching Professionals, *The Journal of General Psychology*, Cilt 142, Sayı 4, 2015, s. 263.

³⁵⁸ Yashotha Ramachandran, Peter J. Jordan, Ashlea C. Troth, Sandra A. Lawrence, Emotional Intelligence, Emotional Labour and Organisational Citizenship Behaviour In Service Environments, *International Journal of Work Organisation and Emotion*, Cilt 4, Sayı 2, 2011, s. 146.

³⁵⁹ Dennis W. Organ, The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior, *Research In Organizational Behavior*, Cilt 12, 1990, s. 46.

³⁶⁰ Yashotha Ramachandran, Peter J. Jordan, Ashlea C. Troth, Sandra A. Lawrence, a.g.e., 2011, s. 142-143.

³⁶¹ Francis Yue-Lok Cheung, Ray Yu-Hin Cheung, Effect of Emotional Dissonance On Organizational Citizenship Behavior: Testing The Stressor - Strain Outcome Model, *The Journal of Psychology*, Cilt 147, Sayı 1, 2013, s. 98.

³⁶² Yashotha Ramachandran, Peter J. Jordan, Ashlea C. Troth, Sandra A. Lawrence, a.g.e., 2011, s. 143.

duyguları ortaya çıkarma düşüncesi bulunduğu için derinden rol yapma davranışı veya doğal davranış sergilemek daha uygun bir strateji olarak gözükmektedir.

Çalışanların yaşadığı duygusal uyumsuzluk organizasyonu olumsuz şekilde etkileyebilmektedir. Duygusal uyumsuzluğa bağlı olarak meydana gelen stres sonucunda iş görenler devamsızlık eğilimine girebilmekte ve yüksek işgücü devri söz konusu olabilmektedir. Bu durum organizasyonun hizmet kalitesini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Ayrıca strese bağlı olarak tükenmişlik duygusu yaşayan iş görenler kişiler arası ilişkileri etkin bir şekilde yönetemeyerek kurum imajıyla tutarlı olmayan davranışlar sergileyebilmektedir.³⁶³

Günümüz ekonomik koşulları çerçevesinde çalışanların sosyal, bilişsel ve kişisel tüm niteliklerini pazarlanabilir bir değer olarak konumlandırma çabası, duygu düzenlemesine ilişkin eğilimini de artırmaktadır. Çalışanların iş güvenliği müşterilerin kendileri hakkındaki yargısına bağlı olabileceğinden dolayı, çalışanlar müşterilere karşı kurumsal normların gerektirdiği duyguyu yaşamaya çalışmaktadır. Bu süreçte çalışanlar meta haline gelerek müşterilere karşı rasyonel görünebilmek için çaba göstermektedir. Böylelikle iş görenler kapsam açısından tamamen çıkara dayalı, yani işletmenin kâr amacını karşılama ve kendi iş güvenliğini devam ettirebilme kaygısına dönük bir rol sergilemektedir.³⁶⁴ Özellikle hizmet sektöründe duygu gösterim kurallarına dayalı olarak müşterilere hizmet veren iş görenler müşteri memnuniyetini sağlamak için büyük çaba göstermektedir. Harcanan çabanın sonucunda müşteri memnuniyetinin karşılanamaması iş görenlerin duygusal iniş ve çıkışları, pozitif veya negatif duygu değişimleri yaşamasına neden olmaktadır. Bu duruma bağlı olarak iş görenler tüm duygusal sermayesini tüketmektedir.³⁶⁵ İş görenlerin yaşadığı duygusal uyumsuzluğa bağlı olarak sergilediği yüzeysel rol yapma davranışı strese sebep olmaktadır. Aşırı stres sonucunda iş görenler kendilerini psikolojik olarak işten geri

³⁶³ Sandi Mann, Expectations of Emotional Display In The Workplace: An American/British Comparative Study, Leadership & Organization Development Journal, Cilt 28, Sayı 6, 2007, s. 556.

³⁶⁴ Elife Kart, a.g.e., 2011, s. 224.

³⁶⁵ Cengiz Mengenci, İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi, Ege Akademik Bakış, Cilt 15, Sayı 1, 2015, s. 129.

çekmekte ve tükenmişlik duygusunu yaşamaktadır.³⁶⁶ Tükenmişlik sürecinin sonunda iş görenler işe ve organizasyona karşı ilgisizleşmekte, robotlaşmakta ve duygudaşlık yeteneklerini kaybetmektedir. Ayrıca tükenmişlik sonucunda kişilerde uykusuzluk, halsizlik, kişinin öz saygısında azalma, kendisini değersiz ve yetersiz hissetme gibi bir takım psikolojik sorunların da meydana geldiği belirtilmektedir.³⁶⁷ Derinden rol yapma davranışı sergileyen iş görenler ise müşterilere karşı göstermesi gereken duyguları içten bir şekilde hissedebilmek ve yansıtabilmek için çok fazla enerji harcamaktadır. İş görenlerin harcadığı aşırı enerji bir süre sonra kendilerini yıpratmakta ve yine tükenmişlik duygusunu yaşamalarına neden olmaktadır. Dolayısıyla derinden rol yapma davranışının da tükenmişlikle pozitif bir ilişkisinin bulunduğu öngörülmektedir.³⁶⁸ Duygularını doğal ve samimi bir şekilde yansıtan çalışanların ise daha az duygusal tükenmişlik ve benlik kaybı yaşayacağı belirtilmektedir. Nitekim doğal ve samimi davranış sergileyen çalışanların duygularıyla organizasyon tarafından talep edilen duygular aynı olacağından dolayı çalışanların kendilerini yıpratması söz konusu olmamaktadır. Bunun da ötesinde duygularını doğal ve samimi bir şekilde yansıtan çalışanların daha fazla kişisel başarı elde edebileceği ifade edilmektedir.³⁶⁹

Organizasyonların, çalışanların duygusal çelişki yaşamasına neden olacak ortam yaratması durumunda yüzeysel rol yapma davranışı meydana gelmekte ve çalışanların motivasyonu azalmaktadır. Bu durum çalışanların organizasyonla ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerine olumsuz şekilde yansımaktadır. Çalışanların duygusal çelişki yaşaması durumunda mutsuz olacağı ifade edilmektedir. Mutsuz olan iş görenlerin performansında ise düşüşler meydana gelmektedir. Ortaya çıkan bu olumsuz durumlar neticesinde iş görenlerin işten ayrılabilceği düşünülmektedir.³⁷⁰

³⁶⁶ Mehmet Halit Yıldırım, Emel Eylül Erul, Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, 2013, s. 93.

³⁶⁷ Gülden Özkan, Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim, Selçuk İletişim Dergisi, Cilt 7, Sayı 4, 2013, s. 72.

³⁶⁸ Hyun Jeong Kim, Hotel Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents and Effects On Burnout, International Journal of Hospitality Management, Sayı 27, 2008, s. 154.

³⁶⁹ Mustafa Tepeci, Tuğba Pala, The Effects of Job-Focused and Employee-Focused Emotional Labor On Burnout In The Hospitality Industry In Turkey, Journal of Global Strategic Management, Cilt 10, Sayı 2, 2016, s. 98.

³⁷⁰ Memduh Begenirbaş, Abdullah Çalışkan, a.g.e., 2014, s. 114.

Görüldüğü üzere çalışanların hissettiği duygular ile kendilerinden talep edilen duyguların farklılık göstermesi durumunda, çalışanlar iş ortamında mutsuz olarak zaman içerisinde işten ayrılmayı da düşünebilmektedir.

Yüzeysel ve derinden rol yapma davranışları ile iş tatmini arasındaki ilişki iş görenleri etkileyen diğer bir husus olarak ele alınmaktadır. Yüzeysel rol yapma davranışı ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.³⁷¹ Yüzeysel rol yapma davranışı sergilendiğinde gerçek duygular ile talep edilen duygular arasında uyumsuzluk meydana gelmektedir. Bu doğrultuda yüzeysel rol yapma davranışının sergilendiği her bir süreçte iş görenler yaptıkları işin negatif yönlerini hatırlamaktadır. Bu durum iş görenlerde iş tatminsizliğine yol açmaktadır. İş görenler derinden rol yapma davranışı sergilediğinde ise pozitif duyguları yaşamaya ve çevresine karşı pozitif tepkiler göstermeye çalışmaktadır. Derinden rol yapma davranışı sergileyen iş görenlerin işine olumlu şekilde yaklaşacağı ve işinden tatmin olacağı öngörülmektedir.³⁷² Doğal davranış ile iş tatmini arasında da pozitif korelasyonun olabileceği ifade edilmektedir. Dolayısıyla duygularını doğal ve samimi bir şekilde yansıtan çalışanların iş tatmininin yüksek olacağı öngörülmektedir.³⁷³

Çalışanlar duygularını düzenlemek zorunda kaldığında ve duygusal tepkilerin tekrar gösterilmesine neden olan bir durumla karşılaştığında enerji kaybı ve yorgunluk yaşayabilmektedir. Çalışanlar ortaya çıkan bu olumsuz duygularla mücadele edebilmek için kişisel ilişkilerine ve müşterilerle olan ilişkilerine son verebilmektedir. Buna bağlı olarak çalışanlar yaptıkları iş ve kendileri hakkında olumsuz duygulara kapılarak başarıma gücünün azaldığını hissetmektedir.³⁷⁴ Görüldüğü üzere çalışanların duygularını kendilerinden istenen şekilde düzenlemesi durumunda sosyal ilişkileri

³⁷¹ J. Andrew Morris, Daniel C. Feldman, a.g.e., 1996, s. 1003.

³⁷² John D. Kammeyer-Mueller, Alex L. Rubenstein, David M. Long, Michael A. Odio, Brooke R. Buckman, Yiwen Zhang, Marie D. K. Halvorsen-Ganepola, A Meta-Analytic Structural Model of Dispositional Affectivity and Emotional Labor, Personnel Psychology, Sayı 66, 2013, s. 55 - 58.

³⁷³ Qin Zhang, Weihong Zhu, Exploring Emotion In Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction In Chinese Higher Education, Communication Education, Cilt 57, Sayı 1, 2008, s. 111

³⁷⁴ Şeyma Gün Eroğlu, a.g.e., 2014 , s. 105 - 106.

zarar görebilmekte ve çalışanların kendilerine yönelik inancı zaman içerisinde ortadan kalkabilmektedir.

Müşteriyle olan etkileşimin yüksek olduğu sektörlerde hizmet veren iş görenlerin kendi duygularıyla birlikte müşterilerin duygularını yönetebilmesi ilişki kalitesi bakımından önem arz etmektedir. Ancak, hizmet işletmelerinde müşterilerle olan ilişkilerde duyguların gözetilmesi ve iş görenlerin kendinde var olmayan duyguları müşterilere göstermek için çabalaması işe karşı yabancılaşmaya neden olmaktadır.³⁷⁵ Yüzeysel rol yapma davranışı sonucunda iş görenlerin işe karşı yabancılaşma duygusunu yaşayacağı beklenmektedir.^{376,377} Derinden rol yapma davranışı açısından ise, iş görenlerin işin gerektirdiği duygu gösterim kurallarını içselleştirerek sergilemeye çalışması ve işlerine aidiyet duygusuyla yönelmek için çaba göstermesi uzun zaman diliminde işe yabancılaşmayı ortaya çıkarmaktadır.³⁷⁸ Bu iki rol yapma davranışının dışında duygularını doğal ve samimi bir şekilde yaşayan çalışanların işe karşı yabancılaşma hissetmeyeceği düşünülmektedir. Buna göre doğal davranış ile işe yabancılaşma arasında negatif bir korelasyon olabileceği ileri sürülmektedir.³⁷⁹ Bütün bu hususların yanında, yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışın algılanan stres, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi, davranış kuralı algısı, örgütsel sinizm ve iş-aile çatışması üzerinde de etkisinin bulunduğu yapılan çalışmalarla desteklenmektedir.³⁸⁰

³⁷⁵ Arzu Şengül, Hizmet İşletmelerinde Yüksek İlişki Kalitesine Ulaşılmasında Sınır Birim İşgörenlerinin Duygu İşçisi Olarak Değerlendirilmesi, Ege Akademik Bakış, Cilt 9, Sayı 4, 2009, s. 1206.

³⁷⁶ Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey, a.g.e., 1993, s. 96 - 97.

³⁷⁷ Russell Cropanzano, Howard M. Weiss, Steven M. Elias, The Impact of Display Rules and Emotional Labor On Psychological Well-Being At Work, Research In Occupational Stress and Well Being, Sayı 3, 2004, s. 67.

³⁷⁸ Ufuk Kaya, Neslihan Serçeoğlu, Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, Çalışma ve Toplum, Cilt 1, Sayı 36, 2013, s. 318.

³⁷⁹ Memduh Begenirbaş, Psikolojik Sermayenin Çalışanların Duygu Gösterimleri ve İşe Yabancılaşmalarına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 20, Sayı 3, 2015, s. 253.

³⁸⁰ Artur Yetvart Mumcu, Gül Eser, Duygusal Emek Öncel ve Sonuçları: Lisansüstü Tezleri Üzerinde Bir İnceleme, 5. Örgütsel Davranış Kongresi, 2017.

2.1.2.6 Yüzeysel Rol Yapma Davranışı İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Çalışmalar

Ashforth ve Humphrey duygusal emek üzerine kavramsal bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada duygusal emek kavramı, duygu gösterim kuralları, yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış ve duygusal emeğin olumlu ve olumsuz sonuçları ele alınmıştır. Çalışmada yüzeysel rol yapma davranışı ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki açıklanmıştır. Bu doğrultuda yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen iş görenlerin gergin olduğu ve iş görenlerde duygusal bir uyumsuzluğun meydana geldiği belirtilmiştir. Meydana gelen bu uyumsuzluk iş görenlerin samimi gözükmemesine ve sahte duyguları ön plana çıkarmasına neden olmaktadır. Ortaya çıkan bu durum iş görenlerin depresyona girmesine, öz saygılarını kaybetmesine, sinizm düşüncesini benimsemesine ve en sonunda işe karşı yabancılaşmasına yol açmaktadır.³⁸¹

Kaya ve Serçeoğlu duygusal emeğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın kapsamını Erzurum şehrindeki cep telefonu operatörlerinin çağrı merkezi çalışanları ve kayak merkezi otellerinde görev yapan çalışanlar ile alışveriş merkezindeki mağazalarda hizmet veren satış görevlileri oluşturmaktadır. Araştırmaya dâhil olan çalışanlar müşterilerle karşılıklı iletişim halindeki pozisyonlarda görev yapan kişiler arasından seçilmiştir. Araştırma nicel bir çalışma olup, veri toplama aracı olarak anket yönteminden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda otel işletmelerinden 138, çağrı merkezlerinden 130 ve alışveriş merkezlerindeki mağazalardan ise 71 anket toplanmıştır. Toplam olarak 339 çalışandan veri toplanmıştır. Duygusal emek faktörlerinden biri olan duygusal çelişki, çalışanların gerçek duyguları ile önceden belirlenen duygusal davranış kuralları arasındaki çelişkiyi ifade etmektedir. Bu durumda çalışanların müşterilere karşı yansıttığı duygusal ifadeler öz benliklerinin bir parçası olmamakta ve sahte bir niteliğe bürünmektedir. Araştırmanın sonucunda duygusal emek boyutlarından olan duygusal

³⁸¹ Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey, a.g.e., 1993, s. 96 - 97.

çelişkinin işe yabancılaşma üzerinde pozitif bir etkisinin bulunduğu ortaya çıkmıştır.³⁸²

Cropanzano vd., çalışanlardan beklenen duygu gösterim kuralları ile duygusal emeğin iyi olma hali üzerindeki etkisine yönelik kavramsal bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada duygu gösterim kuralları, duygu gösterim kurallarının uygulanma nedenleri, duygusal emek kavramı, duygusal emeğin boyutları ve duygusal emek ile duygu gösterim kurallarının çalışanların iyi olma hali üzerindeki etkisi açıklanmıştır. Çalışmada duygusal emek gösteriminin çalışanların iyi olma halini olumsuz yönde etkilediği belirtilmiştir. Bu olumsuz etkiye yol açan faktörlerden birinin yabancılaşma olduğu belirtilmiştir. Buna göre duygusal emeğin çalışanların yabancılaşmasına yol açarak çalışanların iyi olma halini ortadan kaldıracak ifade edilmiştir. İş görenlerin yabancılaşması ise üç şekilde ele alınmıştır. Duygusal uzaklaşmanın artması, işe yönelik ilginin azalması ve işin benimsenmemesi ve rol kimliğinin azalması yabancılaşma kapsamında yer almıştır. Çalışmanın modeli doğrultusunda, duygusal emek stratejilerinden olan yüzeysel rol yapma davranışının çalışanların yabancılaşması üzerinde pozitif bir etkisinin olabileceği açıklanmıştır.³⁸³

Sloan, duygusal emeğin sonuçlarına yönelik başka bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın kapsamını Amerika'nın Tennessee eyaletinde görev yapan kamu çalışanları oluşturmaktadır. Bu doğrultuda eyaletin kariyer servisi bölümünde en az 6 ay görev yapan 1395 kamu çalışanından veri toplanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmanın sonucunda yüzeysel rol yapma davranışının çalışanların kendine yabancılaşması üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu ortaya çıkmıştır. Çalışmada çalışanların işyerinde kendine yabancılaşmasına neden olan en önemli faktörün yüzeysel rol yapma davranışı olduğu belirtilmiştir. Yüzeysel rol yapma davranışının çalışanlar

³⁸² Ufuk Kaya, Neslihan Serçeoğlu, a.g.e., 2013, s. 322 - 333

³⁸³ Russell Cropanzano, Howard M. Weiss, Steven M. Elias, a.g.e., 2004, s. 46 - 67.

üzerindeki negatif etkisinin azaltılması için çalışanların kendine yabancılaştığı durum ve koşulların incelenmesi gerektiği ifade edilmiştir.³⁸⁴

Lazanyi, duygusal emek ve sonuçlarına yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın amacı doğrultusunda duygusal emeğin duygusal tükenmişlik, iş gören performansı ve iş görenin kendine yabancılaşması üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmanın kapsamını sağlık hizmetleri çalışanları oluşturmaktadır. Bu doğrultuda Debrecen Üniversitesi'nin dermatoloji, onkoloji, radyoterapi, üroloji, jinekolojik onkoloji, pediatrik klinik, cerrahi ve doğum ve jinekoloji departmanları, Kenezy Gula hastanesi radyoloji departmanı, Kaposvar üniversitesi sağlık hizmetleri merkezi ve Borsod Abauj Zemplen County üniversitesi çocuk sağlık hizmetlerinde görev yapan 171 sağlık çalışanından veri toplanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmanın sonucunda yüzeysel rol yapma davranışının çalışanların kendine yabancılaşması üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu ortaya çıkmıştır. Sağlık çalışanları gerçek duygularını gizleyip rol yapma davranışı sergilediğinde yabancılaşma duygusunu hissetmektedir. Bu durumda sağlık çalışanları hastaların ihtiyaçlarıyla ve problemleriyle içten bir şekilde ilgilenmemektedir.³⁸⁵

Bayram vd., duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada çalışanların kendine yabancılaşması tükenmişliğin bir boyutu olarak ele alınmıştır. Araştırmanın kapsamını 103 sosyal hizmet uzmanı ve 99 mağaza çalışanları oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 202 kişiden anket yoluyla veri toplanmıştır. Doğrudan müşterilerle iletişim kuran katılımcılar dikkate alınarak araştırmanın örnekleme oluşturulmuştur. Araştırmanın sonuçlarına göre duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel rol yapma davranışı ile

³⁸⁴ Melissa M. Sloan, The Consequences of Emotional Labor For Public Sector Workers and The Mitigating Role of Self-Efficacy, American Review of Public Administration, Cilt 44, Sayı 3, 2014, s. 277 - 284.

³⁸⁵ Kornelia Lazanyi, Emotional Labour and Its Consequences In Health-Care Setting, Fiatal Kutatók Szimpóziuma, Macaristan, 2010, s. 152 - 154.

tükenmişliğin boyutu olan kendine yabancılaşma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir.³⁸⁶

Yüzeysel rol yapma davranışı ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, yüzeysel rol yapma davranışı ile işe yabancılaşma arasında pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Literatürdeki çalışmalara dayanarak, yüzeysel rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde pozitif bir etkisinin olacağı söylenebilmektedir. Yüzeysel rol yapma davranışı ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalara ilişkin özet bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Yüzeysel Rol Yapma Davranışı İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar	Yayın Adı	Yıl	Sektör	Yöntem	Sonuç
Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey	Emotional Labor In Service Roles: The Influence of Identity	1993	Kavramsal bir çalışma olduğu için sektör tanımlaması yapılmamıştır	Kavramsal (Derleme)	Yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen çalışanlarda duygusal uyumsuzluğun meydana geldiği belirtilmiştir. Bu uyumsuzluğun işe yabancılaşmaya yol açabileceği belirtilmiştir
Ufuk Kaya, Neslihan Serçeoğlu	Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma	2013	Turizm Telekomünikasyon Hazır Giyim	Anket	Duygusal emek boyutlarından olan duygusal çelişkinin işe yabancılaşma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır
Russell Cropanzano, Howard M. Weiss,	The Impact of Display Rules and Emotional Labor On Psychological	2004	Kavramsal bir çalışma olduğu için sektör tanımlaması yapılmamıştır	Kavramsal (Derleme)	Duygusal emek stratejilerinden olan yüzeysel rol yapma davranışının

³⁸⁶ Nuran Bayram, Serpil Aytaç, Salih Dursun, Emotional Labor and Burnout At Work: A Study From Turkey, International Congress On Interdisciplinary Business and Social Science, 2012, s. 301 - 302.

Steven M. Elias	Well-Being At Work				çalışanların yabancılaşması üzerinde pozitif bir etkisinin olabileceği ifade edilmiştir
Melissa M. Sloan	The Consequences of Emotional Labor For Public Sector Workers and The Mitigating Role of Self - Efficacy	2014	Kamu	Anket	Çalışanların işyerinde kendine yabancılaşmasın a neden olan en önemli faktörün yüzeysel rol yapma davranışı olduğu tespit edilmiştir
Kornelia Lazanyi	Emotional Labour and Its Consequences In Health - Care Setting	2010	Sağlık	Anket	Yüzeysel rol yapma davranışının çalışanların kendine yabancılaşması üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır
Nuran Bayram, Serpil Aytaç, Salih Dursun	Emotional Labor and Burnout At Work: A Study From Turkey	2012	Sosyal Hizmetler Hazır Giyim	Anket	Duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel rol yapma davranışı ile tükenmişliğin boyutu olan kendine yabancılaşma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır

2.1.2.7 Derinden Rol Yapma Davranışı İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Çalışmalar

Ashforth ve Humphrey, duygusal emek üzerine gerçekleştirdiği çalışmada derinden rol yapma davranışı ile işe yabancılaşmanın boyutlarından olan kendine yabancılaşma arasındaki ilişkiyi de ele almıştır. Çalışmada derinden rol yapma davranışının kişilerin gerçek ve doğal duygularının zayıflamasına neden olacağı ifade

edilmiştir. Kişilere serbest hareket edebilme ve duygularını yaşayabilme imkânı tanındığında kişilerin kendilerini iyi hissedeceği öngörülürken, kişilerin hareket alanı sınırlandığında ve duygu gösterim kuralları belirlendiğinde ise kişiler kendini iyi hissetmemektedir. Kişiler kendilerinden beklenen duyguları sergileyebilmek için kendilerini zorladığında doğal duygularından uzaklaşmakta, özgün kişiliğinin dışına çıkmakta ve kendilerine karşı yabancılaşabilmektedir.³⁸⁷

Aslan, duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin etkisini belirlemeye yönelik doktora tez çalışması gerçekleştirmiştir. Araştırma kapsamında Gaziantep, Adana ve Osmaniye illerinde faaliyet gösteren otel işletmelerinin çalışanlarından veri elde edilmiştir. Bu doğrultuda Gaziantep, Adana ve Osmaniye illerinde faaliyet gösteren 20 adet dört ve beş yıldızlı otel işletmesinde görev yapan 549 çalışandan anket yoluyla veri toplanmıştır. Hizmet sektöründe yer alan otel çalışanlarının diğer iş kollarındaki çalışanlara göre müşteriyle daha fazla etkileşimde bulunması ve müşteri tatmininde kilit rol oynaması araştırmanın otel çalışanları üzerine yapılmasında etkili olmuştur. Elde edilen verilerin analiz sonuçlarına göre, derinden rol yapma davranışı ile işe yabancılaşma arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.³⁸⁸

Kaya ve Serçeoğlu, gerçekleştirdikleri çalışmada duygusal emek boyutlarından olan duygusal çelişkinin işe yabancılaşma üzerinde pozitif etkisini ortaya koyup, duygusal çaba ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi de ele almıştır. Duygusal çaba, çalışanların kendilerinden beklenen duyguları gösterebilmek için çaba sarfetmesi ve kendilerini zorlaması şeklinde tanımlanmaktadır. Yapılan analizler sonucunda, çalışanların gösterdiği duygusal çabanın işe yabancılaşmaları üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. Kaya ve Serçeoğlu'nun bu çalışması

³⁸⁷ Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey, a.g.e., 1993, s. 97.

³⁸⁸ Hüseyin Aslan, Duygusal Emek İle İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2018, s. 120 - 141.

sonucunda, duygusal çelişki ve duygusal çaba boyutlarından oluşan duygusal emek arttıkça işe yabancılaşmanın da arttığı belirtilmiştir.³⁸⁹

Yıldız, duygusal emek ile yabancılaşma arasındaki ilişkiye yönelik olarak bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın kapsamını kabin memurları oluşturmaktadır. Hizmet sektöründeki pek çok meslek gibi kabin memurluğu da yoğun müşteri-çalışan ilişkisini gerektirmektedir. Kabin memurlarının çalışma koşulları ve iş tanımları ile onlarla özdeşleşen “gülümseme” ifadesi doğrultusunda, kabin memurlarının örneklem için uygun olacağı düşünülmüştür. Araştırmada nitel yöntem uygulanmış ve veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış mülakat tekniğinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda duygusal emek ve yabancılaşma ilişkisini belirlemek amacıyla 15 kabin memuruyla yarı yapılandırılmış mülakat yapılarak veriler toplanmıştır. Her görüşme ortalama 40-50 dakika sürmüştür. Kabin memurlarının yoğun iş temposu, uçuş saatlerinin değişkenliği ve ev nöbetleri gibi nedenlerden dolayı 14 kişiyle telefonda, 1 kişiyle de yüz yüze yarı yapılandırılmış mülakat yapılmıştır. Mülakattan elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. Yapılan analizler sonucunda, duygusal emek boyutlarından olan duygusal çaba ile yabancılaşmanın boyutlarından olan güçsüzlük, anlamsızlık ve yalıtılmışlık arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır.³⁹⁰

Derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerindeki pozitif etkisini ortaya koyan çalışmaların yanı sıra, literatürde derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde negatif etkisinin olduğuna yönelik sonuçları ortaya koyan başka çalışmalar da yer almaktadır. Yıldırım ve Türker, duygusal emeğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini ortaya koymaya yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın kapsamını Antalya bölgesinde beş yıldızlı otellerde görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Bu doğrultuda 2016 yılının Haziran-Ağustos döneminde görev yapan toplam 407 otel çalışanından anket yoluyla veri toplanmıştır.

³⁸⁹ Ufuk Kaya, Neslihan Serçeoğlu, a.g.e., 2013, s. 323 - 333.

³⁹⁰ Fatma Zehra Yıldız, Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurları Örneği, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2017, s. 46 - 76.

Araştırmanın sonucunda derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.³⁹¹

Kurt, duygusal emeğin yabancılaşma üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir başka çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın kapsamını İstanbul'daki turizm işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Bu doğrultuda seyahat acentası ve konaklama işletmelerinde görev yapan 252 turizm çalışanından anket yoluyla veri toplanmıştır. Araştırmanın sonucunda derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu ortaya çıkmıştır.³⁹²

Çelik vd., duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ele alan bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada derinden rol yapma davranışı ile tükenmişliğin boyutlarından biri olan kendine yabancılaşma arasındaki ilişki de irdelenmiştir. Araştırmanın kapsamını Ankara'da faaliyet gösteren bir devlet hastanesinde çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 136 hemşireden anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda derinden rol yapma davranışı ile tükenmişliğin kendine yabancılaşma boyutu arasında negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır.³⁹³

Çeliker vd., duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ele alan bir başka çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmada meta-analiz tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda EBSCOhost, Emerald, Google Scholar, JSTOR, Sage Journal, Science Direct, Scopus, Springer-Link, Taylor&Francis, Web of Science, Wiley Online Library, ULAKBİM, Sobiad ve Ulusal Tez Merkezi'nden konuya ilişkin makaleler taranmıştır. Yapılan makale taraması sonucunda toplam 72 akademik çalışma veri olarak kullanılmıştır. Meta-analizi sonucunda derinden rol yapma davranışının

³⁹¹ Mustafa Yıldırım, Nazlı Türker, The Effect of Emotional Labor On Work Alienation: A Study At Hotel Businesses, Journal of Business Research-Turk, Cilt 10, Sayı 3, 2018, s. 614 - 616.

³⁹² Zeylan Kurt, Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, s. 35 - 41.

³⁹³ Mazlum Çelik, Akif Tabak, Murat Paşa Uysal, Ünsal Sığırı, Ömer Türünç, The Relationship Between Burnout and Emotional Labour of The Employees In Hospital Sector, International Journal of Business and Management Studies, Cilt 2, Sayı 1, 2010, s. 49 - 51.

tükenmişliğin kendine yabancılaşma boyutu üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tekrar tespit edilmiştir.³⁹⁴

Derinden rol yapma davranışı ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, derinden rol yapma davranışı ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin iki farklı yönde olabileceği görülmektedir. Derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşmayı pozitif yönde etkilediği ifade edilmekle birlikte, literatür taraması sonucunda derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşmayı negatif yönde etkilediğine dair sonuçlar da elde edilmiştir. Derinden rol yapma davranışı ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalara ilişkin özet bilgiler Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2: Derinden Rol Yapma Davranışı İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar	Yayın Adı	Yıl	Sektör	Yöntem	Sonuç
Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey	Emotional Labor In Service Roles: The Influence of Identity	1993	Kavramsal bir çalışma olduğu için sektör tanımlaması yapılmamıştır	Kavramsal (Derleme)	Kişiler kendilerinden beklenen duyguları sergileyebilmek için kendilerini zorladığında doğal duygularından uzaklaşmakta ve kendilerine karşı yabancılaşabilmektedir
Hüseyin Aslan	Duygusal Emek İle İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması	2018	Turizm	Anket	Derinden rol yapma davranışı ile işe yabancılaşma arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır
Ufuk Kaya, Neslihan Serçeoğlu	Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma	2013	Turizm Telekomünikasyon Hazır Giyim	Anket	Çalışanların gösterdiği duygusal çabanın işe yabancılaşmaları üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır

³⁹⁴ Nuri Çeliker, Mehmet Fatih Üstünel, Cem Oktay Güzeller, The Relationship Between Emotional Labour and Burnout: A Meta-Analysis, Anatolia, Cilt 30, Sayı 3, 2019, s. 331 - 337.

Fatma Zehra Yıldız	Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurları Örneği	2017	Havacılık (Kabin Memurluğu)	Mülakat	Duygusal emek boyutlarından olan duygusal çaba ile yabancılaşmanın boyutlarından olan güçsüzlük, anlamsızlık ve yalıtılmışlık arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır
Mustafa Yıldırım, Nazlı Türker	The Effect of Emotional Labor On Work Alienation: A Study At Hotel Businesses	2016	Turizm	Anket	Derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır
Zeylan Kurt	Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Otel İşletmeleri ve Seyehat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma	2013	Turizm	Anket	Derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır
Mazlum Çelik, Akif Tabak, Murat Paşa Uysal, Ünsal Sıgır, Ömer Türünç	The Relationship Between Burnout and Emotional Labour of The Employees In Hospital Sector	2010	Sağlık	Anket	Derinden rol yapma davranışı ile tükenmişliğin kendine yabancılaşma boyutu arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır

2.1.2.8 Doğal Davranış İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Çalışmalar

Aslan'ın, duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin etkisini belirlemeye yönelik gerçekleştirdiği doktora tezi çalışmasında samimi davranış ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki de incelenmiştir. Araştırma kapsamında Gaziantep, Adana ve Osmaniye illerinde faaliyet gösteren 20 adet dört ve beş yıldızlı otel işletmesindeki 549 çalışandan anket yoluyla elde edilen veriler doğrultusunda

analizler gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda samimi davranışın işe yabancılaşma üzerinde düşük düzeyde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır.³⁹⁵

Kökden ve Işık, duygusal emek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın kapsamını Antalya ilinde faaliyet gösteren özel bankaların çalışanları oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 554 banka çalışanından anket yoluyla veri toplanmıştır. Elde edilen verilere dayanarak yapılan analizler sonucunda samimi davranış ile işe yabancılaşma arasında düşük düzeyde negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.³⁹⁶

Begenirbaş, psikolojik sermayenin çalışanların duygu gösterimi ve işe yabancılaşmasına etkilerini ortaya koymaya yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada doğal davranış ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki de ele alınmıştır. Araştırmanın kapsamını Ankara’da kamu ve özel hastane ve tıp merkezleri ile aile sağlığı merkezlerinde (sağlık ocakları) doktor, hemşire ve sağlık teknisyeni (laboratuvar, radyoloji, vb.) olarak yalnızca hastalarla ilgili birimlerde görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 187 sağlık sektörü çalışanından anket yoluyla veri toplanmıştır. Elde edilen veriler ışığında yapılan analizlerin sonucunda, doğal davranış ile işe yabancılaşma arasında düşük düzeyde negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.³⁹⁷

Köse, duygusal emeğin hizmet kalitesi ve işe yabancılaşma üzerindeki etkisini incelemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın kapsamını Türkiye’nin önde gelen sağlık grubunun İstanbul ilinde faaliyet gösteren, A sınıfı özel bir hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Kolayda örnekleme yoluyla hasta ve hasta yakınlarıyla etkileşim halinde bulunan bölümlerde görev yapan 207 sağlık çalışanından anket yoluyla veriler toplanmıştır. Elde edilen verilere

³⁹⁵ Hüseyin Aslan, a.g.e., 2018, s. 120 - 166.

³⁹⁶ Funda Çivit Kökden, Murşit Işık, Çalışma Hayatında Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 23, Sayı 4, 2018, s. 1223 - 1230.

³⁹⁷ Memduh Begenirbaş, a.g.e., 2015, s. 254 - 255.

dayanarak yapılan analizler sonucunda samimi davranışın işe yabancılaşma üzerinde düşük düzeyde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır.³⁹⁸

Ünal, duygusal emek ve işe yabancılaşmanın tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın kapsamını Kapadokya bölgesinde bulunan Nevşehir Rehberler Odası (NERO)'na bağlı olarak çalışan profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 253 turist rehberinden anket yoluyla veriler toplanmıştır. Elde edilen verilere göre yapılan analizler sonucunda, samimi davranış ile işe yabancılaşma arasında düşük düzeyde negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.³⁹⁹

Doğal davranış ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, doğal davranış ile işe yabancılaşma arasında negatif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Literatürdeki çalışmalara dayanarak, doğal davranışın işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisinin olacağı söylenebilmektedir. Doğal davranış ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik yapılan çalışmalara ilişkin özet bilgiler Tablo 3'de yer almaktadır.

Tablo 3: Doğal Davranış İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar	Yayın Adı	Yıl	Sektör	Yöntem	Sonuç
Hüseyin Aslan	Duygusal Emek İle İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması	2018	Turizm	Anket	Samimi davranışın işe yabancılaşma üzerinde düşük düzeyde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır
Funda Çivit Kökten, Murşit Işık	Çalışma Hayatında Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Banka	2018	Bankacılık	Anket	Samimi davranış ile işe yabancılaşma arasında düşük düzeyde negatif

³⁹⁸ Gizem Köse, Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesi ve İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019, s. 86 - 120.

³⁹⁹ Uğur Ünal, Turist Rehberlerinin Duygusal Emek Düzeyi ve İşe Yabancılaşmalarının Tükenmişlik Üzerine Etkisi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2017, s. 60 - 67.

	Çalışanları Üzerine Bir Uygulama				ve anlamlı bir ilişki vardır
Memduh Begenirbaş	Psikolojik Sermayenin Çalışanların Duygu Gösterimleri ve İşe Yabancılaşmalarına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma	2015	Sağlık	Anket	Doğal davranış ile işe yabancılaşma arasında düşük düzeyde negatif ve anlamlı bir ilişki vardır
Gizem Köse	Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesi ve İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi	2019	Sağlık	Anket	Samimi davranışın işe yabancılaşma üzerinde düşük düzeyde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır
Uğur Ünal	Turist Rehberlerinin Duygusal Emek Düzeyi ve İşe Yabancılaşmalarının Tükenmişlik Üzerine Etkisi	2017	Turizm	Anket	Samimi davranış ile işe yabancılaşma arasında düşük düzeyde negatif ve anlamlı bir ilişki vardır

2.1.3 Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ kavramını açıklayabilmek için öncelikli olarak duygu ve zekâyı ele almak gerekmektedir. Duygu, kişi ile çevresi arasındaki ilişkilerde meydana gelen değişikliklere karşı tepki olarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin kızgınlık duygusu herhangi bir tehdit veya adaletsizlik algılandığında ortaya çıkmaktadır. Herhangi bir tehlike algılandığında ise korku duygusu meydana gelmektedir. Dolayısıyla duygular, çevrede veya insan ilişkilerinde meydana gelen değişikliklere yönelik verilen bir tepki olarak düşünülmektedir.⁴⁰⁰ Zekâ ise kişinin çevresiyle etkin bir şekilde ilişki kurabilmesi, rasyonel düşünebilmesi ve amaçlarına uygun şekilde hareket edebilmesi için sahip olduğu toplam kapasiteyi ve yeterliliği ifade etmektedir.⁴⁰¹ Bu doğrultuda duygusal zekâ bir kişinin kendi duygularını kontrol edebilme, duyguları birbirinden ayırt edebilme ve duygulara yönelik elde ettiği bilgiyi başkalarının düşünce ve eylemlerini yönlendirmek için kullanabilme yeteneği olarak ifade edilmektedir. Ayrıca

⁴⁰⁰ John D. Mayer, Peter Salovey, David R. Caruso, Lillia Cherkasskiy, Emotional Intelligence, The Cambridge Handbook of Intelligence, Ed. Robert J. Sternberg, Scott Barry Kaufman, Cambridge University Press, 2011, s. 530.

⁴⁰¹ David Wechsler, The Measurement and Appraisal of Adult Intelligence, The Williams & Wilkins Company, 1958, s. 7.

başkalarının duygularını gözlemlemek de duygusal zekâ kapsamına girmektedir. Duygusal zekâ, sosyal zekânın alt kümesi olarak kabul edilmektedir.⁴⁰² Sosyal zekâ genel olarak davranışları kavramaya odaklanmaktadır. Bu doğrultuda davranışları kavrayabilme başkalarının düşüncelerini, duygularını ve yönelimlerini anlama yeteneği olarak açıklanmaktadır. İnsanların başkalarının davranışlarını anlaması ve yorumlaması yeterli görülmemektedir. Sosyal zekâ doğrultusunda insanların başkaları hakkında tarafsız düşünebilmesi beklenmektedir.⁴⁰³ Sosyal zekâ kavramından ortaya çıkan duygusal zekâ ise kişilerin düşüncesini, davranışını ve başkalarıyla olan ilişkisini yönlendiren duygusal ve kişiler arası becerilerin bileşimi olarak ifade edilmektedir.⁴⁰⁴ Bu becerilerin ilki kişinin kendi duygularını ve bu duyguların kendisi üzerindeki etkisini farketmesi şeklinde ifade edilmektedir. İkinci olarak ise kişinin içsel durumunu, dürtülerini ve tepkilerini yönetebilme becerisi ön plana çıkmaktadır. Bu beceri kapsamında kişi zararlı olabilecek duygularını kontrol edebilmekte ve değişken durumlara karşı hızlı bir şekilde uyum sağlayabilmektedir. Aynı zamanda kişi başarıya güdüsü doğrultusunda kendini motive edebilmekte ve pozitif bakış açısına sahip olabilmektedir.⁴⁰⁵ Duygusal zekânın varlığından söz edebilmek için şu unsurların gerçekleşmesi beklenmektedir:⁴⁰⁶

- Kişinin kendisinin ve başkasının duygularının farkına varması
- Duygulara önem verilmesi ve duyguların tanınması
- Duyguların anlamlı hale getirilmesi
- Duyguların üzerine düşünülmesi
- Ne tür davranışların sergileneceğine karar verilirken bu duygulardan yararlanılması

⁴⁰² Peter Salovey, John D. Mayer, a.g.e., 1990, s. 189.

⁴⁰³ Maureen O'Sullivan, J. P. Guilford, R. deMille, The Measurement of Social Intelligence, ERIC Report Resume, Sayı 34, 1965, s. 5.

⁴⁰⁴ William D. Macaleer, Jones B. Shannon, Emotional Intelligence: How Does It Affect Leadership?, Employment Relations Today, 2002, s. 9.

⁴⁰⁵ Richard E. Boyatzis, Competencies As A Behavioral Approach To Emotional Intelligence, Journal of Management Development, Cilt 28, Sayı 9, 2009, s. 754.

⁴⁰⁶ Tim Sparrow, Amanda Knight, Applied EI: The Importance of Attitudes In Developing Emotional Intelligence, Jossey-Bass Imprint, 2006, s. 31.

Duygusal zekânın temel bileşenleri bulunmaktadır. Duygusal zekânın ilk bileşeni başka insanların duygularını anlayabilmek ve bu doğrultuda empati kurabilmek şeklinde açıklanmaktadır. Empati insanların duygularının farkedilmesini sağlamaktadır. Ayrıca empati sayesinde insanların sözlü ve sözlü olmayan her türlü mesajına karşı duyarlılık gösterilmektedir. Bununla birlikte duygusal zekânın diğer önemli bileşeninin başka insanlarla ilişkileri geliştirmek, bu ilişkileri yönetebilmek ve ortaya çıkabilecek çatışmalara çözüm bulabilmek olduğu belirtilmektedir. İhtiyaçların farkedilmesine ve karşılanmasına yönelik kararların alınması duygusal zekânın üçüncü temel bileşeni olarak dikkate alınmaktadır. Kararlar ihtiyaçların öncelik sırasına göre verilmektedir. Son olarak ise başka insanların gelişim ihtiyaçlarına karşı duyarlı olmak gerekmektedir. Bu doğrultuda insanların yeteneklerini ortaya çıkarabilmesi için insanlara destek verilmesi gerektiği vurgulanmaktadır.⁴⁰⁷ Açıklanan bu bileşenlerin duygusal zekânın temelini oluşturduğu ve birbirlerinden bağımsız ele alınamayacağı söylenebilmektedir.

Çalışanlar başarılı olabilmek için duygusal zekâyı ihtiyaç duymaktadır. Çalışanların işlerini iyi yapmaları başarılı olabilmeleri için yeterli görülmemektedir. Çalışanların başarıyı yakalayabilmeleri için sahip oldukları zihinsel zekânın ötesinde başka özelliklere de sahip olması beklenmektedir. Buna göre çalışanların daha pozitif, empatik, iyimser, samimi ve ulaşılabilir olmaları arzu edilmektedir. Duygusal zekâ, iş görenlerin negatif duygularını bastırmalarına ve pozitif duygulara odaklanmalarına imkân verdiğinden dolayı başarının elde edilmesinde belirleyici bir rol üstlenmektedir.⁴⁰⁸

2.1.3.1 Duygusal Zekâ Modelleri

Duygusa zekâyı ilişkin literatür incelendiğinde kavrama ilişkin belli başlı modellerin geliştirildiği görülmektedir. Mayer ve Salovey'in duygusal zekâ modeli ile Daniel Goleman'ın geliştirdiği duygusal zekâ modeli en yaygın kullanılan modeller

⁴⁰⁷ Suvarna Sen, Interpersonal Skills Through Emotional Intelligence: A Psychological Perspective, The Icfai University Journal of Soft Skills, Cilt 2, Sayı 4, 2008, s. 26 - 28.

⁴⁰⁸ Kavita Singh, Emotional Intelligence & Work Place Effectiveness, The Indian Journal of Industrial Relations, Cilt 44, Sayı 2, 2008, s. 294.

olarak bilinmektedir. İki modelin dışında Reuven Bar-On'un duygusal zekâ modeli ile Cooper ve Sawaf'ın duygusal zekâ modelinin de literatüre katkı sağladığı söylenebilmektedir. Bu doğrultuda ilk olarak Mayer ve Salovey'in duygusal zekâ modeli ile Daniel Goleman'ın duygusal zekâ modeli açıklandıktan sonra Reuven Bar-On ve Cooper ve Sawaf'ın duygusal zekâyâ ilişkin geliştirdikleri model sunulacaktır.

2.1.3.1.1 Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli

Duygusal zekâyâ yönelik yapılan tanımlamalar sadece duyguların algılanmasına ve düzenlenmesine odaklandığı için, duygusal zekâ tanımının geliştirilmesine ihtiyaç duyulmuştur. Duygusal zekâ bir kişinin kendi duygularını kontrol edebilme, duyguları birbirinden ayırt edebilme ve duygulara yönelik edindiği bilgiyi başkalarının düşünce ve eylemlerini yönlendirmek için kullanabilme yeteneği olarak ifade edilmekte iken, bu tanım geliştirilerek yeniden ele alınmıştır. Buna göre duygusal zekâ duyguların tam olarak algılanmasını, değerlendirilmesini ve ifade edilmesini, duygulara erişebilmeyi, duygunun ve duygusal bilginin anlaşılmasını, duygusal ve entellektüel gelişimin sağlanması için duyguların düzenlenmesini ifade etmektedir.⁴⁰⁹ Bu tanımlamanın devamında bütüncül bir duygusal zekâ modeli oluşturulmuş ve bu modele göre duygusal zekânın sağlanması için gerekli olan duygusal yetenekler açıklanmıştır. Bu modele göre duygusal zekânın içeriği biraz daha geliştirilerek duygusal zekâyâ yönelik yeni bir tanımlama yapılmıştır. Buna göre duygusal zekâ duyguların algılanması ve ifade edilmesi, düşünmeyi ön plana çıkaracak ve kolaylaştıracak şekilde duyguların kullanılması, duyguların anlaşılması ve farkedilmesi ve kişinin kendi duygularını ve başkalarının duygularını düzenlemesi şeklinde ifade edilmektedir.⁴¹⁰

Duygusal zekânın temelinde yatan bazı mekanizmalar bulunmaktadır. Bu mekanizmaların duygusallık, duygusal bilgi akışının sağlanması veya engellenmesi ile sinir sistemine özgü özellikler olduğu açıklanmaktadır. Duygusallık kişilerin duygularını ve duygulara ilişkin düşüncelerini daha hızlı ve etkin bir şekilde ortaya

⁴⁰⁹ John D. Mayer, Peter Salovey, What Is Emotional Intelligence?, Emotional Development and Emotional Intelligence, Ed. P. Salovey, D. J. Sluyter, Basic Books, 1997, s. 10.

⁴¹⁰ John D. Mayer, Peter Salovey, David R. Caruso, Lillia Cherkasskiy, a.g.e., 2011 , s. 532.

çıkarmasını sağlamaktadır. Birbirinden farklı duyguları hissedenden kişiler bu duygularla birlikte çeşitli düşüncelere de sahip olabilmektedir. Bu yüzden duygusal bilgi akışını sağlayabilmek için zihinsel süreçler önem kazanmaktadır. Duygu yönetimiyle birlikte problemlerin çözümünde gerekli olan bilgi akışının sağlanacağı belirtilmektedir. Son olarak ise duyguların gösteriminde kişilerin sinir sistemine özgü özelliklerin rolünün bulunduğu ifade edilmektedir. Beyin zarı yapısının kişilerin görsel yeteneğinin gelişmesine katkıda bulunduğu ve beyindeki lokasyonlar arasındaki bağlantının da duygusal ve motivasyonel bir yapının kavramsallaşmasına katkı sağlayacağı ileri sürülmektedir.⁴¹¹

Duygusal zekânın kavramsal bir yapıya sahip olduğu belirtilmektedir. Bu doğrultuda duygusal bilgiyi kapsayan zihinsel süreçlerle ilgili olarak kavramsal bir yapıdan söz edilmektedir. Bu kavramsal yapıya göre duygusal zekâ dört boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar şu şekildedir:⁴¹²

- Kişilerin Kendi Duygularını Değerlendirmesi
- Kişilerin Başkalarının Duygularını Değerlendirmesi
- Duyguların Yönetimi
- Duygulardan Yararlanılması

Mayer ve Salovey tarafından ortaya konulan bu boyutlar duygusal zekâ boyutları başlığında daha detaylı bir şekilde ele alınacaktır.

2.1.3.1.2 Daniel Goleman' ın Duygusal Zekâ Modeli

Duygusal zekâ, kişilerin kendi duygularını ve başkalarının duygularını farkedebilme ve düzenleyebilme yeteneğini ifade etmektedir. Bu tanım çerçevesinde

⁴¹¹ John D. Mayer, Peter Salovey, The Intelligence of Emotional Intelligence, Intelligence, Sayı 17, 1993, s. 436 - 438.

⁴¹² Peter Salovey, John D. Mayer, a.g.e., 1990, s. 188 - 189.

duygusal zekânın dört boyuttan oluştuğu ifade edilmektedir. Bu boyutlar şu şekildedir:⁴¹³

- Kişisel farkındalık
- Duygu Yönetimi
- Motive Olabilme
- Empati Kurabilme
- İlişki Yönetimi

Kişisel farkındalık, kişilerin hissettiği duyguların farkında olmasını ifade etmektedir. Kişisel farkındalık boyutu kapsamında duygusal farkındalık, kişilerin kendini değerlendirmesi ve kendilerine güvenmesi yer almaktadır. Özyönetim, duygusal dürtülerin önüne geçebilmek için kaygı ve kırgınlık gibi strese sokan duyguları düzenleyebilme yeteneği olarak açıklanmaktadır. Özyönetim boyutu kapsamında duygusal kontrol, güvenilirlik, sorumluluk, uyumluluk, başarıma güdüsü ve inisiyatif alma yer almaktadır. Sosyal farkındalık empati kurabilmeyi, dolayısıyla başkalarının duygularını hissedebilmeyi ve anlayabilmeyi ifade etmektedir. Sosyal farkındalık boyutu kapsamında empati kurabilme, hizmet yönelimi ve örgütsel farkındalık yer almaktadır. İlişki yönetiminin etkinliği ise kişilerin kendileriyle uyum içinde olmasına ve başkalarının duygularını etkilemesine bağlı olmaktadır. İlişki yönetimi duygusal zekânın diğer boyutlarının etkinliğine göre şekillenmektedir. Kişiler duygusal tepkilerini ve dürtülerini kontrol edemediğinde ve empati kurabilme yeteneğine sahip olmadığında, diğer kişilerle sağlıklı ilişkiler kuramamaktadır. İlişki yönetimi boyutu kapsamında başkalarının gelişimini sağlayabilme, başkalarının duygularını etkileyebilme, iletişim, çatışma yönetimi, vizyoner liderlik, değişimi gerçekleştirebilme, ilişkileri güçlendirebilme ve takım çalışması ile işbirliği yer

⁴¹³ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*, Bloomsbury Publisher, 2009.

almaktadır.⁴¹⁴ Kişiler bu becerilere sahip olması durumunda duygularını daha etkin kullanabilmekte ve yönetebilmektedir. Ayrıca bu beceriler sayesinde başka kişilerle daha etkin ve verimli ilişkiler kurulmaktadır.⁴¹⁵ Kişisel farkındalık ve özyönetim kişisel beceriler olarak sınıflandırılırken, sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi ise sosyal beceriler olarak ele alınmaktadır. Goleman'a göre kişilerin sahip olması gereken bu beceriler öğrenilebilmektedir. Duygusal zekâsı yüksek olan kişilerin bu becerileri öğrenme ihtimali daha yüksek olmaktadır. Beceriler arasında aynı zamanda hiyerarşik bir ilişkinin bulunduğu da ifade edilmektedir. Kişi öncelikli olarak hissettiği duyguları tanımlamakta ve farkına varmaktadır. Duygularını tanımladıktan sonra duygularını yönetebilme becerisini geliştirmektedir. Bu iki beceri geliştikten sonra kişi başkalarının duygularını anlayabilmekte ve duygularına etki edebilmektedir. En son aşamada ise kişiler arasında sağlıklı ilişkilerin gelişmesi söz konusu olmaktadır.⁴¹⁶ Görüldüğü üzere her bir becerinin yeri farklı olmakla birlikte, kişilerin bu becerileri sırasıyla edinebilmesi ve uygulayabilmesi gerekmektedir.

2.1.3.1.3 Reuven Bar-On'un Duygusal Zekâ Modeli

Bar-On modelinde duygusal zekâ ile sosyal zekâ birlikte ele alınmakta ve bütünlük bir şekilde incelenmektedir. Duygusal ve sosyal zekâ, kişilerin kendilerini ve başkalarını etkin bir şekilde anlayabilmelerini sağlayan ve birbirleriyle ilişkili olan duygusal ve sosyal yeteneklerin bütünü şeklinde ifade edilmektedir. Kişilerin sahip olması gereken duygusal ve sosyal yetenekler kişilerin kendi duygularını ve başkalarının duygularını anlayabilmesi, duygularını kontrol edebilmesi, problemleri çözebilmesi ve değişimi yönetebilmesi ile pozitif duygu yayabilmesi ve kendini motive edebilmesi gibi bileşenleri içermektedir. Bu bileşenler Bar-On modeli doğrultusunda geliştirilen duygusal zekâ ölçeğinde yer alan boyutlarla

⁴¹⁴ Daniel Goleman, An EI-Based Theory of Performance, The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select For, Measure, and Improve Emotional Intelligence In Individuals, Groups, and Organizations, Ed. Cary Cherniss, Daniel Goleman, Jossey-Bass Publishers, 2001, s. 28 - 32.

⁴¹⁵ Richard E. Boyatzis, Daniel Goleman, Kenneth S. Rhee, Clustering Competence In Emotional Intelligence: Insights From The Emotional Competence Inventory, The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application At Home, School, and In The Workplace, Ed. Reuven Bar-On, James D. A Parker, Jossey-Bass Publishers, 2000, s. 343.

⁴¹⁶ Soni Kewalramani, Manju Agrawal, Mukta Rani Rastogi, Models of Emotional Intelligence: Similarities and Discrepancies, Indian Journal of Positive Psychology, Cilt 6, Sayı 2, 2015, s. 179.

örtüşmektedir.⁴¹⁷ Duygusal zekâ ölçeği ise beş boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar şu şekildedir:^{418, 419}

- Kişiyi Özgü Beceriler
- Kişilerarası Beceriler
- Stres Yönetimi
- Uyumluluk
- Genel Ruh Hali

Kişiyi özgü beceriler kapsamında özsaygı, duygusal özfarkındalık, özgüven, bağımsızlık ve kendini gerçekleştirme ele alınırken, kişilerarası beceriler kapsamında ise sosyal sorumluluk, empati ve kişilerarası ilişkiler incelenmektedir. Stres yönetimi boyutunda dürtü kontrolü ve stres toleransı yer almaktadır. Uyumluluk boyutu problem çözme, gerçeklik ve esneklikten oluşmaktadır. Son olarak genel ruh hali boyutunda ise iyimserlik ve mutluluk ele alınmaktadır.⁴²⁰ Kişilerin duygusal zekâyâ sahip olması durumunda başkalarının duygularının ve ihtiyaçlarının farkına varılması ve diğer kişilerle yapıcı ve işbirliğine dayalı ilişkilerin geliştirilmesi söz konusu olmaktadır. Nihayetinde duygusal zekâsı yüksek olan kişiler sosyal, çevresel ve kişisel değişimler karşısında esnek olarak sorunlara yönelik hızlı çözümler üretebilmektedir. Bunu yapabilmeleri için kişilerin duygularını etkin bir şekilde yönetebilmesi ve pozitif olabilmesi gerekmektedir.⁴²¹ Dolayısıyla Bar-On modeline göre duygusal zekâsı yüksek olan kişilerin çevresel taleplerin ve baskıların karşılanmasında başarılı

⁴¹⁷ Reuven Bar-On, The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI), Psicothema, Sayı 18, 2006, s. 14.

⁴¹⁸ Reuven Bar-On, a.e., 2006, s. 15.

⁴¹⁹ Reuven Bar-On, Emotional and Social Intelligence: Insight From The Emotional Quotient Inventory, The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment and Application At Home, School, and In The Workplace, Ed. Reuven Bar-On, James D. A. Parker, Jossey-Bass Publishers, 2000, s. 365.

⁴²⁰ Reuven Bar-On, a.e., 2000, s. 365.

⁴²¹ Reuven Bar-On, How Important Is It to Educate People To Be Emotionally Intelligent, and Can It Be Done?, Educating People To Be Emotionally Intelligent, Ed. Reuven Bar-On, J. G. Maree, Maurice Jesse Elias, Praeger Publishers, 2007, s. 2.

oldukları söylenebilmektedir. Duygusal zekânın düşük olması ise başarı eksikliğine ve duygusal sorunların varlığına işaret edebilmektedir.⁴²²

2.1.3.1.4 Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modeli

Cooper ve Sawaf'ın duygusal zekâ modeli iş görenlerin iş hayatında duygusal zekâyâ sahip olabilmesi için gerekli olan yetenekleri ele almaktadır. Bu doğrultuda model kapsamında ortaya konulan yetenekler 4 boyutta incelenmektedir. Bu boyutlar şu şekildedir:⁴²³

- Duygusal Okuryazarlık
- Duygusal Zindelik
- Duygusal Derinlik
- Duygusal Simya

Duygusal okuryazarlık, kişilerin duygularını öğrenebilmesini, farkedebilmesini ve duygularına değer verebilmesini ifade etmektedir. Duygusal okuryazarlık boyutu kapsamında duygusal enerji, duygusal dürüstlük, duygusal geri bildirim ve pratik sezgi ele alınmaktadır. Duygusal zindelik kişilerin özgün ve esnek olabilmesini, kendilerini yenileyebilmesini ve hoşnut olmayan durumlardan yapıcı sonuçlar elde edebilmesini ifade etmektedir. Duygusal zindeliğin en önemli yapıtaşının ise güven olduğu belirtilmektedir. Bu unsurlar kişilerin değerlerine, duygularına ve karakterlerine ışık tutmaktadır. Duygusal derinlik kişilerin temel karakterlerinin farkına varabilmesini, geleceğine yön veren özgün amaç ve hedeflerini belirleyebilmesini, belirlediği amaç ve hedeflere kendilerini adayabilmesini ve inisiyatif alabilmesini, dürüst davranabilmesini ve başkalarını yetki ve unvana gerek duymadan etkileyebilmesini

⁴²² Sandhya Mehta, Namrata Singh, A Review Paper On Emotional Intelligence: Models and Relationship With Other Constructs, International Journal of Management & Information Technology, Cilt 4, Sayı 3, 2013, s. 346.

⁴²³ Robert K. Cooper, Applying Emotional Intelligence In The Workplace, Training & Development, Aralık, 1997, s. 32 - 33.

ifade etmektedir. Duygusal simya ise kişilerin yaratıcı fırsatları keşfedebilmesini ve önemsiz olarak algılanan fikirleri büyük fikirlere dönüştürebilmesini ifade etmektedir.⁴²⁴

Cooper ve Sawaf'ın modelinin boyutları pek çok zaman benzer kavramları içermektedir. Örnek olarak kişilerin fırsatları keşfetmesi ile pratik sezgiye sahip olması benzer anlamları çağrıştırmaktadır. Bu model kuramsal sorunlara sahip olmakla birlikte işletmelerde duygusal zekânın önemine dair değerli bilgiler de sunmaktadır. Nitekim günümüzün değişen iş çevresinde rutin olmayan faaliyetler gerçekleşmekte ve böyle bir çevrede rekabet edebilmek için kişilerin ve organizasyonların duygusal becerilerine ihtiyaç duyulmaktadır.⁴²⁵

2.1.3.2 Duygusal Zekânın Boyutları

Duygusal zekâ genel olarak dört boyuttan oluştuğu ifade edilmektedir. Bu boyutlar kişilerin kendi duygularını değerlendirmesi, kişilerin başkalarının duygularını değerlendirmesi, duyguların yönetimi ve duygulardan yararlanılmasından oluşmaktadır.⁴²⁶

2.1.3.2.1 Kişilerin Kendi Duygularını Değerlendirmesi

Kişiler kendi duygularını sözlü bir şekilde ve beden dili yoluyla değerlendirmekte ve yansıtmaktadır. Kişiler başkalarının anlayabilmesi için kendi duyguları hakkında konuşmakta ve diğer kişilere bilgi vermektedir. Bu şekilde kişiler kendi duygularının başka kişiler tarafından farkedilmesini sağlamaktadır. Diğer türlü ise kişiler duygularını beden dilini kullanarak diğer kişilere yansıtmaktadır. Duygusal iletişimin büyük bir çoğunluğunun beden dili yoluyla gerçekleştiği ifade edilmektedir. Beden diliyle gerçekleşen duygusal iletişimin algılanmasında ise bireysel farklılıkların

⁴²⁴ Robert K. Cooper, a.e., 1997, s. 33 - 36.

⁴²⁵ Ulaş Çakar, Yasemin Arbak, Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zeka, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 6, Sayı 3, 2004, s. 40.

⁴²⁶ Peter Salovey, John D. Mayer, a.g.e., 1990, s. 188 - 189.

rol oynayacağı belirtilmektedir.⁴²⁷ Örnek olarak bir kişi üzgün olması durumunda kendisini üzen sebebi biliyorsa ve bunu diğer kişilere anlatıyorsa duygularını sözlü bir şekilde yansıtmaktadır. Bir kişinin kendisine yakın hissettiği kişiye sarılması ise duygunun beden dili yoluyla yansıtıldığını göstermektedir.⁴²⁸ Her iki şekilde de daha dikkatli ve titiz olan kişiler kendi duygularını daha hızlı bir şekilde algılamaktadır.⁴²⁹ Bu doğrultuda kişiler yaşadığı duyguları diğer kişilere en iyi şekilde yansıtmamanın yolunu bulmaya çalışmaktadır.

Kişilerin kendi duygularını yansıtırken duygularını doğru bir şekilde anladığından emin olması gerekmektedir. Nitekim kişilerin duygularını yanlış değerlendirmesi ve yansıtmaması durumunda bunu farkedebilmesi gerekmektedir. Kişiler hissettiği duyguların kontrolünü yapabilmekte, hissettiği duygunun türünü bilmekte ve duygularının sebebini irdeleyerek bu duyguları çevreleyen her türlü ihtiyacını karşılamaya çalışmaktadır.⁴³⁰ Duygularının kontrolünü yapan kişiler içinde bulunduğu sosyal çevrede duygularını daha iyi algılamakta ve duygularını insanlara doğal bir şekilde aktarmaktadır.⁴³¹ Literatüre göre kişilerin duygularını etkin bir şekilde değerlendirebilmesi ve yansıtabilmesi için fiziksel durumları ile hislerini, duygularını ve düşüncelerini tanıyabilmesi ve izah edebilmesi gerekmektedir. Bu durumun duygusal yönden bir tür hissedebilme ve adlandırabilme becerisi olduğu belirtilmektedir. Kişilerin duygu ve düşüncelerini bütünleştirmek için duygularını değerlendirebilmesi önemlilik arz etmektedir. Kişiler duygularını harekete geçirerek bu şekilde düşüncelerinin üretkenliğini sağlayabilmektedir.⁴³² Dolayısıyla kişilerin duygularını gerçek anlamda yansıtabilmesi için ilk önce duygularının ve düşüncelerinin farkına varması gerekmektedir.

⁴²⁷ Peter Salovey, John D. Mayer, a.g.e., 1990, s. 191 - 193.

⁴²⁸ Robert P. Tett, Kevin E. Fox, Alvin Wang, Development and Validation of A Self-Report Measure of Emotional Intelligence As A Multidimensional Trait Domain, Personality and Social Psychology Bulletin, Cilt 31, Sayı 7, 2005, s. 860.

⁴²⁹ Peter Salovey, John D. Mayer, a.g.e., 1990, s. 191 - 193.

⁴³⁰ James Poon Teng Fatt, Emotional Intelligence: For Human Resource Managers, Management Research News, Cilt 25, Sayı 11, 2002, s. 62.

⁴³¹ Chi-Sum Wong, Kenneth S. Law, The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence On Performance and Attitude: An Exploratory Study, The Leadership Quarterly, Sayı 13, 2002, s. 246.

⁴³² Yasin Barut, Duygusal Zekâ ve İletişim Becerileri İlişkisi: Örgüt Kültürünün Aracı Rolü (İzmir Bozyaka Eğitim Araştırma Hastanesi ve Kent Hastanesinde Görevli Sağlık Çalışanları Örneği), Yaşar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2015, s. 12.

2.1.3.2.2 Kişilerin Başkalarının Duygularını Değerlendirmesi

Kişiler başkalarının beden dilini ve davranışlarını yorumlayarak onların duygularını anlayabilmekte ve değerlendirebilmektedir. Bu doğrultuda davranışlar izlenerek kişilerin hisleri ve duyguları anlaşılabilir. Diğer kişilerin duygularını anlayabilme yeteneği kişiler arasındaki iş birliğinin gelişmesinde önemli rol oynamaktadır. Empati kurabilme yeteneği ise diğer kişilerin duygularını anlayabilmek için ikinci bir yöntem olarak kabul edilmektedir.⁴³³ Kişiler yaşadıkları olaylar ve durumlar karşısında birtakım duygular hissetmektedir. Ancak bazı zamanlarda ise başkalarının yaşadıklarıyla ilgili olarak duygularını harekete geçirmektedir. Bu durumda kişilerin, başkalarının yaşadıkları olaylar ve durumlar karşısında hissettiği duyguları aynı şekilde hissedebilmesi ve algılayabilmesi empati olarak adlandırılmaktadır. Empati yeteneğine sahip olan kişiler, başkalarının bakış açısını kavrayabilmekte, iyi bir dinleyici olabilmekte, kendilerini başkalarının yerine koyarak onları anlayabilmekte, dile getirilmeyen duyguları sezebilmekte ve gözlemleyebilmektedir.⁴³⁴ Örnek olarak, bir kişi hastanede tahlil yaptırmakta ve arkadaşıyla birlikte tahlil sonuçlarını beklemektedir. Hasta olan kişi genel olarak şanssız olduğunu düşünmekte ve gelecek tahlil sonuçları için üzülmemektedir. Arkadaşı ise tahlil sonuçlarının pozitif çıkacağından emin olmakla birlikte, hasta olan arkadaşının üzüntüsünü yaşamaktadır. Bu durumda hasta olan kişi üzümlük duygusunu yaşarken, arkadaşı da üzüldüğü için empati duygusu ortaya çıkmaktadır.⁴³⁵ Kişiler başkalarıyla empati kurarak onlara destek sağlamakta ve psikolojik olarak kendilerini iyi hissetmesine yardımcı olmaktadır. Ayrıca empati kuran kişilerin de genel anlamda yaşam tatmini yüksek olmakta ve daha az stres yaşamaktadır. Bu yüzden empati kurabilme yeteneğinin duygusal zekânın ana özelliği olabileceği ifade edilmektedir.⁴³⁶ Kişiler başkalarının duygularını ve hislerini anlayabildiği zaman

⁴³³ Peter Salovey, John D. Mayer, a.g.e., 1990, s. 193 - 194.

⁴³⁴ Selen Doğan, Özge Demiral, Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi, Yönetim ve Ekonomi, Cilt 4, Sayı 1, 2007, s. 216 - 217.

⁴³⁵ Joshua D. Wondra, Phoebe C. Ellsworth, a.g.e., 2015, s. 411 - 418.

⁴³⁶ Peter Salovey, John D. Mayer, a.g.e., 1990, s. 193 - 194.

onların duygularına ve hislerine karşı daha duyarlı olarak zihinlerinden geçen düşünceleri okuyabilmektedir.⁴³⁷

Başkalarının duygularını değerlendirebilmek ve anlayabilmek için kişilerin birbiriyle özdeşleşmesi gerekmektedir. Kişiler gelecekte karşılaşacakları sorunları düşünerek ileriye görebilme yeteneğini kazanmaya çalışmaktadır. Kişiler bu işlevi yerine getirirken gelecekte ortaya çıkabilecek bir durumu hissedebilme ve sezebilme yeteneğinden de faydalanmaktadır. Bu durum özdeşleşme olarak adlandırılmaktadır. Özdeşleşme insanlar arasındaki ilişkilerde de söz konusu olmaktadır. Kişiler kendilerini konuştukları kişilerin yerine koyamadığında ilişki kurmak mümkün olmamaktadır. Örnek olarak bir kişinin başka birisinin başına gelecek bir felaketi önceden sezmesi ve tehlikeyle karşılaşacak olan kendisi olmamasına rağmen tehlikeyi uzaklaştırmak istemesi özdeşleşme ile açıklanmaktadır. Kendini bir başkasıymış gibi hissetme gücü insanda doğuştan bu yana var olan toplumsallık duygusuyla açıklanabilmektedir.⁴³⁸ Bu bilgiler doğrultusunda özdeşleşmenin başka kişilerle aynı duyguları paylaşma gücünü ortaya çıkaran evrensel bir olgu olduğu söylenebilmektedir.

2.1.3.2.3 Duyguların Yönetimi

Kişilerin hissettiği duygulara yönelik birçok deneyimi bulunmaktadır. Bu deneyim ise duyguları değiştirmek için gösterilen çaba ve değerlendirmelerin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Kişiler deneyimleri sonucunda duygularını iki farklı şekilde yönetmektedir. Birincisi kişiler arkadaşlarını seçerek duygularını yönetme yoluna gitmektedir. Bir kişi arkadaşının başarısını kendi başarısıyla kıyaslamadığında arkadaşının başarısından gurur duymaktadır. Diğer şekilde kişi, başarısından rahatsızlık duyduğu arkadaşını kıskanma eğilimine girebilmektedir. İkincisi ise, kişiler genel iç deneyimlerini artırarak duygularını yönetmektedir. Kabul edilemez ve kalıcı olarak değerlendirilen olumsuz duygular ve ruh hali yıkıcı olmaktadır. Ancak kişi olumsuz duygularının ve ruh halinin kontrol altında olduğuna ve kısa zamanda ortadan

⁴³⁷ Chi - Sum Wong, Kenneth S. Law, a.g.e., 2002, s. 246.

⁴³⁸ Alfred Adler, İnsan Tanıma Sanatı, Çev. Kâmuran Şipal, Say Yayınları, 2016, s. 40.

kaybolacağına yönelik iç değerlendirme yaptığı takdirde olumsuz duygularının ve ruh halinin yıkıcı etkisi azalma göstermektedir. Kişinin kendi içinde denge kurduğu bu değerlendirme kişinin olumsuz duygularına ve ruh haline karşı dayanıklı olmasını sağlamaktadır. Kişiler kendi duygularını geliştirebilmesinin yanında, başkalarını değerli bir amaç doğrultusunda motive edebilmek için onların duygularını da yönetebilmektedir. Örnek olarak seminerde etkili konuşma yapan bir kişi izleyicilerde güçlü duygusal tepkiler ortaya çıkarabilmektedir.⁴³⁹

Genel olarak duyguların yönetimi iki farklı sürece dayanmaktadır. Bu süreçler öncül odaklı ve tepki odaklı duyguların yönetimi olarak açıklanmaktadır. Öncül odaklı duyguların yönetimi sürecinde kişiler duygusal olay gerçekleşmeden önce durumu anlamakta ve değiştirmeye çalışmaktadır. Kişi olası duygusal etkilerine dayanarak belirli durumlara yaklaşmayı veya bu durumlardan kaçınmayı tercih etmektedir. Kişi, çevrenin kendisi üzerinde oluşturacağı duygusal etkiyi azaltmak için bulunduğu çevreyi değiştirebilmektedir. Ayrıca başkalarının duygularını etkilemek amacıyla dikkatin başka noktalara toplanması ve kişinin kendi duygularını değiştirmek için durumu yeniden değerlendirmesi öncül odaklı duygu yönetme süreci kapsamında ele alınmaktadır. Tepki odaklı duygu yönetme süreci ise devam eden duygusal deneyimi, ifadeyi ve fizyolojik tepkiyi azaltan, uzatan veya yoğunlaştıran stratejileri içermektedir.⁴⁴⁰ Buna göre kişiler duygusal olay gerçekleşmeden önce içinde bulunduğu durumun farkına vararak farklı duygusal tepkiler geliştirebileceği gibi, duygusal olayı yaşadığı süreçte de tepkilerini ve davranışlarını düzenleyebilmektedir.

Duyguları yönetme yeteneği duyguların tanımlanmasını, duyguların tolere edilmesini, duyguların kontrol edilmesini, pozitif duyguların artırılmasını ve negatif duyguların etkisinden hızlı bir şekilde kaçınılmasını ifade etmektedir. Duygular üzerindeki kontrol gücünün artmasıyla birlikte kişiler umutsuzluktan ve çaresizlikten uzaklaşabilmeyi, temel kaygılarını azaltabilmeyi ve soğukkanlı olabilmeyi

⁴³⁹ Peter Salovey, John D. Mayer, a.g.e., 1990, s. 195 - 198.

⁴⁴⁰ James J. Gross, Antecedent-and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences For Experience, Expression, and Physiology, Journal of Personality and Social Psychology, Cilt 74, Sayı 1, 1998, s. 225.

öğrenmektedir.⁴⁴¹ Duygularını yönetebilen kişiler öfke gibi olumsuz duyguları kontrol ederek zorluklarla başa çıkabilmektedir.⁴⁴² Kişilerin kendi duygularını ve başkalarının duygularını yönetebilmesi için duygulara açık olabilmesi ve duyguları gözlemleyebilmesi gerekmektedir. Kişilerin duygulara kapalı olması halinde hissettikleri ve gözlemledikleri algılarına göre şekillenen bir gerçeklik haline gelmektedir. Bu durumda kişiler pek çok zaman görmek istediklerine odaklanmaktadır. Oysa kişilerin kendi duygularını ve başkalarının duygularını yönetebilmesi için gerçek duygulara ulaşması gerekmektedir. Kişilerin gerçek duygulara ulaşması için de büyük çaba göstermesi kaçınılmaz olmaktadır.⁴⁴³ Bu bilgiler ışığında kişilerin gerçek anlamda duygularını yönetebilmesi için gerçek duyguları tanımlaması ve kabullenmesi gerekmektedir.

2.1.3.2.4 Duygulardan Yararlanılması

Kişiler karşılaştıkları problemleri çözebilmek için duygularından yararlanmaktadır. Duygulardan yararlanma yeteneği kişilere göre farklılık göstermektedir. Kişiler duyguları sayesinde geleceğe yönelik daha esnek planlama yapabilmekte, kendilerine yeni hedefler koyabilmekte ve gelecekte karşılaşacakları fırsatlardan yararlanmak için avantaj elde edebilmektedir. Kişiler esnek planlama yapabilmesinin yanında, duygularından yararlanarak yaratıcı fikirler de üretebilmektedir. Özellikle pozitif duygular kişilerin zihninde yer alan bilginin kullanılmasını sağlamakta ve problemlerin çözümü için yaratıcı önerilerin sunulmasında etkili olmaktadır. Bunun ötesinde güçlü duyguların ortaya çıkması ve kişilerin bu duygulardan yararlanması durumunda, kişiler dikkatini daha önemli problemlere vermekte ve tüm enerjisini bu problemleri çözebilmek için kullanmaktadır. Kısacası, kişiler duyguları sayesinde problemleri önem derecesine göre sınıflandırmaktadır.⁴⁴⁴

⁴⁴¹ Leslie Greenberg, Emotion-Focused Therapy: A Synopsis, Journal of Contemporary Psychotherapy, Cilt 36, Sayı 2, 2006, s. 90.

⁴⁴² Demet Somuncuoğlu, Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin Kuramsal Çerçevesi ve Eğitimdeki Rolü, Kâzım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 11, 2005, s. 285.

⁴⁴³ Ulaş Çakar, Yasemin Arbak, a.g.e., 2004, s. 36.

⁴⁴⁴ Peter Salovey, John D. Mayer, a.g.e., 1990, s. 198 - 200.

Kişiler duyguları sayesinde yetkin olduklarına inanmakta ve sahip olduğu yeteneklere güvenmektedir. Ayrıca kişiler karşılaştıkları engelleri aşabilmek ve zorluk derecesi yüksek olan görevleri başarıyla yerine getirebilmek için duygularından yararlanarak kendilerini motive edebilmektedir.⁴⁴⁵ Buna göre duyguların kişilere yetkinlik ve başarıma hissi veren bir güç kaynağı olduğu ifade edilebilmektedir.

Duygular kişilerde ve çevrede meydana gelen değişimleri başından itibaren yönetmektedir. Kişiler olgunlaştıkça duygular kişileri daha önemli değişimlere doğru yönlendirerek kişilerin düşüncelerini şekillendirmektedir. Dolayısıyla kişilerin duyguları sayesinde yeni düşünce tarzlarına sahip olabileceği söylenmektedir.⁴⁴⁶ Kişilerin performansını artırması ve yapıcı eylemleri gerçekleştirmesi için duygularından yararlanması önemli bir yetenek olarak algılanmaktadır.⁴⁴⁷ Duygusal açıdan güçlü olan insanlar üstlendikleri görevleri en iyi şekilde yerine getirebilmek için kendilerini teşvik ederek duygu durumlarındaki değişimlerden tam olarak yararlanmaktadır.⁴⁴⁸ Kişilerin duygularından yararlanarak kendilerini motive edebilmesinin yanı sıra farklı düşünce tarzlarına da zaman içerisinde sahip olabileceği söylenebilmektedir. Görüldüğü üzere kişiler duygularından yararlanarak kendilerine birçok fayda sağlayabilmektedir.

Duygulardan planlanmış eylemler ve çabalar doğrultusunda yararlanılabileceği gibi, kendiliğinden gelişen durumlarda da duygulardan yararlanılmaktadır. Bir kişi kızdığı anda kendini savunmaya çalışmakta, üzüldüğünde ise çevresinden sosyal destek beklemektedir. Yeterli duygu bilgisi ve destekleyici bir sosyal bağlam göz önünde bulundurulduğunda, bir çocuk kızdığı anda enerjisini ve motivasyonunu pozitif düşünebilmek ve sakin kalabilmek için kullanmaktadır. Bu durumda çocuk bağırma veya şiddet gösterme eğiliminden uzaklaşmaktadır. Aynı şekilde ergin bir kişi üzgün olduğunda enerjisini ve motivasyonunu çevresinden sosyal destek almak için

⁴⁴⁵ Peter Salovey, John D. Mayer, a.g.e., 1990, s. 198 - 200.

⁴⁴⁶ John D. Mayer, Peter Salovey, a.g.e., 1997, s. 11 - 12.

⁴⁴⁷ Chi-Sum Wong, Kenneth S. Law, a.g.e., 2002, s. 246

⁴⁴⁸ Mustafa Canbek, Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının, İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekanın Düzenleyici Rolü, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2017, s. 46.

kullanmayı öğrenmektedir.⁴⁴⁹ Bu şekilde kişinin çevresindeki insanlardan uzaklaşmayacağı öngörülebilmektedir.

2.1.3.3 Duygusal Zekânın Organizasyonlar ve Çalışanlar Açısından Önemi ve Ortaya Çıkardığı Sonuçlar

İşletmelerde kişiler arasındaki etkileşim yoğun bir şekilde gerçekleştiğinden dolayı çalışanların duygularını düzenleyebilmesi oldukça önem kazanmaktadır. Nitekim kişiler arası etkileşimin iş performansı, müşteriye verilen hizmet, verilen emirlerin yerine getirilmesi ve koordinasyonun sağlanması ile ilişkisi bulunmaktadır. Duygusal zekâsı yüksek olan iş görenler işletme içinde ve işletme dışında bulunan diğer kişilerle etkin bir iletişim gerçekleştirmektedir. Dolayısıyla işletmeler duygusal zekâsı yüksek olan iş görenlerin varlığına ihtiyaç duymaktadır.⁴⁵⁰ Duygusal zekâ kişisel farkındalık kadar, organizasyondaki diğer kişilerin tutum ve davranışlarını, duygu ve düşüncelerini anlayabilmeyi gerektirmektedir. Bu nedenle duygusal zekâ, iletişim sürecine katkı sağlayan bireysel yetenek ve yeterliliklerin toplamı olarak değerlendirilmekte ve örgütsel düzeyde iletişim engellerinin ortadan kaldırılmasında değerli bir rol oynamaktadır.⁴⁵¹ Bu doğrultuda duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların bulunduğu işletmelerde iletişim problemlerinin minimum seviyede kalacağı söylenebilmektedir.

Yukarıda ifade edildiği gibi duygusal zekâ operasyonel faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sürecinde önemli olan sosyal ilişkilerin oluşturulmasında ve güçlendirilmesinde kritik bir rol oynamaktadır. Çalışanların birbirleriyle iletişimi esnasında kendi duygularını yönetebilmesi sosyal ilişkilerin daha sağlıklı hale

⁴⁴⁹ Carroll Izard, Kevin Stark, Christopher Trentacosta, David Schultz, Beyond Emotion Regulation: Emotion Utilization and Adaptive Functioning, Child Development Perspectives, Cilt 2, Sayı 3, 2008, s. 156.

⁴⁵⁰ Chi-Sum Wong, Kenneth S. Law, a.g.e., 2002, s. 247 - 248.

⁴⁵¹ Şirvan Şen Demir, Mahmut Demir, Örgütsel İletişimde Duygusal Zekânın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi, Cilt 6, Sayı 1, 2009, s. 68 - 69.

gelmesini ve çalışanların birbirine karşı daha duyarlı olmasını sağlamaktadır.⁴⁵² Bu yüzden duygusal zekâsı yüksek olan çalışanlar iş çevresinden daha fazla sosyal destek alabilmektedir.⁴⁵³ Bu doğrultuda iş çevresinden daha fazla sosyal destek alabilmek için çalışanların duygusal zekâsını geliştirmesi beklenmektedir.

İşletmelerin faaliyetlerini yerine getirirken bir yandan da yaşamlarını sürdürebilmesi için değişime uyum sağlaması gerekmektedir. Değişimden kaçması mümkün olmayan işletmeler içsel ve dışsal baskılara uyum sağlama veya tepki gösterme gereği duymaktadır. Bazı durumlarda uyum sağlamak yerine tepki göstermek doğal bir sonuç olarak görülmektedir. Ancak bu tepkiler kimi zamanlarda belirlenmiş kuralların ve normların dışına çıkarak örgütsel sapma davranışlarına neden olabilmektedir. Örgütsel düzen bozma, işgören uyumsuzluğu, işlevsiz davranış, anti-sosyal davranış gibi örgütsel sapma davranışlarının azalması için duygusal zekâ yetenekleri oldukça fazla önem taşımaktadır. Nitekim örgütsel sapma davranışlarının duygusal zekâ ile kontrol altına alınması ve yönetilmesi, büyük oranda duyguların insan ilişkilerindeki gücüne bağlı olmaktadır.⁴⁵⁴ İşe yabancılaşma da örgütsel sapma davranışlarının farklı bir biçimi olarak ortaya çıkmaktadır. Organizasyonlarda meydana gelen işe yabancılaşmayı en etkin şekilde engellemek için duygusal zekâ önemli bir araç haline gelmektedir.⁴⁵⁵ Duygusal zekânın gelişmesine olanak sağlayan koşulların oluşturulması durumunda işe yabancılaşmanın kontrol altına alınabileceği düşünülmektedir.⁴⁵⁶

İşletmelerde yönetici konumunda bulunanlar duygusal yeterliliğini kullanarak çalışanların beklentilerini ve isteklerini karşılamada, çalışanlarla daha duyarlı ve güvene dayalı ilişkiler kurulmasında ve çalışanların örgütsel hedeflere

⁴⁵² Albulena Metaj-Macula, Emotional Intelligence, Its Relation With Social Interaction and Perceived Social Support, European Journal of Social Sciences Education and Research, Cilt 4, Sayı 4, 2017, s. 58.

⁴⁵³ Annamaria Di Fabio, Maureen E. Kenny, Emotional Intelligence and Perceived Social Support Among Italian High School Students, Journal of Career Development, Cilt 39, Sayı 5, 2012, s. 464.

⁴⁵⁴ Mahmut Demir, Örgütsel Sapma Davranışının Kontrolünde Duygusal Zekânın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 26, 2010, s. 2.

⁴⁵⁵ Piar Chand, Tanvi Mahajan, a.g.e., 2015, s. 1480.

⁴⁵⁶ Gurmit Singh, Alienation Among B. Ed. Students In Relation To Self-Efficacy and Emotional Intelligence, International Education & Research Journal, Cilt 1, Sayı 5, 2015, s. 68.

yönlendirilmesinde başarılı olabilmektedir. Duygusal zekâsı yüksek olan yöneticiler düşüncelerini doğrudan ve açık bir şekilde dile getirmektedir. Olumsuz koşullarda bile pozitif düşünme tarzını koruyabilen yöneticiler örgütsel çatışmaları en aza indirerek çalışanların iş yaşam kalitesini artırabilmektedir.⁴⁵⁷ İşletme içerisinde gerçekleşen ve çalışanları da etkileyen değişim karşısında yöneticilerin yine duygusal zekâyâ sahip olması önem arz etmektedir. Değişim çalışanlarda güven yoksunluğuna ve duygusal tatminsizliğe yol açmaktadır. Yaşanan bu tatminsizlik ise çalışanlarda fizyolojik ve psikolojik baskılar oluşturarak işletmenin performansını düşürmektedir. Yöneticiler duygusal zekâları sayesinde çalışanlarla empati kurarak çalışanların yaşadığı stresin önüne geçebilmektedir. Ayrıca duygularından emin olan yöneticiler yenilik ve değişim sürecinin getirdiği riskle ve baskıyla mücadele edebilmekte, başarısızlığa uğramaktan çekinmemekte ve çalışanların yaratıcılığını ortaya çıkarabilmektedir.⁴⁵⁸ Görüldüğü üzere yöneticilerin duygusal zekâyâ sahip olması çalışanlar ve organizasyon üzerinde olumlu sonuçlar ortaya çıkarmaktadır.

Duygusal zekâsı yüksek olan çalışanlar genel olarak pozitif ruh haline sahip olduğundan dolayı yaptıkları işten tatmin olmaktadır. İşinden tatmin olan çalışanlar psikolojik açıdan da kendilerini iyi hissetmektedir. Ayrıca duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların organizasyona bağlılıklarının artması beklenmektedir. Ancak hayal kırıklığı, kızgınlık ve depresyon gibi duyguları yaşayan çalışanlar ise kendilerini iyi hissetmemekte ve iş tatmini duymamaktadır.⁴⁵⁹ Duygusal zekâ çalışanların iş tatminini olumsuz yönde etkileyebilen yüzeysel rol yapma davranışının zararlı etkilerini azaltmaktadır. Duygusal zekâsı yüksek olan çalışanlar duygusal bağlılık düzeylerini içinde bulundukları durumun gerektirdiği duygusal taleplerle uyumlu hale getirerek yüzeysel rol yapma davranışını daha az sergilemekte ve yüzeysel rol yapma

⁴⁵⁷ Mahmut Demir, Konaklama İşletmelerinde Duygusal Zekâ, Örgütsel Sapma, Çalışma Yaşamı Kalitesi ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Analizi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2009, s. 39.

⁴⁵⁸ Atılhan Naktiyok, Ali Gürsoy, Yenilik Yönetim Performansı ve Duygusal Zekâ Yeteneği, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt 7, Sayı 35, 2014, s. 713.

⁴⁵⁹ Abraham Carmeli, The Relationship Between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behavior and Outcomes: An Examination Among Senior Managers, Journal of Managerial Psychology, Cilt 18, Sayı 8, 2003, s. 792 - 794.

davranışının ortaya çıkardığı stresi daha az yaşamaktadır.⁴⁶⁰ Genel olarak kendi duygularını ve müşterilerin duygularını anlayabilen, kendi duygularını düzenleyebilen ve kullanabilen çalışanların derinden rol yapma davranışını daha çok sergileyebileceği ileri sürülmektedir. Duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların müşterilere karşı gerçek olmayan duygularını göstermesine gerek duymayacağı ifade edilmektedir. Buna göre duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların duygularını doğal bir şekilde yansıtabileceği ileri sürülmektedir.⁴⁶¹

2.1.3.4 Duygusal Zekâ İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Kaur, duygusal doygunluk ile yabancılaşma arasındaki ilişkileri ele alan bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada duygusal doygunluk, kişilerin duyguları üzerinde kontrol gücüne sahip olması şeklinde tanımlanmıştır. Duygusal doygunluk, kişilerin duygusal açıdan daha sağlıklı olması için çaba gösterdiği bir süreç olarak ele alınmıştır. Çalışmanın kapsamını Kashmir'in iki farklı bölgesinde faaliyet gösteren iki devlet lisesinde öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 200 öğrenciden anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal doygunluğun yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.⁴⁶² Duygusal doygunluğun tanımı ve özellikleri itibariyle duygusal zekânın içeriğiyle uyumlu olduğu söylenebilmektedir. Dolayısıyla Kaur'un çalışmasının ve sonuçlarının duygusal zekâ ve yabancılaşma arasındaki ilişkiyi yansıtabileceği düşünülmektedir.

⁴⁶⁰ L. Melita Prati, Yongmei Liu, Pamela L. Perrewé, Gerald R. Ferris, Emotional Intelligence As Moderator of The Surface Acting-Strain Relationship, Journal of Leadership & Organizational Studies, Cilt 15, Sayı 4, 2009, s. 370.

⁴⁶¹ Duleep Delpechitre, Lisa Beeler, Faking It: Salesperson Emotional Intelligence's Influence On Emotional Labor Strategies and Customer Outcomes, Journal of Business & Industrial Marketing, Cilt 33, Sayı 1, 2018, s. 58 - 59.

⁴⁶² Kamalpreet Kaur, Alienation Among College Students of Jammu and Kashmir In Relation To Their Emotional Maturity and Home Environment, International Journal of Research In Education Methodology, Cilt 5, Sayı 1, 2014, s. 553 - 555.

Singh, yabancılaşmanın öz yeterlik ve duygusal zekâ ile ilişkini ortaya koymaya yönelik başka bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Ludhiana bölgesinde faaliyet gösteren devlet kız liselerinde eēitim gören ērenciler oluşturmaktadır. Bu doērultuda toplam 200 ērenciden anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal zekâ ile yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır.⁴⁶³

Kaur ve Singh, duygusal zekâ ile yabancılaşma arasındaki ilişkiyi ele alan bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Ludhiana bölgesine faaliyet gösteren dört devlet ortaokulunda ērenim gören ērenciler oluşturmaktadır. Buna göre toplam 200 ērenciden anket yoluyla veri toplanmıştır. Çalışmanın sonucunda duygusal zekâ ile yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.⁴⁶⁴

Shrivastava ve Mukhopadhyay, duygusal zekâ ile yabancılaşma arasındaki ilişkiyi ele alan başka bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Varanasi’de çeşitli okullarda ērenim gören ērenciler oluşturmaktadır. Bu doērultuda başlangıçta 510 ērenci belirlenmiştir. Daha sonra 510 ērenci içerisinden 60 kişi seçilmiş ve nihai örneklem grubu oluşturulmuştur. Örneklem grubu her birinde 15 ērenci olacak şekilde dört alt gruba ayrılmıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak ankette yararlanılmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda duygusal zekâ ile yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır.⁴⁶⁵

Duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar incelendiēinde, duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasında negatif bir ilişkinin olduēu görülmektedir. Literatürdeki çalışmalara dayanarak, duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisinin olacaēı söylenebilmektedir.

⁴⁶³ Gurmit Singh, a.g.e., 2015, s. 69 - 70.

⁴⁶⁴ Jasbir Kaur, Gurmit Singh, Alienation Among Urban Adolescents In Relation To Emotional Intelligence, International Journal of Allied Practice, Research and Review, Cilt 2, Sayı 1, 2015, s. 34 - 35.

⁴⁶⁵ Anupama Shrivastava, Anjana Mukhopadhyay, Alienation and Emotional Intelligence of Adolescents With Internalising Symptoms, Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, Cilt 35, Sayı 1, 2009, s. 100 - 104.

Duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalara ilişkin özet bilgiler Tablo 4’de yer almaktadır.

Tablo 4: Duygusal Zekâ İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar	Yayın Adı	Yıl	Sektör	Yöntem	Sonuç
Kamalpreet Kaur	Alienation Among College Students of Jammu and Kashmir In Relation To Their Emotional Maturity and Home Environment	2014	Eğitim	Anket	Duygusal doygunluğun yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır. Çalışmada duygusal doygunluk, kişilerin duyguları üzerinde kontrol gücüne sahip olması şeklinde tanımlanmıştır
Gurmit Singh	Alienation Among B. Ed. Students In Relation To Self-Efficacy and Emotional Intelligence	2015	Eğitim	Anket	Duygusal zekâ ile yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır

Jasbir Kaur, Gurmit Singh	Alienation Among Urban Adolescents In Relation To Emotional Intelligence	2015	Eğitim	Anket	Duygusal zekâ ile yabancılaşma arasında negatif ve anlamli bir ilişki vardır
Anupama Shrivastava, Anjana Mukhopadhyay	Alienation and Emotional Intelligence of Adolescents With Internalising Symptoms	2009	Eğitim	Anket	Duygusal zekâ ile yabancılaşma arasında negatif ve anlamli bir ilişki vardır

2.1.3.5 Duygusal Zekâ İle Yüzeysel Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Polatçı ve Özyer, duygusal zekânın tükenmişlik üzerindeki etkisinde duygusal emek stratejilerinin aracılık rolünü ele alan bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Tokat'ta görev yapan özel güvenlik görevlileri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda 188 güvenlik görevlisinden anket yoluyla veri toplanmıştır. Araştırmanın sonucunda duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamli bir etkisinin bulunduğu ortaya çıkmıştır.⁴⁶⁶

⁴⁶⁶ Sema Polatçı, Kubilay Özyer, Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekânın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 15, Sayı 3, 2015, s. 140 - 144.

Lee ve Chelladurai, duygulanım, duygusal emek, duygusal tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Amerika’da faaliyet gösteren Ulusal Kolej Spor Birliği’nde (NCAA) görev yapan antrenörler oluşturmaktadır. Bu doğrultuda 430 antrenörden anket yoluyla veri toplanmıştır. Araştırmanın sonucunda duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir.⁴⁶⁷

Yin, öğretmenlerin sergilediği duygusal emeğin iş tatminleri üzerindeki etkisinde duygusal zekânın düzenleyici rolünü ele alan bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Çin’in Pekin ve Chongqing şehirlerinde görev yapan ilkokul ve ortaokul öğretmenleri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda Pekin ve Chongqing’de görev yapan 1281 öğretmenden anket yoluyla veri toplanmıştır. Araştırmanın sonucunda duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir.⁴⁶⁸

Kim vd., otel çalışanlarına yönelik duygusal zekâ ile duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkiyi ele alan bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Güney Kore’nin Busan şehrinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin çalışanları oluşturmaktadır. İlk etapta 30 otel çalışanından anket yoluyla veri toplanmış ve pilot çalışma gerçekleşmiştir. İkinci etapta ise toplam on otelde görev yapan 371 otel çalışanından anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.⁴⁶⁹

Sliter vd.,’nin gerçekleştirdiği başka bir çalışmada yaş ile duygusal emek arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık rolü incelenmiştir. Çalışmanın kapsamını perakende, yiyecek, veznedarlık gibi çeşitli hizmet sektörlerinde görev yapan

⁴⁶⁷ Ye Hoon Lee, Packianathan Chelladurai, Affectivity, Emotional Labor, Emotional Exhaustion, and Emotional Intelligence In Coaching, *Journal of Applied Sport Psychology*, Sayı 28, 2016, s. 174 - 179.

⁴⁶⁸ Hongbiao Yin, The Effect of Teachers’ Emotional Labour On Teaching Satisfaction: Moderation of Emotional Intelligence, *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, Cilt 21, Sayı 7, 2015, s. 795 - 800.

⁴⁶⁹ Taegoo (Terry) Kim, Joanne Jung-Eun Yoo, Gyehee Lee, Joungman Kim, Emotional Intelligence and Emotional Labor Acting Strategies Among Frontline Hotel Employees, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Cilt 24, Sayı 7, 2012, s. 1036 - 1039.

çalışanlar oluşturmaktadır. Bu doğrultuda 519 çalışandan anket yoluyla veri toplanmıştır. Çalışanlar işyerlerinde müşterilere karşı duygu gösterim kurallarının bulunduğunu ifade etmiştir. Yapılan analizler sonucunda duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.⁴⁷⁰

Duygusal zekâ ile yüzeysel rol yapma davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, duygusal zekâ ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında negatif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Literatürdeki çalışmalara dayanarak, duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif bir etkisinin olacağı söylenebilmektedir. Duygusal zekâ ile yüzeysel rol yapma davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalara ilişkin özet bilgiler Tablo 5’de yer almaktadır.

Tablo 5: Duygusal Zekâ İle Yüzeysel Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar	Yayın Adı	Yıl	Sektör	Yöntem	Sonuç
Sema Polatçı, Kubilay Özyer	Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekânın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü	2015	Özel Güvenlik	Anket	Duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır
Ye Hoon Lee, Packianathan Chelladurai	Affectivity, Emotional Labor, Emotional Exhaustion, and Emotional Intelligence In Coaching	2016	Spor	Anket	Duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır

⁴⁷⁰ Michael Sliter, Yiwei Chen, Scott Withrow, Katherine Sliter, Older and (Emotionally) Smarter? Emotional Intelligence As A Mediator In The Relationship Between Age and Emotional Labor Strategies In Service Employees, Experimental Aging Research, Cilt 39, Sayı 4, 2013, s. 472 - 475.

Hongbiao Yin	The Effect of Teachers' Emotional Labour On Teaching Satisfaction: Moderation of Emotional Intelligence	2015	Eğitim	Anket	Duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır
Taegoo (Terry) Kim, Joanne Jung-Eun Yoo, Gyehee Lee, Jounghan Kim	Emotional Intelligence and Emotional Labor Acting Strategies Among Frontline Hotel Employees	2012	Turizm	Anket	Duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır
Michael Sliter, Yiwei Chen, Scott Withrow, Katherine Sliter	Older and (Emotionally) Smarter? Emotional Intelligence As A Mediator In The Relationship Between Age and Emotional Labor Strategies In Service Employees	2013	Perakende, Yiyecek, Veznedarlık	Anket	Duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır

2.1.3.6 Duygusal Zekâ İle Derinden Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Polatcı ve Özzyer'in, duygusal zekânın tükenmişlik üzerindeki etkisinde duygusal emek stratejilerinin aracılık rolünü incelediği çalışmada, duygusal zekâ ile derinden rol yapma davranışı arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir. Tokat'ta görev yapan özel güvenlik görevlilerinin araştırmanın kapsamını oluşturduğu çalışmada, 188 güvenlik görevlisinden anket yoluyla veri toplanmıştır. Araştırmanın

sonucunda duygusal zekânın derinden rol yapma davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu ortaya çıkmıştır.⁴⁷¹

Delpechitre ve Beeler, duygusal zekânın duygusal emek stratejileri üzerindeki etkisini ele alan bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Amerika’da üç farklı sektörde faaliyet gösteren üç farklı şirketin satış temsilcileri ve bu şirketlerin müşterileri oluşturmaktadır. Şirketler bilgi teknolojisi, enerji ve telekomünikasyon sektörlerinde faaliyet göstermektedir. Bu doğrultuda bilgi teknolojisi sektöründe faaliyet gösteren şirketten 97 satış temsilcisi, enerji sektöründe faaliyet gösteren şirketten 76 satış temsilcisi ve telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren şirketten 81 satış temsilcisi olmak üzere toplam 254 satış temsilcisi müşteri listesini paylaşmayı kabul etmiştir. Her bir satış temsilcisi bir müşteriden sorumlu olmakta ve dolayısıyla toplam 254 müşteri bulunmaktadır. 254 müşteriyle yapılan görüşmeler neticesinde, 183 müşteri araştırmaya katılmayı kabul etmiştir. Daha sonra 59 yeni müşteriyle iletişime geçilmiş ve toplamda 242 müşteriyle görüşülmüştür. Bu durumda toplamda 242 satış temsilcisi ve müşteri ilişki ağı elde edilmiştir. Satış temsilcisi ve müşterilerden kaynaklı yetersiz cevaplardan dolayı 18 ilişki ağı örneklemden çıkarılmıştır. Dolayısıyla toplamda 224 satış temsilcisi ve müşteri ilişki ağı örneklem kapsamında incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda, duygusal zekânın derinden rol yapma davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu ortaya çıkmıştır.⁴⁷²

Lee, doktora tez çalışmasında duygusal zekâ ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelemiş ve bunun yanında duygusal zekâ ile duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini de araştırmıştır. Çalışmanın kapsamını Seoul’da faaliyet gösteren şirketler grubunun çalışanları oluşturmaktadır. Bu doğrultuda şirketler grubunda görev yapan 600 çalışandan anket yoluyla veri toplanmıştır. Elektrik-elektronik sektöründe faaliyet gösteren şirketlerden 300 çalışan, finans şirketlerinden 60 çalışan, ağır sanayi sektöründe faaliyet gösteren şirketlerden 60 çalışan, perakende şirketlerinden 60

⁴⁷¹ Sema Polatçı, Kubilay Özyer, a.g.e., 2015, s. 140 - 144.

⁴⁷² Duleep Delpechitre, Lisa Beeler, a.g.e., 2018, s. 60 - 63.

çalışan, tatil yeri hizmeti sunan bir şirketten 50 çalışan, toptancı ve mühendislik şirketlerinden 50 çalışan ve güvenlik şirketinden 20 çalışan araştırmaya dâhil edilmiştir. Araştırmanın sonucunda duygusal zekânın derinden rol yapma davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu ortaya çıkmıştır.⁴⁷³

Yadisaputra, duygusal zekâ ve duygusal emek ilişkisini ortaya koymaya yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada ayrıca duygusal tükenmişlik ve performans değişkenleri de ele alınmıştır. Çalışmanın kapsamını Makao'daki beş yıldızlı bir otelde görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 200 çalışandan anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda duygusal zekânın derinden rol yapma davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir.⁴⁷⁴

Yin'in, öğretmenlerin sergilediği duygusal emeğin iş tatminleri üzerindeki etkisinde duygusal zekânın düzenleyici rolünü ele aldığı çalışmada, duygusal zekâ ile derinden rol yapma davranışı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Çalışmanın örneklemini Pekin ve Chongqing'de görev yapan 1281 öğretmen oluşturmaktadır. Çalışmada veri toplama yöntemi olarak anketten yararlanılmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda duygusal zekânın derinden rol yapma davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır.⁴⁷⁵

Sliter vd.,'nin yaş ile duygusal emek arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık rolünü ele aldığı çalışmada, duygusal zekâ ile derinden rol yapma davranışı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Çalışmanın örneklemini perakende, yiyecek, veznedarlık gibi çeşitli hizmet sektörlerinde görev yapan 519 çalışan oluşturmaktadır. Çalışmada veri toplama yöntemi olarak anketten yararlanılmıştır. Yapılan analizlerin

⁴⁷³ Hyuneung Lee, The Relationship Between Emotional Intelligence and Emotional Labor and Its Effect On Job Burnout In Korean Organizations, The University of Minnesota, Doctoral Dissertation, 2010, s. 41 -58.

⁴⁷⁴ Michael Yadisaputra, The Role of Emotional Intelligence and Emotional Labor Among Frontline Employees In Casino Hotel Macao, International Journal of Tourism Sciences, Cilt 15,Sayı 1 - 2, 2015, s. 50 - 53.

⁴⁷⁵ Hongbiao Yin, a.g.e., 2015, s. 795 - 800.

sonucunda duygusal zekânın derinden rol yapma davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır.⁴⁷⁶

Duygusal zekâ ile derinden rol yapma davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, duygusal zekâ ile derinden rol yapma davranışı arasında pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Literatürdeki çalışmalara dayanarak, duygusal zekânın derinden rol yapma davranışı üzerinde pozitif bir etkisinin olacağı söylenebilmektedir. Duygusal zekâ ile derinden rol yapma davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalara ilişkin özet bilgiler Tablo 6’da yer almaktadır.

Tablo 6: Duygusal Zekâ İle Derinden Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar	Yayın Adı	Yıl	Sektör	Yöntem	Sonuç
Sema Polatcı, Kubilay Özyer	Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekânın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü	2015	Özel Güvenlik	Anket	Duygusal zekânın derinden rol yapma davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır
Duleep Delpechitre, Lisa Beeler	Faking It: Salesperson Emotional Intelligence’s Influence On Emotional Labor Strategies and Customer Outcomes	2018	Bilgi Teknolojisi, Enerji Telekomünikasyon	Mülakat	Duygusal zekânın derinden rol yapma davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır

⁴⁷⁶ Michael Sliter, Yiwei Chen, Scott Withrow, Katherine Sliter, a.g.e., 2013, s. 472 - 475.

Hyuneung Lee	The Relationship Between Emotional Intelligence and Emotional Labor and Its Effect On Job Burnout In Korean Organizations	2010	Elektrik-elektronik Finans Ağır Sanayi Perakende Turizm Toptancılık Mühendislik	Anket	Duygusal zekânın derinden rol yapma davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır
Michael Yadisaputra	The Role of Emotional Intelligence and Emotional Labor Among Frontline Employees In Casino Hotel Macao	2015	Turizm	Anket	Duygusal zekânın derinden rol yapma davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır
Hongbiao Yin	The Effect of Teachers' Emotional Labour On Teaching Satisfaction: Moderation of Emotional Intelligence	2015	Eğitim	Anket	Duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır
Michael Sliter, Yiwei Chen, Scott Withrow, Katherine Sliter	Older and (Emotionally) Smarter? Emotional Intelligence As A Mediator In The Relationship Between Age and Emotional Labor Strategies In Service Employees	2013	Perakende, Yiyecek, Veznedarlık	Anket	Duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır

2.1.3.7 Duygusal Zekâ İle Doğal Davranış Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Lee ve Chelladurai, duygulanım, duygusal emek, duygusal tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmada duygusal zekâ ile doğal davranış arasındaki ilişkiyi de araştırmıştır. Çalışmanın kapsamını Amerika’da faaliyet gösteren Ulusal Kolej Spor Birliği’nde (NCAA) görev yapan antrenörlerin oluşturduğu bu çalışmada toplam 430 antrenörden anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda duygusal zekânın boyutları ile doğal davranış arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır.⁴⁷⁷

Yin, duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisinde duygusal zekânın düzenleyici rolünü incelediği çalışmada duygusal zekâ ile doğal davranış arasındaki ilişkiyi de ele almıştır. Pekin ve Chongqing’de görev yapan 1281 öğretmenin örneklemini oluşturduğu bu çalışmada anket yoluyla veri elde edilmiştir. Yapılan analizlerin sonucunda duygusal zekâ ile doğal davranış arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır.⁴⁷⁸

Polatçı ve Özyer, duygusal zekânın tükenmişlik üzerindeki etkisinde duygusal emek stratejilerinin aracılık rolünü incelediği çalışmada duygusal zekânın duygusal emek üzerindeki etkisini de irdelemiştir. Tokat’ta görev yapan 188 özel güvenlik görevlisinin örneklemini oluşturduğu bu çalışmada, duygusal zekânın doğal davranış üzerinde orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir etkisi ortaya çıkmıştır.⁴⁷⁹

Doğan, gerçekleştirdiği doktora tez çalışmasında duygusal zekâ ve örgütsel adalet algısının duygusal emek üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırmanın kapsamını 2017-2018 yıllarında Adıyaman ve Rize illerinde bulunan sağlık kurumlarında görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Yönetici pozisyonlarına

⁴⁷⁷ Ye Hoon Lee, Packianathan Chelladurai, a.g.e., 2016, s. 174 - 177.

⁴⁷⁸ Hongbiao Yin, a.g.e., 2015, s. 795 - 797.

⁴⁷⁹ Sema Polatçı, Kubilay Özyer, a.g.e., 2015, s. 140 - 144.

bakılmaksızın hastanelerde görev yapan doktorlara, sağlık memurlarına, hemşirelere, sağlık teknisyenlerine ve diğer unvanlara sahip sağlık çalışanlarına ulaşılmıştır. Bu doğrultuda toplam 401 sağlık çalışanından anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda duygusal zekâ ile doğal davranış arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır.⁴⁸⁰

Yin vd., öğretmenlerin duygusal zekâsı, duygusal emek stratejileri ve iş tatmini arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın kapsamını Pekin ve Chongqing’de görev yapan ilkokul ve ortaokul öğretmenleri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 1281 ilkokul ve ortaokul öğretmeninden anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal zekânın boyutlarından olan kişinin kendi duygularını değerlendirmesi, kişinin başkalarının duygularını değerlendirmesi, duygulardan yararlanılması ve duygu yönetimi ile doğal davranış arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.⁴⁸¹

Duygusal zekâ ile doğal davranış arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, duygusal zekâ ile doğal davranış arasında pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Literatürdeki çalışmalara dayanarak, duygusal zekânın doğal davranış üzerinde pozitif bir etkisinin olacağı söylenebilmektedir. Duygusal zekâ ile doğal davranış arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalara ilişkin özet bilgiler Tablo 7’de yer almaktadır.

⁴⁸⁰ Edip Doğan, a.g.e., 2019, s. 91 - 105.

⁴⁸¹ Hong-Biao Yin, John Chi Kin Lee, Zhong-Hua Zhang, Yu-Le Jin, Exploring The Relationship Among Teachers’ Emotional Intelligence, Emotional Labor Strategies and Teaching Satisfaction, Teaching and Teacher Education, Sayı 35, 2013, s. 140 - 141.

Tablo 7: Duygusal Zekâ İle Doğal Davranış Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik

Yapılan Çalışmalar

Yazar	Yayın Adı	Yıl	Sektör	Yöntem	Sonuç
YeHoon Lee, Packianathan Chelladurai	Affectivity, Emotional Labor, Emotional Exhaustion, and Emotional Intelligence In Coaching	2016	Spor	Anket	Duygusal zekânın boyutları ile doğal davranış arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır
Hongbiao Yin	The Effect of Teachers' Emotional Labour On Teaching Satisfaction: Moderation of Emotional Intelligence	2015	Eğitim	Anket	Duygusal zekânın doğal davranış üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır
Sema Polatçı, Kubilay Özyer	Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekânın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü	2015	Özel Güvenlik	Anket	Duygusal zekânın doğal davranış üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır
Edip Doğan	Çalışanların Duygusal Zekâ Seviyelerinin ve Örgütsel Adalet Algılarının Duygusal Emek Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma	2019	Sağlık	Anket	Duygusal zekâ ile doğal davranış arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır

Hong-Biao Yin, John Chi Kin Lee, Zhong-Hua Zhang, Yu-Le Jin	Exploring The Relationship Among Teachers' Emotional Intelligence, Emotional Labor Strategies and Teaching Satisfaction	2013	Eğitim	Anket	Duygusal zekânın boyutlarından olan kişinin kendi duygularını değerlendirmesi, kişinin başkalarının duygularını değerlendirmesi, duygulardan yararlanılması ve duygu yönetimi ile doğal davranış arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki
--	---	------	--------	-------	---

2.1.3.8 Duygusal Zekâ İle Algılanan Sosyal Destek Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Toyama ve Mauno, duygusal zekânın sosyal destek, iş tutkunluğu ve yaratıcılık üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Japonya'da yaşlı bakım evlerinde çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 489 hemşireden anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır.⁴⁸²

Ju vd., duygusal zekânın tükenmişlik üzerindeki etkisinde işyeri sosyal desteğinin aracılık etkisini belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Çin'in beş büyük şehrinde yer alan ortaokullarda görev yapan öğretmenler oluşturmaktadır. Bu doğrultuda 14 ortaokulda görev yapan 307 öğretmenden anket yoluyla veri toplanmıştır. Öğretmenlerin ortalama çalışma süresi 10 yıldan fazladır. Yapılan analizler sonucunda duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.⁴⁸³

⁴⁸² Hiroyuki Toyama, Saija Mauno, Associations of Trait Emotional Intelligence With Social Support, Work Engagement, and Creativity In Japanese Eldercare Nurses, Japanese Psychological Research, Cilt 59, Sayı 1, 2017, s. 17 - 21.

⁴⁸³ Chengting Ju, Jijun Lan, Yuan Li, Wei Feng, Xuqun You, The Mediating Role of Workplace Social Support On The Relationship Between Trait Emotional Intelligence and Teacher Burnout, Teaching and Teacher Education, Sayı 51, 2015, s. 61 - 63.

Di Fabio ve Kenny, duygusal zekâ ile algılanan sosyal destek arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını İtalya’da eğitim gören lise öğrencileri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 309 lise öğrencisinden anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekâ boyutlarından olan duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanılmasının algılanan sosyal destek üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi ortaya çıkmıştır. Duygusal zekâ boyutlarından olan duyguların düzenlenmesinin ise algılanan sosyal destek üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı saptanmıştır.⁴⁸⁴

Kong vd., duygusal zekâ ile yaşam tatmini arasındaki ilişkide öz saygı ve sosyal desteğin aracılık rolünü incelemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışma kapsamında Çin’de eğitim gören toplam 489 üniversite öğrencisinden anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir.⁴⁸⁵

Öcal ve Şenel, duygusal zekânın sosyal destek algısı üzerindeki etkisinde öz yeterlik inancının aracılık rolünü incelemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi beden eğitimi ve spor yüksekokulunda Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği, Antrenörlük Eğitimi, Spor Yöneticiliği ve Rekreasyon bölümünde öğrenim gören 1. 2. 3. ve 4. sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 291 öğrenciden anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda duygusal zekânın sosyal destek algısı üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.⁴⁸⁶

Duygusal zekâ ile algılanan sosyal destek arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, duygusal zekâ ile algılanan sosyal destek arasında

⁴⁸⁴ Annamaria Di Fabio, Maureen E. Kenny, a.g.e., 2012, s. 465 - 469.

⁴⁸⁵ Feng Kong, Jingjing Zhao, Xuqun You, Emotional Intelligence and Life Satisfaction In Chinese University Students: The Mediating Role of Self-Esteem and Social Support, Personality and Individual Differences, Cilt 53, Sayı 8, 2012, s. 1040 - 1042.

⁴⁸⁶ Kubilay Öcal, Ender Şenel, Duygusal Zekânın Sosyal Destek Algısı Üzerindeki Etkisi: Öz Yeterlik İnancının Aracı Rolü, Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi, Cilt 17, Sayı 36, 2016, s. 142 - 145.

pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Literatürdeki çalışmalara dayanarak, duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde pozitif bir etkisinin olacağı söylenebilmektedir. Duygusal zekâ ile algılanan sosyal destek arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalara ilişkin özet bilgiler Tablo 8’de yer almaktadır.

Tablo 8: Duygusal Zekâ İle Algılanan Sosyal Destek Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar	Yayın Adı	Yıl	Sektör	Yöntem	Sonuç
Hiroyuki Toyama, Saija Mauno	Associations of Trait Emotional Intelligence With Social Support, Work Engagement, and Creativity In Japanese Eldercare Nurses	2017	Sağlık	Anket	Duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır
Chengting Ju, Jijun Lan, Yuan Li, Wei Feng, Xuqun You	The Mediating Role of Workplace Social Support On The Relationship Between Trait Emotional Intelligence and Teacher Burnout	2015	Eğitim	Anket	Duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır
Annamaria Di Fabio, Maureen E. Kenny	Emotional Intelligence and Perceived Social Support Among Italian High School Students	2012	Eğitim	Anket	Duygusal zekâ boyutlarından olan duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanılmasının algılanan sosyal destek üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır. Duygusal zekâ boyutlarından olan duyguların düzenlenmesinin ise algılanan sosyal destek üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur

Feng Kong, Jingjing Zhao, Xuqun You	Emotional Intelligence and Life Satisfaction In Chinese University Students: The Mediating Role of Self-Esteem and Social Support	2012	Eğitim	Anket	Duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde pozitif ve anlamalı bir etkisi vardır
Kubilay Öcal, Ender Şenel	Duygusal Zekânın Sosyal Destek Algısı Üzerindeki Etkisi: Öz Yeterlik İnancının Aracı Rolü	2016	Eğitim	Anket	Duygusal zekânın sosyal destek algısı üzerinde pozitif ve anlamalı bir etkisi vardır

2.2 Örgütsel Faktörler

İşe yabancılaşmayı etkileyen birtakım örgütsel faktörler bulunmaktadır. Bu faktörlerden biri olan algılanan sosyal destek kavramı araştırma modelinde yer almakta ve araştırmaya kapsamında incelenmektedir. Algılanan sosyal destekle birlikte işe yabancılaşmayı etkileyen başka örgütsel faktörler de bulunmaktadır. Bu faktörler olarak açıklanabilmektedir. Bu doğrultuda ilk olarak algılanan sosyal destek detaylı bir şekilde açıklanacaktır. Algılanan sosyal destek açıklandıktan sonra diğer faktörler alt başlıklar halinde sırasıyla kısaca ele alınacaktır.

2.2.1 Algılanan Sosyal Destek

İnsan davranışının ve gelişiminin anlaşılabilmesi bakımından kişiden kaynaklı faktörler ele alınmakla birlikte insanın sosyal ilişkilerinin ve elde ettiği sosyal desteğin de önemi vurgulanmaktadır. Kişinin çevresine karşı uyumu ve gelişimi için kişinin ailesi, arkadaşları, sosyal çevresi ve sosyal destek sağlayan diğer faktörlerin rolü ön plana çıkmaktadır.⁴⁸⁷ Kişiler çevresinden gelebilecek olan desteği subjektif bir şekilde değerlendirmektedir. Buna göre kişilerin algıladığı sosyal destek, kişilerin arzu ettiği zaman çevreden desteğin gelebileceğine ve bu desteğe ulaşabileceğine yönelik algısını

⁴⁸⁷ İbrahim Yıldırım, Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Geliştirilmesi Güvenirliği ve Geçerliği, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 13, 1997, s. 81.

ifade etmektedir.⁴⁸⁸ Algılanan sosyal destek esasında insanlar arasında etkileşimin olup olmadığına yönelik kişi tarafından yapılan değerlendirmeyi içermektedir. Etkileşim olduğunda bu etkileşimin süresi ve yapısı yine kişi tarafından değerlendirilmektedir. Bununla birlikte kişi ile farklı gruplar arasındaki ilişkinin yardımsever temel üzerine kurulup kurulmadığı da algılanan sosyal destek kapsamında incelenmektedir.⁴⁸⁹ Bu bilgilere göre sosyal desteğin varlığından bahsedebilmek için kişiler arasında belirli bir düzeyde etkileşimin olması beklenmektedir.

Sosyal destek kavramına yönelik ilginin özellikle sağlık ve psikoloji alanında arttığı söylenebilmektedir. Sosyal desteğin psikolojik bozuklukların sebeplerinin araştırılmasında önemli bir rolünün bulunduğu belirtilmektedir. Tedavi ve rehabilitasyon sürecinde sosyal desteğin önemine vurgu yapılmaktadır. Psikoloji literatüründe kavramsal bütünlüğün sağlanması için sosyal destek kavramına ihtiyaç duyulmakta ve esasında bu durum sosyal destek kavramına ilginin artmasının önemli bir sebebi olarak görülmektedir.⁴⁹⁰ Sosyal destek kavramı da literatürde farklı bakış açılarıyla ele alınmakta ve genel olarak her bir bakış açısı birbirinden ayrı bir şekilde incelenmektedir. Sosyal destek kavramı beş farklı bakış açısıyla değerlendirilmektedir. Sosyal desteğin sağlandığı kaynaklar, sosyal desteğin içeriği ve boyutları, sosyal desteğin tanımlanması ve değerlendirilmesi, sosyal desteğin tahsisi ve sosyal desteğin elde edilme şekli beş farklı bakış açısını oluşturmaktadır. Sosyal destek aile, yakın arkadaş, komşu, iş arkadaşı, toplum ve ilgili profesyonel kuruluşlardan sağlanmaktadır. Bu gruplar sosyal desteğin kaynaklarını oluşturmaktadır. Sosyal desteğin içeriğini duygusal destek, maddi destek, bilgisel destek ve takdir desteği oluşturmaktadır. Sosyal destek kavramı bazı yazarlar tarafından sadece tanımlanmakta iken bazı yazarlar ise sosyal destek sonucunda bireylerin elde ettiği tatmin duygusuna değinmektedir. Birey sosyal desteğin hem nicelik hem de nitelik olarak mevcut olduğunu bilmesine rağmen bu desteğe

⁴⁸⁸ Toshinori Kitamura, Nobuhiko Kijima, Kyoko Watanabe, Yoshie Takezakii, Eriko Tanaka, Precedents of Perceived Social Support: Personality and Early Life Experiences, Psychiatry and Clinical Neurosciences, Cilt 53, 1999, s. 649.

⁴⁸⁹ Catherine Schaefer, James C. Coyne, Richard S. Lazarus, The Health-Related Functions of Social Support, Journal of Behavioral Medicine, Cilt 4, Sayı 4, 1981, s. 384.

⁴⁹⁰ Sheldon Cohen, S. Leonard Syme, Issues In The Study and Application of Social Support, Social Support and Health, Ed. Sheldon Cohen, S. Leonard Syme, Academic Press, 1985, s. 4 - 5.

ulaşamayabilmektedir. Dolayısıyla sosyal desteğin bireye ulaşp ulaşmadığı diğer önemli bir bakış açısını oluşturmaktadır. Son bakış açısına göre ise sosyal desteği birey kendi çabasıyla elde edebilmekte veya sosyal desteği sağlayan kaynaklar bu desteği bireye kendiliğinden verebilmektedir. Bu bakış açısı da sosyal desteğin elde edilme şeklini ifade etmektedir.⁴⁹¹

Sosyal destek iki temel unsura dayanmaktadır. İlk olarak ihtiyaç anında bireye destek verebilecek insanların olduğuna yönelik algının oluşması beklenmektedir. İkinci olarak ise bireye verilen destek ile bireyin duyduğu tatmin düzeyi önem kazanmaktadır.⁴⁹² Ayrıca sosyal destek kapsamında insanlar birtakım faktörlere önem vermektedir. Bu faktörler şu şekilde ifade edilmektedir:⁴⁹³

- İnsanların başkaları tarafından sevildiğine ve ilgi gösterildiğine yönelik inancı
- İnsanların başkaları tarafından saygı gösterildiğine ve değer verildiğine yönelik inancı
- İnsanların belli bir topluma, kuruma veya gruba ait olduğuna, iletişimin sağlıklı bir şekilde yürüdüğüne ve diğer insanlarla karşılıklı yükümlülüklerinin bulunduğuna yönelik inancı

2.2.1.1 Algılanan Sosyal Destek Kaynakları

Kişiler duygu, düşünce ve davranışlarında belirsizliğe yol açan stresli ve alışılmışın dışında olan durumlarla karşılaştığında sosyal destek kaynaklarına ihtiyaç duymaktadır. Kişiler bu durumlar karşısında başka birileriyle iletişim kurmayı arzu etmekte ve sosyal destek kaynaklarına ihtiyaç duymaktadır.⁴⁹⁴ Kişilerin ihtiyaç

⁴⁹¹ Charles H. Tardy, Social Support Measurement, American Journal of Community Psychology, Cilt 13, Sayı 2, 1985, s. 188 - 190.

⁴⁹² Irwin G. Sarason, Henry M. Levine, Robert B. Basham, Barbara R. Sarason, Assessing Social Support: The Social Support Questionnaire, Journal of Personality and Social Psychology, Cilt 44, Sayı 1, 1983, s. 128 - 129.

⁴⁹³ Sidney Cobb, Social Support As A Moderator of Life Stress, Psychosomatic Medicine, Cilt 38, Sayı 5, 1976, s. 300.

⁴⁹⁴ Vicki S. Helgeson, Benjamin H. Gottlieb, Support Groups, Sheldon Cohen, Lynn G. Underwood, Benjamin H. Gottlieb (Editör), Social Support Measurement and Intervention: A Guide For Health and Social Scientists, Oxford University Press, 2000, s. 223.

duyduğu sosyal destek kaynaklarının sosyal ilişkileri pekiştiren sosyal, ekonomik ve politik bir niteliğe sahip olduğu belirtilmektedir.⁴⁹⁵ Sosyal destek kaynakları bir destek grubu veya tek bir destek kaynağı şeklinde olabilmektedir. Ancak bir destek grubunun stresli durumlara tepki gösterme ve destek verdiği kişilerin duygu ve ihtiyaçlarının aidiyet duygusuna yol açma biçimleri tek bir destek kaynağından farklılık göstermektedir. Bir destek grubunun kişilere verdiği fikirler ve tavsiyeler tek bir kaynağın sağladığı fikir ve tavsiyelere göre daha kolay kabul edilebilmektedir.⁴⁹⁶ Temel olarak bir kişinin sosyal destek kaynaklarını ailesi, arkadaşları ve özel kişi oluşturmaktadır. Sosyal destek kaynaklarına yönelik yapılan araştırmada depresyon ve stres düzeyinin azalmasında aile desteğinin önemli olduğu ortaya çıkmıştır. Arkadaş desteği veya özel kişi desteğinin ise kişilerin fiziksel ve ruhsal sağlığı açısından faydalı olabileceği ifade edilmiştir.⁴⁹⁷ Aile desteğinden yoksun olan kişilerde duygusal problemler ortaya çıkabilmektedir. Ailesinden yeterli ilgi göremeyen bu kişiler yaşadıkları duygusal boşluğu arkadaş desteği vasıtasıyla giderebilmektedir. Ancak bir başka görüşe göre, aile desteği bulunmayan kişilerin arkadaş çevresiyle de sağlıklı ilişkiler kuramayacağı varsayılmaktadır. Bu yüzden ailesinden destek göremeyen kişilerin bu desteği arkadaşları vasıtasıyla alması da her zaman mümkün olmamaktadır.⁴⁹⁸ Kişilerin aile ilişkileri uzun süre boyunca devam ederken, arkadaşlık ilişkileri ise daha kısa sürmektedir. Nitekim bir kişi tüm hayatı boyunca ailesiyle ilişki halinde olabilirken, arkadaşlarıyla sadece belirli yer ve zaman dâhilinde ilişkisini sürdürmektedir.⁴⁹⁹ Aile, arkadaş ve özel kişi desteğinin yanında, kişinin öğretmenleri, komşuları, ideolojik, dinsel veya etnik gruplar ile kişinin içinde bulunduğu toplum da kişinin sosyal destek kaynaklarını oluşturan diğer unsurlar olarak ele alınmaktadır.⁵⁰⁰ Görüldüğü üzere kişinin elde edebileceği sosyal destek kaynakları çok çeşitli olmakla

⁴⁹⁵ İbrahim Yıldırım, a.g.e., 1997, s. 81.

⁴⁹⁶ Vicki S. Helgeson, Benjamin H. Gottlieb, a.g.e., 2000, s. 223.

⁴⁹⁷ Gregory D. Zimet, Nancy W. Dahlem, Sara G. Zimet, Gordon K. Farley, The Multidimensional Scale of Perceived Social Support, *Journal of Personality Assessment*, Cilt 52, Sayı 1, 1988, s. 32 - 38.

⁴⁹⁸ Marianne Helsen, Wilma Vollebergh, Wim Meeus, Social Support From Parents and Friends and Emotional Problems In Adolescence, *Journal of Youth and Adolescence*, Cilt 29, Sayı 3, 2000, s. 321.

⁴⁹⁹ Mary E. Procidano, Kenneth Heller, Measures of Perceived Social Support From Friends and From Family: Three Validation Studies, *American Journal of Community Psychology*, Cilt 11, Sayı 1, 1983, s. 2 - 3.

⁵⁰⁰ İbrahim Yıldırım, a.g.e., 1997, s. 81.

birlikte, özellikle aile ve arkadaş çevresi kişinin stresli durumların üstesinden gelebilmesinde etkin rol oynayabilmektedir.

Kişinin kendisinde veya destek kaynaklarında ortaya çıkan değişimler sebebiyle elde edeceği sosyal destek düzeyi değişebilmektedir. Örnek olarak, aile üyeleri veya eşler arasındaki anlaşmazlıklar, baba veya annenin işini kaybetmesi veya eşlerden birinin hayatını kaybetmesi, sosyal beceri eksikliği veya kişideki cinsel sapmalar, kişinin formal ve informal yardım kaynakları konusundaki bilgi yetersizliği, göç, hastalık, ailenin onay vermediği farklı dinden veya etnikten birisiyle evlenmek gibi durumlar kişinin sosyal destek düzeyini düşürebilmektedir.⁵⁰¹ Bu doğrultuda bir kişinin elde ettiği sosyal destek düzeyinin her zaman aynı düzeyde kalmayacağı söylenebilmektedir.

Kişilerin elde ettiği sosyal destek kaynaklarının yalnızlık duygusu üzerinde etkisi bulunmaktadır. Kişilerin kendilerini daha az yalnız hissetmesinde sosyal destek kaynaklarının işlevi söz konusu olmaktadır. Kişilerin sosyal destek çevresi geniş olduğunda sosyal ve duygusal ihtiyaçlarının büyük bir bölümü karşılanmaktadır. Yalnızlığın duygusal ve sosyal ilişkilerde meydana gelen aksamalarla ve yoksunluklarla ilişkili olduğu göz önüne alındığında, farklı sosyal ve duygusal gereksinimlerini gideren kişilerin bu gereksinimlerini gideremeyen kişilere göre kendini daha az yalnız hissettiği söylenebilmektedir.⁵⁰²

2.2.1.2 Algılanan Sosyal Desteğin Fonksiyonları

Sosyal destek kişilerin daha sağlıklı olabilmelerini sağlayacak şekilde düşüncelerini, duygularını ve davranışlarını kontrol etmesine ve düzenlemesine imkân vermektedir. Sosyal ilişkiler kişilerin hayatına anlam yüklemekte ve kişilerin davranışlarına birtakım sınırlandırmalar getirmektedir.⁵⁰³ Kişilerin sağladığı sosyal

⁵⁰¹ İbrahim Yıldırım, a.g.e., 1997, s. 81 - 82.

⁵⁰² Erdiç Duru, Yalnızlığı Yordamada Sosyal Destek ve Sosyal Bağlılığın Rolü, Türk Psikoloji Dergisi, Cilt 23, Sayı 61, 2008, s. 17.

⁵⁰³ J. S. House, D. Umberson, K. R. Landis, Structures and Processes of Social Support, Annual Review of Sociology, Sayı 14, 1988, s. 305.

desteğin genel olarak dört fonksiyondan oluştuğu söylenebilmektedir. Bu fonksiyonlar şu şekildedir:⁵⁰⁴

- Bütünleşme
- Hedefe ulaşabilme
- Adaptasyon
- Geleneksel değerleri sürdürme

Kişiler arasında bütünleşmenin gerçekleşmesi için karşılıklı bağlılığın oluşması gerekmekte ve kişilerin hedeflerine ulaşması için sorumluluk almaları beklenmektedir. Kişiler arasındaki adaptasyon probleminin ortadan kaldırılması için kişilerin ortak faaliyetler düzenleyerek aynı ortamda bulunmaları önemlilik arz etmektedir. Son olarak kişilerin inançlarının geleneksel toplum değerleri ve uyum süreci doğrultusunda oluşması gerekmektedir.⁵⁰⁵ Dolayısıyla kişiler arasında bu dört fonksiyon yerine getirildiği sürece sosyal desteğin sağlanabileceği düşünülmektedir.

Sosyal destek insanlara yardım etme düşüncesi üzerine kurgulanmaktadır. Sosyal destek sağlayan insanlar, kimliğini tehdit eden unsurlarla mücadele eden başka kişilere sosyal destek vermektedir. Sosyal destek sağlayan insanlar stres yaşayan kişilere daha hoşgörülü davranarak onlara özgür bir ortam sağlamaktadır. Ancak insanlar kişilerin ihtiyacını gidermek için istekli olmasına rağmen, insanların bu kişiler için bütün herşeyi yapabilmesi mümkün olmamaktadır. Başka kişilerin ihtiyacını karşılayan insanlar genel olarak bu kişilere cesaret vererek duygusal destek sağlamaktadır.⁵⁰⁶ Esasında sosyal destek sağlayan insanların problemlerin çözümü için asıl sorumluluğu yine kişilerin kendilerine bıraktığı söylenebilmektedir.

⁵⁰⁴ James J. Chriss, The Functions of the Social Bond, Sociological Quarterly, Cilt 48, Sayı 4, 2007, s. 691.

⁵⁰⁵ James J. Chriss, a.e., 2007, s. 691 - 692.

⁵⁰⁶ Neal Krause, Elaine Borawski-Clark, Clarifying The Functions of Social Support In Later Life, Research On Aging, Cilt 16, Sayı 3, 1994, s. 256 - 257.

2.2.1.3 Algılanan Sosyal Destek Boyutları

Algılanan sosyal desteğin genel olarak 4 boyuttan oluştuğu ifade edilmektedir. Bu boyutlar öz saygı desteği, fiziksel destek, kişisel konularda destek ve aidiyet desteğinden oluşmaktadır.⁵⁰⁷

2.2.1.3.1 Öz Saygı Desteği

Öz saygı, kişilerin kendileri hakkındaki pozitif tutum ve değerlendirmesini ifade etmektedir.⁵⁰⁸ Öz saygı kapsamında kişiler kendilerini değerli ve etkileyici görmeyi arzu etmektedir.⁵⁰⁹ Öz saygı desteği, kişilerin kendilerini başkalarıyla kıyasladığında kendileri açısından olumlu sonuçların ortaya çıkmasını ifade etmektedir.⁵¹⁰ Öz saygı iki farklı şekilde açıklanabilmektedir. İlk olarak, kişiler kendilerini başkalarından çok üstün görmekte ancak belirledikleri standartlar açısından kendilerini yetersiz hissetmektedir. Diğer şekilde ise, kişiler kendilerini sıradan algılamakla birlikte genel olarak diğer kişilere göre hayatlarından daha çok memnun olmaktadır. Nitekim bu durumda öz saygıya sahip olan kişilerin hayatlarında daha fazla değişim ve gelişim söz konusu olmaktadır.⁵¹¹ Öz saygısı yüksek olan kişiler yaşamdaki sorunlarla başa çıkabileceğine inanmaktadır. Kararlarına güvenen bu kişiler yeteneklerine yönelik olumlu ve gerçekçi bir yaklaşıma sahip olmaktadır. Öz saygısı düşük olan kişiler ise başkalarına ayak uydurmakta zorluk çekebilmekte ve bağımlı hale gelebilmektedir. Öz saygısı düşük olan kişiler hata yapma korkusuna sahip olduğu için başkalarının kararları ve önerileri doğrultusunda hareket etmektedir.⁵¹² Bu bilgiler ışığında kişilerin

⁵⁰⁷ Sheldon Cohen, Robin Mermelstein, Tom Kamarck, Harry M. Hoberman, Measuring The Functional Components of Social Support, Social Support: Theory, Research and Applications, , Ed. Irwin G. Sarason, Barbara R. Sarason, NATO ASI Series, Series D: Behavioral and Social Sciences, No 24, 1985, s. 92 - 94.

⁵⁰⁸ Morris Rosenberg, Carmi Schooler, Carrie Schoenbach, Florence Rosenberg, Global Self-Esteem and Specific Self-Esteem, American Sociological Review, Cilt 60, Sayı 1, 1995, s. 141.

⁵⁰⁹ Alicia D. Cast, Peter J. Burke, A Theory of Self-Esteem, Social Forces, Cilt 80, Sayı 3, 2002, s. 1042.

⁵¹⁰ Sheldon Cohen, Robin Mermelstein, Tom Kamarck, Harry M. Hoberman, a.g.e., 1985, s. 74 - 75.

⁵¹¹ Morris Rosenberg, Society and The Adolescent Self-Image, Princeton University Press, 1965, s. 30 - 31.

⁵¹² Nuray Atsan, Karar Vermede Çatışma Kuramı ve Özsaygı İlişkisine Yönelik Kültürel Bir İnceleme, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 22, Sayı 1, 2017, s. 63 - 64.

özsaygı edinerek yeteneklerine daha çok güveneceği ve daha güçlü bir şekilde hayatını sürdüreceği düşünülmektedir.

Öz saygı desteği aynı zamanda duygusal destek olarak da adlandırılmaktadır.⁵¹³ Öz saygı desteği veya duygusal destek sosyal desteğin temel bakış açısını oluşturmaktadır. Sosyal desteğin esasında başka kişiler tarafından gösterilen yakınlık, ilgi ve alakadan oluştuğu belirtilmektedir.⁵¹⁴ Kişilerin problemlerini ve özel durumlarını paylaşabileceği birilerinin olması durumunda, kişiler kısa veya uzun süreli problemler karşısında daha güçlü durabilmektedir. Kişiler başkalarıyla kurduğu sırdaş ilişkiler sayesinde yalnız olmadıklarını ve değerli olduklarını düşünmektedir. Bu durum kişilerin sağlığına da olumlu katkı sağlamaktadır. Öz saygı desteği, yakın ilişki gereksinimlerini gidererek olumlu duygulanımı arttırmakta ve stresi azaltmaktadır.⁵¹⁵ Öz saygı desteği kişilerin sahip olduğu değer ve deneyimlere önem veren ve zorluklara veya kişisel kusurlara rağmen onları benimseyen kişilerle iletişim sağlanarak artırılmaktadır.⁵¹⁶ Bu bilgilere göre kişilerin özsaygısının artabilmesi için kendilerini değerli gören ve önemli olduklarını hissettiren başka kişilerin de bulunması gerekmektedir.

Sosyal destek veren kişilerin sosyal destek arayışında olan kişilere benzemesi ve onlarla aynı durumları yaşaması durumunda empati yeteneği gelişmektedir. Gelişen empati yeteneği ile sosyal destek veren kişiler ile sosyal destek arayışında olan kişilerin değerleri uyumaktadır. Öz saygı desteğinin kişilerin sahip olduğu empatik anlayışla ilişkisi bulunmaktadır. Sosyal destek sağlayan kişiler empati kurabildiğinde, sosyal destek talep eden kişiler bu desteği elde etmek için daha istekli olmaktadır. Kişilerin sahip oldukları bu empatik anlayış ise öz saygı desteği ile ilişkili olmaktadır. Öz saygı desteğinin kişilerin empatik anlayışına göre değişebileceği ifade

⁵¹³ Sema Kaner, Aile Destek Ölçeği: Faktör Yapısı, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, 2003, s. 58.

⁵¹⁴ Peggy A. Thoits, Social Support and Psychological Well-Being: Theoretical Possibilities, Social Support: Theory, Research and Applications, Ed. Irwin G. Sarason, Barbara R. Sarason, NATO ASI Series, Series D: Behavioral and Social Sciences, No 24, 1985, s. 54.

⁵¹⁵ Sema Kaner, a.g.e., 2003, s. 58.

⁵¹⁶ Sheldon Cohen, Thomas Ashby Wills, Stress, Social Support, and The Buffering Hypothesis, Psychological Bulletin, Cilt 98, Sayı 2, 1985, s. 313.

edilmektedir.⁵¹⁷ Bu bilgiler doğrultusunda empatik anlayışı gelişen kişiler sosyal destek arayışında olan kişileri önemseyerek bu kişilerin sahip olduğu değerlere saygı gösterebilmektedir.

2.2.1.3.2 Fiziksel Destek

Fiziksel destek, kişilere finansal ve fiziksel kaynakların sağlanmasını ve kişilerin ihtiyaç duyduğu hizmetlerin karşılanmasını ifade etmektedir. Fiziksel destek ile kişilerin yaşadığı maddi ve fiziksel sorunlar çözülerek kişiler daha keyifli aktiviteler için zaman bulabilmektedir. Kişiler maddi sorunlarının çözülmesi ve keyifli aktivitelerle ilgilenmesi sonucunda daha az stres yaşamaktadır.⁵¹⁸ Fiziksel destek doğrudan stresin kaynağına odaklanarak stres üzerinde ana etkiye sahip olmaktadır.⁵¹⁹ Kişiler genel olarak üzüntü ve sıkıntı yaşadığında ve yaşadıkları bu üzüntü ve sıkıntı psikolojik açıdan kendilerini olumsuz etkilediğinde yanında kendilerine destek verecek birilerini istemektedir.⁵²⁰ Bu doğrultuda fiziksel destek kapsamında kişilere bilgi ve tavsiyeler verilmekte, geri bildirim sunulmakta, parasal ve materyal yardım sağlanmakta, bakım ve eğitim hizmetleri karşılanmaktadır. Ayrıca kişilerin problemleri ele alınarak problemlere karşı çözüm bulabilmek için gerekli kaynaklar temin edilmektedir.⁵²¹ Bununla birlikte kişilere yönelik sergilenen davranışlar da önem kazanmakta ve kişilere yakınlık gösterilmesi gerekmektedir.⁵²² Kişilere yakınlık gösterilmesi sonucunda sağlanan fiziksel desteğin kişilerin fiziksel ve ruh sağlığı üzerinde etkili olabileceği belirtilmektedir.⁵²³ Fiziksel desteğin temelinde kişilere

⁵¹⁷ Catherine A. Heaney, Barbara A. Israel, Social Networks and Social Support, Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice, Ed. Karen Glanz, Barbara K. Rimer, K. Viswanath, Jossey-Bass, 2008, s. 197.

⁵¹⁸ Sheldon Cohen, Thomas Ashby Wills, a.g.e., 1985, s. 313.

⁵¹⁹ Juan I. Sanchez, William P. Korbin, Diana M. Viscarra, Corporate Support In The Aftermath of A Natural Disaster: Effects On Employee Strains, The Academy of Management Journal, Cilt 38, Sayı 2, 1995, s. 505.

⁵²⁰ Karen L. Siedlecki, Timothy A. Salthouse, Shigehiro Oishi, Sheena Jeswani, The Relationship Between Social Support and Subjective Well-Being Across Age, Social Indicators Research, Cilt 117, Sayı 2, 2014, s. 563.

⁵²¹ Sema Kaner, a.g.e., 2003, s. 58.

⁵²² Cathy Donald Sherbourne, Anita L. Stewart, The Mos Social Support Survey, Social Science & Medicine, Cilt 32, Sayı 6, 1991, s. 707.

⁵²³ Robert M. Kaplan, Thomas L. Patterson, David Kerner, Igor Grant, HIV Neurobehavioral Research Center, Social. Support: Cause or Consequence of Poor Health Outcomes In Men With HIV Infection?,

yönelik ilgi ve sevginin bulunduğu ifade edilmekte ancak aynı zamanda somut bir desteğe dayanması gerektiği öne sürülmektedir. Bu kapsamda bir kişiye maddi yardım yapmak veya başkaları için verilen işi yerine getirmek fiziksel desteğe örnek olarak gösterilebilmektedir.⁵²⁴

İşletme tarafından sunulan fiziksel destek ile çalışanların fiziksel desteğin kapsamına yönelik beklentileri uyum sağladığında çalışanlar örgütsel katkılar sağlayabilmektedir. Örnek olarak çalışanlar elde ettiği fiziksel desteğe bağlı olarak çalıştıkları kuruma karşı yüksek düzeyde bağlılık duygusu hissedebilmektedir.⁵²⁵ Bu doğrultuda işletme tarafından sunulan fiziksel destek sonucunda çalışanlar bireysel veya örgütsel düzeyde fayda sağlayabilmektedir.

2.2.1.3.3. Kişisel Konularda Destek

Kişisel konularda destek, kişilerin başka kişilerle hususi konularını konuşabilmesini ve tartışabilmesini ifade etmektedir.⁵²⁶ Bu doğrultuda kişiler özel problemleriyle ilgili konuşabileceği, tartışabileceği ve tavsiye alabileceği başka kişileri bulmaya çalışmaktadır.⁵²⁷ Kişisel konularda verilen desteğin aynı zamanda değerlendirme desteği ve bilişsel rehberlik olarak da adlandırıldığı belirtilmektedir.⁵²⁸ Kişisel konularda verilen destek ile kişiler iletişim ağının bir parçası olduklarını ve karşılıklı yükümlülük içinde bulunduklarını hissetmektedir.⁵²⁹ Kişisel konularda verilen destek ile kişiler ihtiyaç duydukları fiziksel ve finansal kaynaklar hakkında

Sourcebook of Social Support and Personality, Ed. Gregory R. Pierce, Brian Lakey, Irwin G. Sarason, Barbara R. Sarason, Plenum Press, 1997, s. 285.

⁵²⁴ Catherine Penny Hinson Langford, Juanita Bowsher, Joseph P. Maloney, Patricia P. Lillis, Social Support: A Conceptual Analysis, Journal of Advanced Nursing, Sayı 25, 1997, s. 96 - 97.

⁵²⁵ Anja Feierabend, Philippe Mahler, Bruno Staffelbach, Are There Spillover Effects of A Family Supportive Work Environment On Employees without Childcare Responsibilities?, Management Revue, Cilt 22, Sayı 2, 2011, s. 194.

⁵²⁶ Thomas J. Payne, Michael Andrew, Kenneth R. Butler, Sharon B. Wyatt, Patricia M. Dubbert, Thomas H. Mosley, Psychometric Evaluation of The Interpersonal Support Evaluation List-Short Form In The ARIC Studc Cohort, SAGE Open, Cilt 2, Sayı 3, 2012, s. 2.

⁵²⁷ Sheldon Cohen, Robin Mermelstein, Tom Kamarck, Harry M. Hoberman, a.g.e., 1985, s. 74.

⁵²⁸ Leyla Khorshid, Gülşah Gürol Arslan, Hemşirelik ve Sosyal Desteğin Önemi, Dirim, Sayı 1, 2006, s. 185.

⁵²⁹ Lawrence B. Rosenfeld, Jack M. Richman, Developing Effective Social Support: Team Building and The Social Support Process, Journal of Applied Sport Psychology, Cilt 9, Sayı 1, 1997, s. 135.

bilgi edinmekte, alternatif eylem planlarına sahip olmakta ve içinde bulunduğu herhangi bir sürecin etkin gerçekleşebilmesi için tavsiyeler almaktadır. Bu doğrultuda kişilere sağlanan bilginin artışında ve kişilerin ihtiyaç duyduğu yardımlara ulaşmasında kişisel konularda verilen desteğin rol oynadığı ifade edilmektedir.⁵³⁰

Kişisel konularda destek esasında bağımsız bir unsur olarak düşünülmemektedir. Nitekim kişisel konularda verilen destek kapsamında hem fiziksel hem de duygusal destek verilebilmektedir. Örnek olarak bir iş fırsatı hakkında kişilere bilgi vermek veya kişisel bir problemin çözümü için gerekli olan yöntemi anlatmak kişisel konularda verilen destek kapsamında yer almakla birlikte, fiziksel destek biçimi olarak da algılanabilmektedir. Ayrıca kişilere bilgi sağlandığında bu bilgi duygusal içerikli olabilmektedir. Örnek olarak kişiler arkadaşlarının yüzünün nasıl görüldüğünü söylediğinde bu bilgi duygusal bir değerlendirme olarak ele alınabilmektedir.⁵³¹ Bu bilgilere göre kişisel konularda destek sağlayan kişiler aynı zamanda fiziksel destek de sağlayabilmektedir. Nitekim iki destek türünün sahip olduğu içeriğin birbirine yakın olduğu anlaşılmaktadır.

Kişisel konularda verilen destek yoluyla kişiler başkalarından kendilerini değerlendirmesini sağlayacak bilgiler ve kendilerine yönelik yapıcı geri bildirimler almaktadır.⁵³² Kişisel konularda verilen desteğin kişilere tepkilerini başkalarıyla karşılaştırma imkânı sağlamasına, kişilerin içinde bulunduğu durumu anlamasına ve duygusal tepkilerinin uygunluğunu göstermesine yardımcı olabileceği düşünülmektedir.⁵³³ Kişisel konularda verilen desteğin ayrıca kişilerin ömür boyunca

⁵³⁰ Thomas A. Wills, Ori Shinar, Measuring Perceived and Received Social Support, Social Support Measurement and Intervention, Ed. Sheldon Cohen, Lynn G. Underwood, Benjamin H. Gottlieb, Oxford University Press, 2000, s. 89.

⁵³¹ Nan Lin, Conceptualizing Social Support, Social Support, Life Events, and Depression, Ed. Nan Lin, Alfred Dean, Walter M. Ensel, Academic Press, 1986, s. 24.

⁵³² Catherine A. Heaney, Barbara A. Israel, a.g.e., 2008, s. 190

⁵³³ S. Alexander Haslam, Anne O'Brien, Jolanda Jetten, Karine Vormedal, Sally Penna, Taking The Strain: Social Identity, Social Support, and The Experience of Stress, British Journal of Social Psychology, Sayı 44, 2005, s. 356.

karşılaştıkları yaşamsal olaylar ve sorunlar üzerinde yararlı bir etkisinin olacağı tahmin edilmektedir.⁵³⁴

2.2.1.3.4. Aidiyet Desteği

Aidiyet desteği, kişilerin sosyal açıdan etkileşim kurabileceği başka birilerini bulabilmesini ifade etmektedir.⁵³⁵ Aidiyet duygusuna sahip olmak isteyen kişiler birlikte zaman geçirebileceği ve sık sık görüşebileceği başka kişilere ihtiyaç duymaktadır.⁵³⁶ Kişilerin çevresinde konuşabileceği birilerini bulması ve onlarla bütünleşmesi aidiyet desteğinin varlığını göstermektedir. Bir kişinin arkadaşları tarafından sinema, tiyatro, alışveriş, gezi, yemek gibi etkinliklere davet edilmesi aidiyet desteğine örnek olarak gösterilebilmektedir.⁵³⁷ Ait olma gereksinimi kişilerin sosyal algılarını biçimlendirmesinde etkili olmaktadır. Kişiler aidiyet duygusunu hissederek başkalarının kendileri hakkındaki düşüncesini şekillendirebilmektedir. Bu doğrultuda kişilerin sosyal çevresini ait olma gereksinimlerine uygun bir şekilde inşa ederek motive olabileceği ifade edilmektedir.⁵³⁸ Bu bilgiler çerçevesinde belirli bir çevreye ait olduğunu hisseden kişiler yalnızlık duygusuna kapılmayarak sosyal ilişkilerini sağlıklı bir şekilde sürdürebilmektedir.

Aidiyet desteği kişilerin sağlıklı bir yaşam sürmesi için gerekli olan tüm ihtiyaçları karşılamaktadır. Aidiyet ve dayanışma duygusu ile kişilerin ruh hali gelişmekte ve kişiler kendilerini psikolojik olarak iyi hissetmektedir.⁵³⁹ Ancak aidiyet duygusundan yoksun olan ve yalnızlık yaşayan kişiler hareketli bir yaşam süremeyeceğinden dolayı bu kişilerin sağlığının iyi olmadığı, yetersiz beslendiği ve

⁵³⁴ Bert N. Uchino, John T. Cacioppo, William Malarkey, Ronald Glaser, Janice K. Kiecolt-Glaser, *Appraisal Support Predicts Age-Related Differences In Cardiovascular Function In Women*, *Health Psychology*, Cilt 14, Sayı 6, 1995, s. 557.

⁵³⁵ Thomas J. Payne, Michael Andrew, Kenneth R. Butler, Sharon B. Wyatt, Patricia M. Dubbert, Thomas H. Mosley, a.g.e., 2012, s. 2.

⁵³⁶ Sheldon Cohen, Robin Mermelstein, Tom Kamarck, Harry M. Hoberman, a.g.e., 1985, s. 75.

⁵³⁷ Thomas A. Wills, Ori Shinar, a.g.e., 2000, s. 89.

⁵³⁸ N. Leibovich, V. Schmid, A. Calero, *The Need To Belong (NB) In Adolescence: Adaptation of A Scale For Its Assessment*, *Psychology and Behavioral Science*, Cilt 8, Sayı 5, 2018, s. 1.

⁵³⁹ Sheldon Cohen, Garth McKay, *Social Support, Stress and The Buffering Hypothesis: A Theoretical Analysis*, *Handbook of Psychology and Health*, Hillsdale, Ed. A. Baum, S. E. Taylor, Jerome E. Singer, 1984, s. 260.

kötü sağlık alışkanlıklarının ortaya çıktığı saptanmıştır.⁵⁴⁰ Ayrıca başkaları tarafından sürekli dışlanan kişilerin problemlerini yönetebilmesi ve üstlendiği görev ve sorumluluklarda başarılı olabilmesi için ihtiyaç duyduğu bilgiye erişmesi de mümkün olmamaktadır.⁵⁴¹

Aidiyet desteğinin gerçekleşmesi için kişilerin karşılıklı yükümlülükler çerçevesinde belirli bir sosyal ağa katılması gerekmektedir. Sosyal ağda yer alan her üyenin bilgiye sahip olması ve diğer üyelerin de bu bilgiye sahip olduğunun farkına varılması beklenmektedir. Bu bilgi genel olarak üç farklı şekilde ortaya çıkmaktadır. Sosyal ağın nasıl oluştuğu, sosyal ağdaki ilişkilerin ne olduğu ve üyelerin sosyal ağa ne zaman katıldığına yönelik soruların cevabı ilk bilgi çeşidini oluşturmaktadır. İkinci olarak, sosyal ağda yer alan herhangi bir üyeye sunulan mal ve hizmetlere ilişkin bilgiler söz konusu olmaktadır. Bu hususta ihtiyaç duyulan hizmetlerin erişilebilirliğine yönelik bilgiler de ortaya çıkmaktadır. Son olarak ise, yaşam tehlikeleri ve karşılıklı savunma prosedürleriyle ilgili paylaşılan bilgiler sosyal ağda yer alan üyeler tarafından bilinmektedir.⁵⁴²

2.2.1.4. Algılanan Sosyal Desteğin Organizasyonlar ve Çalışanlar Açısından Önemi ve Ortaya Çıkardığı Sonuçlar

Organizasyonlar açısından çalışanlarına sosyal destek sağlamak değerli insan kaynağını elde etmek ve korumak adına önemlilik arz etmektedir. Organizasyonlar çalışanlarına farklı destekler ve kaynaklar sunarak çalışanların kalitesini ve verimliliğini artırmayı planlamaktadır.⁵⁴³ İş görenler verimliliklerini olumsuz etkileyebilecek olan iş koşullarına iş çevresinden sosyal destek olarak adapte olabilmektedir. Bu süreçte iş arkadaşlarından ve yöneticilerinden duygusal destek alan

⁵⁴⁰ John T. Cacioppo, Louise C. Hawkley, Elizabeth Crawford, John M. Ernst, Mary H. Burleson, Ray B. Kowalewski, William B. Malarkey, Eve Van Cauter, Gary G. Berntson, Loneliness and Health: Potential Mechanisms, Psychosomatic Medicine, Cilt 64, Sayı 3, 2002, s. 414 - 415.

⁵⁴¹ Juliana McGene, Social Fitness and Resilience: A Review of Relevant Constructs, Measures, and Links to Well-Being, RAND Corporation, 2013, s. 21.

⁵⁴² Sidney Cobb, a.g.e., 1976, s. 301.

⁵⁴³ Darlene D. Unger, Workplace Supports: A View From Employers Who Have Hired Supported Employees, Focus On Autism and Other Developmental Disabilities, Cilt 14, Sayı 3, 1999, s. 170.

iş görenlerin organizasyona karşı bağlılığı da artmaktadır.⁵⁴⁴ Bunun yanında yöneticilerin desteğiyle birlikte çalışanlara eğitim yoluyla yeni davranışların ve yeteneklerin kazandırılması arzu edilmektedir. Nitekim sosyal destek sağlanmadan çalışanlara yeni davranışların ve yeteneklerin kazandırılması mümkün olmamaktadır.⁵⁴⁵ İş görenlerin güçlü sosyal ilişkilere sahip olması durumunda organizasyonlar açısından önemli bir yeri olan bilgi paylaşımının da artabileceği ileri sürülmektedir.⁵⁴⁶ Çalışanlar arasında oluşan iyi ilişkiler bilgi paylaşımına yönelik beklentinin artmasına ve pozitif eylemlerin gerçekleştirilmesine imkân sağlayabilmektedir.

Çalışanların sahip olduğu resmi ve resmi olmayan sosyal ilişkilerin işten ayrılma niyetiyle ilişkili olduğu ileri sürülmektedir. Çalışanlar sahip olduğu resmi ve resmi olmayan sosyal ilişkilerini organizasyon içinde deneyimleyerek elde etmektedir. Çalışanlar sahip oldukları bu sosyal ilişkilere göre kendilerini değersiz hissedebilmekte veya baskı görebilmektedir. Buna bağlı olarak çalışanların işten ayrılma niyeti ortaya çıkabilmektedir.⁵⁴⁷ Bu kapsamda algılanan sosyal desteğin çalışanların işyerinden ayrılma niyetinin azalmasında önemli bir faktör olabileceği belirtilmektedir.⁵⁴⁸ Dolayısıyla çalışanlar iş çevresinden sosyal destek alabildiği zaman işten ayrılma fikrinden uzaklaşabilmektedir.

Organizasyonlar değerli kaynaklarını çalışanlarıyla paylaştığında, çalışanların girişimcilik isteği ve buna bağlı olarak risk alma eğilimi artabilmektedir. İşletmelerden büyük oranda destek alan çalışanlar riskin getirdiği belirsizliklerle mücadele edebilme

⁵⁴⁴ IJ. Hetty Van Emmerik, Martin C. Euwema, Arnold B. Bakker, Threats of Workplace Violence and The Buffering Effect of Social Support, Group & Organization Management, Cilt 32, Sayı 2, 2007, s. 156.

⁵⁴⁵ Rita Alvelos, Aristides I. Ferreira, The Mediating Role of Social Support In The Evaluation of Training Effectiveness, European Journal of Training and Development, Cilt 39, Sayı 6, 2015, s. 488.

⁵⁴⁶ Wing S. Chow, Lai Sheung Chan, Social Network, Social Trust and Shared Goals In Organizational Knowledge Sharing, Information & Management, Cilt 45, Sayı 7, 2008, s. 459.

⁵⁴⁷ Scott M. Soltis, Filip Agneessens, Zuzana Sasovova, Guiseppe (Joe) Labianca, A Social Network Perspective On Turnover Intentions: The Role of Distributive Justice and Social Support, Human Resource Management, Cilt 52, Sayı 4, 2013, s. 562.

⁵⁴⁸ John Fazio, Baiyun Gong, Randi Sims, Yuliya Yurova, The Role of Affective Commitment In The Relationship Between Social Support and Turnover İntention, Management Decision, Cilt 55, Sayı 3, 2017, s. 512.

hususunda çalıştığı kurumdan beklenti içine girmektedir. Özellikle çalışanlar yapacakları yatırımın başarısız olması durumunda çalıştığı kurumdan daha çok destek görmeyi arzu etmektedir.⁵⁴⁹

İş görenlerin gündelik hayatları işletmedeki yaşamlarını yakından etkilemekte ve ilgilendirmektedir. İş görenlerin ailesi, arkadaşları ve hayatında yer alan özel insanlar yaşamını anlamlandırmaktadır. İş gören işiyle ilgili tatmin veya tatminsizlik yaşadığı gibi yaşamıyla ilgili de aynı duyguları yaşamaktadır.⁵⁵⁰ Bu doğrultuda algılanan sosyal desteğin yaşamın her alanına katkı sağlayan ve iş görenlerin yaşam kalitesini yükselten bir faktör olduğu belirtilmektedir.⁵⁵¹

Algılanan sosyal desteğin iş görenlerin soyutlanma ve dışlanma duygusu üzerinde olumlu bir etkisinin bulunduğu ifade edilmektedir. İşyerinde soyutlanma ve dışlanma yaşayan iş görenler rahatlıkla ulaşabileceği birilerini bulması, onlarla paylaşımlarda bulunması ve alacağı kararlarda gerekli desteği alması durumunda kendilerini daha güçlü hissetmektedir.⁵⁵² İş görenler sosyal ilişkilerinin bulunmaması veya kendilerini benimseyecek bir toplulukta yer almaması durumunda yalnızlık duygusunu yaşamaktadır. Böyle bir yalnızlık içinde bulunan iş görenler sıklıkla yalnızlık yaşayabilmekte ve iş arkadaşları tarafından reddedilme hissine kapılabilmektedir. İş görenler ancak sosyal etkileşim içine girdiklerinde bu duygudan kurtulabilmektedir.⁵⁵³ Bu bilgiler doğrultusunda algılanan sosyal desteğin iş görenlerin yaşadığı yalnızlık ve dışlanmayı azaltabileceği söylenebilmektedir.

⁵⁴⁹ Pedro Neves, Robert Eisenberger, Perceived Organizational Support and Risk Taking, *Journal of Managerial Psychology*, Cilt 29, Sayı 2, 2014, s. 189.

⁵⁵⁰ Mahmut Özdevecioğlu, Sosyal Destek ve Yaşam Tatmininin Mesleki Stres Üzerindeki Etkileri: Kayseri’de Faaliyet Gösteren İşletme Sahipleri İle Bir Araştırma, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 22, Sayı 1, 2004, s. 213 - 214.

⁵⁵¹ Sema Polatçı, Örgütsel ve Sosyal Destek Algılarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş ve Evlilik Tatmininin Aracılık Rolü, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt 11, Sayı 2, 2015, s. 28.

⁵⁵² Mine Halis, Yavuz Demirel, Sosyal Desteğin Örgütsel Soyutlama (Dışlanma) Üzerine Etkisi, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 11, 2016, s. 319.

⁵⁵³ Mehmet Şişman, Selahattin Turan, Bazı Örgütsel Değişkenler Açısından Çalışanların İş Doyumu ve Sosyal-Duygusal Yalnızlık Düzeyleri (MEB Şube Müdür Adayları Üzerinde Bir Araştırma), *Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 5, Sayı 1, 2004, s. 120.

Çalışanların diğer çalışanlar ile anlamlı ilişkiler kuramaması ve sosyal bağlantılarının olmaması işe yabancılaşmayı ortaya çıkaran bir faktör olarak düşünülmektedir.⁵⁵⁴ Bu durumda algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşmanın önüne geçmek ve çalışanların iş performansını artırmak için önemli olduğu düşünülmektedir. Çalışanların işletme yönetiminin ve çevresindeki insanların desteğinin önemini kavrayarak, işletme dışında ve mesai saatleri dışında sosyal ortamlarda farklı gruplarla bir araya gelmesi ve sosyal etkinliklere katılması durumunda iş performansının artacağı ileri sürülmektedir.⁵⁵⁵ Çalışanlar sosyal destek gördüklerinde bilgi paylaşımı da sağlamaktadır. Özellikle iş arkadaşlarına güvenen ve onlardan sosyal destek gördüğüne inanan çalışanlar bilgi paylaşımını hızlandırmaktadır. Ancak karşılıklı güvenin azaldığı durumlarda bilgi paylaşımı sadece ikili ilişkilere göre şekillenmektedir.⁵⁵⁶

Çevreden sosyal destek almak iş görenlerin iş yaşamındaki sıkıntılarından uzaklaşmasına yardımcı olmaktadır. Özellikle iş konusunda daha deneyimli kişilerden konuyla ilgili fikir almak iş görenin o sorunu daha kolay çözebilmesini sağlamaktadır. Bu şekilde iş gören, sınırlı süredeki çalışma zamanını daha verimli geçirebilmektedir.⁵⁵⁷ İş görenler iş hayatında kendilerinden beklenen duygusal gösterim kurallarına uyum sağlamakta zorlanmakta ve bu sorunu aşabilmek için sosyal destekten faydalanmaktadır. Çalışanlar işletme tarafından kendilerine sosyal destek sağlandığını düşündüğünde işletmenin hedeflerine ulaşabilmesi için özverili bir şekilde çalışarak fedâkarlıktan kaçınmamaktadır. Bu doğrultuda çalışanların derinden rol yapma davranışını sergileyeceği düşünülmektedir. Çalışanlar bu doğrultuda kendilerinden beklenen duyguları doğal ve samimi bir şekilde içselleştirmektedir. Sosyal destek alan çalışanların yüzeysel rol yapma davranışından ise kaçınmaları

⁵⁵⁴ Amanda Shantz, Kerstin Alfes, Catherine Bailey, Emma Soane, a.g.e., 2015, s. 385.

⁵⁵⁵ Sabahattin Tekingündüz, Aysu Kurtuldu, Çiğdem Eğilmez, Sosyal Destek, İşe Yabancılaşma ve İş Stresinin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, International Journal of Human Sciences, Cilt 13, Sayı 1, 2016, s. 690.

⁵⁵⁶ Michele L. Swift, Meghna Virick, Perceived Support, Knowledge Tacitness, and Provider Knowledge Sharing, Group & Organization Management, Cilt 38, Sayı 6, 2013, s. 721.

⁵⁵⁷ Hatice Oğuz, Metin Özkul, a.g.e., 2016, s 136.

beklenmektedir.⁵⁵⁸ Sosyal desteğin gerçekleştiği iş ortamı çalışanlara duygularını müşterilere uygun bir şekilde yansıtması için gerekli imkânı sağlayarak çalışanların duygularını bastırma ihtiyacını azaltmaktadır.⁵⁵⁹ Özellikle yöneticiler tarafından çalışanlara verilen sosyal destek çalışanların duygu gösterim kurallarını daha fazla içselleştirmelerini sağlamaktadır. Bu şekilde gerçek ve samimi olmayan duygular daha az kullanılarak çalışanların performansının artırılması hedeflenmektedir.⁵⁶⁰ Görüldüğü üzere çalışanlara iş çevresinden sağlanan sosyal destek çalışanların kendilerinden talep edilen duyguları müşterilere karşı yansıtmasını kolaylaştırabilmektedir.

2.2.1.5. Algılanan Sosyal Destek İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Nair ve Vohra, bilgi işçilerinin işe yabancılaşmalarına yol açan faktörleri belirlemeye yönelik gerçekleştirdiği çalışmada sosyal destek ile işe yabancılaşma arasında anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Araştırma kapsamında Hindistan’da bilgi işlem endüstrisinde faaliyet gösteren büyük, orta ve küçük ölçekli şirketlerde görev yapan 1142 bilgi işçisinden veri toplanmıştır. Araştırma kapsamında incelenen bilgi işçileri yazılım, donanım, programcılık ve danışmanlık gibi farklı alanlarda görev yapmakta ve bilgi işçilerinin en az bir yıl iş deneyimi bulunmaktadır. Yapılan analizler sonucunda işletme içindeki sosyal ilişkilerden elde edilen tatmin düzeyi ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin ortaya çıktığı tespit edilmiştir.⁵⁶¹

Banai ve Reisel, destek verici liderlik ve iş özelliklerinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini incelemeye yönelik başka bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırma kapsamında 6 ülkede sekreteryaya ve idari işlerde görev yapan 1933 çalışandan anket

⁵⁵⁸ Won-Moo Hur, Tae Won Moon, Jae-Kyoon Jun, The Role of Perceived Organizational Support On Emotional Labor In The Airline Industry, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Cilt 25, Sayı 1, 2013, s. 108 - 110.

⁵⁵⁹ Jessica Mikeska, G. Alexander Hamwi, Scott B. Friend, Brian N. Rutherford, Jungkun Park, Artificial Emotions Among Salespeople: Understanding The Impact of Surface Acting, The Marketing Management Journal, Cilt 25, Sayı 2, 2015, s. 59.

⁵⁶⁰ Hyun Jeong Kim, Won-Moo Hur, Tae-Won Moon, Jea-Kyoon Jun, Is All Support Equal? The Moderating Effects of Supervisor, Coworker, and Organizational Support On The Link Between Emotional Labor and Job Performance, Business Research Quarterly, Cilt 20, Sayı 2, 2017, s. 127.

⁵⁶¹ Nisha Nair, Neharika Vohra, An Exploration of Factors Predicting Work Alienation of Knowledge Workers”, Management Decision, Cilt 48, Sayı 4, 2010, s. 604 - 607.

yoluyla veri toplanmıştır. Bu doğrultuda Küba'dan 321, Almanya'dan 178, Macaristan'dan 381, Rusya'dan 847, Amerika'dan 138 ve İsrail'den 68 çalışan örneklem kapsamında değerlendirilmiştir. Araştırmanın sonucunda çalışanlarına destek veren, çalışanların bağımsız karar alabilmesinde önemli rol oynayan, hatalarından öğrenmelerini sağlayan ve çalışanlarına gerçekçi eylem planları sunan liderlik tarzı ile işe yabancılaşma arasında negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur.⁵⁶²

Mottaz, işe yabancılaşmaya yol açan sosyal faktörleri incelemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırma kapsamında yedi farklı iş alanında görev yapan çalışanlardan anket yoluyla veri toplanmıştır. Bu doğrultuda 169 üniversite personeli, 108 ilköğretmeni, 112 sekreteryaya çalışanı, 167 polis amiri, 440 polis memuru, 68 ustabaşı ve 249 fabrika işçisi olmak üzere araştırmanın toplam örneklemini 1313 çalışandan oluşmaktadır. Yapılan analizler sonucunda yönetici ve iş arkadaşları desteğinin eksikliği ile işe yabancılaşmanın güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutları arasında pozitif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Buna göre yönetici ve iş arkadaşları desteği eksikliğinin olması durumunda, çalışanların kendilerine daha çok yabancılaşacağı, kendilerini işyerinde güçsüz hissedeceği ve yaptıkları işten anlam elde edemeyeceği öngörülmektedir.⁵⁶³

Pearlin, işe yabancılaşmayı incelemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada, işletmelerdeki yetki biçimi, çalışanların mesleki başarısı, ödül beklentisi ve sosyal çevresi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiler ele alınmıştır. Araştırmanın kapsamını Saint Elizabeths hastanesinde görev yapan hemşireler oluşturmaktadır. Bu doğrultuda Saint Elizabeths hastanesinde görev yapan 1138 hemşireden anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda hastane servislerinde veya bölümlerinde arkadaşı olmayan ve bu doğrultuda başkalarıyla sosyal ilişkileri bulunmayan hemşirelerin işe karşı yabancılaştıkları ortaya çıkmıştır.⁵⁶⁴

⁵⁶² Moshe Banai, William D. Reisel, a.g.e., 2007, s. 466 - 470.

⁵⁶³ Clifford J. Mottaz, a.g.e., 1981, s. 518 - 522.

⁵⁶⁴ Leonard I. Pearlin, a.g.e., 1962, s. 315 - 324.

Korman vd., yöneticilerin işe yabancılaşmasını incelemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada çelişkili iş talepleri, kontrol gücünün eksikliği, kariyer ve sosyal ilişki beklentilerinin karşılanmaması ve yakın sosyal ilişkilerin eksikliği ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırma kapsamında iki örneklem grubundan veri toplanmıştır. İlk örneklem grubunu Amerika'daki en büyük işletme okullarının birinde yer alan Alumni grubu oluşturmaktadır. Alumni grubunda yer alan 90 öğrenciden anket yoluyla veri toplanmıştır. İkinci örneklem grubunu ise 67 MBA öğrencisi oluşturmaktadır. MBA öğrencileriyle birlikte Alumni grubunda yer alan diğer öğrencilerin iş hayatında yöneticilik yaptığı ifade edilmiştir. Araştırmanın sonucunda, iki örneklem grubunda yer alan yöneticilerin yakın sosyal ilişkilerde yaşadığı eksikliğin işe yabancılaşmaları üzerinde pozitif bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir.⁵⁶⁵

Algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasında negatif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Literatürdeki çalışmalara dayanarak, algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisinin olacağı söylenebilmektedir. Algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalara ilişkin özet bilgiler Tablo 9'da yer almaktadır.

Tablo 9: Algılanan Sosyal Destek İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar	Yayın Adı	Yıl	Sektör	Yöntem	Sonuç
Nisha Nair, Neharika Vohra	An Exploration of Factors Predicting Work Alienation of Knowledge Workers	2010	Bilgi Teknolojileri	Anket	İşletme içindeki sosyal ilişkilerden elde edilen tatmin düzeyi ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır

⁵⁶⁵ Abraham K. Korman, Ursula Wittig-Berman, Dorothy Lang, a.g.e.,, 1981, s. 347 - 353.

Moshe Banai, William D. Reisel	The Influence of Supportive Leadership and Job Characteristics On Work Alienation: A Six-Country Investigation	2007	Sekreteryaya ve İdari İşler	Anket	Çalışanlarına destek veren, çalışanların bağımsız karar alabilmesinde önemli rol oynayan, hatalarından öğrenmelerini sağlayan ve çalışanlarına gerçekçi eylem planları sunan liderlik tarzı ile işe yabancılaşma arasında negatif anlamlı bir ilişki vardır
Clifford J. Mottaz	Some Determinants of Work Alienation	1981	Eğitim Sekreteryaya Güvenlik Sanayi	Anket	Yönetici ve iş arkadaşları desteğinin eksikliği ile işe yabancılaşmanın güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutları arasında pozitif bir ilişki vardır
Leonard I. Pearlin	Alienation From Work: A Study of Nursing Personnel	1962	Sağlık	Anket	Hastane servislerinde veya bölümlerinde arkadaşı olmayan ve bu doğrultuda başkalarıyla sosyal ilişkileri bulunmayan hemşireler işe karşı yabancılaşmak tadır
Abraham K. Korman, Ursula Wittig-Berman Dorothy Lang	Career Success and Personal Failure: Alienation In Professionals and Managers	1981	Eğitim	Anket	Yöneticilerin yakın sosyal ilişkilerde yaşadığı eksikliğin işe yabancılaşmal arı üzerinde pozitif bir

					etkisi bulunmaktadır
--	--	--	--	--	-------------------------

2.2.1.6. Algılanan Sosyal Destek İle Yüzeysel Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Mikeska vd., yüzeysel rol yapma davranışının işletmeler ve çalışanlar üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada yüzeysel rol yapma davranışının iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi ele alınmakla birlikte algılanan sosyal desteğin de yüzeysel rol yapma davranışı, iş tatmini ve işe bağlılık üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Çalışma kapsamında satış görevlilerinden anket yoluyla veri toplanmıştır. Bu doğrultuda araştırmanın örneklemini 235 satış temsilcisi oluşturmaktadır. Yapılan analizler sonucunda algılanan sosyal desteğin yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.⁵⁶⁶

Kim vd., örgütsel destek, yönetici desteği ve iş arkadaşları desteğinin duygusal emek ve iş performansı arasındaki ilişki üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışma kapsamında Güney Kore’de faaliyet gösteren bir havayolu şirketinin kabin memurlarından anket yoluyla veri toplanmıştır. Bu doğrultuda araştırmanın örneklemini 119 kabin memuru oluşturmaktadır. Araştırmanın sonucunda örgütsel destek, yönetici desteği ve iş arkadaşları desteği ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin ortaya çıktığı tespit edilmiştir.⁵⁶⁷

Nixon vd., duygusal emek ve sonuçlarına yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada, duygusal emek davranışları ile duygusal emeğin sonuçları üzerinde işletme tarafından çalışanlara verilen destek ile cinsiyetin düzenleyici rolü incelenmiştir. Çalışma kapsamında Çin’de faaliyet gösteren bir telefon şirketinde

⁵⁶⁶ Jessica Mikeska, G. Alexander Hamwi, Scott B. Friend, Brian N. Rutherford, Jungkun Park, a.g.e., 2015, s. 61 - 64.

⁵⁶⁷ Hyun Jeong Kim, Won-Moo Hur, Tae-Won Moon, Jea-Kyoon Jun, a.g.e., 2017, s. 128 - 130.

görev yapan 2201 çalışandan anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda işletme tarafından çalışanlara verilen destek ile çalışanların yüzeysel rol yapma davranışları arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin ortaya çıktığı tespit edilmiştir.⁵⁶⁸

Abraham, duygusal uyumsuzluğun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada sosyal destek, duygusal uyumsuzluğun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde düzenleyici değişken olarak ele alınmıştır. Çalışmada duygusal uyumsuzluk, kişilerin hissettiği duygular ile sergilediği duyguların birbiriyle çatışması ve uyuşmaması olarak ifade edilmektedir. Çalışmanın kapsamını Amerika'nın güney doğusunda yer alan ve telekomünikasyon, eğlence, yiyecek ve giyim perakende sektörlerinde çalışan müşteri hizmetleri temsilcileri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda 79 müşteri hizmetleri temsilcisinden anket yoluyla veri toplanmıştır. Çalışmanın sonucunda algılanan sosyal destek ile duygusal uyumsuzluk arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur.⁵⁶⁹

Liu, doktora tezinde işyerinde çalışanların duygularını düzenlemelerini etkileyen faktörleri belirlemeye yönelik bir araştırma yapmıştır. Çalışmada duygusal uyumsuzluk duygu düzenlemesinin bir sonucu olarak ele alınmıştır. Duygusal uyumsuzluk, çalışanların hissettiği duygular ile sergilediği duyguların birbiriyle tutarsız olması ve uyuşmaması şeklinde açıklanmaktadır. Çalışmada duygu düzenlemesini etkileyen birçok faktör ele alınmıştır. Bu doğrultuda duygu gösterim kuralları, statü, politik yetenek, duygusal farkındalık, cinsiyet ve sosyal istenirlik duygu düzenlemesi üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışma kapsamında Florida'da hizmet veren bir hastanede görev yapan 140 çalışandan anket yoluyla veri toplanmıştır.

⁵⁶⁸ Ashley E. Nixon, Liu-Qin Yang, Paul E. Spector, Xichao Zhang, Emotional Labor In China: Do Perceived Organizational Support and Gender Moderate The Process?, Stress and Health, Cilt 27, Sayı 4, 2011, s. 295 - 297.

⁵⁶⁹ Rebecca Abraham, The Impact of Emotional Dissonance On Organizational Commitment and Intention To Turnover, The Journal of Psychology, Cilt 133, Sayı 4, 1999, s. 442 - 448.

Yapılan araştırmanın sonucunda sosyal istenirlik ile duygusal uyumsuzluk arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.⁵⁷⁰

Algılanan sosyal destek ile yüzeysel rol yapma davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, algılanan sosyal destek ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında negatif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Literatürdeki çalışmalara dayanarak, algılanan sosyal desteğin yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif bir etkisinin olacağı söylenebilmektedir. Algılanan sosyal destek ile yüzeysel rol yapma davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalara ilişkin özet bilgiler Tablo 10’da yer almaktadır.

Tablo 10: Algılanan Sosyal Destek İle Yüzeysel Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar	Yayın Adı	Yıl	Sektör	Yöntem	Sonuç
Jessica Mikeska, G. Alexander Hamwi, Scott B. Friend, Brian N. Rutherford, Jungkun Park	Artificial Emotions Among Salespeople: Understanding The Impact of Surface Acting	2015	Satış (Satış Personeli)	Anket	Algılanan sosyal desteğin yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır
Hyun Jeong Kim, Won - Moo Hur, Tae-Won Moon, Jea-Kyoon Jun	Is All Support Equal? The Moderating Effects of Supervisor, Coworker, and Organizational Support On The Link Between Emotional Labor and Job Performance	2017	Havacılık (Kabin Memurluğu)	Anket	Yönetici desteği ve iş arkadaşları desteği ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır
Ashley E. Nixon, Liu-Qin Yang, Paul E. Spector,	Emotional Labor In China: Do Perceived Organizational Support and	2011	Telekomünikasyon	Anket	İşletme tarafından çalışanlara verilen destek ile çalışanların yüzeysel rol

⁵⁷⁰ Yongmei Liu, The Antecedents and Consequences of Emotion Regulation At Work, The Florida State University, Doctoral Dissertation, 2006, s. 48 - 83.

Xichao Zhang	Gender Moderate The Process?				yapma davranışları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır
Rebecca Abraham	The Impact of Emotional Dissonance On Organizational Commitment and Intention To Turnover	1999	Telekomünikasyon Eğlence Yiyecek Hazır Giyim	Anket	Algılanan sosyal destek ile duygusal uyumsuzluk arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır. Çalışmada duygusal uyumsuzluk, kişilerin hissettiği duygular ile sergilediği duyguların birbiriyle çatışması ve uyuşmaması olarak ifade edilmiştir
Yongmei Liu	The Antecedents and Consequences of Emotion Regulation At Work	2006	Sağlık	Anket	Sosyal istenirlik ile duygusal uyumsuzluk arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır. Duygusal uyumsuzluk, çalışanların hissettiği duygular ile sergilediği duyguların birbiriyle tutarsız olması ve uyuşmaması şeklinde açıklanmıştır

2.2.1.7. Algılanan Sosyal Destek İle Derinden Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Brown vd., algılanan sosyal destek ile duygusal çaba arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını böbrek hastalıkları bölümünde görev yapan hemşireler, palyatif bakım hemşireleri ve acilde görev yapan hemşireler oluşturmaktadır. Bu doğrultuda böbrek hastalıkları bölümünde görev yapan 5 hemşire, 6 palyatif bakım hemşiresi ve acilde görev yapan 5 hemşire olmak üzere toplam 16 hemşire ile yarı yapılandırılmış mülakat gerçekleştirilmiştir. Yapılan mülakatlar sonucunda böbrek hastalıkları bölümünde görev yapan hemşirelerin fiziksel desteğe daha çok ihtiyaç duyduğu bildirilmiştir. Nitekim diyaliz bölümünde acil durumlara karşı hemşirelerin iş arkadaşlarının da hazır bulunması önem arz etmektedir. Palyatif bakım hemşirelerinin gerekli duygusal çabayı göstermesi için duygusal desteğe ihtiyaç duyduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda palyatif bakım hemşirelerinin sorunlarının paylaşılmasında iş arkadaşlarının desteğinin de önemli olduğu belirtilmiştir. Acilde görev yapan hemşirelerin fiziksel desteğe ihtiyaç duyduğu ortaya çıkmıştır. Maddi destekle birlikte ayrıca yönetici desteğinin de önemi vurgulanmıştır.⁵⁷¹

Chen vd., duygusal emeğin performans üzerindeki etkisinde iş tatmini, tükenmişlik ve yönetim desteğinin rolünü belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Hangzhou bölgesinde faaliyet gösteren otellerde görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Bu doğrultuda Hangzhou'da faaliyet gösteren üç otel zincirinde görev yapan 206 çalışandan anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda çalışanlara işyerinde yönetim tarafından sağlanan destek ile derinden rol yapma davranışı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin ortaya çıktığı tespit edilmiştir.⁵⁷²

⁵⁷¹ Stephen Brown, Paul Bain, Pia Broderick, Max Sully, Emotional Effort and Perceived Support In Renal Nursing: A Comparative Interview Study, Journal of Renal Care, Cilt 39, Sayı 4, 2013, s. 247 - 251.

⁵⁷² Ziguang Chen, Hongwei Sun, Wing Lam, Qing Hu, Yuanyuan Huo, Jian An Zhong, Chinese Hotel Employees In The Smiling Masks: Roles of Job Satisfaction, Burnout, and Supervisory Support In

Berkovich ve Eyal, okul müdürlerinin duygusal desteğinin öğretmenlerin duygularını düzenlemesi üzerindeki etkisinde okul müdürlerinin destekleyici iletişim stratejilerinin aracılık rolünü belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada duygu düzenleme aracı olarak, öğretmenlerin içinde bulunduğu duruma uygun bir şekilde duygusal tepkilerini bilinçli olarak değiştirmesi ve duygularını bu doğrultuda değerlendirmesi ele alınmıştır. Çalışma kapsamında İsrail’de üç akademik kurumda görev yapan 190 öğretmenden anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda okul müdürlerinin sağladığı duygusal destek ile öğretmenlerin duygularını düzenlemesi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur.⁵⁷³

Bono ve Vey, işyerinde duygu yönetimini anlamaya yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışma kapsamında duygusal emeğin öncülleri ve sonuçlarıyla ilgili yapılan akademik çalışmalar tespit edilmiş ve meta analiz tekniğiyle duygusal emeğin öncülleri ve sonuçları ortaya konulmuştur. Duygusal emekle ilgili çalışmalar PsychInfo veritabanının araştırılmasıyla, makale ve kitap bölümlerindeki referansların incelenmesiyle ve duygusal emekle ilgili ampirik çalışma yapan yazarlardan çalışma belgelerinin talep edilmesiyle elde edilmiştir. Bu doğrultuda duygusal emeğin öncülleri ve sonuçlarına yönelik 18 makale tespit edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, derinden rol yapma davranışı sergileyen çalışanların güçlü bir şekilde sosyal destek aldığına yönelik bulgular tespit edilmiştir.⁵⁷⁴

Gülova vd., duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolünü belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın kapsamını Ege Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi ve Celal Bayar Üniversitesinin öğrenci işleri bürolarında çalışan personeller oluşturmaktadır. Bu doğrultuda 127 personelden anket

Relationships Between Emotional Labor and Performance, The International Journal of Human Resource Management, Cilt 23, Sayı 4, 2012, s. 832 - 834.

⁵⁷³ Izhak Berkovich, Ori Eyal, Principals’ Emotional Support and Teachers’ Emotional Reframing: The Mediating Role of Principals’ Supportive Communication Strategies, Psychology In The Schools, Cilt 55, Sayı 7, 2018, s. 870 - 872.

⁵⁷⁴ Joyce E. Bono, Meredith A. Vey, Toward Understanding Emotional Management At Work: A Quantitative Review of Emotional Labor Research, Emotions In Organizational Behavior, Ed. Charmine E. J. Härtel, Wilfred J. Zerbe, Neal M. Ashkanasy, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 2005, s. 219 - 224.

yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizler sonucunda öğrenci işlerinde amirin personellere verdiği sosyal destek ile derinden rol yapma davranışı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.⁵⁷⁵

Algılanan sosyal destek ile derinden rol yapma davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, algılanan sosyal destek ile derinden rol yapma davranışı arasında pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Literatürdeki çalışmalara dayanarak, algılanan sosyal desteğin derinden rol yapma davranışı üzerinde pozitif bir etkisinin olacağı söylenebilmektedir. Algılanan sosyal destek ile derinden rol yapma davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalara ilişkin özet bilgiler Tablo 11’de yer almaktadır.

Tablo 11: Algılanan Sosyal Destek İle Derinden Rol Yapma Davranışı Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar	Yayın Adı	Yıl	Sektör	Yöntem	Sonuç
Stephen Brown, Paul Bain, Pia Broderick, Max Sully	Emotional Effort and Perceived Support In Renal Nursing: A Comparative Interview Study	2013	Sağlık	Mülakat	Palyatif bakım hemşireleri gerekli duygusal çabayı göstermesi için duygusal desteğe ihtiyaç duymaktadır. Palyatif bakım hemşirelerinin sorunlarının paylaşılmasında iş arkadaşlarının desteği de önemlidir
Ziguang Chen, Hongwei Sun, Wing Lam, Qing Hu, Yuanyuan Huo,	Chinese Hotel Employees In The Smiling Masks: Roles of Job Satisfaction, Burnout, and Supervisory Support In	2012	Turizm	Anket	Çalışanlara işyerinde yönetim tarafından sağlanan destek ile derinden rol yapma davranışı arasında anlamlı

⁵⁷⁵ Asena Altın Gülova, Bedrettin Türker Palamutçuoğlu, Aynur Terzi Palamutçuoğlu, Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İşkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 28, Sayı 2, 2013, s. 57 - 63.

Jian An Zhong	Relationships Between Emotional Labor and Performance				ve pozitif bir ilişki vardır
Izhak Berkovich, Ori Eyal	Principals' Emotional Support and Teachers' Emotional Reframing: The Mediating Role of Principals' Supportive Communication Strategies	2018	Eğitim	Anket	Okul müdürlerinin sağladığı duygusal destek ile öğretmenlerin duygularını düzenlemesi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır
Joyce E. Bono, Meredith A. Vey	Toward Understanding Emotional Management At Work: A Quantitative Review of Emotional Labor Research	2005	Sektör uygulaması yapılmamıştır	Meta-analiz	Derinden rol yapma davranışı sergileyen çalışanların güçlü bir şekilde sosyal destek aldığına yönelik bulgular tespit edilmiştir
Asena Altın Gülova, Bedrettin Türker Palamutçuoğlu, Aynur Terzi Palamutçuoğlu	Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma	2013	Eğitim	Anket	Amirin personellere verdiği sosyal destek ile derinden rol yapma davranışı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır

2.2.1.8 Algılanan Sosyal Destek İle Doğal Davranış Arasındaki İlişkiye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Gülova vd., duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolünü belirlemeye yönelik gerçekleştirdiği çalışmada amirin sağladığı sosyal destek ile doğal davranış arasındaki ilişki de irdelenmiştir. Ege Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi ve Celal Bayar Üniversitesinin öğrenci işlerinde görev yapan 127 personelin örneklemini oluşturduğu bu çalışmada, amirin çalışanlara sağladığı sosyal

destek ile doğal davranış arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.⁵⁷⁶

Lee vd., gerçekleştirdiği çalışmada iş tatmini ile organizasyon tarafından sağlanan desteğin duygusal emek üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırmanın örneklemini Tayvan'da faaliyet gösteren 105 üniversite ve 44 kolej olmak üzere toplam 149 eğitim kurumundaki halkla ilişkiler bölümünde görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma yöntemi olarak anketten yararlanılmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda, organizasyon tarafından sağlanan sosyal desteğin doğal davranış üzerinde düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.⁵⁷⁷

Demircan, iş-aile çatışması ve duygusal emek ilişkisinde lider desteğinin rolünü inceleyen bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın kapsamını Tarsus bölgesindeki eğitim sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 345 eğitimciden anket yoluyla veri elde edilmiştir. Yapılan analizlerin sonucunda, lider desteği ile doğal davranış arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.⁵⁷⁸

Oktağ, organizasyon tarafından sağlanan destek ile duygusal emek arasındaki ilişkide algılanan örgütsel prestijin düzenleyici etkisine yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın kapsamını İstanbul'un Avrupa yakasında faaliyet gösteren alışveriş merkezlerinin hazır giyim mağazalarında çalışan satış elemanları oluşturmaktadır. Bu doğrultuda 20 alışveriş merkezinde bulunan hazır giyim mağazalarında çalışan 210 satış elemanından anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan

⁵⁷⁶ Asena Altın Gülova, Bedrettin Türker Palamutçuoğlu, Aynur Terzi Palamutçuoğlu, a.e., 2013, s. 57 - 63.

⁵⁷⁷ De-Chih Lee, Li-Mei Hung, Shou-Chi Huang, Does Job Enjoyment and Organizational Support Affect Emotional Labor?, Journal of Business Research-Türk, Cilt 4, Sayı 2, 2012, s. 15 - 22.

⁵⁷⁸ Pelin Demircan, İş-Aile Çatışması-Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016, s. 54 - 72.

analizlerin sonucunda, organizasyon tarafından sağlanan destek ile doğal davranış arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.⁵⁷⁹

Gülaydın, organizasyon tarafından sağlanan destek ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın kapsamını Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Bu doğrultuda toplam 544 otel çalışanından anket yoluyla veri toplanmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda, organizasyon tarafından sağlanan destek ile doğal davranış arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.⁵⁸⁰

Algılanan sosyal destek ile doğal davranış arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, algılanan sosyal destek ile doğal davranış arasında pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Literatürdeki çalışmalara dayanarak, algılanan sosyal desteğin doğal davranış üzerinde pozitif bir etkisinin olacağı söylenebilmektedir. Algılanan sosyal destek ile doğal davranış arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalara ilişkin özet bilgiler Tablo 12’de yer almaktadır.

Tablo 12: Algılanan Sosyal Destek İle Doğal Davranış Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalar

Yazar	Yayın Adı	Yıl	Sektör	Yöntem	Sonuç
Asena Altın Gülova, Bedrettin Türker Palamutçuoğlu, Aynur Terzi Palamutçuoğlu	Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma	2013	Eğitim	Anket	Amirin çalışanlara sağladığı sosyal destek ile doğal davranış arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır

⁵⁷⁹ Zeynep Oktuğ, Algılanan Örgütsel Destek İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Prestijin Biçimlendirici Etkisi, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 12, Sayı 46, 2013, s. 373 - 374.

⁵⁸⁰ Mustafa Gülaydın, Algılanan Örgütsel Destek İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma: Afyonkarahisar’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019, s. 109 - 142.

De-Chih Lee, Li-Mei Hung, Shou-Chi Huang	Does Job Enjoyment and Organizational Support Affect Emotional Labor?	2012	Eğitim	Anket	Algılanan sosyal desteğin doğal davranış üzerinde düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır
Pelin Demircan	İş-Aile Çatışması-Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma	2016	Eğitim	Anket	Lider desteği ile doğal davranış arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır
Zeynep Oktuğ	Algılanan Örgütsel Destek İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Prestijin Biçimlendirici Etkisi	2013	Hazır Giyim	Anket	Algılanan sosyal destek ile doğal davranış arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır
Mustafa Gülaydın	Algılanan Örgütsel Destek İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği	2019	Turizm	Anket	Algılanan sosyal destek ile doğal davranış arasında orta düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır

2.2.2 Diğer Örgütsel Faktörler

Literatür incelendiğinde genel olarak iş özellikleri, yönetim tarzı ve organizasyon yapısının işe yabancılaşmayı etkileyen diğer örgütsel faktörler olarak ele alındığı görülmektedir. Bu faktörler alt başlıklarda kısaca açıklanacaktır.

2.2.2.1 İş Özellikleri

İş özellikleri modeli endüstri ve örgüt psikolojisi kapsamında iş motivasyonunu ve iş tatminini birlikte açıklamaktadır. İş görenin iş motivasyonunu ve iş tatminini etkileyen içsel faktörlerle ilgilenen bu model, 1950 ve 1960 yıllarında ortaya çıkan iş

genişletme ve iş zenginleştirme uygulamalarının çalışanlar üzerindeki etkisini araştırmak üzere geliştirilmiştir. İş modelinin ortaya çıkmasında rol oynayan birtakım gelişmeler bulunmaktadır. Taylor işlerin yeniden tasarımına yönelik birtakım çalışmalar gerçekleştirmiştir. İşi basitleştirme bu çalışmalar kapsamında ortaya çıkmıştır. Ancak basit hale getirilen işler çalışanları psikolojik açıdan olumsuz etkilemiş ve monotonluk yaratmıştır. Monotonluk ise bıkkınlığa yol açarak iş tatmininde azalma meydana getirmiştir. Özellikle alışanların zaman içerisinde refah düzeyi ve eğitim seviyesi arttıa basitleştirilmiş işler çalışanlar için yeterli olmamıştır. Bu sebeple işler yeniden tasarlanırken iş basitleştirmenin yerine iş zenginleştirme tercih edilmiştir. Zaman içerisinde iş zenginleştirmeyle birlikte hali hazırda motivasyon ve iş tatmini kuramlarının birleştirilmesiyle iş özellikleri modeli oluşturulmuştur.⁵⁸¹ İş zellikleri modeline göre, bir işin özellikleri işe yönelik üç farklı tutumu ortaya çıkarmaktadır. İlk olarak iş görenler işin anlamlı, değerli ve faydalı olmasını beklemektedir. Bu yüzden yapılan işin anlamlı olması iş görenleri etkileyen bir unsur olarak görülmektedir. İkinci olarak iş görenler yaptıkları işin sonucunu takip etmekte ve sorumluluk üstlenmektedir. Dolayısıyla işin özellikleri iş görenlerin sorumluluk düzeyini ve hesap verebilme yeteneğini etkilemektedir. Son olarak iş görenler yaptıkları işi etkin bir şekilde yerine getirip getirmediğine yönelik bilgi sahibi olmak istemektedir. İş görenlerde meydana gelen bu tutumlar ise iş görenlerin içsel motivasyonu, performansı, iş tatmini ve işe devam etme arzusu üzerinde etkili olmaktadır. Bunun dışında kişiisel gelişim ihtiyaı yüksek olan iş görenler işe daha pozitif yaklaşarak yaptıkları iş sonucunda olumlu sonuçlar elde edebilmektedir.⁵⁸²

İş zellikleri modeline göre çalışanlar tarafından yapılan bir işin temel olarak beş özelliği bulunmaktadır. Bu zellikler beceri çeşitliliği, işin bütünlüğü, işin anlamlılığı, geri bildirim ve özerklikten oluşmaktadır.⁵⁸³ Beceri eşitliliği bir işin gerçekleştirilmesinde çalışanların çeşitli becerilerini kullanabilme derecesini ifade etmektedir. Bir işin gerçekleştirilmesinde çalışanların birden fazla becerisinden

⁵⁸¹ Reyhan Bilgi, İş zellikleri Kuramı: Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme, Türk Psikoloji Yazıları, Cilt 11, Sayı 22, 2008, s. 67 - 68.

⁵⁸² J. Richard Hackman, Greg R. Oldham, Motivation Through The Design of Work: Test of A Theory, Organizational Behavior and Human Performance, Cilt 16, 1976, s. 255 - 259.

⁵⁸³ J. Richard Hackman, Greg R. Oldham, a.e., 1976, s. 256.

yararlanıldığında, yapılan bu iş kendileri için özel bir anlam ifade etmektedir. Aynı zamanda yapılan bir iş çalışanların becerilerini sorgulamasına ve becerilerini geliştirmesi gerektiğini düşünmesine neden olduğunda, bu iş yine çalışanlar için anlamlılık kazanmaktadır.⁵⁸⁴ İşin bütünlüğü, baştan sona kadar yapılan bir işin tanımlanabilir parçasının ve bütünüünün tamamlanma derecesini ifade etmektedir. Örnek olarak bir çalışan ürünün tamamının montajını gerçekleştirdiğinde yaptığı işi daha anlamlı bulmaktadır. Çalışan ürünün sadece küçük bir parçasından sorumlu olduğunda ise işin anlamlılık düzeyi azalmaktadır. İşin anlamlılığı, bir işin işyerinde veya dış çevrede bulunan insanların yaşamları veya çalışmaları üzerindeki etki derecesini ifade etmektedir. Bir çalışan yaptığı işin diğer insanlar üzerinde olumlu bir etkisinin olduğunu algıladığında yapılan işin anlamlılık düzeyi artmaktadır. Örnek olarak hava taşıtı fren tertibatlarında somunları sıkın çalışanlar, küçük kutuları tel raptiyelerle dolduran çalışanlara göre yaptığı işi daha anlamlı bulmaktadır.⁵⁸⁵ Nitekim fren tertibatı diğer insanların güvenliği için kritik öneme sahip olduğundan dolayı, fren tertibatlarında somunları sıkın çalışanlar yaptığı bu işi anlamlı bulmaktadır. Özerklik, çalışanların bir işin planlanmasında ve gerçekleştirilmesinde kullanılan prosedürleri özgür ve bağımsız bir şekilde belirleyebilmesini ifade etmektedir. Özerklik gücü yüksek olan çalışanlar yaptıkları işin sonuçlarına yönelik kişisel sorumluluk üstlenmektedir. Özerk şekilde yerine getirilen bir işin sonuçları çalışanın çabalarına, girişimlerine ve kararlarına bağılı olmaktadır. Bu durumda iş özerk olarak gerçekleştiriliyorsa, üst yöneticilerden gelen talimatların veya resmi iş prosedürlerinin işin sonuçları üzerinde etkisi bulunmamaktadır.⁵⁸⁶ Geri bildirim, çalışanların sergiledikleri performansın etkinliğine yönelik yöneticilerinden ve iş arkadaşlarından doğrudan ve net bilgi elde edebilmesini ve bu süre boyunca işin gerektirdiği faaliyetleri yürütebilmesini ifade etmektedir.⁵⁸⁷ Geri bildirim çalışanların gerçekleştirdiği işe dayanmaktadır. Çalışanlar herhangi bir iş yapmadan yöneticilerin ve iş arkadaşlarının

⁵⁸⁴ J. Richard Hackman, Greg R. Oldham, a.e., 1976, s. 257.

⁵⁸⁵ J. Richard Hackman, Greg R. Oldham, a.e., 1976, s. 257.

⁵⁸⁶ J. Richard Hackman, Greg R. Oldham, a.e., 1976, s. 257 - 258.

⁵⁸⁷ J. Richard Hackman, Greg R. Oldham, a.e., 1976, s. 258.

geri bildirimi söz konusu olmamaktadır. Dolayısıyla geri bildirim iş dışındaki herhangi bir faktör sonucunda ortaya çıkmamaktadır.⁵⁸⁸

2.2.2.2 Yönetim Tarzı

Yönetim tarzı organizasyonu yönetme biçimi olarak anlaşılmaktadır. Esasında yönetim tarzı işletmelerde faaliyet gösteren bir yaşam biçimini yansıtmaktadır. Buna göre çalışanların inisiyatif almalarına imkân sağlayacak bir iş ortamının oluşturulması beklenmektedir.⁵⁸⁹ Çalışanların kararlara katılımının sağlandığı bir yönetim tarzı söz konusu olduğunda çalışanların üstlendiği sorumluluk artmaktadır. Artan sorumluluk ise çalışanların yöneticileriyle daha fazla fikir alış verişinde bulunması için fırsatlar oluşturmaktadır. Çalışanlar ile yöneticiler arasındaki yakın iletişim yanlış algıların önüne geçmekte ve organizasyonun paylaşılan vizyonu için katkı sunmaktadır.⁵⁹⁰ Buna göre yönetim tarzının pozitif davranışların öncülü olabileceği ifade edilmektedir. Ancak organizasyonda uygulanan yönetim tarzının olumsuz olarak değerlendirilmesi ve benimsenmemesi durumunda üretkenlik karşıtı iş davranışları, iş tatminsizliği, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz durumların meydana gelebileceği belirtilmektedir.⁵⁹¹ Özellikle otokratik veya yarı-otokratik yönetim anlayışının hakim olduğu ve kontrol mekanizmasının sıkı olduğu işletmelerde çalışanların işinden uzaklaşabileceği tahmin edilmektedir.

2.2.2.3 Organizasyon Yapısı

Organizasyon yapısı, organizasyondaki işler ile bu işleri yapacak kişiler arasındaki ilişkilerin açık ve seçik olarak belirlenmesi şeklinde ifade edilmektedir. Bu

⁵⁸⁸ Joe Krasman, Putting Feedback-Seeking Into Context: Job Characteristics and Feedback-Seeking Behaviour, Personnel Review, Cilt 42, Sayı 1, 2013, s. 55.

⁵⁸⁹ Nwadukwe Uche C, Court Ogele Timinepere, Management Styles and Organizational Effectiveness: An Appraisal of Private Enterprises In Eastern Nigeria, American International Journal of Contemporary Research, Cilt 2, Sayı 9, 2012, s. 199

⁵⁹⁰ Jerome Agrusa, Joseph D. Lema, An Examination of Mississippi Gulf Coast Casino Management Styles With Implications For Employee Turnover, UNLV Gaming Research & Review Journal, Cilt 11, Sayı 1, 2007, s. 17.

⁵⁹¹ Pelin Kanten, Funda Ülker, Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 32, 2014, s. 18.

ilişkileri açık bir şekilde önceden belirlenmesi, yazılı olarak el kitaplarının oluşturulması ve organizasyon şemasının geliştirilmesiyle formal organizasyon yapısı meydana gelmektedir. Bu yapıda ifade edilen ilişkiler emir-komuta, yetki, iletişim, sorumluluk, kontrol vb. unsurlardan oluşmaktadır. Böyle bir yapıda bu ilişkiler önceden belirlenerek belirli kalıp, şekil ve yöntemlere bağlanmaktadır. Oysa ilişkilerin formalleşmediği yapılarda ise bu tür ilişkileri önceden belirlemek mümkün olmamakta, ilişkiler kendiliğinden ve genellikle işten bağımsız faktörlerin etkisiyle şekillenmektedir.⁵⁹² Organizasyon yapısını etkileyen faktörler olarak formalleşme ve merkezileşmenin çalışanlar üzerindeki etkisinin dikkate alınması gerekmektedir. Formalleşme hangi işin yapılacağına dair iş tanımlarının net ve kesin bir şekilde belirlenme derecesini ifade etmektedir. Merkezileşme ise çalışanların kararlara katılım derecesini göstermektedir. Formalleşme ve merkezileşme derecesinin yüksek olması durumunda çalışanların işe karşı yabancılaşabileceği belirtilmektedir.⁵⁹³ Bu çerçevede işletmeler kendileri için uygun bir organizasyon yapısı oluşturamazsa, bireysel ve örgütsel etkinlik olumsuz yönde etkilenebilmektedir. Bu durum çalışanların kendi kapasitesinin altında çalışmasına yol açarak iş tatminsizliğine ve işe yabancılaşmaya yol açabilmektedir.⁵⁹⁴ Dolayısıyla çalışanların işe karşı tutumlarının belirlenmesi sürecinde organizasyon yapısı çerçevesinde kendilerine inisiyatif ve karar verme hakkının verilip verilmediği, iş tanımlarının esnek olup olmadığı ve sürekli kontrol edilip edilmediğine yönelik birtakım örgütsel unsurlar etkili olabilmektedir.

İkinci bölümde işe yabancılaşmayı etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler detaylı olarak açıklanmıştır. İşe yabancılaşmayı etkileyen bireysel faktörler olan yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış ve duygusal zekâ ile örgütsel faktör olan algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara yönelik bilgilere yer verilmiştir. Bununla birlikte duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı,

⁵⁹² Tamer Koçel, İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınevi, 18 Baskı, 2020, s. 301.

⁵⁹³ Burce H. Allen, William R. LaFollette, Perceived Organizational Structure and Alienation Among Management Trainees, Academy of Management Journal, Cilt 20, Sayı 2, 1977, s. 335 - 336.

⁵⁹⁴ Saeed Rajaeepour, Arbabisarjou Azizollah, Mahmoud Zivari Rahman, Shokouhi Solmaz, Relationship Between Organizational Structure and Organizational Alienation, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business, Cilt 3, Sayı 12, 2012, s. 191.

doğal davranış ve algılanan sosyal destek ile arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara ilişkin bilgiler sunulmuştur. Diğer taraftan algılanan sosyal desteğin yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranış ile arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara ilişkin bilgiler de ikinci bölümde yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise duygusal zekâ, algılanan sosyal destek, yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışın işe yabancılaşıma üzerindeki etkisini ve duygusal zekâ ile algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşıma üzerindeki etkisinde duygusal emek boyutlarının aracılık etkisini test etmeye yönelik gerçekleştirilen araştırmaya ilişkin bilgiler detaylı bir şekilde yer almaktadır.



BÖLÜM 3:

ARAŞTIRMA

3.1 Araştırmanın Amacı

Duygusal zekâ, algılanan sosyal destek ve duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışın işe yabancılaşma üzerindeki etkisini ortaya koymak ve duygusal zekâ ile algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal emek boyutlarının aracılık rolü üstlenip üstlenmediğini belirlemek araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Bu çalışmada yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış ve duygusal zekâ bireysel faktörler kapsamında ele alınırken, algılanan sosyal destek örgütsel faktör kapsamında ele alınmaktadır. Dolayısıyla yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinin ortaya konulması ve duygusal zekâ ile algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal emek boyutlarının aracılık rolünün incelenmesi amaçlanmaktadır.

3.2 Araştırmanın Kapsamı, Kısıtları ve Yöntemi

Araştırmanın kapsamını İstanbul'da faaliyet gösteren mevduat bankalarında görev yapan gişe/operasyon çalışanları oluşturmaktadır. Türkiye'de TBB'nin 2019 Mart ayında hazırladığı rapora göre toplam 34 mevduat bankası bulunmaktadır. Bu bankaların 3'ü kamu sermayeli, 9'u özel sermayeli, 21'i yabancı sermayeli ve 1'i ise tasarruf mevduat sigorta fonuna devreden bankadan oluşmaktadır. Bu bankalara ait toplam şube sayısı 10,355 iken, İstanbul'da faaliyet gösteren şube sayıları ise 2,729'dur. Türkiye genelinde devlet ve özel mevduat bankalarında toplam 185,581 personel görev yapmaktadır. Şube başına düşen çalışan sayısı ise 18'dir.^{595,596} İstanbul'da görev yapan personel sayısına ise ulaşamamıştır. Araştırmanın

⁵⁹⁵ Bankacılık Sisteminde Banka, Çalışan ve Şube Sayıları, TBB Mart Raporu, Rapor Kodu: DT13, 2019, s. 1.

⁵⁹⁶ Banka ve Şube Bilgileri, (Çevrimiçi) <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/banka%20bilgileri/subeler/65>.

anakütlesini İstanbul'daki kamu ve özel mevduat bankalarında görev yapan gişe/operasyon çalışanları oluşturmaktadır.

Bankacılık sektöründe dijitalleşme ve verimlilik çalışmaları neticesinde şube başına düşen çalışan sayısında azalmanın meydana geldiği belirtilmektedir. Örnek olarak, 2018 verilerine dayanarak Vakıfbank'ın son 10 yılda şube başına düşen çalışan sayısında 6-7 kişilik tasarrufa gittiği ifade edilmektedir. Aynı şekilde yine 2018 verilerine dayanarak Ziraat Bankası'nın son 10 yılda 3 kişilik, Garanti Bankası'nın ise 4-5 kişilik tasarruf gerçekleştirdiği belirtilmektedir. Bunun yanında bankaların genel müdürlükleri şubeler için satış odaklı görevler belirlemektedir. Şubelerin en kritik görevinin hedef kitlelerine uygun yeni müşteriler kazanmak ve mevcut müşterilere yönelik çapraz satışları artırmak olduğu ifade edilmektedir. Bu doğrultuda şubelerin pazarlama faaliyetlerine ağırlık verdiği ve verimlilik adına operasyonel faaliyetleri azalttığı belirtilmektedir.⁵⁹⁷ Bankacılık sektöründeki dijitalleşme çalışmaları ve şubelerin pazarlama faaliyetlerine verdiği önem göz önüne alındığında, şubelerde ortalama 4 gişe/operasyon çalışanının görev yaptığı varsayılmaktadır. Buna göre anakütlenin ortalama 10,916 gişe/operasyon çalışanından oluştuğu söylenebilmektedir. Yapılan örneklem hesabına göre ise en az 371 gişe/operasyon çalışanından veri toplanması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda veri toplama süreci gerçekleştirilmiş ve toplam 376 gişe/operasyon çalışanından veri elde edilmiştir. Bankaların gişe/operasyon bölümünde görev yapan çalışanlar müşterilerle yoğun bir iletişim kurarak kaliteli hizmet sunmaya çalışmaktadır. Bu süreçte çalışanların müşteri memnuniyetini sağlayabilmesi için duygu ve davranışlarını müşterileri tatmin edecek şekilde düzenleyebilmesi gerekmektedir. Bu süreçte yıpranan çalışanlar bankacılık faaliyetlerine karşı soğuyabilmektedir. Ayrıca gişe/operasyon bölümünde yapılan işler genel olarak rutin, çeşitlilik gerektirmeyen ve sürekli onay mekanizmasını geçerli kılan bir yapıya sahip olduğu için çalışanların işten sıkılabileceği öngörülmektedir. Buna dayanarak bankacılık gişe/operasyon bölümünde işe karşı yabancılaşmanın meydana gelebileceği ve işe yabancılaşmayı etkileyen kişisel ve örgütsel faktörlerin söz konusu olabileceği tahmin edilmektedir.

⁵⁹⁷ (Çevrimiçi) <https://www.capital.com.tr/finans/bankacilik/banka-subelerinde-calisan-sayisi-azaliyor>.

İşe karşı yabancılaşmayı etkileyen kişisel faktör olarak yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış ve doğal davranış araştırma kapsamında ele alınmıştır. Banka ve şube yönetimlerinin çalışanlarından müşterilere karşı sergilemesini bekledikleri birtakım davranış ve duygu gösterim kuralları bulunmaktadır. Bu davranış ve duygu gösterim kurallarına uyma zorunluluğu gişe/operasyon çalışanlarının işe karşı tutumlarını olumsuz yönde etkileyerek işe karşı yabancılaşmalarına yol açabilmektedir. Bu beklentilere cevap verilebilmesi ve beklenen davranış ve duyguların oluşabilmesi her çalışan açısından farklılık göstermektedir. Bazı çalışanlar bu beklentileri yerine getirmek için sahte davranış ve duygu gösteriminde bulunurken veya bu davranış ve duyguları yansıtmak için çaba gösterirken, bazı çalışanlar ise samimi ve doğal bir şekilde müşterilere yaklaşabilmektedir. Dolayısıyla yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışın işe yabancılaşmayı açıklamada kişisel faktörler olarak ele alınması gerektiği düşünülmektedir. Diğer taraftan bankacılık sistemi içerisinde meydana gelen stres ve zorluklara karşı dayanıklı olabilmek, mücadele edebilmek ve iş arkadaşları ile yöneticilerin duygu ve davranışlarını anlayabilmek işe yabancılaşmanın azalmasında etkin rol oynayabilmektedir. Bu özellikler göz önüne alınarak işe yabancılaşmayı etkileyen kişisel bir faktör olarak duygusal zekânın araştırmaya dâhil edilmesine karar verilmiştir. Duygusal zekâ kişilerin bankacılık sisteminin getirdiği stres ve zorluklar karşısında duygularını yönetebilmesi, kontrol edebilmesi ve empati kurabilmesi açısından önem teşkil etmektedir. Duygularını kontrol edebilen, kendisinin ve başkalarının duygularını anlayabilen çalışanlar işin getirdiği zorlukların üstesinden gelerek işe karşı olumsuz tutum göstermeyebilmektedir. Ancak duygularını kontrol etmekte başarılı olamayan, başkalarının duygularını anlayamayan ve empati kuramayan çalışanlar işe karşı soğuyabilmektedir. Dolayısıyla duygusal zekânın da işe yabancılaşmayı açıklamada ele alınması gerektiği düşünülmektedir. Duygusal zekâ kişiye özgü bir durum olduğu işe yabancılaşmayı etkileyebilen kişisel bir faktör olarak ele alınmıştır. İşe yabancılaşmanın önüne geçilmesi için çalışanların sadece duygusal zekâyâ sahip olması yeterli olmamaktadır. Her bir çalışan aynı kurum içerisinde birçok çalışan ve yöneticiyle iletişim kurmaktadır. Çalışanların ve yöneticilerin birbirine destek vermesi işe karşı tutumun belirleyici faktörlerinden birisi olabilmektedir. Çalışanların ve

yöneticilerin birbirine sağladığı destek organizasyon içinde gerçekleştiğinden ve örgütsel değerlerle ilişkili olabileceğinden dolayı çalışanların algıladığı sosyal destek örgütsel bir faktör olarak ele alınmaktadır. İş arkadaşlarından ve şube yöneticilerinden kişisel konularda destek alan, fiziksel destek gören, kendini iş çevresine ait hisseden ve kendine saygısı olan çalışanların genel olarak işe karşı olumlu tutum sergileyebileceği düşünülmektedir. Bu durumda da işe yabancılaşmanın azalabileceği öngörülmektedir. Bu doğrultuda algılanan sosyal destek işe yabancılaşmayı açıklamada örgütsel faktör olarak ele alınmakla birlikte, işe yabancılaşmayı etkileyen sosyal bir faktör olarak da düşünülebilmektedir. Bu faktörler göz önüne alındığında araştırma kapsamında bankacılık sektörünün incelenmesinin uygun olacağı düşünülmektedir.

Çalışmada anket yöntemi kullanılmış ve kolayda örneklem yoluyla İstanbul'un genel olarak her bölgesine gidilerek anketler dağıtılmıştır. Dolayısıyla veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Anket işe yabancılaşma, yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal desteğe ilişkin 5'li Likert tipi ölçeğinden ve demografik sorulardan oluşmaktadır.

Araştırmanın verilerini toplarken bölgesel bir ayrım ve müşteri profilleri göz önüne alınmamıştır. İstanbul'un genel olarak bütün bölgelerinden veriler toplanmış ve analizler bu veriler ışığında gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla araştırma verileri toplanırken bölge ve müşteri profillerinin dikkate alınmaması araştırmanın kısıtını oluşturmaktadır.

3.3 Araştırmada Kullanılan Ölçekler

İşe Yabancılaşma: Mottaz tarafından geliştirilen işe yabancılaşma ölçeği kullanılmıştır.⁵⁹⁸ Ölçek toplam 3 boyut ve 21 ifadeden oluşmaktadır. Yetkisizlik, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma işe yabancılaşmanın boyutlarını oluşturmaktadır (Bkz. Ek 1).

⁵⁹⁸ Clifford J. Mottaz, a.g.e., 1981, s. 527 - 528.

Yüzeysel Rol Yapma Davranışı, Derinden Rol Yapma Davranışı ve Doğal Davranış: Diefendorff vd., tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeğinden yararlanılmıştır.⁵⁹⁹ Ölçek üç boyuttan oluşmaktadır. Bu üç boyut yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranıştan oluşmaktadır. Yüzeysel rol yapma davranışı 7 ifade, derinden rol yapma davranışı 4 ifade ve doğal davranış 3 ifade ile ölçülmektedir (Bkz. Ek 1).

Duygusal Zekâ: Wong ve Law tarafından geliştirilen duygusal zekâ ölçeği kullanılmıştır.⁶⁰⁰ Ölçek toplam 4 boyut ve 16 ifadeden oluşmaktadır. Kişilerin kendi duygularını değerlendirmesi, kişilerin başkalarının duygularını değerlendirmesi, duyguların yönetimi ve duygulardan yararlanılması duygusal zekânın boyutlarını oluşturmaktadır (Bkz. Ek 1).

Algılanan Sosyal Destek: Payne vd., tarafından geliştirilen algılanan sosyal destek ölçeği kullanılmıştır.⁶⁰¹ Ölçek 4 boyut ve 16 ifadeden oluşmaktadır. Kişisel konularda destek, fiziksel destek, aidiyet desteği ve öz saygı desteği algılanan sosyal desteğin boyutlarını oluşturmaktadır (Bkz. Ek 1).

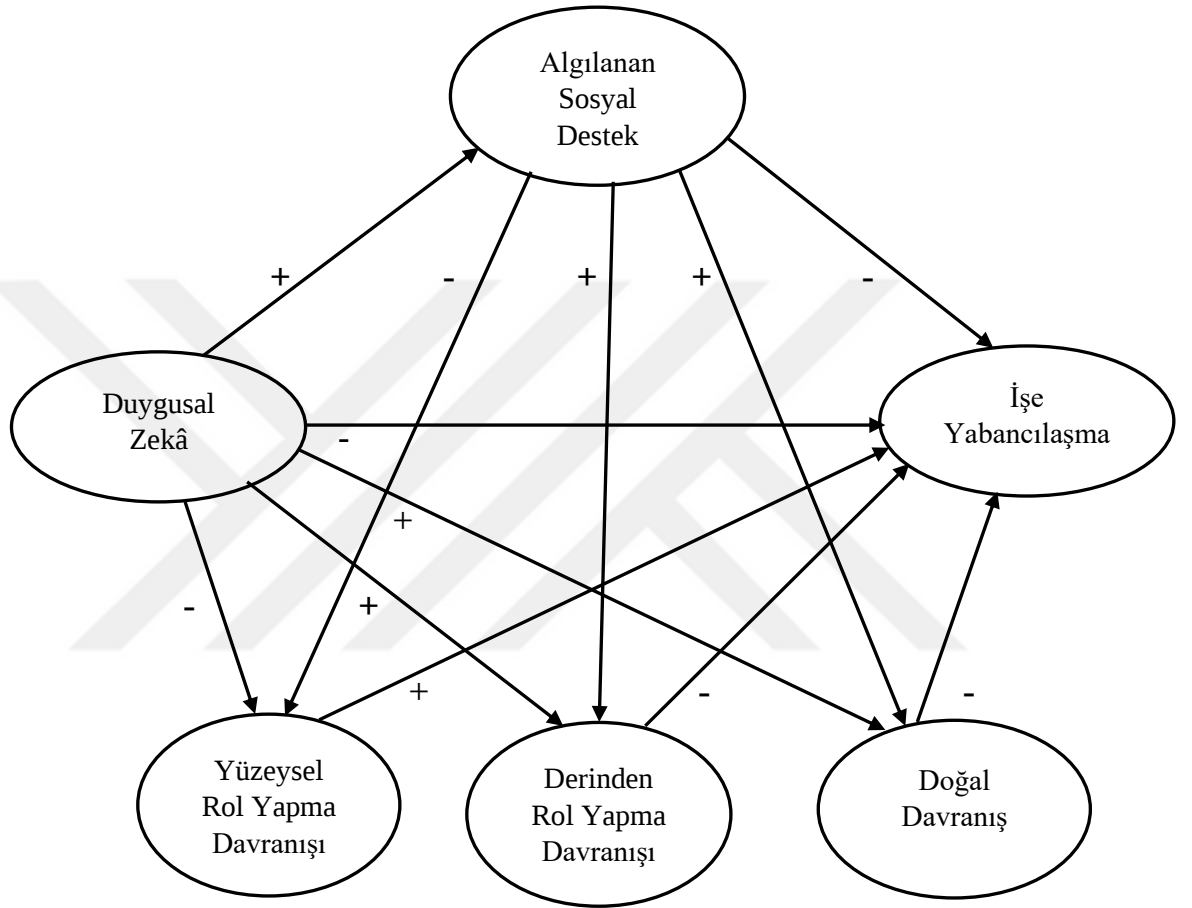
⁵⁹⁹ James M. Diefendorff, Meredith H. Croyle, Robin H. Gosserand, a.g.e., 2005, s. 354 - 355.

⁶⁰⁰ Chi-Sum Wong, Kenneth S. Law, a.g.e., 2002, s. 270 - 271.

⁶⁰¹ Thomas J. Payne, Michael Andrew, Kenneth R. Butler, Sharon B. Wyatt, Patricia M. Dubbert, Thomas H. Mosley, a.g.e., 2012, s. 4.

3.4 Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan model şu şekildedir:



Şekil 1: Araştırma Modeli

Araştırmanın modeli doğrultusunda oluşturulan hipotezler ise şu şekildedir:

Yüzeysel rol yapma davranışını sergileyen çalışanlar üst yönetim tarafından talep edilen duyguları ortaya koymakta ancak hissettiği gerçek duygularıyla da çatışma yaşamaktadır. Yaşanan bu çatışma çalışanlarda duygusal uyumsuzluğa yol açmaktadır.⁶⁰² Çalışanların yaşadığı duygusal uyumsuzluk çalışanlarda gerginliğe neden olabileceği gibi aynı zamanda amaç ve hedeflerinden uzaklaşmalarına ve

⁶⁰² Anat Rafaeli, Robert I. Sutton, a.g.e., 1987, s. 32

yaşanan strese bağlı olarak işten kendilerini geri çekmesine neden olabilmektedir.⁶⁰³ Bunun yanında yaşanan duygusal uyumsuzluk neticesinde kişi ile yaptığı iş arasında da uyumsuzluğun artması, öz saygının azalması, depresyon, sinizm ve işe yabancılaşmanın artması beklenmektedir.⁶⁰⁴ Yapılan çalışmalar yüzeysel rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde pozitif bir etkiye sahip olabileceğini göstermektedir. Ashforth ve Humphrey, duygusal emek üzerine hazırladığı kavramsal çalışmada yüzeysel rol yapma davranışını sergileyen çalışanlarda duygusal uyumsuzluğun meydana geldiği ve ortaya çıkan uyumsuzluğun işe yabancılaşmaya yol açabileceği ifade edilmiştir.⁶⁰⁵ Kaya ve Serçeoğlu, yaptıkları görgül bir çalışmada çalışanların yaşadığı duygusal çelişkinin işe yabancılaşma üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir.⁶⁰⁶ Cropanzano vd.,'nin yaptıkları kavramsal çalışmada yine duygusal emek stratejilerinden olan yüzeysel rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde pozitif bir etkiye sahip olacağı belirtilmiştir.⁶⁰⁷ Yapılan bazı çalışmalarda da yüzeysel rol yapma davranışının işe yabancılaşmanın boyutu olan kendine yabancılaşmayı artırdığına yönelik sonuç ortaya çıkmıştır.^{608,609,610} Ortaya konulan bu bilgiler ışığında geliştirilen hipotez şu şekildedir:

1H₁: Yüzeysel rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde pozitif bir etkisi vardır.

Derinden rol yapma davranışı sergileyen çalışanlar müşterilere karşı pozitif duygular ve tepkiler göstermek için çaba sarf etmektedir. Bu şekilde davranan çalışanların işine karşı olumlu şekilde yaklaşmaya çalışacağı ve yaptığı işten tatmin almak isteyeceği düşünülmektedir.⁶¹¹ İşini benimsemeyen ve kendini kurumun bir parçası olarak görmeyen çalışanlar metalaşma ve verimsizleşme ile karşı karşıya kalabilmektedir. Verimsizlik çalışanlar üzerinde olumsuz etki yaparak hem kendi iç

⁶⁰³ Mehmet Halit Yıldırım, Emel Eylül Erul, a.g.e., 2013, s. 93.

⁶⁰⁴ Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey, a.g.e., 1993, s. 96-97.

⁶⁰⁵ Blake E. Ashforth, Ronald H. Humphrey, a.g.e., 1993, s. 96-97.

⁶⁰⁶ Ufuk Kaya, Neslihan Serçeoğlu, a.g.e., 2013, s. 334.

⁶⁰⁷ Russell Cropanzano, Howard M. Weiss, Steven M. Elias, a.g.e., 2004, s. 67.

⁶⁰⁸ Melissa M. Sloan, a.g.e., 2014, s. 283.

⁶⁰⁹ Kornelia Lazanyi, a.g.e., 2010, s. 154.

⁶¹⁰ Nuran Bayram, Serpil Aytaç, Salih Dursun, a.g.e., 2012, s. 303.

⁶¹¹ John D. Kammeyer-Mueller, Alex L. Rubenstein, David M. Long, Michael A. Odio, Brooke R. Buckman, Yiwen Zhang, Marie D. K. Halvorsen-Ganepola, a.g.e., 2013, s. 55 - 58.

dünyalarından hem de yaptıkları işten uzaklaşmalarına neden olabilmektedir.⁶¹² Yapılan çalışmalar derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkiye sahip olabileceğini göstermektedir. Yıldırım ve Türker, yaptıkları görgül bir çalışmada derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Kurt, derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşmayı negatif yönde etkilediğine yönelik başka bir araştırma gerçekleştirmiştir.⁶¹³ Çelik vd.,’nin gerçekleştirdikleri çalışmada derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşmanın boyutlarından olan kendine yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.⁶¹⁴ Ortaya konulan bu bilgiler ışığında geliştirilen hipotez şu şekildedir:

2H₁: Derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisi vardır.

Üst yönetim tarafından talep edilen duygular ile çalışanların gerçek duygularının örtüştüğü doğal davranışta çalışanlar hissettiklerini gizlemeye gerek duymamaktadır.⁶¹⁵ Duygularını doğal bir şekilde yaşayan ve sergileyen çalışanların kendilerinden beklenen duygu gösterim kurallarıyla çatışması beklenmemektedir. Kendi duygularıyla çatışma yaşamayan çalışanlarda kimlik bunalımı meydana gelmemektedir. Duygu ve kimlik çatışması yaşamayan çalışanların daha az duygusal tükenme yaşayacağı ve işinden uzaklaşmayacağı belirtilmektedir.⁶¹⁶ Yapılan çalışmalar doğal davranışın işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkiye sahip olabileceğini göstermektedir. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde genel olarak doğal davranışın işe yabancılaşma üzerinde düşük düzeyde negatif yönde bir etkisinin

⁶¹² Zeylan Kurt, a.g.e., 2013, s. 32.

⁶¹³ Zeylan Kurt, a.g.e., 2013, s. 41.

⁶¹⁴ Mazlum Çelik, Akif Tabak, Murat Paşa Uysal, Ünsal Sıgır, Ömer Türünç, a.g.e., 2010, s. 51.

⁶¹⁵ Hüseyin Aslan, İbrahim Sani Mert, Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Rolü, Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, Cilt 11 Sayı 9, 2019, s. 1742.

⁶¹⁶ Memduh Begenirbaş, a.g.e., 2015, s. 253.

bulunduğuna yönelik sonuç ortaya çıkmaktadır.^{617,618,619,620} Ortaya konulan bu bilgiler doğrultusunda geliştirilen hipotez şu şekildedir:

3H₁: Doğal davranışın işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisi vardır.

Duygusal zekânın çalışanların işe karşı pozitif tutum geliştirmesinde ve işten tatmin olabilmeyi öğrenmesi sürecinde en çok bilinen unsurlardan birisi olduğu söylenmektedir. Duygusal zekâ iş performansının artırılmasında, iş hayatı kalitesinin ve insan ilişkilerinin geliştirilmesinde önemli bir araç olarak görülmektedir.⁶²¹ Literatürde yapılan çalışmalar duygusal zekânın işe yabancılaşmayı negatif yönde etkilediğine yönelik sonuçlar sunmaktadır. Kaur, duygusal doygunluğun yabancılaşma üzerinde negatif etkisi olduğunu tespit etmiştir. Çalışmada duygusal doygunluk, kişilerin duyguları üzerinde kontrol gücüne sahip olması şeklinde tanımlanmıştır.⁶²² Singh,⁶²³ Kaur ve Singh⁶²⁴ ile Shrivastava ve Mukhopadhyay'ın⁶²⁵ eğitim sektöründe yaptıkları çalışma sonucunda duygusal zekânın işe yabancılaşmayı negatif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Ortaya konulan bu bilgiler doğrultusunda geliştirilen hipotez şu şekildedir:

4H₁: Duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisi vardır.

Çalışanların algıladığı sosyal destek kendileri için birçok işlevi yerine getirmektedir. Bu işlevlerden belki de en önemlisi işe yabancılaşmaya yönelik ortaya çıkmaktadır. Sosyal gruplarda oluşan normlar sosyal desteğin ortaya çıkmasında önemli bir faktör olarak bilinmektedir. Nitekim çalışanlar sosyal grupların belirlediği normlara uyum sağlayabilirse çalışanların bu normları içselleştirdiği söylenebilmektedir. Bu durumda çalışanlar kendisine ait ve başkalarıyla

⁶¹⁷ Hüseyin Aslan, a.g.e., 2018, s. 166.

⁶¹⁸ Funda Çivit Kökden, Murşit Işık, a.g.e., 2018, s. 1230.

⁶¹⁹ Gizem Köse, a.g.e., 2019, s. 121.

⁶²⁰ Uğur Ünal, a.g.e., 2017, s. 67.

⁶²¹ Aurora Adina Colomeischi, Tudor Colomeischi, Teachers' Attitudes towards Work in Relation with Emotional Intelligence and Self-Efficacy, Procedia-Social and Behavioral Sciences, Sayı 159, 2014, s. 616.

⁶²² Kamalpreet Kaur, a.g.e., 2014, s. 555.

⁶²³ Gurmit Singh, a.g.e., 2015, s. 68.

⁶²⁴ Jasbir Kaur, Gurmit Singh, a.g.e., 2015, s. 35.

⁶²⁵ Anupama Shrivastava, Anjana Mukhopadhyay, a.g.e., 2009, s. 101-104

paylaşabileceği istekleri ve arzuları ortaya çıkarabilmektedir. Süreç içerisinde çalışanlarda güçsüzlük duygusu yerine, grup tarafından paylaşılan normlara dayalı kişisel bir gönüllülük bağı ortaya çıkabilmektedir.⁶²⁶ Literatürde yapılan çalışmalar çalışanların algıladığı sosyal desteğin işe yabancılaşmanın azaltılmasında önemli bir faktör olabileceğine yönelik sonuçları ortaya koymaktadır. Mottaz, gerçekleştirdiği görgül bir çalışmada yönetici ve iş arkadaşları desteğinin eksikliği ile işe yabancılaşmanın güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutları arasında pozitif bir ilişki tespit etmiştir.⁶²⁷ Nair ve Vohra, bilgi teknolojileri sektöründe yaptığı bir çalışmada iş çevresindeki sosyal ilişkilerden elde edilen tatmin düzeyi ile işe yabancılaşma arasında negatif bir ilişki ortaya koymuştur.⁶²⁸ Pearlin, gerçekleştirdiği çalışma sonucunda hastane servislerinde veya bölümlerinde arkadaşı olmayan ve bu doğrultuda başkalarıyla sosyal ilişkileri bulunmayan hemşirelerin işe karşı yabancılaştığını tespit etmiştir.⁶²⁹ Ortaya konulan bu bilgiler ışığında geliştirilen hipotez şu şekildedir:

5H₁: Algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisi vardır.

Duygusal zekâ iş ortamındaki sosyal ilişkilerin geliştirilmesi ve iş çevresine uyum sağlanması sürecinde önemli bir rol oynamaktadır. Kişilerarası iletişim sosyal etkileşim için gereklilik arz etmektedir. Bu iletişim sürecinde çalışanların duygularını yönetebilmesi ve başkalarına karşı duyarlılık gösterebilmesi duygusal zekânın yüksek olması ile mümkündür. Duygusal zekâ başkalarıyla iletişim kurarken kişilerin öz yönetimini sağlayacak ve sosyal ilişkilere bağlılık gösterecek kişisel ve sosyal yetenekleri içermektedir.⁶³⁰ Duygusal zekâ ile algılanan sosyal destek arasındaki ilişkiye yönelik literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde pozitif etkisi olduğuna yönelik sonuç ortaya çıkmıştır.

⁶²⁶ Leonard I. Pearlin, a.g.e., 1962, s. 323.

⁶²⁷ Clifford J. Mottaz, a.g.e., 1981, s. 522.

⁶²⁸ Nisha Nair, Neharika Vohra, a.g.e., 2010, s. 607.

⁶²⁹ Leonard I. Pearlin, a.g.e., 1962, s. 324.

⁶³⁰ Albulena Metaj-Macula, a.g.e., 2017, s. 58.

Toyama ve Mauno,⁶³¹ Ju vd.,⁶³² Kong vd.,⁶³³ ile Öcal ve Şener'in⁶³⁴ gerçekleştirdikleri çalışmaların sonucunda duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde pozitif etkisinin bulunduğuna yönelik sonuç ortaya çıkmıştır. Di Fabio ve Kenny yaptıkları çalışmada duygusal zekâ boyutlarından olan duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanılmasının algılanan sosyal destek üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir.⁶³⁵ Ortaya konulan bu bilgiler ışığında geliştirilen hipotez şu şekildedir:

6H₁: Duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde pozitif bir etkisi vardır.

Duygusal zekânın işe karşı pozitif tutum geliştirilmesinde ve işten uzaklaşmanın önüne geçilmesinde önemli bir faktör olduğu literatürdeki çalışmalarda belirtilmiştir. Kendi duygularını ve iş çevresinde yer alan paydaşlar ile müşterilerin duygularını anlayan ve farkına varan çalışanlar işe karşı önyargısız yaklaşabilmektedir. Ayrıca çalışanların duygusal zekâ yeterliliğiyle birlikte iş çevresinden alacağı sosyal desteğin işe daha çok bağlanmalarına yardımcı olabileceği düşünülmektedir. Nitekim iş çevresinden sosyal destek görmeyen çalışanların duygusal zekâsına güvenerek devamlı olarak işe karşı pozitif tutum sergilemesi zor olabilmektedir. Dolayısıyla duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerinde negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu, ancak iş çevresinden sosyal destek alınmadığı sürece bu anlamın kaybolacağı düşünülmektedir.

7H₁: Duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin aracılık rolü vardır.

Duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışını azaltıcı bir faktör olabileceği literatürdeki çalışmalarda belirtilmiştir. Çalışanların kendi duygularının ve başkalarının duygularını anlayabilmesi ve empati kurabilmesi neticesinde sahte davranışlardan uzak duracağı düşünülmektedir. Sahte duyguları yansıtmayan

⁶³¹ Hiroyuki Toyama, Saija Mauno, a.g.e., 2017, s. 18.

⁶³² Chengting Ju, Jijun Lan, Yuan Li, Wei Feng, Xuqun You, a.g.e., 2015, s. 62.

⁶³³ Feng Kong, Jingjing Zhao, Xuqun You, a.g.e., 2012, s. 1041-1042.

⁶³⁴ Kubilay Öcal, Ender Şenel, a.g.e., 2016., s. 144.

⁶³⁵ Annamaria Di Fabio, Maureen E. Kenny, a.g.e., 2012, s. 468-469.

Çalışanların kendilerinden beklenen duygu gösterim kurallarıyla çatışmayacağı tahmin edilmektedir. Kendi duyguları ile kendilerinden beklenen duygu gösterim kuralları arasında çatışma yaşamayan çalışanlarda stres ve gerginliğın daha az olacağı ve işe karşı önyargılı yaklaşmayacağı söylenebilmektedir. Dolayısıyla duygusal zekânın işe yabancılaşmayı azaltıcı bir faktör olabileceğı ancak çalışanların da yüzeysel rol yapma davranışından kaçınması durumunda bu ilişkinin anlamlı olacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda oluşturulan hipotez şu şekildedir:

8H₁: Duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide yüzeysel rol yapma davranışının aracılık rolü vardır.

Duygusal zekânın derinden rol yapma davranışını artırıcı bir faktör olabileceğı literatürdeki çalışmalarda belirtilmiştir. Çalışanların duygularını kontrol edebilmesi ve yönetebilmesi sonucunda müşterilere karşı yansıtılması gereken duyguları hissedebilmek için çaba göstermek daha kolay olabilmektedir. Çalışanların kendilerinden beklenen duyguları hissedebilmesi durumunda ise işten uzaklaşmayacağı ve iş ile kendileri arasında bağlantı kurmaya çalışacakları tahmin edilmektedir. Dolayısıyla duygusal zekânın işe yabancılaşmayı azaltıcı bir faktör olabileceğı ancak çalışanların da derinden rol yapma davranışını benimsemesi durumunda bu ilişkinin anlamlı olacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda oluşturulan hipotez şu şekildedir.

9H₁: Duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide derinden rol yapma davranışının aracılık rolü vardır.

Duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olabileceğı literatürdeki çalışmalarda belirtilmiştir. Diğer taraftan çalışanların müşterilere karşı doğal ve samimi davranış sergilemesi durumunda da işten uzaklaşmanın azalacağı dile getirilmiştir. Çalışanlar duygularını kontrol ederek ve duygularını yöneterek hem daha doğal davranabilmekte hem de üst yönetimin kendilerinden beklediğı duyguları yansıtabilmektedir. Doğal davranış sergileyen çalışanların da daha az stres yaşayacağı ve zamanını daha güzel geçireceğı varsayılmaktadır. Buna göre çalışanların duygusal zekâsı yüksek olsa bile rahat

davranış sergileyemediğinde ve kendi özünü yansıtamadığında işten aldığı tatmin düzeyi azalabilmektedir. Bu durum da çalışanların işten uzaklaşmasına neden olabilmektedir. Buna dayanarak duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğu, ancak çalışanlar rahat ve bilinçli davranış sergileyemediği sürece bu etkinin ortadan kaybolacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda oluşturulan hipotez şu şekildedir:

10H₁: Duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide doğal davranışın aracılık rolü vardır.

İş çevresinden sosyal destek gören çalışanların isteklerini paylaşabileceği, daha arzulu çalışacağı ve sahip olacağı mücadele gücü sayesinde yetersizlik hissine kapılmayacağı literatürdeki çalışmalarda belirtilmiştir. Sosyal desteğin çalışanların sahte davranışlarını azaltmasına ve daha gerçekçi duygularını yansıtmasına katkı sağladığı literatürdeki çalışmalarda ifade edilmektedir. Çalışanların sahte davranışlarını azaltması durumunda duygusal çelişki yaşamayacağı ve işini yaparken kendilerini daha rahat hissedeceği tahmin edilmektedir. Dolayısıyla algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşmayı azaltıcı bir faktör olabileceği ancak çalışanların da yüzeysel rol yapma davranışından kaçınması durumunda bu ilişkinin anlamlı olacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda oluşturulan hipotez şu şekildedir.

11H₁: Algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide yüzeysel rol yapma davranışının aracılık rolü vardır.

Algılanan sosyal desteğin derinden rol yapma davranışını artırıcı bir faktör olabileceği literatürdeki çalışmalarda belirtilmiştir. İş çevresinden kişisel ve fiziksel açıdan destek gören, kendini kuruma ait hisseden ve özsaygısı yüksek olan çalışanların kendilerinden beklenen duyguları yansıtabilmesi için daha istekli olabileceği ve bu duyguları yansıtabilmek için gerekli gücü kendilerinde bulabileceği düşünülmektedir. Müşterilere karşı beklenen duyguları hissetmeye çalışan kişilerin işten kopmayacağı kendilerini işe daha çok odaklayacağı öngörülmektedir. Dolayısıyla algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşmayı azaltıcı bir faktör olabileceği ancak çalışanların da

derinden rol yapma davranışını benimsemesi durumunda bu ilişkinin anlamlı olacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda oluşturulan hipotez şu şekildedir.

12H₁: Algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide derinden rol yapma davranışının aracılık rolü vardır.

İş çevresinden sosyal destek gören çalışanların işini sevmese bile işten uzaklaşmaları azalabilmektedir. Nitekim iş ortamında kendilerine sağlanan sosyal destek neticesinde çalışanların işini yapabilmek için kendilerini güçlü hissedebileceği tahmin edilmektedir. Ancak işini istekli şekilde yapmaya gayret eden çalışanların müşterilerin olumsuz duygularından etkilenmemek ve müşterilerle kurulan iletişim neticesinde meydana gelebilecek stresi yaşamamak için doğal ve samimi davranış sergilemesi işten uzaklaşmamaları için önem kazanmaktadır. Bu doğrultuda iş çevresinden sosyal destek gören çalışanların işe karşı yabancılaşma düzeylerinin azalabileceği, ancak doğal ve samimi davranış sergilenmediği sürece yaşanan stresten kaynaklı olarak bu azalışın gerçekleşmeyebileceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda oluşturulan hipotez şu şekildedir:

13H₁: Algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide doğal davranışın aracılık rolü vardır.

3.5 Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Teknikler

Elde edilen veriler doğrultusunda yapılacak analizler için SPSS ve AMOS programından yararlanılacaktır. Bu doğrultuda yapısal eşitlik modellemesinin gerçekleştirilmesi, doğrulayıcı faktör analizinin ve güvenilirlik analizinin yapılması, değişkenler arasındaki korelasyon ve regresyon sonuçlarının elde edilmesi ve aracı ile düzenleyici ilişkilere yönelik analizlerin gerçekleştirilmesi öngörülmektedir.

3.6 Araştırmada Gerçekleştirilen Analizler ve Sonuçları

Araştırmaya ilişkin öncelikli olarak katılımcıların demografik özellikleri tespit edilmiştir. Demografik özellikler belirlendikten sonra araştırmanın modelinde yer alan değişkenlere ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Her bir

değişken için ortaya çıkan faktör yapısını doğrulamak üzere doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Geçerlilik ve güvenilirlik analizlerinin devamında her bir değişkene ilişkin ortalama değerler hesaplanmıştır. Ortalama değerler elde edildikten sonra hipotez testlerinin sınanması için yol analizi ile aracılık (mediator) analizleri gerçekleştirilmiştir.

3.6.1 Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan gişe/operasyon çalışanlarının demografik özellikleri incelendiğinde gişe/operasyon çalışanlarının %63,6'sının kadın, %36,4'ünün ise erkek olduğu görülmektedir. Medeni duruma göre gişe/operasyon çalışanlarının %43,4'ünün bekâr, %56,6'sının ise evli olduğu ortaya çıkmıştır. Kurumdaki çalışma süresi incelendiğinde gişe/operasyon çalışanlarının %10,1'inin 1 yıldan az, %26,3'ünün 1-3 yıl arasında, %26,3'ünün 4-6 yıl arasında, %17,3'ünün 7-9 yıl arasında ve %19,1'inin ise 10 yıldan fazla çalıştığı anlaşılmaktadır. Toplam çalışma süresi incelendiğinde ise gişe/operasyon çalışanlarının %3,7'sinin 1 yıldan az, %17,6'sının 1-3 yıl arasında, %25'inin 4-6 yıl arasında, %18,4'ünün 7-9 yıl arasında ve %35,1'inin ise 10 yıldan fazla çalıştığı görülmektedir. Yaş grupları incelendiğinde gişe/operasyon çalışanlarının %49,7'sinin 23-30 yaş arasında, %35,8'inin 31-39 yaş arasında ve %14,5'inin ise 40 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Katılımcılara ilişkin demografik özellikler Tablo 13'de yer almaktadır.

Tablo 13: Katılımcıların Demografik Özellikleri

		Yüzde (%)	Kişi Sayısı	Açıklama
Cinsiyet	Kadın	63,6	239	
	Erkek	36,4	137	
Medeni Durum	Bekâr	43,4	163	
	Evli	56,6	213	
Kurumdaki Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	10,1	38	3 kişi kurumdaki çalışma süresini belirtmemiştir
	1-3 Yıl	26,3	99	
	4-6 Yıl	26,3	99	
	7-9 Yıl	17,3	65	
	10 Yıldan Fazla	19,1	72	
Toplam Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	3,7	14	1 kişi toplam çalışma süresini belirtmemiştir
	1-3 Yıl	17,6	66	
	4-6 Yıl	25	94	
	7-9 Yıl	18,4	69	

	10 Yıldan Fazla	35,1	132	
Yaş	23 - 30	49,7	185	4 kişi yaşını belirtmemiştir
	31 - 39	35,8	133	
	40 ve üzeri	14,5	54	

3.6.2 Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Araştırmada kullanılan işe yabancılaşma, yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal destek ölçeğine ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sırasıyla gerçekleştirilmiştir. AMOS programı kullanılarak teorik modelde yer alan faktör yapıları doğrulayıcı faktör analizi ile doğrulanmıştır. Geçerlilik analizinden sonra her ölçekte yer alan faktörlerin güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır.

3.6.2.1 İşe Yabancılaşmaya İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

3.6.2.1.1 İşe Yabancılaşmaya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı faktör analizinin ölçme modellerinin geliştirilmesinde sıkça kullanılan bir analiz yöntemi olduğu belirtilmektedir. Doğrulayıcı faktör analizinin ayrıca önemli kolaylıklar sunduğu da ifade edilmektedir. Bu yöntem ile önceden oluşturulan bir model aracılığıyla gözlenen değişkenlerden yola çıkarak gizil değişken oluşturulmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi ölçek geliştirme ve geçerlilik analizlerinde kullanılmakla birlikte önceden belirlenmiş bir yapının doğrulanmasında da kullanılabilir.⁶³⁶ Bu yapı açıklayıcı faktör analizi sonucunda elde edilebileceği gibi araştırmacı tarafından teorik temellere dayalı olarak kurgulanan bir yapı da olabilmektedir.⁶³⁷ Teorik temele göre kurgulanan modele ilişkin tüm varsayımlar daha önce yapılan araştırma sonuçlarına veya kuramsal bilgilere dayalı olarak belirlenmektedir. Kurama bağlı olarak geliştirilen modelin gözlem verileri

⁶³⁶ M. Murat Yaşlıoğlu, Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt 46, Özel Sayı, 2017, s. 78.

⁶³⁷ Mustafa Aytaç, Burcu Öngen, Doğrulayıcı Faktör Analizi İle Yeni Çevresel Paradigma Ölçeğinin Yapı Geçerliliğinin İncelenmesi, İstatistikçiler Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, 2012, s. 16.

tarafından doğrulanıp doğrulanmadığı veya öngörülen modelle gözlem verilerinin uyuşup uyuşmadığı tespit edilmektedir. Bu açıdan bakıldığında doğrulayıcı faktör analizinin kuramsal bilgilerin sınanması ve doğrulanması amacıyla uygulandığı söylenebilmektedir.⁶³⁸ Örnek olarak 41 maddelik sağlık inançları ölçeğinde yer alan ifadelerin birbirleriyle olan ilişkisi, ifadelerin hata payları, ifadelerin sağlık inancının ne kadarını açıkladığı ve ifadelerin faktör yükleri doğrulayıcı faktör analizi ile tespit edilmektedir. Bunun dışında sağlık inancının mevcut alt boyutlarının ve ifadelerin yerlerinin kuramsal yapıya ne kadar uyum gösterdiği de doğrulayıcı faktör analizi ile belirlenmektedir.⁶³⁹ Yapılan bu araştırmanın modeli de teorik temele ve daha önce yapılan çalışmaların sonuçlarına dayanarak oluşturulmuştur. Dolayısıyla modelin gözlem verileri tarafından doğrulanıp doğrulanmadığını belirlemek için doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir.

Doğrulayıcı faktör analizini gerçekleştirmek için AMOS paket programından yararlanılmıştır. AMOS programında varsayılan faktör analizi yöntemi olarak “Maximum Likelihood” yöntemi kullanılmaktadır. Bununla birlikte ayrıca “Generalized Least Squares”, “Asymptotically Distribution Free”, “Categorical Variable Methodology” ve “Unweighted Least Squares” yöntemleri de AMOS paket programında yer almaktadır. Ancak Maximum Likelihood ve Generalized Least Squares yönteminin standart hata tahmini ve uygunluk testleri açısından en iyi sonuçları verdiği ifade edilmektedir. Generalized Least Squares yöntemi tahmin ve test sonuçlarına ilişkin daha sınırlı bilgi sunarken, Maximum Likelihood yöntemi daha kapsamlı bilgi sunmaktadır.⁶⁴⁰ Bu çalışmada da doğrulayıcı faktör analizi yöntemi olarak Maximum Likelihood yönteminin kullanılması tercih edilmektedir.

Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında dört farklı modelden söz edilmektedir. Bu modeller tek faktörlü model, birinci düzey çok faktörlü model, ikinci düzey çok

⁶³⁸ Hüner Şencan, Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik, Seçkin Yayınları, 2005, s. 408.

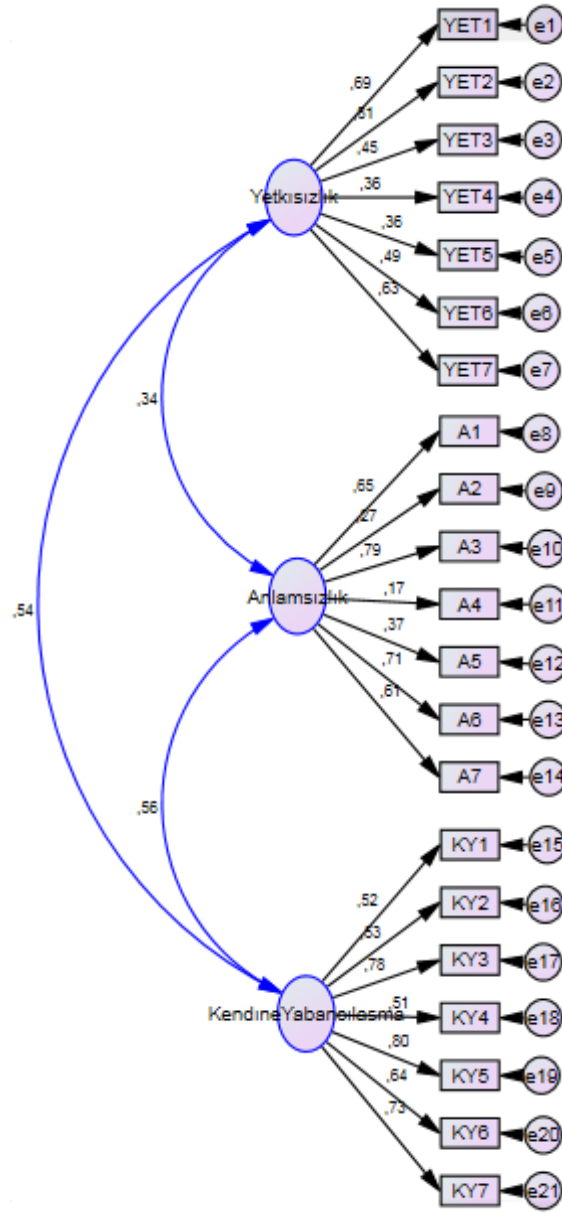
⁶³⁹ Cantürk Çapık, Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışmalarında Doğrulayıcı Faktör Analizinin Kullanımı, Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, Cilt 17, Sayı 3, 2014, s. 197.

⁶⁴⁰ Randall E. Schumacker, Susan T. Beyerlein, Confirmatory Factor Analysis With Different Correlation Types and Estimation Methods, Structural Equation Modeling, Cilt 7, Sayı 4, 2000, s. 631 - 632.

faktörlü model ve ilişkisiz modelden oluşmaktadır. Tek faktörlü model gözlenebilen tüm ifadelerin tek bir faktör altında toplandığı model olarak tanımlanmaktadır. Birinci düzey çok faktörlü model gözlenebilen tüm ifadelerin birden fazla, birbiriyle ilişkisiz faktör altında toplandığı model olarak ele alınmaktadır. İkinci düzey çok faktörlü model gözlenebilen tüm ifadelerin birden fazla, birbiriyle ilişkisiz faktör altında toplandığı, daha sonra bu faktörlerin daha geniş ve kapsayıcı bir faktör altında birleştiği model olarak tanımlanmaktadır. Son olarak ise ilişkisiz model gözlenebilen tüm ifadelerin birden fazla, birbiriyle hiçbir ilişkisi olmayan faktörler altında toplandığı model olarak incelenmektedir.⁶⁴¹

İşe yabancılaşıma ölçeği toplam 21 ifade ve 3 boyuttan oluşmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi ile bu yapının onaylanması gerekmektedir. İşe yabancılaşıma ilişkin doğrulayıcı faktör analizini yapabilmek için birinci düzey çok faktörlü modelden yararlanılmıştır. Nitekim gözlenebilen 21 ifade birbirinden bağımsız 3 faktör altında toplanmaktadır. Bu doğrultuda işe yabancılaşıma ilişkin doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. İşe yabancılaşıma ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 2’de yer almaktadır.

⁶⁴¹ Cem Harun Meydan, Harun Şeşen, Yapısal Eşitlik Modellemesi: AMOS Uygulamaları, Detay Yayıncılık, 2015, s. 21 - 26.



Şekil 2: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 1)

Faktör yapılarının doğrulanabilmesi için model yapısının verilerle uyumlu olup olmadığının belirlenmesi gerekmektedir. Bu uyumun ortaya konulabilmesi için uyum indekslerinden yararlanılmaktadır. Dolayısıyla ortaya çıkan uyum değerlerinin uyum

indeksinde belirlenen kriterlere uygun olması gerekmektedir.⁶⁴² Bu doğrultuda genel olarak uyum değerlerinin şu şekilde olması gerekmektedir.^{643,644,645,646}

Tablo 14: Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Değerleri

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90

Genel model uyumunu ifade eden CMIN/DF değeri veri ile model arasındaki uyumu test etmektedir. CMIN/DF testi geliştirilen model ile gözlem değişkenlerine ait kovaryans yapısında ortaya çıkan modelin farklı olup olmadığını test etmektedir. CMIN/DF değeri küçük olduğu sürece uyumun iyi olduğuna karar verilmektedir. CFI, karşılaştırmalı uyum endeksini ifade etmektedir. Bentler tarafından elde edilmiş bir indekstir. İndeksin 1'e yakın olması uyumun iyiliğine işaret etmektedir. GFI, iyilik uyum indeksi olarak bilinmektedir. Model ile açıklanabilen varyansın ve kovaryansın nispi miktarıyla ilgili bir ölçü olarak kabul edilmektedir. AGFI, düzeltilmiş iyilik uyum indeksini ifade etmektedir. Örneklem genişliği dikkate alınarak düzeltilmiş GFI değeridir. RMSEA, yaklaşık hataların karekökü şeklinde bilinmektedir. Örneklem

⁶⁴² Mahmut Kartal, Sait Bardakçı, SPSS ve AMOS Uygulamalı Örneklerle Güvenilirlik ve Geçerlik Analizleri, Akademisyen Kitabevi, 2018, s. 69.

⁶⁴³ Karin Schermelleh-Engel, Helfried Moosbrugger, Hans Müller, Evaluating The Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness of Fit Measures, Methods of Psychological Research, Cilt 8, Sayı 2, 2003, s. 36 - 43.

⁶⁴⁴ Cem Harun Meydan, Harun Şeşen, a.g.e., Detay Yayıncılık, 2015, s. 37.

⁶⁴⁵ Shuguftha Abraham, Bilal Ahmed Mir, Hayato Suhara, Fatin Amirah Mohamed, Masahiro Sato, Structural Equation Modeling and Confirmatory Factor Analysis of Social Media Use And Education, International Journal of Educational Technology in Higher Education, Cilt 16, Sayı 32, 2019, s. 17.

⁶⁴⁶ Yalçın Karagöz, SPSS ve AMOS 23 Uygulamalı İstatistiksel Analizler, Nobel Yayınevi, 2016, s. 975.

sayısına oldukça duyarlı olup, 0 ile 1 arasında değer almaktadır. NFI, normlaştırılmış uyum endeksi şeklinde ifade edilmektedir. İndeksin özellikle çapraz tahminleme ve küçük örneklem büyüklüğünde kararsız olduğu belirtilmektedir. IFI, artırmalı uyum endeksini ifade etmektedir. İndeksin hesaplanmasında serbestlik derecesi yer almamaktadır.⁶⁴⁷

Faktör yapısına ilişkin modelin sonuçları incelenerek uygun bir model oluşana kadar bazı revizeler yapılabilmektedir. Bu kapsamda uyum değerleri dikkatli bir şekilde incelenmektedir. Uyum değerleri istenen seviyede olmadığında modifikasyon indisleri aracılığıyla bazı revizeler yapıldıktan sonra uyum değerlerinin istenen seviyeye gelip gelmediği kontrol edilmektedir.⁶⁴⁸ Modifikasyon gözlenen ve gizli değişkenler arasında yeni bağlantıların oluşturulması, ifadelerin modelden çıkarılması, ifadeler arasında uygun görülen hata kovaryanslarının ilişkilendirilmesi gibi durumları içermektedir. Analiz sonucunda modifikasyon indisi gözüküyorsa, eşik değerini aşan bir değer olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.⁶⁴⁹ Modifikasyon indislerine bağlı olarak yapılan revizelerin kuramsal yapıya uygun olması beklenmektedir. Dolayısıyla söz konusu revizeler uygun bir yapı oluşana kadar sürdürülebilmektedir.⁶⁵⁰ Ayrıca uyum değerlerini iyileştirebilmek için modifikasyon indisleriyle birlikte standart regresyon yükleri de incelenmektedir. Standart regresyon yükleri de esasında her bir gözlenen değişkenin aldığı faktör yükünü göstermekle birlikte 0,40'ın üzerinde bir değer alması beklenmektedir.⁶⁵¹ Bu doğrultuda işe yabancılaşma ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi aşamalı bir şekilde gerçekleştirilmiştir.

⁶⁴⁷ Cem Harun Meydan, Harun Şeşen, a.g.e., Detay Yayıncılık, 2015, s. 32-35.

⁶⁴⁸ Yalçın Karagöz, SPSS ve AMOS Uygulamalı Nitel-Nicel-Karma Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Yayın Etiği, Nobel Yayınevi, 2017, s. 498.

⁶⁴⁹ Yalçın Karagöz, a.g.e., 2016, s. 976.

⁶⁵⁰ Yalçın Karagöz, a.g.e., 2017, s. 498.

⁶⁵¹ Hüner Şencan, a.g.e., 2005, s. 779.

Model 1

İlk modelde doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktör yapılarının doğrulanması amaçlanmaktadır. İlk modelde gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi kapsamında işe yabancılaşmaya ilişkin uyum değerleri incelendiğinde CFI, GFI, AGFI, RMSEA, NFI ve IFI uyum değerlerinin istenen seviyede olmadığı görülmektedir. İşe yabancılaşmaya ilişkin uyum değerleri Tablo 15’de yer almaktadır.

Tablo 15: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Uyum Değerleri (Model 1)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	4,508
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,751
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,779
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,725
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,097
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,704
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,754

Model 2

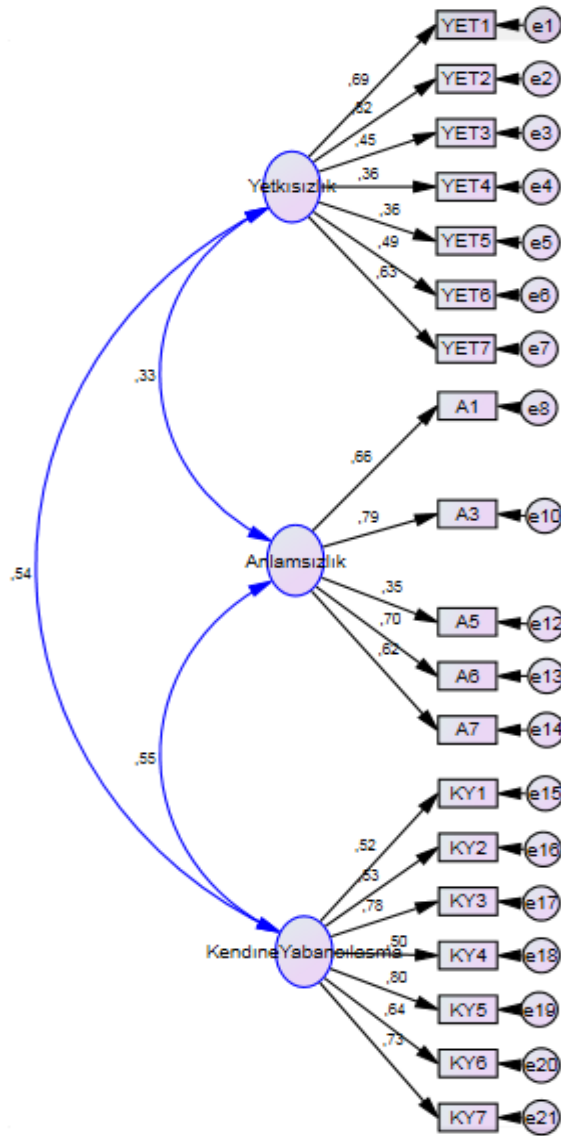
Uyum değerlerini iyileştirebilmek için ilk önce standart regresyon katsayıları incelenmiştir. A2 ve A4 ifadelerinin standart regresyon katsayıları düşük olduğu için modelden çıkarılmasına karar verilmiştir. A2 ve A4 ifadelerinin modelden çıkarılması sonucunda oluşan uyum değerleri Tablo 16’da yer almaktadır.

Tablo 16: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Uyum Değerleri (Model 2)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	4,610
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,783

GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,802
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,748
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,098
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,741
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,785

İşe yabancılaşılmaya ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 3’de yer almaktadır.



Şekil 3: İşe Yabancılaşılmaya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 2)

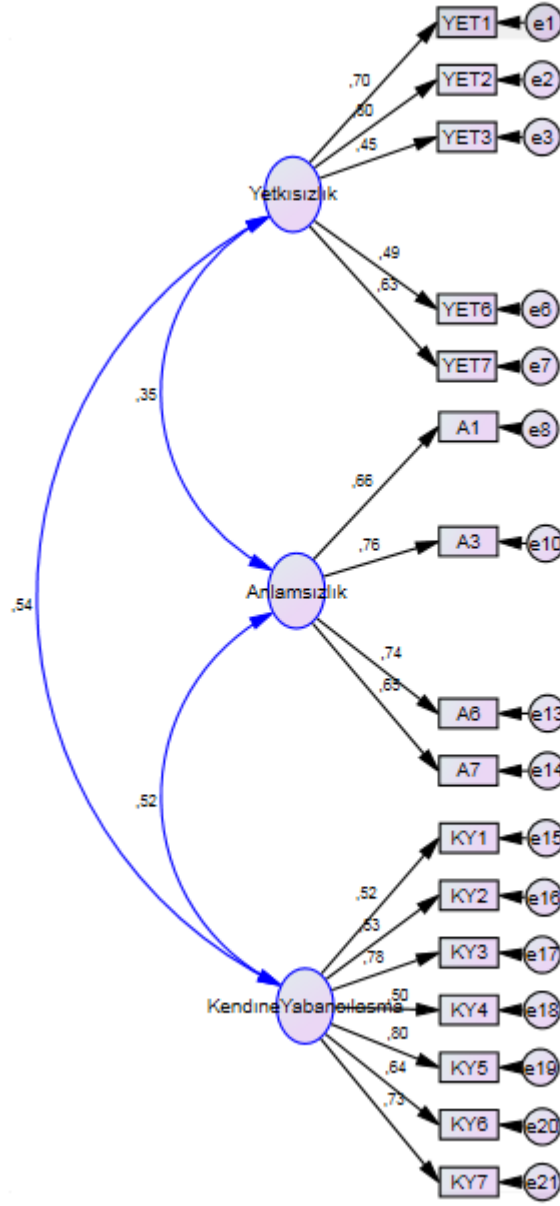
Model 3

Model 2 sonucunda CFI, GFI, AGFI, RMSEA, NFI ve IFI değerlerinin istenen uyum seviyesine ulaşmadığı görülmektedir. Bu doğrultuda standart regresyon yükleri tekrar incelenmiştir. YET4, YET5 ve A5 ifadelerinin standart regresyon yükleri düşük olduğu için modelden çıkarılmasına karar verilmiştir. YET4, YET5 ve A5 ifadelerinin modelden çıkarılması sonucunda oluşan uyum değerleri Tablo 17’de yer almaktadır.

Tablo 17: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Uyum Değerleri (Model 3)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	4,951
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,821
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,838
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,781
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,103
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,787
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,822

İşe yabancılaşmaya ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 4’de yer almaktadır.



Şekil 4: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 3)

Model 4

Model 3 sonunda CFI, GFI, AGFI, RMSEA, NFI ve IFI değerlerinin istenen seviyeye gelmediği görülmektedir. İfadelerin regresyon yükleri incelendiğinde YET3 ifadesinin standart regresyon yükü düşük olduğu için modelden çıkarılmasına karar verilmiştir. Bununla birlikte modifikasyon indisleri incelendiğinde yüksek ölçüm

hatasına sahip ifadelerin olduğu tespit edilmiştir. Yüksek ölçüm hatasına sahip ifadeler Tablo 18’de yer almaktadır.

Tablo 18: Yüksek Hata Değerlerine Sahip İfadeler (İşe Yabancılaşma)

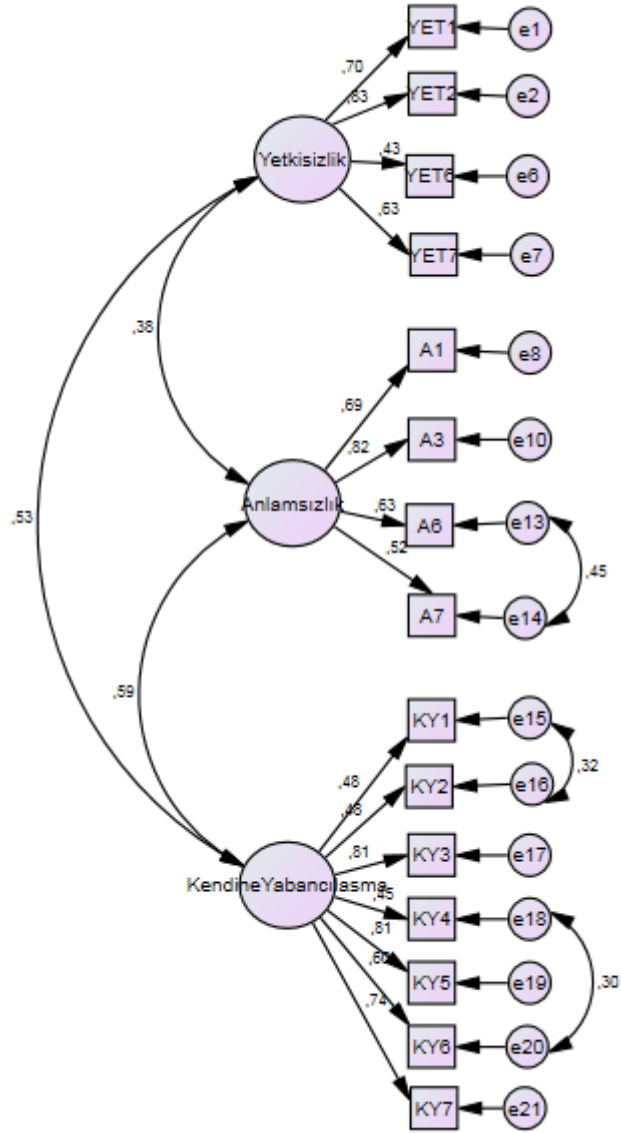
Hata Değerleri	Modifikasyon İndisleri (MI)
e13 <--> e14	42,476
e15 <--> e16	31,282
e18 <--> e20	26,096

Yüksek ölçüm hatasına sahip e13-e14, e15-e16 ve e18-e20 hata terimlerinin birbiriyle ilişkilendirilmesi ve YET3 ifadesinin modelden çıkarılması sonucunda oluşan uyum değerleri Tablo 19’da yer almaktadır.

Tablo 19: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Uyum Değerleri (Model 4)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	3,341
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,906
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,904
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,862
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,079
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,872
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,907

İşe yabancılaşmaya ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 5’de yer almaktadır.



Şekil 5: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 4)

Model 4 sonunda oluşan uyum değerleri sonucunda GFI değerinin iyi uyum gösterdiği, CMIN/DF, AGFI, RMSEA ve IFI uyum değerlerinin ise kabul edilebilir uyum gösterdiği görülmektedir. CFI ve IFI değerlerinin ise istenen düzeyin altında kalmakla birlikte, kabul edilebilir sınır eşğine yakın olduğu söylenebilmektedir. Modelde yer alan ifadelerle ilişkin standardize regresyon yükleri Tablo 20’de yer almaktadır.

Tablo 20: İşe Yabancılaşmaya İlişkin Standardize Regresyon Yükleri

İfade Kısaltması	İfade	Standardize Regresyon Yükleri
YET1	Günlük işlerimi yerine getirirken önemli ölçüde serbest davranma imkânına sahibim	0,700
YET2	İşle ilgili kendi kararlarımı uygulama şansına sahibim	0,835
YET6	Günlük işlerimin çoğu başkaları tarafından belirlenir	0,431
YET7	İşimi yaparken kararlarımı kendim veririm	0,633
A1	Yaptığım iş çalıştığım kurumun başarısına önemli katkı sağlıyor	0,695
A3	Yaptığım iş gerçekten önemli ve değerlidir	0,820
A6	Yaptığım işin kurumdaki bütün faaliyetlerle olan ilgisini anlayabiliyorum	0,629
A7	Yaptığım işin diğer çalışanların yaptığı işlerle ilgisinin ne olduğunu bilirim	0,524
KY1	Yaptığım iş bana başarma hissi vermiyor	0,479
KY2	İş hayatımda paradan başka elde ettiğim bir şey yok	0,483
KY3	Yaptığım iş bana kişisel tatmin hissi veriyor	0,809
KY4	Yaptığım işlerde gerçek yeteneklerimi sergileme imkânım çok fazla yok	0,455

KY5	İşim bana kendimi gerçekleştirme imkânı verir	0,814
KY6	Yaptığım iş benim için yaratıcılık istemeyen sıkıcı ve monoton bir iştir	0,598
KY7	Yaptığım iş her yönüyle benim için ilgi çekici ve merak uyandırıcıdır	0,736

3.6.2.1.2 İşe Yabancılaşmaya İlişkin Güvenilirlik Analizi

Ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizi yapılırken ifadelerin iç tutarlılığını gösteren Cronbach Alpha katsayısından yararlanılmaktadır. Cronbach Alpha katsayısı ölçekte yer alana ifadelerin homojen yapısını açıklamak üzere kullanılmaktadır. Cronbach Alpha katsayısının yüksek olması ifadelerin birbiriyle tutarlı olduğunu göstermektedir. Cronbach Alpha katsayısına ilişkin değer aralıkları aşağıda yer almaktadır.⁶⁵²

$0 < R2 < 0,40$ ise güvenilir değil

$0,40 < R2 < 0,60$ ise düşük güvenilirlik

$0,60 < R2 < 0,80$ ise oldukça güvenilir

$0,80 < R2 < 1,00$ ise yüksek güvenilirlik

İşe yabancılaşmaya ilişkin iç tutarlılığı tespit etmek için Cronbach Alpha değerinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda işe yabancılaşma ölçeğinin Cronbach Alpha değeri hesaplanmıştır. İşe yabancılaşmanın Cronbach Alpha değeri 0,853 olarak tespit edilmiştir. Buna göre işe yabancılaşma ölçeğinin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilmektedir. İşe yabancılaşmanın boyutlarından yetkisizliğin Cronbach Alpha değeri 0,737, anlamsızlığın Cronbach Alpha değeri 0,792 ve kendine

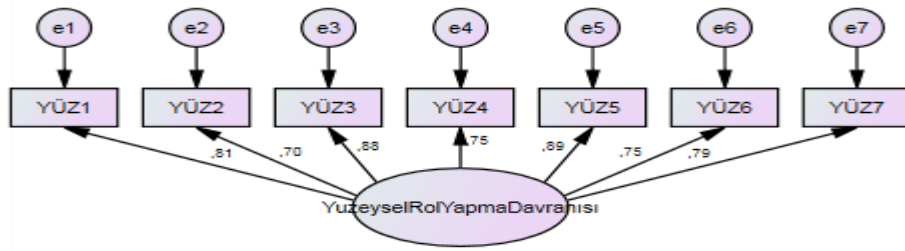
⁶⁵² Doğan Yıldız, Ece Uzunsakal, Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama, Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 1, 2018, s. 19.

yabancılaşmanın Cronbach Alpha değeri de 0,840 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda yetkisizlik ile anlamsızlık boyutlarına ilişkin iç tutarlılığın oldukça güvenilir ve kendine yabancılaşma boyutuna ilişkin iç tutarlılığın ise yüksek güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilmektedir.

3.6.2.2 Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

3.6.2.2.1 Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Yüzeysel rol yapma davranışı ölçeği toplam 7 ifadeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi ile bu yapının onaylanması gerekmektedir. Dolayısıyla bu aşamada AMOS paket programı ile ortaya çıkan yapının testi gerçekleştirilmiştir. Yüzeysel rol yapma davranışına ilişkin doğrulayıcı faktör analizini yapabilmek için tek faktörlü modelden yararlanılması gerekmektedir. Nitekim tek faktörlü model kapsamında gözlenebilen 7 ifade tek faktör olan yüzeysel rol yapma davranışı altında toplanmaktadır. Bu doğrultuda yüzeysel rol yapma davranışına ilişkin doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Yüzeysel rol yapma davranışına ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 6'da yer almaktadır.



Şekil 6: Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi
(Model 1)

Model 1

İlk modelde gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi kapsamında yüzeysel rol yapma davranışına ilişkin uyum değerleri incelendiğinde CMIN/DF, CFI, AGFI ve RMSEA uyum değerlerinin istenen seviyede olmadığı görülmektedir. Yüzeysel rol yapma davranışına ilişkin uyum değerleri Tablo 21’de yer almaktadır.

Tablo 21: Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Uyum Değerleri (Model 1)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	8,974
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,940
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,917
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,834
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,146
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,934
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,941

Yüzeysel rol yapma davranışına ilişkin uyum değerleri istenen seviyede olmadığından dolayı modifikasyon indislerinden yararlanarak modelin iyileştirilmesi için bazı düzeltmeler yapılmıştır. Modifikasyon indislerinden yararlanarak yüksek ölçüm hatasına sahip olan ifadeler birbiriyle ilişkilendirilmiştir. Yüksek ölçüm hatasına sahip ifadeler Tablo 22’de yer almaktadır.

Tablo 22: Yüksek Hata Değerlerine Sahip İfadeler (Yüzeysel Rol Yapma Davranışı)

Hata Değerleri	Modifikasyon İndisleri (MI)
e6 <--> e7	50,521
e3 <--> e6	23,925
e2 <--> e4	20,170

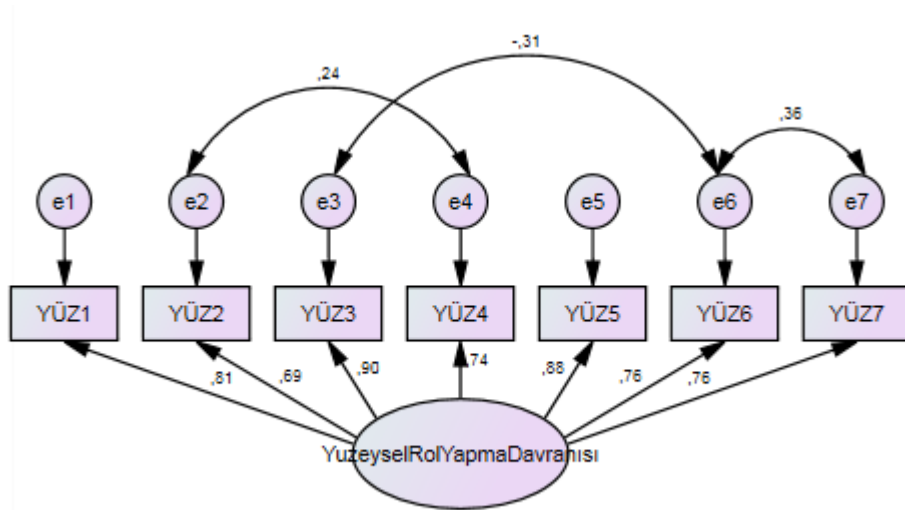
Model 2

Yüksek hata değerlerine sahip ifadeler e6-e7, e3-e6 ve e2-e4 hata terimlerinin birbiriyle ilişkilendirilmesi durumunda uyum değerlerinin istenen seviyeye geldiği tespit edilmiştir. Bu durumda oluşan uyum değerleri Tablo 23’de yer almaktadır.

Tablo 23: Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Uyum Değerleri (Model 2)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	2,708
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,990
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,978
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,943
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,067
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,984
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,990

Yüzeysel rol yapma davranışına ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 7’de yer almaktadır.



Şekil 7: Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi
(Model 2)

Modelde yer alan ifadelere ilişkin standardize regresyon yükleri Tablo 24’de yer almaktadır.

Tablo 24: Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Standardize Regresyon Yükleri

İfade Kısaltması	İfade	Standardize Regresyon Yükleri
YÜZ1	Müşterilerle gerekli şekilde ilgilenmek için rol yaparım	0,811
YÜZ2	Müşterilerle iletişim kurarken iyi bir ruh haline sahipmişim gibi davranırım	0,691
YÜZ3	Müşterilerle iletişim kurarken sahnedeki bir oyuncu gibi rol yaparım	0,903
YÜZ4	İşimde göstermem gereken duygulara sahipmişim gibi davranırım	0,744
YÜZ5	İşimin gerektirdiği duyguları göstermek için kendimi maskeleyerek rol oynarım	0,883
YÜZ6	Müşterilere gösterdiğim duygular hissettiklerimden farklıdır	0,758
YÜZ7	Müşterilerle ilgilenirken dışı vurduğum duygular rol gereğidir	0,765

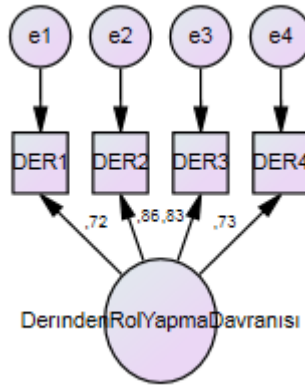
3.6.2.2.2 Yüzeysel Rol Yapma Davranışına İlişkin Güvenilirlik Analizi

Yüzeysel rol yapma davranışına ilişkin iç tutarlılığı tespit etmek için Cronbach Alpha değerinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda yüzeysel rol yapma davranışı ölçeğinin Cronbach Alpha değeri hesaplanmıştır. Yüzeysel rol yapma davranışının Cronbach Alpha değeri 0,925 olarak tespit edilmiştir. Yüzeysel rol yapma davranışı ölçeğinin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilmektedir.

3.6.2.3 Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

3.6.2.3.1 Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Derinden rol yapma davranışı ölçeği toplam 4 ifadeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi ile bu yapının onaylanması gerekmektedir. Dolayısıyla bu aşamada AMOS paket programı ile ortaya çıkan yapının testi gerçekleştirilmiştir. Derinden rol yapma davranışına ilişkin doğrulayıcı faktör analizini yapabilmek için tek faktörlü modelden yararlanılması gerekmektedir. Nitekim tek faktörlü model kapsamında gözlenebilen 4 ifade tek faktör olan derinden rol yapma davranışı altında toplanmaktadır. Bu doğrultuda derinden rol yapma davranışına ilişkin doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Derinden rol yapma davranışına ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 8’de yer almaktadır.



Şekil 8: Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

(Model 1)

Model 1

İlk modelde gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi kapsamında derinden rol yapma davranışına ilişkin uyum değerleri incelendiğinde CMIN/DF, AGFI ve

RMSEA uyum değerlerinin istenen seviyede olmadığı görülmektedir. Derinden rol yapma davranışına ilişkin uyum değerleri Tablo 25’de yer almaktadır.

Tablo 25: Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Uyum Değerleri (Model 1)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	35,368
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,911
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,906
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,529
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,303
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,910
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,912

Derinden rol yapma davranışına ilişkin uyum değerleri istenen seviyede olmadığından dolayı modifikasyon indislerinden yararlanarak modelin iyileştirilmesi için bazı düzeltmeler yapılmıştır. Modifikasyon indislerinden yararlanarak yüksek ölçüm hatasına sahip olan ifadeler birbiriyle ilişkilendirilmiştir. Yüksek ölçüm hatasına sahip ifadeler Tablo 26’da yer almaktadır.

Tablo 26: Yüksek Hata Değerlerine Sahip İfadeler (Derinden Rol Yapma Davranışı)

Hata Değerleri	Modifikasyon İndisleri (MI)
e3 <--> e4	40,264

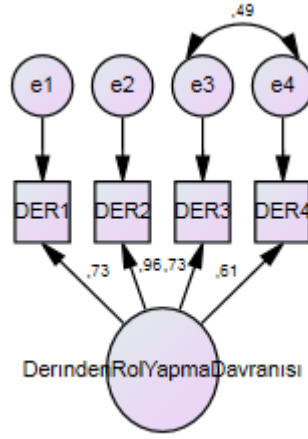
Model 2

Yüksek hata değerlerine sahip ifadeler incelendiğinde e3-e4 hata terimlerinin birbiriyle ilişkilendirilmesi durumunda uyum değerlerinin istenen seviyeye geldiği tesit edilmiştir. Bu durumda oluşan uyum değerleri Tablo 27’de yer almaktadır.

Tablo 27: Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Uyum Değerleri (Model 2)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	0,028
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	1,000
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	1,000
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	1,000
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,000
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	1,000
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	1,001

Derinden rol yapma davranışına ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin nihai sonuçları Şekil 9’da yer almaktadır.



Şekil 9: Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 2)

Modelde yer alan ifadelerle ilişkin standardize regresyon yükleri Tablo 28’de yer almaktadır.

Tablo 28: Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Standardize Regresyon Yükleri

İfade Kısaltması	İfade	Standardize Regresyon Yükleri
DER1	Müşterilere karşı göstermem gereken duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım	0,732
DER2	Başkalarına karşı göstermem gereken duyguları gerçekten hissetmek için çaba harcarım	0,961
DER3	Müşterilere karşı göstermem gereken duyguları hissetmek için çok çaba gösteririm	0,727
DER4	Müşterilere karşı göstermem gereken duyguları iç dünyamda oluşturmak için çok çaba harcarım	0,606

3.6.2.3.2 Derinden Rol Yapma Davranışına İlişkin Güvenilirlik Analizi

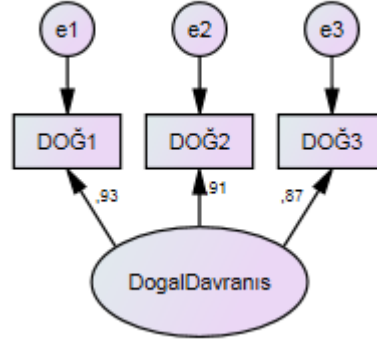
Derinden rol yapma davranışına ilişkin iç tutarlılığı tespit etmek için Cronbach Alpha değerinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda derinden rol yapma davranışı ölçeğinin Cronbach Alpha değeri hesaplanmıştır. Derinden rol yapma davranışının Cronbach Alpha değeri 0,863 olarak tespit edilmiştir. Derinden rol yapma davranışı ölçeğinin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilmektedir.

3.6.2.4 Doğal Davranışa İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

3.6.2.4.1 Doğal Davranışa İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğal davranış ölçeği toplam 3 ifadeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi ile bu yapının onaylanması gerekmektedir. Dolayısıyla bu aşamada AMOS paket programı bu yapının testi gerçekleştirilmiştir. Doğal davranışa ilişkin doğrulayıcı faktör analizini yapabilmek için tek faktörlü modelden

yararlanılması gerekmektedir. Nitekim tek faktörlü model kapsamında gözlenebilen 3 ifade tek faktör olan doğal davranış altında toplanmaktadır. Bu doğrultuda doğal davranışa ilişkin doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Doğal davranışa ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 10’da yer almaktadır.



Şekil 10: Doğal Davranışa İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 1)

Model 1

İlk modelde gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi kapsamında doğal davranışa ilişkin uyum değerleri incelendiğinde bütün uyum değerlerinin iyi bir uyum gösterdiği ifade edilebilmektedir. RMSEA uyum değeri kabul edilebilir uyum değerinden düşük olmakla birlikte eşik değer olan 0,08’e yakındır. Doğal davranışa ilişkin uyum değerleri Tablo 29’da yer almaktadır.

Tablo 29: Doğal Davranışa İlişkin Uyum Değerleri (Model 1)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	3,696
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,997
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,994
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,961
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,085
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,996

IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,997
-----	-------------	-------------	-------

Modelde yer alan ifadelere ilişkin standardize regresyon yükleri Tablo 30’da yer almaktadır.

Tablo 30: Doğal Davranışa İlişkin Standardize Regresyon Yükleri

İfade Kısaltması	İfade	Standardize Regresyon Yükleri
DOĞ1	Müşterilere karşı gösterdiğim duygular gerçek ve samimidir.	0,928
DOĞ2	Müşterilere karşı gösterdiğim duygular doğal bir şekilde gerçekleşir	0,907
DOĞ3	Müşterilere karşı gösterdiğim duygular hissettiğim duygular ile örtüşür	0,870

3.6.2.4.2 Doğal Davranışa İlişkin Güvenilirlik Analizi

Doğal davranışa ilişkin iç tutarlılığı tespit etmek için Cronbach Alpha değerinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda doğal davranış ölçeğinin Cronbach Alpha değeri hesaplanmıştır. Doğal davranışın Cronbach Alpha değeri 0,919 olarak tespit edilmiştir. Doğal davranış ölçeğinin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilmektedir.

3.6.2.5 Duygusal Zekâya İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

3.6.2.5.1 Duygusal Zekâya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Duygusal zekâ ölçeği toplam 16 ifade ve 4 boyuttan oluşmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi ile bu yapının onaylanması gerekmektedir. Duygusal zekâya ilişkin doğrulayıcı faktör analizini yapabilmek için birinci düzey çok faktörlü modelden yararlanılmıştır. Gözlenebilen 16 ifade birbirinden bağımsız 4 faktör altında toplanmaktadır. Bu doğrultuda duygusal zekâya ilişkin doğrulayıcı faktör analizi

gerçekleştirilmiştir. Duygusal zekâya ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 11’de yer almaktadır.



Şekil 11: Duygusal Zekâya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 1)

Model 1

İlk modelde doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktör yapılarının doğrulanması amaçlanmaktadır. İlk modelde gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi kapsamında duygusal desteğe ilişkin uyum değerleri incelendiğinde bütün uyum değerlerinin istenen seviyede olduğu görülmektedir. İşe yabancılaşmaya ilişkin uyum değerleri Tablo 31’de yer almaktadır.

Tablo 31: Duygusal Zekâya İlişkin Uyum Değerleri (Model 1)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	3,121
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,950
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,907
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,870
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,075
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,929
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,951

Model 2

Duygusal zekâya ilişkin ilk modelde uyum değerleri genel olarak istenen seviyede olmakla birlikte, yine de modifikasyon indisleri incelenmiş olup yüksek ölçüm hatasına sahip ifadelerin bulunduğu tespit edilmiştir. Yüksek ölçüm hatasına sahip ifadeler Tablo 32’de yer almaktadır.

Tablo 32: Yüksek Hata Değerlerine Sahip İfadeler (Duygusal Zekâ)

Hata Değerleri	Modifikasyon İndisleri (MI)
e14 <--> e13	31,962

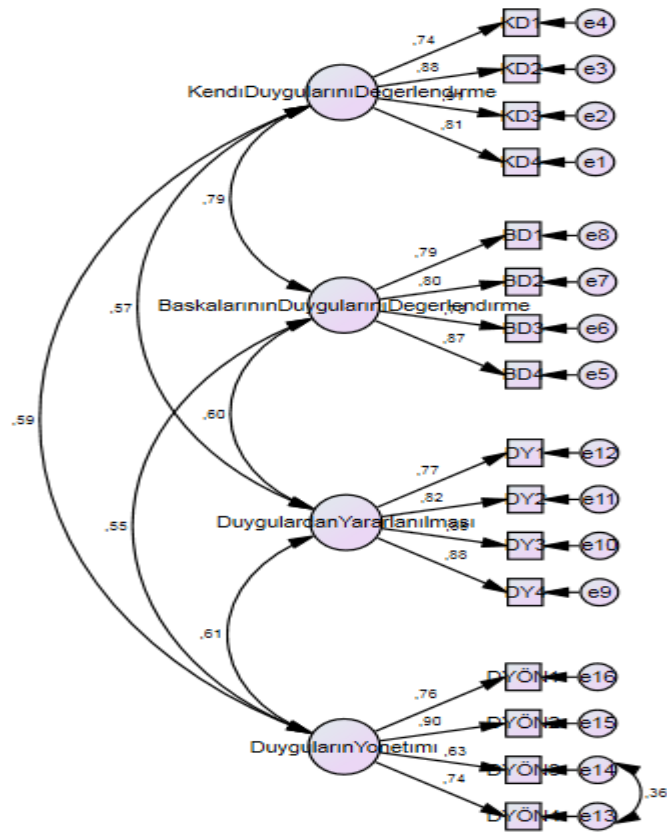
Yüksek ölçüm hatasına sahip e14-e13 hata terimlerinin birbiriyle ilişkilendirilmesi sonucunda oluşan uyum değerleri Tablo 33’de yer almaktadır.

Tablo 33: Duygusal Zekâya İlişkin Uyum Değerleri (Model 2)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	2,760
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,959
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,920

AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,887
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,069
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,938
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,959

Duygusal zekâya ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 12’de yer almaktadır.



Şekil 12: Duygusal Zekâya İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 2)

Model 2 sonucunda CMIN/DF, GFI ve IFI değerlerinin iyi uyum gösterdiği tespit edilmiştir. CFI, AGFI, RMSEA ve NFI değerlerinin de kabul edilebilir uyum gösterdiği ortaya çıkmıştır. Modelde yer alan ifadelerle ilişkin standardize regresyon yükleri Tablo 34’de yer almaktadır.

Tablo 34: Duygusal Zekâya İlişkin Standardize Regresyon Yükleri

İfade Kısaltması	İfade	Standardize Regresyon Yükleri
KD1	Çoğu zaman belli başlı hisleri neden yaşadığımı farkındayım	0,736
KD2	Kendi duygularımı anlayabilirim	0,879
KD3	Ne hissettiğimi gerçekten anlarım	0,906
KD4	Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim	0,810
BD1	İş arkadaşlarımdan ne hissettiğini davranışlarından anlarım	0,794
BD2	Başkalarının duyguları konusunda iyi bir gözlemciyimdir	0,801
BD3	Başkalarının duygularına ve hislerine karşı duyarlıyım	0,783
BD4	İş çevremdeki insanların duygularını anlarım	0,872
DY1	Duygularım sayesinde her zaman kendim için hedefler koyarım ve bu hedeflere ulaşmak için elimden geleni yaparım	0,767
DY2	Duygularım sayesinde kendime her zaman yetkin birisi olduğumu söylerim	0,824
DY3	Duygularımı kendimi motive etmek için kullanırım	0,878
DY4	Duygularım sayesinde elimden gelenin en iyisini yapmak için kendimi her zaman teşvik ederim	0,884
DYÖN1	Öfkemi kontrol ederek mantıklı bir şekilde zorlukların üstesinden gelebilirim	0,764
DYÖN2	Duygularımı tam anlamıyla kontrol edebilirim	0,895
DYÖN3	Çok kızgın olduğumda hızlı bir şekilde sakinleşebilirim	0,626
DYÖN4	Duygularım üzerindeki kontrol gücüm yüksektir	0,742

3.6.2.5.2 Duygusal Zekâya İlişkin Güvenilirlik Analizi

Duygusal zekâya ilişkin iç tutarlılığı tespit etmek için Cronbach Alpha değerinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda duygusal zekâ ölçeğinin Cronbach Alpha değeri hesaplanmıştır. Duygusal zekânın Cronbach Alpha değeri 0,929 olarak tespit

edilmiştir. Buna göre duygusal zekâ ölçeğinin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilmektedir. Duygusal zekânın boyutlarından kişinin kendi duygularını değerlendirmesinin Cronbach Alpha değeri 0,895, kişinin başkalarının duygularını değerlendirmesinin Cronbach Alpha değeri 0,884, duygulardan yararlanılmasının Cronbach Alpha değeri 0,903 ve duyguların yönetiminin Cronbach Alpha değeri de 0,856 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre duygusal zekâ boyutlarına yönelik iç tutarlılığın yüksek güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilmektedir.

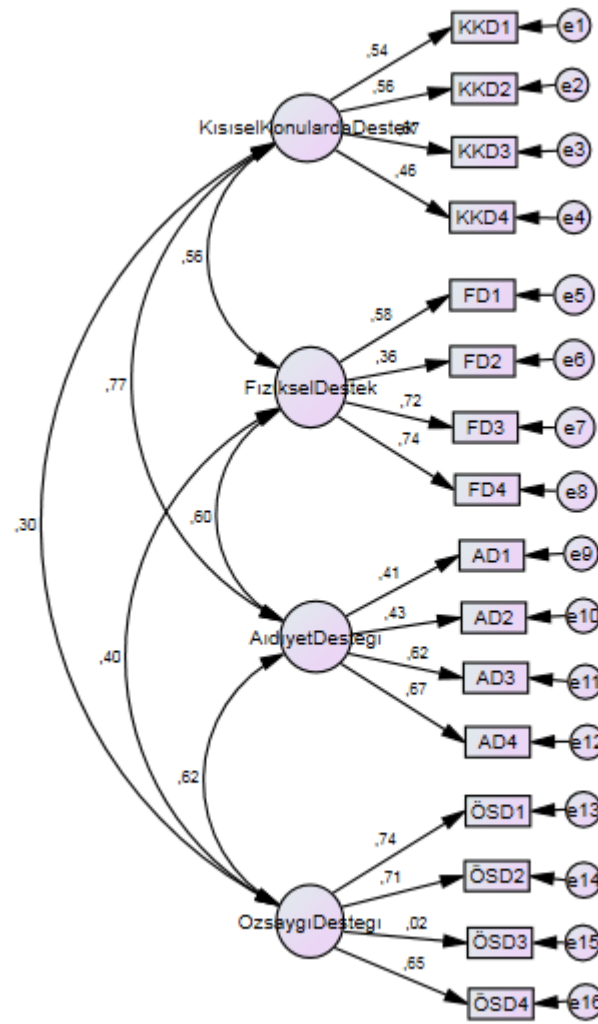
3.6.2.6 Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik

Analizi

3.6.2.6.1 Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Doğrulayıcı Faktör

Analizi

Algılanan sosyal destek ölçeği toplam 16 ifade ve 4 boyuttan oluşmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizi ile bu yapının onaylanması gerekmektedir. Algılanan sosyal desteğe ilişkin doğrulayıcı faktör analizini yapabilmek için birinci düzey çok faktörlü modelden yararlanılmıştır. Gözlenebilen 16 ifade birbirinden bağımsız 4 faktör altında toplanmaktadır. Bu doğrultuda algılanan sosyal desteğe ilişkin doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Algılanan sosyal desteğe ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 13’de yer almaktadır.



Şekil 13: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi
(Model 1)

Model 1

İlk modelde doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktör yapılarının doğrulanması amaçlanmaktadır. İlk modelde gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi kapsamında algılanan sosyal desteğe ilişkin uyum değerleri incelendiğinde CMIN/DF, CFI, GFI, AGFI, NFI, IFI ve RMSEA uyum değerlerinin istenen seviyede olmadığı görülmektedir. İşe yabancılışmaya ilişkin uyum değerleri Tablo 35’de yer almaktadır.

Tablo 35: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Uyum Değerleri (Model 1)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	7,330
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,643
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,757
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,663
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,130
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,614
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,648

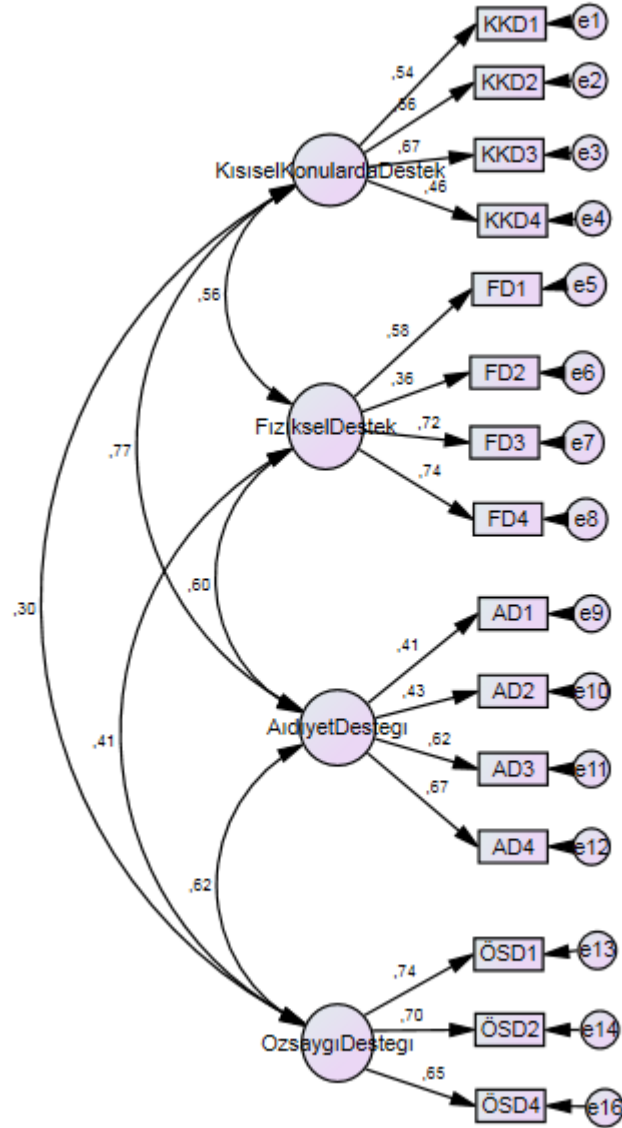
Model 2

Algılanan sosyal desteğe ilişkin ilk modelde uyum değerleri istenen seviyede bulunmamaktadır. Uyum değerlerini iyileştirebilmek için ilk önce standart regresyon yükleri incelenmiştir. Standart regresyon yükleri düşük olan OSD3 ifadesi modelden çıkarılmıştır. OSD3 ifadesinin modelden çıkarılması sonucunda oluşan uyum değerleri Tablo 36'da yer almaktadır.

Tablo 36: Algılanan Sosyal Desteğe Uyum Değerleri (Model 2)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	7,943
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,658
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,766
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,666
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,136
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,631
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,662

Algılanan sosyal desteğe ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 14’de yer almaktadır.



Şekil 14: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 2)

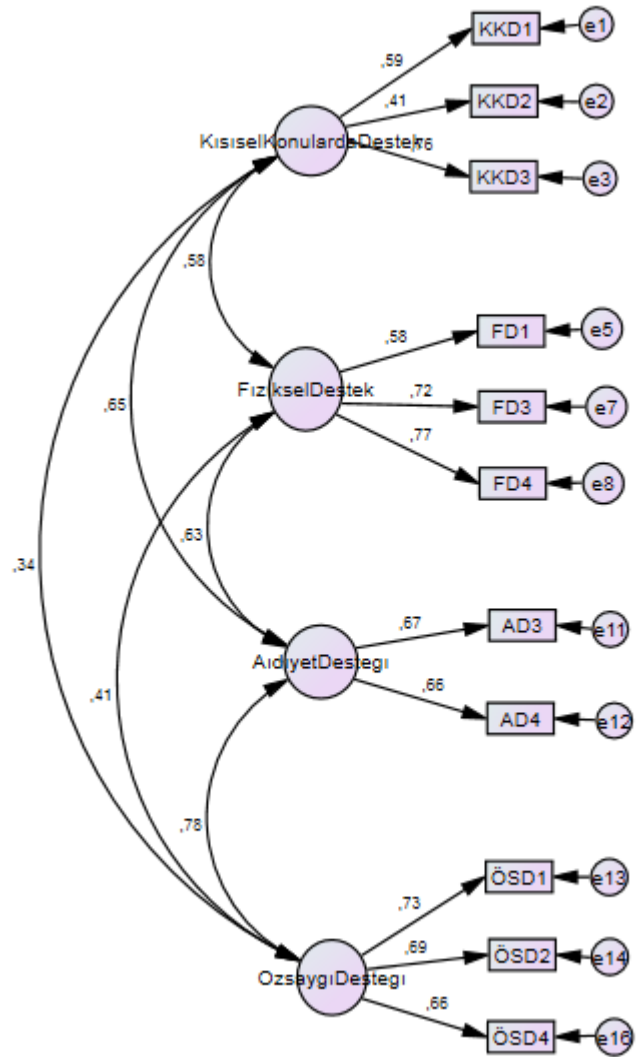
Model 3

Model 2 sonucunda CMIN/DF, CFI, GFI, AGFI, RMSEA, NFI ve IFI uyum değerlerinin istenen seviyeye ulaşmadığı tespit edilmiştir. Yapılan inceleme neticesinde AD1, AD2 ve KKD4 ifadelerinin birden fazla ifadeyle yüksek regresyon yükü paylaştığı, FD2 ifadesinin ise regresyon yükünün düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla AD1, AD2, KKD4 ve FD2 ifadeleri modelden çıkarılmıştır. AD1, AD2, KKD4 ve FD2 ifadelerinin modelden çıkarılması sonucunda oluşan uyum değerleri Tablo 37’de yer almaktadır.

Tablo 37: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Uyum Değerleri (Model 3)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	3,573
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,910
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,939
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,894
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,083
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,881
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,911

Algılanan sosyal desteğe ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 15’de yer almaktadır.



Şekil 15: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 3)

Model 4

Model 3 sonucunda CFI, RMSEA ve NFI uyum değerlerinin istenen seviyeye ulaşmadığı tespit edilmiştir. Modifikasyon indisleri incelendiğinde yüksek ölçüm hatasına sahip ifadelerin olduğu tespit edilmiştir. Yüksek ölçüm hatasına sahip ifadeler Tablo 38’de yer almaktadır.

Tablo 38: Yüksek Hata Değerlerine Sahip İfadeler (Algılanan Sosyal Destek)

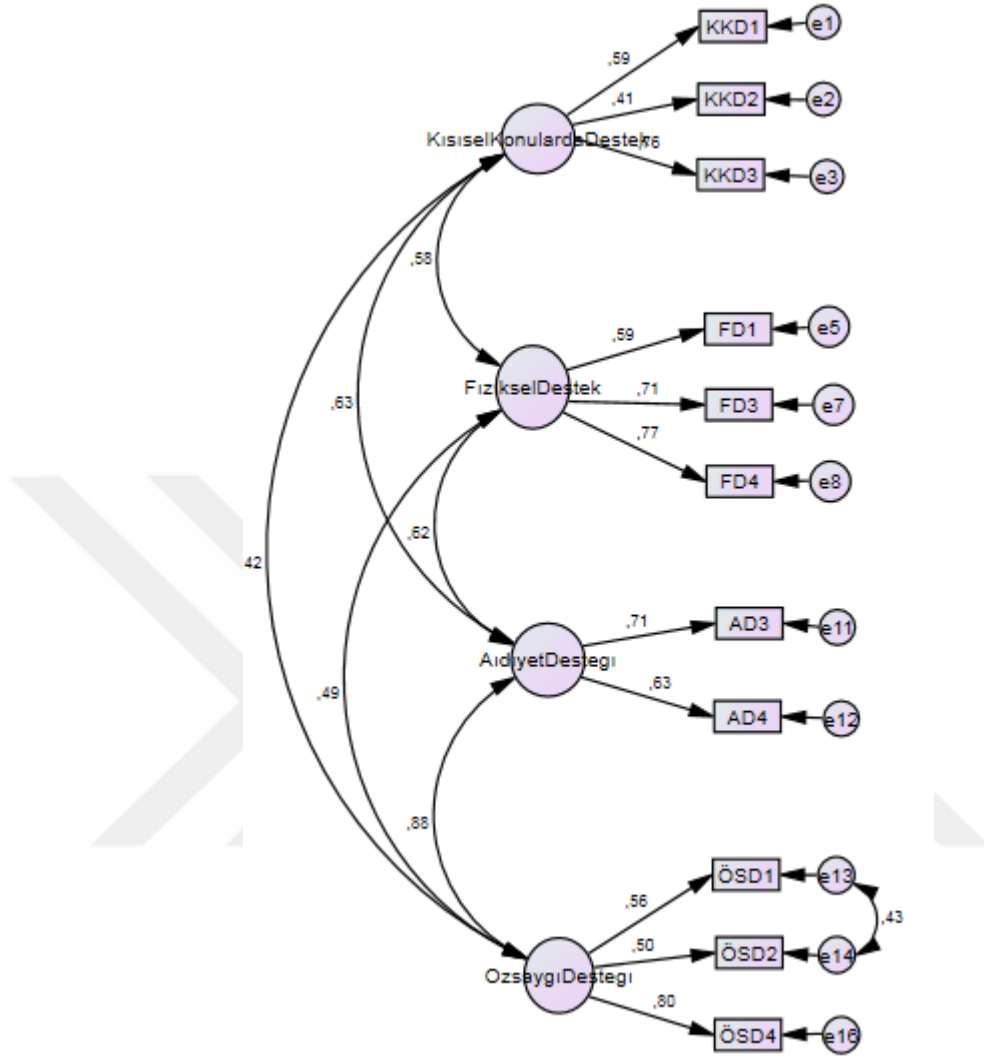
Hata Değerleri	Modifikasyon İndisleri (MI)
e13 <--> e14	16,686

Yüksek ölçüm hatasına sahip e13-e14 hata terimlerinin birbiriyle ilişkilendirilmesi sonucunda oluşan uyum değerleri Tablo 39’da yer almaktadır.

Tablo 39: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Uyum Değerleri (Model 4)

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Uyum Değerleri
CMIN/DF	≤ 3	$\leq 4-5$	2,350
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$	0,954
GFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,958
AGFI	$\geq 0,90$	089 - 0,85	0,926
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06 - 0,08	0,060
NFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,924
IFI	$\geq 0,95$	0,94 - 0,90	0,955

Algılanan sosyal desteğe ilişkin doğrulayıcı faktör analizinin sonuçları Şekil 16’da yer almaktadır.



Şekil 16: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (Model 4)

Model 4 sonucunda CMIN/DF, GFI, AGFI ve IFI değerlerinin iyi uyum gösterdiği, CFI, RMSEA ve NFI değerlerinin de kabul edilebilir uyum gösterdiği görülmektedir. Bu doğrultuda algılanan sosyal destek ölçeğine ilişkin ifadelerin standardize regresyon yükleri Tablo 40’da yer almaktadır.

Tablo 40: Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Standardize Regresyon Yükleri

İfade Kısaltması	İfade	Standardize Regresyon Yükleri
KKD1	Kişisel sorunlarımın nasıl üstesinden geleceğime dair iş çevremde bana tarafsız görüş verebilecek biri yok	0,588
KKD2	Kişisel bir sorunla nasıl başa çıkabileceğim hususunda tavsiyelere ihtiyacım olduğunda, iş çevremde yardım isteyebileceğim birisi mutlaka vardır	0,413
KKD3	İş çevremde finansal açıdan faydalı tavsiyelerde bulunabilecek güvendiğim hiç kimse yok	0,761
FD1	Hasta olsam ve beni doktora götürecek birine ihtiyaç duysam, iş çevremden birini bulmakta sorun yaşarım	0,585
FD3	Birkaç hafta şehir dışına çıkmak zorunda kalsam, evime (bitki, evcil hayvan, bahçe vb.) bakacak birini iş çevremden bulmakta çok zorluk çekerim	0,714
FD4	Birkaç saatliğine bana aracını ödünç verecek birini iş çevremden bulmakta çok zorluk çekerim	0,769
AD3	İşyerindeki arkadaş çevreme sürekli olarak dahil edilmediğimi hissedirim	0,707
AD4	Birlikte birşeyler yapmak üzere iş arkadaşlarımdan çok sık davet almam	0,632
OSD1	İş arkadaşlarımdan çoğu benden daha ilgi çekicidir	0,557
OSD2	İş arkadaşlarımdan çoğu hayatlarında değişiklik yapmak konusunda benden daha başarılıdır	0,505
OSD4	İş arkadaşlarıma ayak uydurmakta zorluk çekerim	0,801

3.6.2.6.2 Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Güvenilirlik Analizi

Algılanan sosyal desteğe ilişkin iç tutarlılığı tespit etmek için Cronbach Alpha değerinden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda algılanan sosyal destek ölçeğinin Cronbach

Alpha değeri hesaplanmıştır. Algılanan sosyal desteğin Cronbach Alpha değeri 0,805 olarak tespit edilmiştir. Buna göre algılanan sosyal destek ölçeğinin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilmektedir. Algılanan sosyal desteğin boyutlarından kişisel konularda desteğin Cronbach Alpha değeri 0,606, fiziksel desteğin Cronbach Alpha değeri 0,723, aidiyet desteğinin Cronbach Alpha değeri 0,617 ve özsaygı desteğinin Cronbach Alpha değeri de 0,733 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre algılanan sosyal destek boyutlarına yönelik iç tutarlılığın oldukça güvenilir olduğu ifade edilebilmektedir.

3.6.3 Değişkenlere İlişkin Ortalama Değerler

İşe yabancılaşıma, yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal desteğe ilişkin ortalama değerler sırasıyla hesaplanmıştır. İşe yabancılaşımanın ortalama değeri 2,79, standart sapması ise 0,619 olarak hesaplanmıştır. Yüzeysel rol yapma davranışının ortalama değeri 2,88, standart sapması ise 0,901 olarak hesaplanmıştır. Derinden rol yapma davranışının ortalama değeri 3,11, standart sapması ise 0,844 olarak hesaplanmıştır. Doğal davranışın ortalama değeri 3,52, standart sapması ise 0,907 olarak hesaplanmıştır. Duygusal zekânın ortalama değeri 3,77, standart sapması ise 0,577 olarak hesaplanmıştır. Algılanan sosyal desteğin ortalama değeri 3,46, standart sapması ise 0,618 olarak hesaplanmıştır. Ortalama değerler incelendiğinde işe yabancılaşıma ve yüzeysel rol yapma davranışına ilişkin ortalama değerlerin 3'den düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre araştırma kapsamında işe karşı yabancılaşımanın ve yüzeysel rol yapma davranışının çok yüksek olmadığı yorumu yapılabilmektedir. İşe yabancılaşımanın boyutlarından yetkisizlik ortalamasının 3'den yüksek olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla çalışanların kendilerini yetkisiz hissettiğine yönelik bir sonuç ortaya çıkabilmektedir. Bunun yanında işe yabancılaşımanın boyutlarından anlamsızlık ortalamasının 3'den düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç çalışanların işlerini anlamlı bulduğuna yönelik bir çıkarım sağlayabilmektedir. İşe yabancılaşımanın boyutlarından kendine yabancılaşıma ortalaması ise 3'den yüksek olmakla birlikte orta değere yakın bir değer almıştır. Bu sonuca göre çalışanların kendilerine karşı yabancılaştıkları ön plana çıksa da, boyutun

ortalama değeri orta değere yakın olduğundan dolayı net yorum yapabilmek kolay olmamaktadır.

Doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal desteğe ilişkin ortalamanın 3’den yüksek olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda araştırma kapsamında çalışanların doğal davranışı tercih edebileceği, duygusal zekâyâ sahip olabileceği ve iş çevresinden sosyal destek alabileceğine yönelik sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Ayrıca duygusal zekâ ve algılanan sosyal destek boyutlarına ilişkin ortalama değerlerin de genel olarak 3’den yüksek olduğu tespit edilmiştir. Değişkenlere ve boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 41’de yer almaktadır.

Tablo 41: İşe Yabancılaşma, Yüzeysel Rol Yapma Davranışı, Derinden Rol Yapma Davranışı, Doğal Davranış, Duygusal Zekâ ve Algılanan Sosyal Desteğe İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Ortalama	Standart Sapma
İşe Yabancılaşma	2,79	0,671
Yetkisizlik	3,06	0,809
Anlamsızlık	2,10	0,713
Kendine Yabancılaşma	3,01	0,839
Yüzeysel Rol Yapma Davranışı	2,88	0,901
Derinden Rol Yapma Davranışı	3,11	0,844
Doğal Davranış	3,52	0,907
Duygusal Zekâ	3,77	0,577
Kişinin Kendi Duygularını Değerlendirmesi	3,95	0,652
Kişinin Başkalarının Duygularını Değerlendirmesi	3,93	0,674
Duygulardan Yararlanılması	3,70	0,756

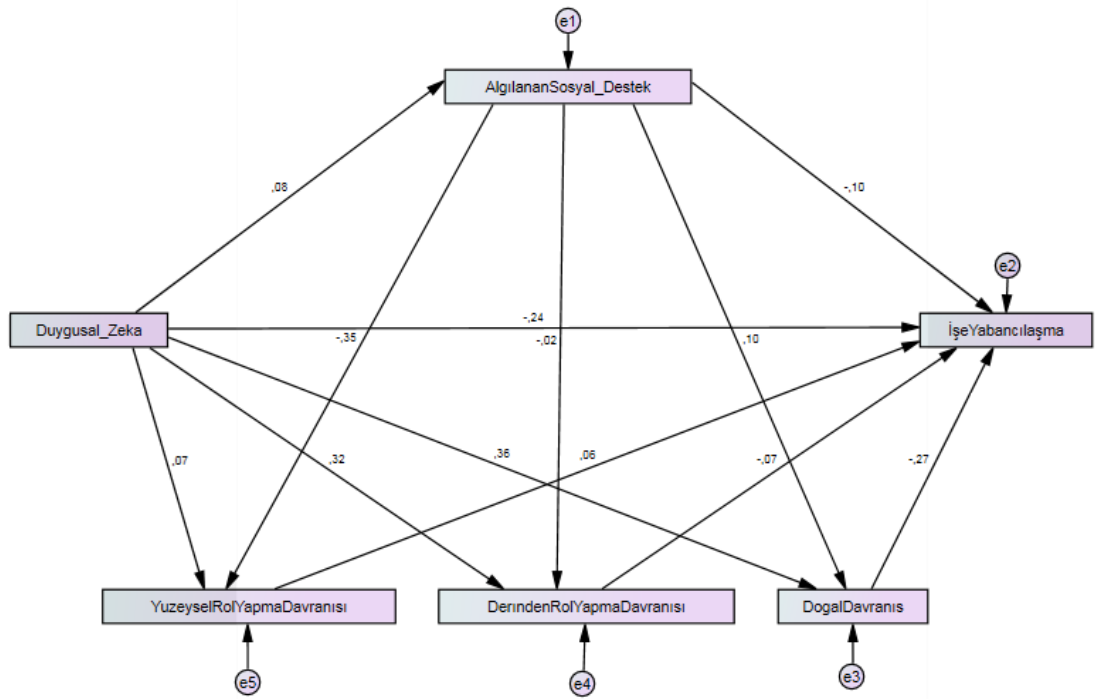
Duyguların Yönetimi	3,48	0,765
Algılanan Sosyal Destek	3,46	0,618
Kişisel Konularda Destek	3,24	0,788
Fiziksel Destek	3,39	0,929
Aidiyet Desteği	3,63	0,894
Özsaygı Desteği	3,66	0,786

3.6.4 Yapısal Eşitlik Modeli

İşe yabancılaşıma, yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal desteğe yönelik doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirildikten sonra değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için yapısal eşitlik modellemesinden yararlanılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesini yapmadan önce her bir değişken için skorların ve faktör yüklerinin ağırlıklandırılması ile yeni değerler sütunu oluşturulmuştur (AMOS programında Data Imputation kullanılarak hesaplama yapılmıştır). Bu doğrultuda her bir değişken için gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonrasında aynı veri seti kullanılarak AMOS programında faktör ağırlıkları hesaplanmıştır. Faktör ağırlıkları ışığında ise yapısal eşitlik modellemesi gerçekleştirilmiştir. Faktör ağırlıklarının hesaplanması neticesinde işe yabancılaşıma ölçeğindeki 3 boyutun altında yer alan toplam 15 gözlenen ifadenin faktör yükleri tek bir değerde birleştirilmiştir. Bu değer yapısal eşitlik modelinde işe yabancılaşıma şeklinde gösterilmektedir. İşe yabancılaşıma 3 boyuttan oluştuğu için faktör ağırlıkları ikinci düzey faktör modeli kullanılarak hesaplanmıştır (Bkz. Ek 2). Duygusal zekâ ölçeğindeki 4 boyutun altında yer alan toplam 16 gözlenen ifadenin faktör yükleri tek bir değerde birleştirilmiştir. Bu değer yapısal eşitlik modelinde duygusal zekâ şeklinde gösterilmektedir. Duygusal zekâ 4 boyuttan oluştuğu için faktör ağırlıkları ikinci düzey faktör modeli kullanılarak hesaplanmıştır (Bkz. Ek 3). Algılanan sosyal destek ölçeğindeki 4 boyutun altında yer alan toplam 11 ifadenin faktör yükleri tek bir değerde birleştirilmiştir. Bu değer yapısal eşitlik modelinde algılanan sosyal destek şeklinde gösterilmektedir. Algılanan sosyal destek 4 boyuttan oluştuğu için faktör ağırlıkları ikinci düzey faktör modeli kullanılarak hesaplanmıştır.

(Bkz. Ek 4). Yüzeysel rol yapma davranışı ölçeğinde yer alan toplam 7 ifadenin faktör yükleri tek bir değerde birleştirilmiştir. Bu değer yapısal eşitlik modelinde yüzeysel rol yapma davranışı şeklinde gösterilmektedir. Derinden rol yapma davranışı ölçeğinde yer alan toplam 4 ifadenin faktör yükleri tek bir değerde birleştirilmiştir. Bu değer yapısal eşitlik modelinde derinden rol yapma davranışı şeklinde gösterilmektedir. Doğal davranış ölçeğinde yer alan toplam 3 ifadenin faktör yükleri değişken tek bir değerde birleştirilmiştir. Bu değer yapısal eşitlik modelinde doğal davranış şeklinde gösterilmektedir. Yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranış tek boyuttan oluştuğu için faktör ağırlıkları tek faktörlü model kullanılarak hesaplanmıştır. Bu modeller her bir değişken için gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi başlığı altında yer almaktadır.

İşe yabancılaşıma ve işe yabancılaşmayı etkileyen diğer faktörler olan yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal destek arasında oluşturulan yapısal eşitlik modeli Şekil 17’de yer almaktadır.



Şekil 17: Yapısal Eşitlik Modeli

Yapısal eşitlik modeli oluşturulduktan sonra hipotezleri test edebilmek için yol (path) katsayılarının incelenmesi gerekmektedir. Hipotez testleri ve yol (path) analizi sonraki başlıkta ele alınmıştır.

3.6.5 Hipotez Testleri

Hipotez testlerini test etmek için ilk önce yol (path) analizi gerçekleştirilmiştir. Yol analizi ile 1H₁, 2H₁, 3H₁, 4H₁, 5H₁, ve 6H₁, numaralı hipotezler test edilmiştir. Yol analizi yapıldıktan sonra ise aracılık analizleri gerçekleştirilmiştir. Aracılık analizi ile 7H₁, 8H₁, 9H₁, 10H₁, 11H₁, 12H₁ ve 13H₁ numaralı hipotezler test edilmiştir. Sırasıyla yol analizi ve aracılık analizleri aşağıda yer almaktadır.

3.6.5.1 Yol Analizi

Araştırma modelinde yer alan değişkenler arasında beklenen etkilerin tespit edilebilmesi için yol analizinden faydalanılmaktadır. Yol analizinde teorik olarak oluşturulan nedensel ilişkileri göstermek için okların değişkenler arasında birbirine doğru çekildiği bir çizim meydana gelmektedir.⁶⁵³ Yol analizi sürecinde değişkenlerin arasındaki ilişkileri gösteren yol diyagramı çizilmektedir. Doğrusal ilişkinin derecesi ve yönü belirlenerek, ortaya çıkan ilişkiler yorumlanmaktadır. Değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkileri yol diyagramı ile verilmekte ve yolların daha iyi anlaşılması sağlanmaktadır. Yol analizinde birden fazla bağımlı değişken aynı anda kullanılabilirken, analiz karmaşık ve çok sayıda regresyon analizleri gerektirebilmektedir.⁶⁵⁴

Faktör analizinden sonra tüm modele ilişkin uyum değerleri elde edilmiş ve yorumlanmıştır. Bu aşamadan sonra modelde yer alan değişkenlere ilişkin daha önceden belirlenen hipotezlerin test edilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda AMOS

⁶⁵³ Frances K. Stage, Hasani C. Carter, Amaury Nora, Path Analysis: An Introduction and Analysis of A Decade of Research, The Journal of Educational Research, Cilt 98, Sayı 1, 2004, s. 5.

⁶⁵⁴ Yalçın Karagöz, a.g.e., 2017, s. 537 - 538.

programı ile araştırmanın modelinde yer alan değişkenlere ilişkin yol analizleri gerçekleştirilmiştir. Yol analizlerine ilişkin sonuçlar Tablo 42’de yer almaktadır.

Tablo 42: Yol Analizine İlişkin Sonuçlar

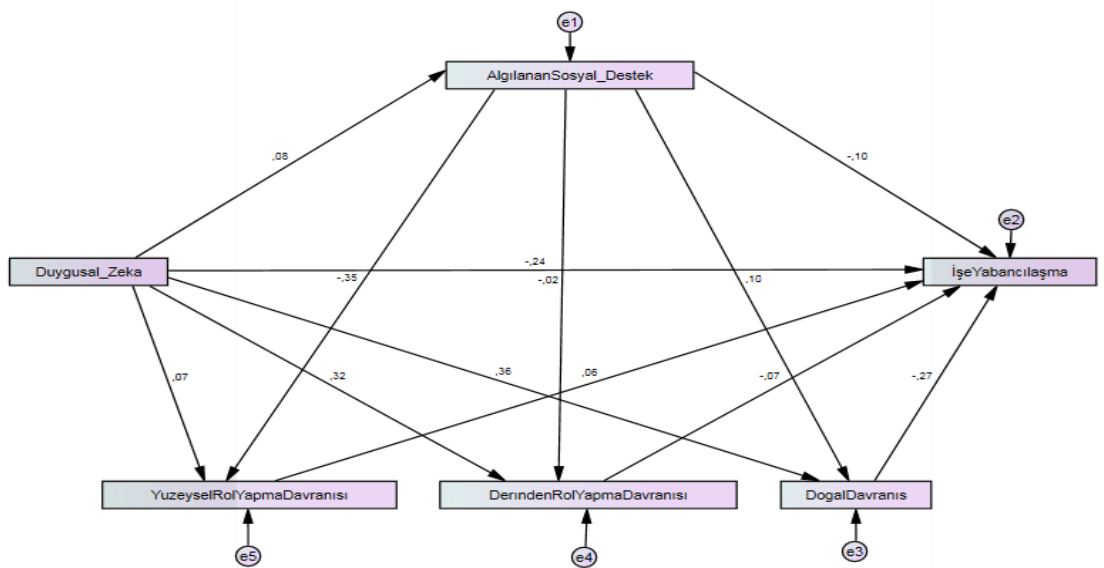
Yapısal İlişki	β	p
Yüzeysel Rol Yapma Davranışı → İşe Yabancılaşma	0,064	0,187
Derinden Rol Yapma Davranışı → İşe Yabancılaşma	-0,066	0,167
Doğal Davranış → İşe Yabancılaşma	-0,271	0,000*
Duygusal Zekâ → İşe Yabancılaşma	-0,240	0,000*
Algılanan Sosyal Destek → İşe Yabancılaşma	-0,104	0,033*
Duygusal Zekâ → Algılanan Sosyal Destek	0,079	0,123
Duygusal Zekâ → Yüzeysel Rol Yapma Davranışı	0,068	0,159
Duygusal Zekâ → Derinden Rol Yapma Davranışı	0,320	0,000*
Duygusal Zekâ → Doğal Davranış	0,358	0,000*
Algılanan Sosyal Destek → Yüzeysel Rol Yapma Davranışı	-0,353	0,000*
Algılanan Sosyal Destek → Derinden Rol Yapma Davranışı	-0,023	0,635
Algılanan Sosyal Destek → Doğal Davranış	0,101	0,036*

Yol analizlerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde doğal davranışın işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkisinin olduğu görülmektedir ($p=0,000<0,050$, $\beta=-0,271$). Duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkisinin ortaya çıktığı söylenebilmektedir ($p=0,000<0,050$, $\beta=-0,240$). Bununla birlikte algılanan sosyal desteğin de işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisi bulunmaktadır ($p=0,033<0,050$, $\beta=-0,104$). Yüzeysel rol yapma davranışı ile derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde herhangi bir etkiye sahip olmadığı ortaya çıkmıştır.

Duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerindeki etkisinin yanı sıra derinden rol yapma davranışı üzerinde de anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Duygusal zekânın derinden rol yapma davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($p=0,000<0,050$, $\beta=0,320$). Ayrıca duygusal zekânın doğal davranış üzerinde de anlamlı ve pozitif yönde bir etkiye sahip olduğu söylenebilmektedir ($p=0,000<0,050$, $\beta=0,358$). Duygusal zekânın yüzeysel rol yapma davranışı ile algılanan sosyal destek üzerinde ise anlamlı bir etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşmanın yanı sıra yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde de anlamlı bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Algılanan sosyal desteğin yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde anlamlı ve negatif yönde bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir ($p=0,000<0,050$, $\beta=-0,353$). Ayrıca algılanan sosyal desteğin doğal davranış üzerinde de anlamlı ve pozitif yönde bir etkisinin bulunduğu görülmektedir ($p=0,036<0,050$, $\beta=0,101$). Algılanan sosyal desteğin derinden rol yapma davranışı üzerinde ise anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Yol analizi sonucunda ortaya çıkan standardize regresyon yükleri Şekil 18’de yer almaktadır.



Şekil 18: Yol (Path) Analizi

3.6.5.2 Aracılık Analizi

Aracılık analizlerinin 4 aşamadan oluştuğu ifade edilmektedir. İlk aşamada bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkisinin olması gerekmektedir. İkinci aşamada bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde anlamlı bir etkisinin olması beklenmektedir. Üçüncü aşamada aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olması gerekmektedir. Son aşamada ise bağımsız değişken ile aracı değişken birlikte modele dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin ortadan kalkması veya azalması istenmektedir.⁶⁵⁵ Araştırmanın modeli çerçevesinde 7 aracılık hipotezi oluşturulmuştur. Bu hipotezler duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide algılanan sosyal destek, yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışın aracılık rolüne ilişkin olmakla birlikte, aynı zamanda algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışın aracılık rolüne ilişkin hipotezlerden oluşmaktadır.

Yol analizi sonuçlarında görüldüğü üzere duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde herhangi bir etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin aracılık rolünden söz edilememektedir. Nitekim duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde herhangi bir etkiye sahip olmaması aracılık analizinin aşamalarından biri olan bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde anlamlı etkiye sahip olması gerektiğine yönelik koşulu sağlamamaktadır. Ayrıca yüzeysel rol yapma davranışı ile derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde herhangi bir etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu durumda duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide ve algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide yüzeysel rol yapma davranışının ve derinden rol yapma davranışının aracılık rolünden söz edilememektedir. Yüzeysel rol yapma davranışı ile derinden rol yapma

⁶⁵⁵ Reuben M. Baron, David A. Kenny, The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations, Journal of Personality and Social Psychology, Cilt 51, Sayı 6, 1986, s. 1176.

davranışının işe yabancılaşıma üzerinde herhangi bir etkiye sahip olmaması aracılık analizinin aşamalarından biri olan aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı etkiye sahip olması gerektiğine yönelik koşulu sağlamamaktadır. Duygusal zekâ ile işe yabancılaşıma arasındaki ilişkide doğal davranışın aracılık rolü incelendiğinde, aracılık analizine ilişkin her bir koşulun sağlandığı ve aracılık ilişkisinin ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşıma arasındaki ilişkide doğal davranışın aracılık rolü incelendiğinde, yine aracılık analizine ilişkin her bir koşulun sağlandığı ve aracılık ilişkisinin ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Bu ilişkilere yönelik detaylı bilgiler alt başlıkta yer almaktadır.

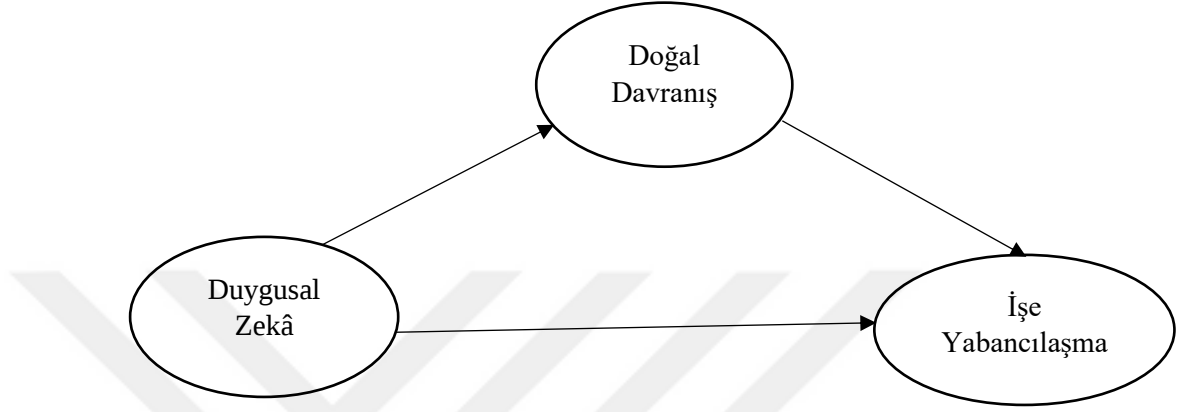
3.6.5.2.1 Duygusal Zekâ İle İşe Yabancılaşıma Arasındaki İlişkide Doğal Davranışın Aracılık Rolü

SPSS PROCESS V3.2 makro programı yoluyla duygusal zekâ ile işe yabancılaşıma arasındaki ilişkide doğal davranışın aracılık rolü test edilmiştir. Bu doğrultuda yapılan aracılık analizinin sonuçları Tablo 43’de yer almaktadır.

Tablo 43: Duygusal Zekâ İle İşe Yabancılaşıma Arasındaki İlişkide Doğal Davranışın Aracılık Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları

	İşe Yabancılaşıma		
	P Değeri	Toplam Etki	Aracılık (P Değeri)
Duygusal Zekâ	0,000	-0,307	-
Duygusal Zekâ*Doğal Davranış	-	-0,205	0,000
Doğal davranışın işe yabancılaşıma üzerindeki dolaylı etkisi: -0,102			
BootLLCI	Boot ULCI		
-0,3500	-0,1526		

Tablo 43'deki sonuçlara göre duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide doğal davranışın anlamlı bir aracılık etkisi bulunmaktadır ($p=0,000<0,050$). Duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide doğal davranışın aracılık rolü Şekil 19'da gösterilmektedir.



Şekil 19: Duygusal Zekâ ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Doğal Davranışın Aracılık Rolü

Duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide doğal davranışın aracılık rolüne ilişkin yapılan analizler sonucunda doğal davranışın anlamlı bir şekilde aracılık rolü üstlendiği görülmektedir. Bu sonuçlara dayanarak duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu ancak bu etki üzerinde esasında çalışanların doğal davranış sergilemesinin payı olduğu ortaya çıkmıştır.

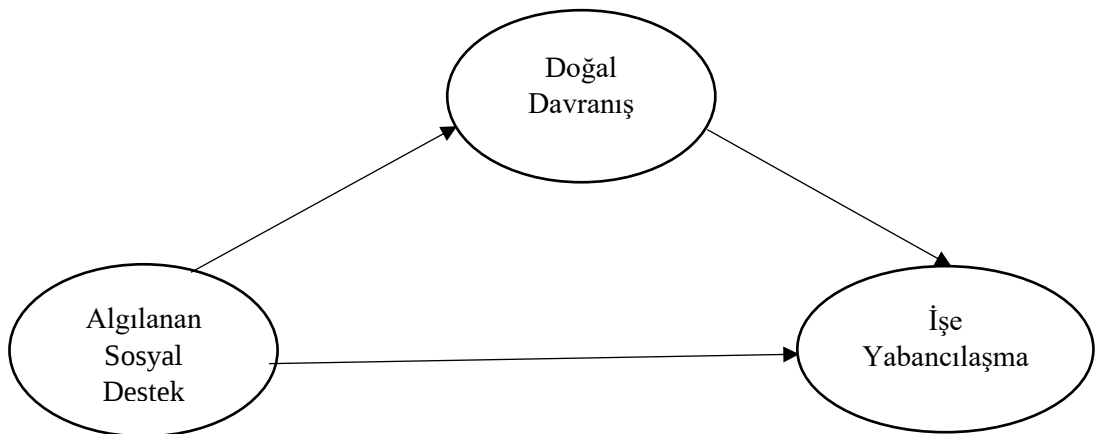
3.6.5.2.2 Algılanan Sosyal Destek ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Doğal Davranışın Aracılık Rolü

SPSS PROCESS V3.2 makro programı yoluyla algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide doğal davranışın aracılık rolü test edilmiştir. Bu doğrultuda yapılan aracılık analizinin sonuçları Tablo 44'de yer almaktadır.

Tablo 44: Algılanan Sosyal Destek İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Doğal Davranışın Aracılık Rolüne İlişkin Analiz Sonuçları

	İşe Yabancılaşma		
	P Değeri	Toplam Etki	Aracılık (P Değeri)
Algılanan Sosyal Destek	0,005	-0,225	-
Algılanan Sosyal Destek*Doğal Davranış	-	-0,160	0,007
Doğal davranışın işe yabancılaşma üzerindeki dolaylı etkisi: -0,065 BootLLCI Boot ULCI -0,1272 -0,0105			

Tablo 44'deki sonuçlara göre algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide doğal davranışın anlamlı bir aracılık etkisi bulunmaktadır ($p=0,007<0,050$). Algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide doğal davranışın aracılık rolü Şekil 20'de gösterilmektedir.



Şekil 20: Algılanan Sosyal Destek İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Doğal Davranışın Aracılık Rolü

Algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide doğal davranışın aracılık rolüne ilişkin yapılan analizler sonucunda doğal davranışın anlamlı bir şekilde aracılık rolü üstlendiği görülmektedir. Bu sonuçlara dayanarak algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu ancak bu etki üzerinde esasında çalışanların doğal davranış sergilemesinin payı olduğu ortaya çıkmıştır.

Yol (path) analizi ile aracılık (mediator) analizleri sonucunda kabul edilen ve edilmeyen hipotezlere ilişkin özet bilgiler Tablo 45’de yer almaktadır.

Tablo 45: Hipotezlere İlişkin Özet Bilgiler

Hipotez Kodu	Hipotez	Sonuç
1H₁:	Yüzeysel rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde pozitif bir etkisi vardır.	Desteklenmedi
2H₁:	Derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisi vardır.	Desteklenmedi
3H₁:	Doğal davranışın işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisi vardır.	Desteklendi
4H₁:	Duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisi vardır.	Desteklendi
5H₁:	Algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerinde negatif bir etkisi vardır.	Desteklendi
6H₁:	Duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde pozitif bir etkisi vardır.	Desteklenmedi
7H₁:	Duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin aracılık rolü vardır.	Desteklenmedi

8H₁:	Duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide yüzeysel rol yapma davranışının aracılık rolü vardır.	Desteklenmedi
9H₁:	Duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide derinden rol yapma davranışının aracılık rolü vardır.	Desteklenmedi
10H₁:	Duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide doğal davranışın aracılık rolü vardır.	Desteklendi
11H₁:	Algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide yüzeysel rol yapma davranışının aracılık rolü vardır.	Desteklenmedi
12H₁:	Algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide derinden rol yapma davranışının aracılık rolü vardır.	Desteklenmedi
13H₁:	Algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide doğal davranışın aracılık rolü vardır.	Desteklendi

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada bankacılık sektörünün gişe/operasyon bölümüne ilişkin olarak yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini ortaya koymak ve duygusal zekâ ile algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal emek boyutlarının aracılık rolünü tespit etmek amaçlanmıştır. Aynı zamanda gişe/operasyon çalışanlarının yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal destek düzeyleri de ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda ortalama değerlere bakıldığında gişe/operasyon çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerinin çok yüksek olmadığı tespit edilmiştir. İşe yabancılaşmanın boyutları kapsamında inceleme yapıldığında gişe/operasyon çalışanlarının yetkisizlik düzeylerinin ortalamanın üzerinde olduğu görülmektedir. Bu durum gişe/operasyon çalışanlarının işin yapısı çerçevesinde karar verme aşamasında onay mekanizmasına ve bankacılık sisteminin getirdiği kurallara bağlı olmasıyla açıklanabilmektedir. Nitekim gişe/operasyon çalışanları müşterilere hizmet sunarken bir üst yetkiliden onay alma zorunluluğu duymasından dolayı tek başına karar verme yetkisine sahip olamamaktadır. İşe yabancılaşmanın diğer bir boyutu olan anlamsızlık ise gişe/operasyon çalışanlarında düşük düzeyde ortaya çıkmıştır. Bu sonuç gişe/operasyon çalışanlarının yaptığı işi anlamlı bulduğuna yönelik ön değerlendirme yapılmasına zemin hazırlamaktadır. Esasında veri toplama sürecinde yapılan gözlemler ve çalışanlarla kurulan iletişim neticesinde, gişe/operasyon çalışanlarının genel olarak müşterilerin bankacılık hizmetlerine yönelik ihtiyaçlarını karşıladığından ve yaptıkları işin sonucu olarak insanlara fayda sağladığından dolayı yaptıkları işi değerli gördükleri düşünülmektedir. İşe yabancılaşmanın diğer bir boyutu olan kendine yabancılaşmanın ortalaması yüksek gözükmeyle birlikte orta noktaya yakın bir değer almaktadır. Bu boyut esasında çalışanların kişilik özellikleri, bireysel hedefleri ve görev yaptıkları şubelerdeki iş yapış tarzına bağlı olarak değişkenlik gösterebilmektedir. Nitekim bu boyutta yer alan ifadeler incelendiğinde genel olarak çalışanların işten duyduğu tatmin/tatminsizlik, yaşadığı başarıma/başarısızlık hissi, yeteneklerini sergileme olanağına sahip olup olmaması ve çalışanların işi sıkıcı veya çekici bulması subjektif olarak ele alınabilmektedir. Dolayısıyla araştırmanın

örnekleme kapsamında kendine yabancılaşma boyutuna yönelik genel ortalamanın çok yüksek veya çok düşük olması beklenen bir sonuç olmamaktadır. Yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranış ortalamaları incelendiğinde, yüzeysel rol yapma davranış ortalamasının orta değerden düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç gişe/operasyon çalışanlarının müşterilerle iletişim kurarken sahte davranış ve duygu gösterimlerden uzak durduğuna yönelik bir bilgi sunmaktadır. Diğer türlü ise derinden rol yapma davranışı ve doğal davranış ortalamasının orta değerden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Doğal davranışın ortalamasının derinden rol yapma davranış ortalamasına göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre gişe/operasyon çalışanlarının müşterilerle iletişim kurarken doğal ve içten davranış sergilediğine ve samimi duygularını müşterilere yansıttığına yönelik bir bilgi ortaya koymaktadır. Bununla birlikte aynı çalışanların samimi ve içten davranış gösteremese bile doğal duygularını müşterilere yansıtmak için çabaladığına yönelik bir sonuç elde edilmektedir. Duygusal zekâ ortalaması sonucunda gişe/operasyon çalışanlarının genel olarak yüksek duygusal zekâ ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. Bu durum çalışanların işin yapısına ve içeriğine uyum sağlayabilmek, müşterilerle sağlıklı iletişim kurabilmek ve bankacılık sisteminin meydana getirdiği stres ve kaygı düzeyini azaltabilmek için çalışanların duygularını yönetebilme ve düzenleyebilme çabasıyla açıklanabilmektedir. Son olarak algılanan sosyal destek ortalamaları sonucuna göre, gişe/operasyon çalışanlarının görev yaptıkları şubede genel olarak iş çevresinden destek alabildiğine yönelik bir sonuç elde edilmektedir. Bankacılık hizmetlerinin iş birliği içerisinde yürütülmesi ve riski azaltabilmek için bilgi ve fikir paylaşımının yoğun bir şekilde gerçekleştirilmesi çalışanların yakın iletişim kurmalarına imkân verebilmektedir. Dolayısıyla zaman içerisinde gelişen iletişim neticesinde çalışanların birbirine destek vermesi beklenebilmektedir. Ortaya konulan bütün bu bilgiler ışığında gişe/operasyon çalışanlarının düşük düzeyde sayılabilecek işe yabancılaşmanın sebebi olarak esasında çalışanların bankacılığın getirdiği stres ve zorluklar karşısında sosyal destek görebilmesi ve aynı zamanda tüm zorluklara rağmen duygularını düzenleyebilmesi ve empati kurabilmesi gösterilebilmektedir. Bununla birlikte gişe/operasyon çalışanlarının müşterilere karşı içten ve doğal olması ve sahte davranışlar sergilememesi çalışanlar üzerinde gerginlik yaratmadığı için işe karşı olumsuz bir tutum ortaya çıkmayabilmektedir. Bu açıklamalar araştırmanın

örneklemeden elde edilen veriler ışığında yapılmakta ve genelleme imkânı vermemektedir. Ortaya çıkan bu sonuçlar bölgesel olarak farklılık gösterebilmektedir. Dolayısıyla bu araştırma kapsamında elde edilen ortalama değerler farklı bölgelerde görev yapan gişe/operasyon çalışanları için değişik sonuçlar ortaya koyabilmektedir. Bu doğrultuda sonraki çalışmalarda bölgesel olarak verilerin toplanması ve her bir değişkenin bölgelere göre farklılıkların araştırılması öneri olarak sunulabilmektedir.

Yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı, doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerindeki etkilerini ortaya koyabilmek için yol (path) analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan yol analizi sonucunda doğal davranışın işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuca göre gişe/operasyon çalışanlarının müşterilerle iletişim kurarken doğal, içten ve samimi bir davranış sergilemesi ve duygularını doğal bir şekilde yansıtmayı işe karşı yabancılaşmalarının önüne geçebilmektedir. Bankacılık sektöründe gerçekleştirilen ve bu sonucu destekleyen başka çalışmalar da literatürde yer almaktadır. Veri toplama sürecinde duyguları ve davranışları doğal ve samimi bir şekilde yansıtmamanın kendilerini daha az yıprattığını ve dolayısıyla işe karşı olumsuz bir tutum sergilemediklerini belirten çalışanlar bulunmaktadır. Buna göre müşterilerle iletişim kurarken kendini gergin hisetmeyen ve davranış kurallarıyla uyumlu olabilecek şekilde içten davranış sergileyen çalışanların psikolojik açıdan kendilerini iyi hissettiği ve işe karşı yabancılaşmadıkları savunulabilmektedir. Diğer rol yapma davranışları olan yüzeysel rol yapma davranışının ve derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde etkisi olduğuna yönelik çalışmalar literatürde yer almaktadır. Ancak bu araştırma kapsamında yüzeysel rol yapma davranışının ve derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde herhangi bir etkisi ortaya çıkmamıştır. Diğer bir deyişle, yüzeysel rol yapma davranışı ve derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşmayı açıklamada anlamlı bir etkiye sahip olmadığı söylenebilmektedir. Yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma davranışının işe yabancılaşma üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmaması gişe/operasyon çalışanlarının doğal davranışı daha çok benimsemesiyle açıklanabileceği tahmin edilmektedir. Nitekim doğal davranışa sahip olan çalışanlarda işe yabancılaşmanın düşük olabileceğine yönelik bir sonuç ortaya çıkmıştır. Bankacılık operasyon

hizmetlerinin dijitalleşme hızı ve müşterilerin operasyon hizmetleri kapsamında daha çok mobil uygulamalara teşvik edilmesi gişe/operasyon çalışanlarının müşterilerle kurduğu ilişki sıklığını azaltabileceğinden dolayı çalışanlar doğal davranış sergileme imkânına daha çok sahip olabilmektedir. Dolayısıyla müşterilerle kurulan ilişki sayısındaki azalış göz önüne alınırsa gişe/operasyon çalışanları müşterilerle daha samimi ve doğal bir şekilde ilgilenebilmektedir. Doğal davranış sergilemeyi tercih eden çalışanlar bu doğrultuda kendilerinden beklenen davranış ve duygu kurallarına uyum sağlamak için ek çaba göstermeye de ihtiyaç duymamaktadır. Diğer bir bakış açısına göre, aynı rol yapma davranışları bireysel ve kurumsal pazarlama bölümlerinde görev yapan çalışanlar için daha farklı olabilmektedir. Nitekim bankaya müşteri kazandırabilmek, kredi kullanılabilmek ve ürün satışı yapabilmek için çalışanlar sahte duygularını daha çok ön plana çıkarma gereksinimi duyabilmektedir. Dolayısıyla bireysel ve kurumsal pazarlama çalışanlarının doğal davranış gösterme ihtimali azalabilmektedir. Bu bilgiler ışığında bankacılık sektöründe rol yapma davranışları ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkilerinin bireysel ve kurumsal pazarlama çalışmaları kapsamında ele alınarak irdelenmesi farklı sonuçları ortaya çıkarabilmektedir. Yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışın yanında duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerindeki etkisi araştırılmış ve duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Buna göre kendi duygularını ve iş arkadaşları ile yöneticisinin duygularını anlayabilen, işe ve hedeflerine motive olabilmek için duygularından yararlanabilen ve iş çevresiyle kurduğu ilişkiler çerçevesinde duygularını yönetebilen gişe/operasyon çalışanları işten uzaklaşmamaktadır. İş esnasında iş arkadaşlarının ve yöneticisinin duygularını anlayabilen çalışanlar uygun davranış biçimleri geliştirme imkânına sahip olmaktadır. Bu şekilde ilişkiler daha sağlıklı bir şekilde ilerleyebilmektedir. Bununla birlikte duygularından yararlanabilen gişe/operasyon çalışanları kendini yetkin birisi olarak gösterebilmekte ve iş süreçlerinde kendisini motive edebilmektedir. Örnek olarak bir ay boyunca gişe/operasyon iş süreçlerinde hata yapan ve performans düşüklüğü yaşayan bir çalışan üzüntü yaşayarak bir sonraki ay hata yapmamak için büyük özveriyle çalışabilmektedir. Bu durumda çalışan duygularının etkisiyle kendisini pozitif bir hedef için motive etmektedir. Bu özelliklere sahip gişe/operasyon çalışanları iş ortamında sağlıklı ilişkiler kurarak ilişki ağından memnun kalmakta ve

kendisini motive ederek işe karşı bağlılık göstermeye çalışmaktadır. İşe yabancılaşmayı etkileyen diğer bir unsur olarak gişe/operasyon çalışanlarının iş ortamında algıladığı sosyal destek ele alınmaktadır. Gişe/operasyon çalışanlarının algıladığı sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkisi ortaya çıkmıştır. Kişisel sorunlarına yönelik çözüm önerileri sunan, işyeri dışında herhangi bir ihtiyacını gideren, kendisini kabullenen ve arkadaş grubu içerisine dahil eden iş arkadaşlarına veya yöneticilere sahip olan gişe/operasyon çalışanlarının genel olarak işe karşı yabancılaşmalarında azalma meydana gelebilmektedir. Sosyal destek kavramı esasında kişilere göre oldukça farklılık gösterebilmektedir. Sosyal desteğin belirleyici faktörlerinin esasında iş ortamında yer alan çalışanların kişilik özellikleri, amaç ve hedefleri ve kurum içi rekabet düzeyiyle ilişkili olabileceği düşünülmektedir. Bankacılık sektöründe de esasında çalışanlar arasında rekabet söz konusu olmakla birlikte kıdem ve terfi sistemleri ile kariyer yolunun nispeten belirli bir sisteme sahip olmasından dolayı çalışanlar arasındaki rekabet düzeyi çok yüksek olmayabilmektedir. Bu durum çalışanlar arasındaki destek düzeyinin artmasında etkin bir rol oynayabilmektedir. Bu koşullar çerçevesinde aynı iş ortamında yer alan çalışanlar iş yaparken herhangi bir sorunla karşılaştığında birbirlerine destek olabilmektedir. Bunun yanı sıra algılanan sosyal desteğin son boyutu olan özsaygı boyutu kapsamında bir değerlendirme yapıldığında, bankacılık gişe/operasyon bölümünde çalışanların belirli bir eğitim düzeyine sahip olması ve kendilerini değerli görmesinden kaynaklı olarak her bir çalışanın özsaygısının yüksek olduğu görülebilmektedir. Bütün bu açıklamalar ışığında iş çevresinden sosyal destek alan gişe/operasyon çalışanlarının işe karşı yabancılaşma düzeyinde azalma meydana gelebilmektedir. Algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi incelerken esasında çalışanların kişilik özelliklerinin, çalışanların sahip olduğu iş tecrübesinin ve çalışanlar için oluşturulan kariyer planlamasının dikkate alınarak başka çalışmaların yapılması söz konusu olabilmektedir. Yol (path) analizinin diğer bir sonucuna göre ise duygusal zekânın algılanan sosyal destek üzerinde herhangi bir etkisinin ortaya çıkmadığı tespit edilmiştir. Bu durumda araştırma kapsamında duygusal zekânın algılanan sosyal desteği açıklayan bir faktör olmadığı söylenebilmektedir.

Yapısal eşitlik modellemesi çerçevesinde yapılan yol (path) analizinin yanısıra aracılık hipotezlerini test etmek üzere aracılık (mediator) analizi de gerçekleştirilmiştir. Duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde doğal davranışın aracılık etkisi incelenmiştir. Araştırma kapsamında doğal davranışın duygusal zekâ ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerindeki etkisi bulunmakla birlikte esasında bu etkinin doğal davranıştan kaynaklandığı söylenebilmektedir. Giş/operasyon çalışanlarının yüksek duygusal zekâyâ sahip olması işe karşı yabancılaşma eğilimini azaltmakta önemli olmakla birlikte, giş/operasyon çalışanları iş ortamında müşterilere karşı doğal davranış sergileyemediği takdirde duygusal zekânın işe yabancılaşma üzerindeki etkisi anlamını yitirebilmektedir. Dolayısıyla yüksek duygusal zekâyâ sahip giş/operasyon çalışanlarının işe karşı yabancılaşmaması için müşterilere karşı doğal ve samimi bir davranış sergilemesi beklenmektedir. Diğer bir aracılık ilişkisinde ise algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde yine doğal davranışın aracılık etkisi incelenmiştir. Araştırma kapsamında doğal davranışın algılanan sosyal destek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre algılanan sosyal desteğin alan işe yabancılaşma üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmakla birlikte bu etkinin doğal davranıştan kaynaklandığı ifade edilebilmektedir. Giş/operasyon çalışanlarının iş çevresinden edindiği sosyal destek işe yabancılaşmanın azalmasında önemli olmakla birlikte, giş/operasyon çalışanları müşterilere karşı doğal ve samimi duygularını yansıtamadığı takdirde algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisi anlamsız hale gelebilmektedir. Buna göre iş çevresinden sosyal destek alan giş/operasyon çalışanlarının işe karşı yabancılaşmaması için müşterilere karşı doğal ve samimi bir davranış sergilemesi gerektiği sonucuna ulaşılabilmektedir. Genel olarak araştırmaya yönelik bir değerlendirme yapıldığında işe yabancılaşmayı etkileyen birçok faktörün olabileceği düşünülmektedir. Bu çalışmada duygusal zekâ, algılanan sosyal destek, yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve doğal davranışın işe yabancılaşma üzerindeki etkisine ve duygusal zekâ ile algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal emek boyutlarının aracılık rolüne ilişkin bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Esasında daha sonraki çalışmalara katkı sağlayabilmek için hem

kültürel hem örgütsel bir değişken olan örgüt ikliminin ele alınması, yine örgütsel bir faktör olabilecek yönetim tarzının dikkate alınması ve bireysel kontrol değişkeni olarak çalışanların kariyer hedeflerinin incelenmesi durumunda işe yabancılaşmaya ilişkin olarak farklı sonuçların ortaya çıkabileceği düşünülmektedir.



KAYNAKÇA

Abaslı, Könül: 2018

“Örgütsel Dışlanma, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Sinizm İlişkisine Yönelik Öğretmen Görüşleri”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-209.

Abraham, Rebecca: 1999

“The Impact of Emotional Dissonance On Organizational Commitment and Intention To Turnover”, **The Journal of Psychology**, 133 (4), 441-455.

Abraham, Shugufu.,

Mir, Bilal Ahmed.,

Suhara, Hayato.,

Mohamed, Fatin Amirah.,

& Sato, Masahiro: 2019

“Structural Equation Modeling and Confirmatory Factor Analysis of Social Media Use And Education”, **International Journal of Educational Technology in Higher Education**, 16 (32), 1-25.

Adler, Alfred: 2016

İnsanı Tanıma Sanatı, Çev. Kâmuran Şipal, **Say Yayınları**, 1-152.

Affinnih, Yahya H.: 1997

“A Critical Reexamination of Alienation”, **The Social Science Journal**, 34 (3), 383 - 387.

Agrusa, Jerome

& Lema, Joseph D.: 2007

“An Examination of Mississippi Gulf Coast Casino Management Styles With Implications For Employee Turnover”, **UNLV Gaming Research & Review Journal**, 11 (1), 13-26.

- Akdemir, Ferhat: 2003 “Feuerbach'ın Antropolojik Ateizmi ve Teistik Açından Değerlendirilmesi”, **Ondokuz Mayıs Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, 14 (14-15), 341-357.
- Akkirman, Ali Deniz: 1998 “Etkin Çatışma Yönetimi ve Müdahale Stratejileri”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 13 (2), 1-11.
- Akyıldız, Hüseyin: 1998 “Bireysel ve Toplumsal Boyutlarıyla Yabancılaşma, Süleyman Demirel Üniversitesi, **İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt 3, 163-176.
- Ali, Tahira Yawer.,
Rasheed, Shahid
& Hussain, Riaz: 2015 “Drivers of Work Alienation: A Narrative Review”, **IBT Journal of Business Studies**, 11 (2), 229-242.
- Allen, Burce H
& LaFollette, William R.:1977 “Perceived Organizational Structure and Alienation Among Management Trainees”, **Academy of Management Journal**, 20 (2), 334-341.
- Alvelos, Rita
& Ferreira, Aristides I.: 2015 “The Mediating Role of Social Support In The Evaluation of Training Effectiveness”, **European Journal of Training and Development**, 39 (6), 484-503.
- Alver, Köksal: 2004 “Kitap Değerlendirmesi (Modern Kültürde Çatışma)”, **İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Dergisi**, 3 (8), 191-195.

- Andireş, Alina Maria: 2011 "Positive and Negative Emotions Within The Organizational Context", **Global Journal of Human Social Science**, 11 (9), 27-39.
- Angels, Jeremy: 2008 "Democratic Alienation", **Rhetoric and Public Affairs**, 11 (3), 471-481.
- Archibald, W. Peter: 1978 "Using Marx's Theory of Alienation Empirically", **Theory and Society**, 6 (1), 119-132.
- Arditi, Jorge: 1996 "Simmel's Theory of Alienation and The Decline of The Nonrational", **Sociological Theory**, 14 (2), 93-108.
- Aron, Raymond: 1998 **Main Currents In Sociological Thought**, Transaction Publishers, 1-354.
- Ashforth, Blake E
& Humphrey, Ronald H.: 1993 "Emotional Labor In Service Roles: The Influence of Identity", **Academy of Management Review**, 18 (1), 88-115.
- Ashforth, Blake E
& Humphrey, Ronald H.: 1995 "Emotion In The Workplace: A Reappraisal", **Human Relations**, 48 (2), 1995, 97 - 125.
- Ashkanasy, Neal M
& Daus, Catherine S.: 2002 Emotion In The Workplace: The New Challenge For Managers, **The Academy of Management Executive**, 16 (1), 2002, 76 - 86.

Ashkanasy, Neal M.: 2003

“Emotions In Organizations: A Multi-Level Perspective”, **Multi-Level Issues In Organizational Behavior and Strategy**, Sayı 2, 9-54.

Aslan, Hüseyin: 2018

“Duygusal Emek İle İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması”, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-221.

Aslan, Hüseyin
& Mert, İbrahim Sani: 2019

“Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Rolü”, **Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi**, 11 (9), 1738-1772.

Atsan, Nuray: 2017

“Karar Vermede Çatışma Kuramı ve Özsaygı İlişkisine Yönelik Kültürel Bir İnceleme”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 22 (1), 63-73.

Aydın, Derya Güler: 2010

“Kapitalizmde Bireyin Sorgulanması: Yabancılaşma ve Demir Kafes”, **Amme İdaresi Dergisi**, 43 (2), 17-32.

Aydoğan, Emine: 2015

“Marx ve Öncülerinde Yabancılaşma Kavramı”, **Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı 54, 273-281.

Aytaç, Ömer: 2004

“Örgütler: Sosyolojik Bir Perspektif”, **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 14 (1), 189-217.

- Aytaç, Ömer: 2005 “Modern Bürokrasiler ve Yabancılaşma Ethosu”, **Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 15 (2), 319-348.
- Aytaç, Mustafa
& Öngen, Burcu: 2012 “Doğrulamalı Faktör Analizi İle Yeni Çevresel Paradigma Ölçeğinin Yapı Geçerliliğinin İncelenmesi”, **İstatistikçiler Dergisi**, 5 (1), 14-22.
- Bailey, Catherine
& Madden, Adrian: 2016 “What Makes Work Meaningful-Or Meaningless”, **MIT Sloan Management Review**, 57 (4), 53-61.
- Banai, Moshe
& Reisel, William D.: 2007 “The Influence of Supportive Leadership and Job Characteristics On Work Alienation: A Six-Country Investigation”, **Journal of World Business**, Sayı 42, 463-476.
- Türkiye Bankalar Birliği: t.y **Banka ve Şube Bilgileri**, (Çevrimiçi)
<https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/banka-bilgileri/subeler/65>.
- Türkiye Bankalar Birliği: 2019 Bankacılık Sisteminde Banka, Çalışan ve Şube Sayıları, TBB Mart Raporu, **Rapor Kodu: DT13**.
- Barakat, Halim: 1969 “Alienation: A Process of Encounter Between Utopia and Reality”, **The British Journal of Sociology**, 20 (1), 1-10.
- Barbalet, Jack: 2006 “Emotion”, **Contexts**, 5 (2), 51-53.

Baron, Reuben M
& Kenny, David A.: 1986

“The Moderator-Mediator Variable Distinction
In Social Psychological Research: Conceptual,
Strategic, and Statistical Considerations”,
**Journal of Personality and Social
Psychology**, 51 (6), 1173-1182.

Bar-On, Reuven.: 2000

“Emotional and Social Intelligence: Insight From
The Emotional Quotient Inventory”, **The
Handbook of Emotional Intelligence: Theory,
Development, Assessment and Application At
Home, School, and In The Workplace**, Ed.
Bar-On, R ve Parker, J. D. A., Jossey-Bass
Publishers, 3-528.

Bar-On, Reuven: 2006

“The Bar-On Model of Emotional-Social
Intelligence (ESI)”, **Psicothema**, Sayı 18, 13-25.

Bar-On, Reuven: 2007

“How Important Is It to Educate People To Be
Emotionally Intelligent, and Can It Be Done?”,
**Educating People To Be Emotionally
Intelligent**, Ed. Bar-On, R., Maree, J. G ve Elias,
M. J., Praeger Publishers, 1-323.

Barut, Yasin: 2015

“Duygusal Zeka ve İletişim Becerileri İlişkisi:
Örgüt Kültürünün Aracı Rolü (İzmir Bozyaka
Eğitim Araştırma Hastanesi ve Kent
Hastanesinde Görevli Sağlık Çalışanları
Örneği)”, Yaşar Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-175.

- Baş, Selma: 2003 “Türk Hikâyeciliğinde Yabancılaşma”, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-1038.
- Bayat, Bülent: 1996 “Çimento ve Otomotiv Sektörlerinde Çalışan İşçiler Arasında Yabancılaşmanın Karşılaştırmalı Olarak Araştırılması”, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-200.
- Bayhan, Vehbi: 1995 “Üniversite Gençliğinde Anomi ve Yabancılaşma”, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 12-310.
- Baykal, Kazım & Kovancı, Ahmet: 2008 “Yönetici ve Astlar Arasındaki Anlaşmazlıkların Çözümüne Yönelik Bir Araştırma”, **Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi**, 3 (3), 21-38.
- Bayram, Nuran., Aytaç, Serpil & Dursun, Salih: 2012 “Emotional Labor and Burnout At Work: A Study From Turkey”, **International Congress On Interdisciplinary Business and Social Science**, 300-305.
- Becker, William J.: 2010 “Shared Display Rules and Emotional Labor In Work Teams”, The University of Arizona, **Doctoral Dissertation**, 12-103.

Becker, William J
& Cropanzano, Russell: 2011

“Display Rules and Emotional Labor Within Work Teams”, **What Have We Learned? Ten Years On**, Ed. Härtel, C. E. J., Ashkanasy, N. M ve Zerbe, W. J., Emerald Group Publishing Limited, Bingley, 1-363.

Begenirbaş, Memduh
& Çalışkan, Abdullah: 2014

“Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü”, **Business and Economics Research Journal**, 5 (2), 109-127.

Begenirbaş, Memduh: 2015

“Psikolojik Sermayenin Çalışanların Duygu Gösterimleri ve İşe Yabancılaşmalarına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 20 (3), 249-263.

Bercovitch, Jacob: 1983

“Conflict and Conflict Management In Organizations: A Framework For Analysis”, **Hong Kong Journal of Public Administration**, 5 (2), 104-123.

Berkovich, Izhak
& Eyal, Ori: 2018

“Principals’ Emotional Support and Teachers’ Emotional Reframing: The Mediating Role of Principals’ Supportive Communication Strategies”, **Psychology In The Schools**, 55 (7), 867-879.

Bhadra, Bipul Kumar: 1978

“The Political Sociology of C. Wright Mills”, McMaster University, **Master of Arts In The Department of Sociology**, 1-386.

Bickford, Hugh L
& Neal, Arthur G.: 1969

“Alienation and Social Learning: A Study of Students In A Vocational Training Center”, **Sociology of Education**, 42 (2), 141-153.

Bilgiç, Reyhan: 2008

“İş Özellikleri Kuramı: Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme”, **Türk Psikoloji Yazıları**, 11 (22), 66-77.

Biordi, Diana Luskin
& Nicholson, Nicholas R.:2013

“Social Alienation”, **Chronic Illness: Impact and Intervention**, Ed. Ilene Morof Lubkin, Pamela D. Larsen, Jones and Bartlett Publishers, 1-669.

Boateng, Irene Akuamoah
& Agyei, Albert: 2013

“Employee’s Emotions: A Manageable Weapon For Organizations”, **International Journal of Human Resource Studies**, 3 (4), 256-267.

Bono, Joyce E
& Vey, Meredith A: 2005

“Toward Understanding Emotional Management At Work: A Quantitative Review of Emotional Labor Research”, **Emotions In Organizational Behavior**, Ed. Härtel, C. E. J., Zerbe, W. J ve Ashkanasy, N. M., Lawrance Erlbaum Associates Publishers, 1 425.

Boratav, Hale Bolak.,
Sunar, Diane
& Ataca, Bilge: 2011

“Duyguları Sergileme Kuralları ve Bağlamsal Belirleyicileri: Türkiye’de Üniversite Öğrencileri İle Yapılan Bir Araştırma”, **Türk Psikoloji Dergisi**, 26 (68), 90-101.

- Boyatzis, Richard E.,
Goleman, Daniel
& Rhee, Kenneth S.: 2000
“Clustering Competence In Emotional Intelligence: Insights From The Emotional Competence Inventory”, **The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application At Home, School, and In The Workplace**, Ed. Bar-On, R ve Parker, J. D. A., Jossey-Bass Publishers, 3-528.
- Boyatzis, Richard E.: 2009
“Competencies As A Behavioral Approach To Emotional Intelligence”, **Journal of Management Development**, 28 (9), 749-770.
- Braun, Jerome: 1976
“Alienation As A Social Psychiatric Concept”, **International Journal of Social Psychiatry**, 22 (1), 9-18.
- Brennen, Bonnie: 2006
“Searching For The Sane Society: Erich Fromm's Contributions To Social Theory”, **Javnost-The Public**, 13 (3), 7-16.
- Brook, Paul: 2009
“The Alienated Heart: Hochschild’s ‘Emotional Labour’ Thesis and The Anticapitalist Politics of Alienation”, **Capital & Class**, Sayı 98, 7-31.
- Brotheridge, Celeste M
& Grandey, Alicia A.: 2002
“Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work”, **Journal of Vocational Behavior**, Sayı 60, 17-39.
- Brown, Stephen.,
Bain, Paul.,
“Emotional Effort and Perceived Support In Renal Nursing: A Comparative Interview

Broderick, Pia
& Sully, Max: 2013

Study”, **Journal of Renal Care**, 39 (4), 246-255.

Cacioppo, John T.,
Hawkley, Louise C.,
Crawford, Elizabeth.,
Ernst, John M.,
Burleson, Mary H.,
Kowalewski, Ray B.,
Malarkey, William B.,
Cauter, Eve Van
& Berntson, Gary G.: 2002

“Loneliness and Health: Potential Mechanisms”, **Psychosomatic Medicine**, 64 (3), 407-417.

Canbek, Mustafa: 2017

“Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının, İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekanın Düzenleyici Rolü”, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-148.

Carmeli, Abraham: 2003

“The Relationship Between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behavior and Outcomes: An Examination Among Senior Managers”, **Journal of Managerial Psychology**, 18 (8), 788-813

Cast, Alicia D
& Burke, Peter J.: 2002

“A Theory of Self-Esteem”, **Social Forces**, 80 (3), 1041-1068.

Celep, Banu: 2008

“İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması: Kocaeli İli Örneği”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yüksek Lisans Tezi**, 1-121.

- Cevizci, Ahmet: 2009 **Felsefe Tarihi**, Say Yayınları, İstanbul, 17-1337.
- Chand, Piar
& Mahajan, Tanvi: 2015 “Emotional Intelligence and Alienation Study Among The Middle Level Managers”, **International Journal of Science and Research**, 4 (1), 1479-1481.
- Choi, Woojae: 2013 “Moderating Role of Organizational Citizenship Behavior On The Relationship Between Emotional Labor and Task Performance”, **Journal of Convergence Information Technology**, 8 (12), 397-402.
- Ceylan, Adnan
& Sulu, Seyfettin: 2011 “Organizational Injustice and Work Alienation”, **Ekonomika a Management**, Sayı 2, 65-78.
- Chen, Ziguang.,
Sun, Hongwei.,
Lam, Wing.,
Hu, Qing.,
Huo, Yuanyuan
& Zhong, Jian An: 2012 “Chinese Hotel Employees In The Smiling Masks: Roles of Job Satisfaction, Burnout, and Supervisory Support In Relationships Betwen Emotional Labor and Performance”, **The International Journal of Human Resource Management**, 23 (4), 826 - 845.
- Cheung, Francis Yue Lok &
Tang, Catherine So Kum: 2010 “Effects of Age, Gender, and Emotional Labor Strategies On Job Outcomes: Moderated Mediation Analyses”, **Applied Psychology: Health and Well-Being**, 2 (3), 323-339.

- Cheung, Francis Yue Lok
& Cheung, Ray Yu Hin: 2013
“Effect of Emotional Dissonance On Organizational Citizenship Behavior: Testing The Stressor - Strain Outcome Model”, **The Journal of Psychology**, 147 (1), 89-103.
- Cheung, Francis Y. L
& Miu-Chi Lun, Vivian: 2015
“Relation Between Emotional Labor and Organizational Citizenship Behavior: An Investigation Among Chinese Teaching Professionals”, **The Journal of General Psychology**, 142 (4), 253-272.
- Chiaburu, Dan S.,
Thundiyil, Tomas
& Wang, Jiexin: 2014
“Alienation and Its Correlates: A Meta-Analysis”, **European Management Journal**, 32 (1), 24-36.
- Chou, Huei Yin: 2009
“The Effects of Job Demands and Resources On Emotional labour and Employees' Psychological Well-Being”, University of Tasmania, **Doctoral Dissertation**, 1-219.
- Chow, Wing S
& Chan, Lai Sheung: 2008
“Social Network, Social Trust and Shared Goals In Organizational Knowledge Sharing”, **Information & Management**, 45 (7), 458-465.
- Chriss, James J.: 2007
“The Functions of the Social Bond”, **Sociological Quarterly**, 48 (4), 689-712.
- Chu, Kay Hei Lin: 2002
“The Effects of Emotional Labor On Employee Work Outcomes”, Virginia Polytechnic Institute and State University, **Doctoral Dissertation**, 1-188.

- Claes, Tom: 2005 "Georg Simmel On Sex, Money and Personal Worth", **Center For Ethics & Value Enquiry**, 5 (1), 1-24.
- Cobb, Sidney: 1976 "Social Support As A Moderator of Life Stress", **Psychosomatic Medicine**, 38 (5), 1976, 300-314.
- Cohen, Sheldon
& McKay, Garth: 1984 "Social Support, Stress and The Buffering Hypothesis: A Theoretical Analysis", **Handbook of Psychology and Health**, Ed. A. Baum, S. E. Taylor, Jerome E. Singer, Hillsdale.
- Cohen, Sheldon
& Wills, Thomas Ashby: 1985 "Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis", **Psychological Bulletin**, 98 (2), 310-357.
- Cohen, Sheldon
& Syme, S. Leonard: 1985 "Issues In The Study and Application of Social Support", **Social Support and Health**, Ed. Cohen, S ve Syme, S. L., Academic Press, 3-390.
- Cohen, Sheldon.,
Mermelstein, Robin.,
Kamarck, Tom
& Hoberman, Harry M.: 1985 "Measuring The Functional Components of Social Support", **Social Support: Theory, Research and Applications**, Ed. Sarason, I. G ve Sarason, B. R., NATO ASI Series, Series D: Behavioral and Social Sciences, No 24, 3-519.
- Collins, David: 1996 "Control and Isolation In The Management of Empowerment", **Empowerment In Organizations**, 4 (2), 29-39.

- Colomeischi, Aurora Adina
& Colomeischi, Tudor.: 2014
“Teachers’ Attitudes Towards Work in Relation With Emotional Intelligence and Self-Efficacy”, **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, Sayı 159, 615-619.
- Cooper, Robert K.: 1997
“Applying Emotional Intelligence In The Workplace”, **Training & Development**, Aralık, 31-38.
- Costa Jr, Paul T
& McCrae, Robert R.: 1995
“Domains and Facets: Hierarchical Personality Assessment Using The Revised NEO Personality Inventory”, **Journal of Personality Assessment**, 64 (1), 21-50.
- Cote, Stephane.,
Van Kleef, Gerben A
& Sy, Thomas: 2013
“The Social Effects of Emotion Regulation In Organizations”, **Emotional Labor In The 21st Century: Diverse Perspectives On Emotion Regulation At Work**, Ed. Grandey, A. A., Diefendorff, J. M ve Rupp, D. E., Routledge Taylor & Francis Group, 3-323.
- Cowie, Roddy.,
Sussman, Naomi
& Ben-Ze’ev, Aaron: 2011
“Emotion: Concepts and Definitions”, **Emotion-Oriented Systems, Cognitive Technologies**, Ed. Petta, P., Cowie, C ve Cowie, R., Springer, 3-781.
- Cropanzano, Russell.,
Weiss, Howard M
& Elias, Steven M.: 2004
“The Impact of Display Rules and Emotional Labor On Psychological Well-Being At Work”, **Research In Occupational Stress and Well Being**, Sayı 3, 45 89.

Cüceloğlu, Doğan: 2006

İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi, 21-586.

Çakar, Ulaş
& Arbak, Yasemin: 2004

“Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 6 (3), 23-48.

Çapık, Cantürk: 2014

“Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışmalarında Doğrulayıcı Faktör Analizinin Kullanımı”, **Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi**, 17 (3), 196-205.

Çelik, Mazlum.,
Tabak, Akif.,
Uysal, Murat Paşa.,
Sığrı, Ünsal
& Türünç, Ömer: 2010

“The Relationship Between Burnout and Emotional Labour of The Employees In Hospital Sector”, **International Journal of Business and Management Studies**, 2 (1), 47-54.

Çeliker, Nuri.,
Üstünel, Mehmet Fatih
& Güzeller, Cem Oktay: 2019

“The Relationship Between Emotional Labour and Burnout: A Meta-Analysis”, **Anatolia**, 30 (3), 328-345.

Çetinkanat, Ayşe Canan
& Kösterelioğlu,
Meltem Akın: 2016

“Relationship Between Quality of Work Life and Work Alienation: Research On Teachers”, **Universal Journal of Educational Research**, 4 (8), 1778-1786.

Capital: t.y

(Çevrimiçi)

<https://www.capital.com.tr/finans/bankacilik/banka-subelerinde-calisan-sayisi-azaliyor>.

- Çiçek, Nuri: 2015
“Franz Kafka’nın Eserlerinde Yabancılaşma Problemi”, **Beytulhikme Felsefe Dergisi**, 5 (1), 141-162.
- Çiftçi, Gamze Ebru: 2015
“Örgütsel Sessizlik, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Güven İlişkisi”, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 132-160.
- Dağlı, Abidin
& Averbek, Emel: 2017
“The Relationship Between The Organizational Alienation and The Organizational Citizenship Behaviors of Primary School Teachers”, **Universal Journal of Educational Research**, 5 (10), 1707-1717.
- Datta, Tanmoy: 1999
“Quality of Worklife: A Human Values Approach”, **Journal of Human Values**, 5 (2), 135-145.
- Dean, Dwight G.: 1961
“Alienation: Its Meaning and Measurement”, **American Sociological Review**, 26 (5), 753-758.
- Delpechitre, Duleep
& Beeler, Lisa: 2018
“Faking It: Salesperson Emotional Intelligence’s Influence On Emotional Labor Strategies and Customer Outcomes”, **Journal of Business & Industrial Marketing**, 33 (1), 53-71.

Demir, Fevzi
& Gerşil, Gülşen: 2008

“Çalışma Hayatında Esneklik ve Türk Hukukunda Esnek Çalışma”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 16, 68-89.

Demir, Şirvan Şen
& Demir, Mahmut: 2009

“Örgütsel İletişimde Duygusal Zekanın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma, **Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi**, 6 (1), 67-77.

Demir, Mahmut: 2009

“Konaklama İşletmelerinde Duygusal Zekâ, Örgütsel Sapma, Çalışma Yaşamı Kalitesi ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin Analizi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-236.

Demir, Mahmut: 2010

“Örgütsel Sapma Davranışının Kontrolünde Duygusal Zekânın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı 26, 1-12.

Demircan, Pelin: 2016

“İş-Aile Çatışması-Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yüksek Lisans Tezi**, 1-104.

Dickens, Peter: 1996

Reconstructing Nature: Alienation, Emancipation and The Division of Labour, Routledge, Londra-New York, 1-218.

Diefendorff, James M.,
Croyle, Meredith H
& Gosserand, Robin H.: 2005

“The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, **Journal of Vocational Behavior**, Sayı 66, 339-357.

Diefendorff, James M.,
Grandey, Alicia A
& Dahling, Jason J.: 2011

“Emotional Display Rules As Work Unit Norms: A Multilevel Analysis of Emotional Labor Among Nurses”, **Journal of Occupational Health Psychology**, 16 (2), 170-186.

Di Fabio, Annamaria
& Kenny, Maureen E.: 2012

“Emotional Intelligence and Perceived Social Support Among Italian High School Students”, **Journal of Career Development**, 39 (5), 461-475.

DiPietro, Robin B
& Pizam, Abraham: 2008

“Employee Alienation In The Quick Service Restaurant Industry”, **Journal of Hospitality & Tourism Research**, 32 (1), 22-39.

Di Stefano, Giovanni: 2017

“Meaningfulness and Meaninglessness of Work In Charles Bukowski”, **World Futures**, 73 (4-5), 271-284.

Doğan, Selen
& Demiral, Özge: 2007

“Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi”, **Yönetim ve Ekonomi**, 4 (1), 209-230.

Doğan, Yasemin
& Özdevecioğlu, Mahmut: 2009

“Pozitif ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisi”, **Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 9 (18), 165-190.

Doğan, Sevgi: 2008

“Hegel and Marx On Alienation”, Middle East Technical University, **Master of Science In The Department of Psychology**, 1-133.

Doğan, Erhan: 2010

“İnsanın Çevreye, Topluma ve Kendine Yabancılaşması Sorununu Radikal Şeffaflık ve Sosyal Değer Kavramları İle Yeniden Düşünmek”, **Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 29 (2), 603-617.

Doğan, Tayfun: 2013

“Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Öznel İyi Oluş”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 14 (1), 56-64.

Doğan, Edip: 2019

“Çalışanların Duygusal Zekâ Seviyelerinin ve Örgütsel Adalet Algılarının Duygusal Emek Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma”, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-161.

Doğrul, Burcu Şefika
& Tekeli, Seda: 2010

“İş-Yaşam Dengesinin Sağlanmasında Esnek Çalışma”, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, 2 (2), 11-18.

Dooley, Thomas Frank: 1971

“A Study of The Measurement of A Continuum of Alienation/Integration In Terms of Its Five Alternate Meanings As These Are Related To Selected Sociological Factors”, Marquette University, **Master of Arts**, 1-75.

- Dönmezer, Sulhi: 1983 “Türk Toplumunda Sosyal Kontrol Aracı Olarak Ceza ve Ödüllendirme”, **İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası**, 48 (1-4), 295-315.
- Dude, David Joseph: 2012 “Organizational Commitment of Principals: The Effects of Job Autonomy, Empowerment, and Distributive Justice”, The University of Iowa, **Doctoral Dissertation**, 1-136.
- Durand, Claude & Tombelaine, Verdalee: 1975 “Employer Politics In Job Enrichment”, **International Studies of Management & Organization**, 5 (3), 66-86.
- Duru, Erdinç: 2008 “Yalnızlığı Yordamada Sosyal Destek ve Sosyal Bağlılığın Rolü”, **Türk Psikoloji Dergisi**, 23 (61), 15-24.
- Efraty, David., Sirgy, M. Joseph & Claiborne, C. B.: 1991 “The Effects of Personal Alienation On Organizational Identification: A Quality-of-Work-Life Model”, **Journal of Business and Psychology**, 6 (1), 57-78.
- Ekman, Paul., Sorenson, E. Richard & Friesen, Wallace V.: 1969 “Pan-Cultural Elements In Facial Displays of Emotion”, **New Series**, 164 (3875), 86-88.
- Ekman, Paul., Friesen, Wallace V & Ellsworth, Phoebe: 1972 **Emotion In The Human Face: Guidelines For Research and An Integration of Findings**, Pergamon Press, 1-191.
- Ekman, Paul: 2011 “What Is Meant By Calling Emotions Basic”, **Emotion Review**, 3 (4), 364-370.

- Elma, Cevat: 2003 “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-165.
- Emmerik, IJ. Hetty Van., Euwema, Martin C & Bakker, Arnold B.: 2007 “Threats of Workplace Violence and The Buffering Effect of Social Support”, **Group & Organization Management**, 32 (2), 152-175.
- Engels, Friedrich: 1992 **Ludwig Feuerbach ve Klasik Alman Felsefesinin Sonu**, Çev. Sevim Belli, Sol Yayınları, 10-79.
- Erdem, Mustafa: 2014 “The Level of Quality of Work Life To Predict Work Alienation”, **Educational Sciences: Theory & Practice**, 14 (2), 534-544.
- Eren, Erol: 1978 “Örgütlerde Yönetime Katılma”, **İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi**, 2 (8), 13-28.
- Ergil, Doğu: 1978 “Yabancılaşma Kuramına İlk Katkılar”, **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, 33 (3), 93-108.
- Erikson, Kai: 1986 “On Work and Alienation”, **American Sociological Review**, 51 (1), 1-8.
- Erjem, Yaşam: 2005 “Eğitimde Yabancılaşma Olgusu ve Öğretmen: Lise Öğretmenleri Üzerine Sosyolojik Bir Araştırma”, **Türk Eğitim Bilimleri Dergisi**, 3 (4), 395-417.

- Eroğlu, Şeyma Gün: 2014 “Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-274.
- Ertoý, Muhammet: 2013 “Türkiye’nin Modernleşme Sürecinde Din Eğitimi ve Yabancılaşma Sorunu”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-235.
- Esin, Pars: 1982 **İş Bölümü, Yabancılaşma ve Sosyal Politika**, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, No 502, 3-158.
- Esser, I & Olsen, K. M.: 2012 “Perceived Job Quality: Autonomy and Job Security Within A Multi - Level Framework”, **European Sociological Review**, 28 (4), 443-454.
- Fabes, Richard A & Martin, Carol Lynn: 1991 “Gender and Age Stereotypes of Emotionally”, **Personality and Social Psychology Bulletin**, 17 (5), 532-540.
- Fatt, James Poon Teng: 2002 “Emotional Intelligence: For Human Resource Managers”, **Management Research News**, 25 (11), 57-74.
- Fazio, John., Gong, Baiyun., Sims, Randi & Yurova, Yuliya: 2017 “The Role of Affective Commitment In The Relationship Between Social Support and Turnover Intention”, **Management Decision**, 55 (3), 512-525.

- Feierabend, Anja.,
Mahler, Philippe
& Staffelbach, Bruno: 2011
“Are There Spillover Effects of A Family Supportive Work Environment On Employees without Childcare Responsibilities?”, **Management Revue**, 22 (2), 188-209.
- Fettahlioğlu, Tamara: 2006
“Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi: Kahramanmaraş Özel İşletme ve Kamu Kuruluşlarında Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yüksek Lisans Tezi**, 1-97.
- Feuerbach, Ludwig: 1881
Essence of Christianity, Trübner & Co., Ludgate Hill, 1-339.
- Fildiş, Berna: 2016
“Bir Yöntem Olarak C. Wright Mills’in Toplumbilimsel Düşün’ünü Çözümlemek”, **The Journal of Academic Social Science Studies**, Sayı 51, 139-156.
- Fioto, Barbara: 2002
“Social Isolation: Important Construct In Community Health”, **Geriatric Nursing**, 23 (1), 53-55.
- Fisher, Cynthia D
& Ashkanasy, Neal M.: 2000
“The Emerging Role of Emotions In Work Life: An Introduction”, **Journal of Organizational Behavior**, 21 (2), 123-129.
- Frankl, Viktor E.: 2009
İnsanın Anlam Arayışı, Çev. Selçuk Budak, Okuyan Us Yayınları, 17-166.
- Fromm, Erich: 1955
The Sane Society, Routledge Classics, New York, 3-357.

- Fromm, Erich: 1961 **Marx's Concept of Man**, Frederick Ungar Publishing, 1-258.
- Fromm, Erich: 1990 **Umut Devrimi**, Çev. Şemsa Yeğin, Payel Yayınları, 9-171.
- Fromm, Erich: 1994 **Kendini Savunan İnsan**, Çev. Necla Arat, SAY Yayınları, 13-235.
- Fromm, Erich: 1996 **Özgürlükten Kaçış**, Çev. Şemsa Yeğin, Payel Yayınları, 20-235.
- Geçtan, Erich: 2016 **Varoluş ve Psikiyatri**, Metis Yayınları, 13-207.
- Gemmill, Gary
& Oakley, Judith: "Leadership: An Alienating Social Myth?", **Human Relations**, Cilt 45, Sayı 2, 113-129.
- Geng, Zizhen.,
Liu, Chao.,
Liu, Xinmei
& Feng, Jie: 2014 "The Effects of Emotional Labor On Frontline Employee Creativity", **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 26 (7), 1046-1064.
- Glomb, Theresa M
& Tews, Michael J.: 2004 "Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development", **Journal of Vocational Behavior**, Sayı 64, 1-23.
- Goldberg, Lewis R.: 1993 "The Structure of Phenotypic Personality Traits", **American Psychologist**, 48 (1), 26-34.

- Goleman, Daniel: 2001 “An EI-Based Theory of Performance”, **The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select For, Measure, and Improve Emotional Intelligence In Individuals, Groups, and Organizations**, Ed. Cherniss, C ve Goleman, D., Jossey-Bass Publishers, 3-352.
- Goleman, Daniel: 2009 **Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ**, Bloomsbury Publisher.
- Gopinath, R.: 2011 “Employees’ Emotions In Workplace”, **Research Journal of Business Management**, 5 (1).
- Gök, Alihan & Tekin, Nial: 2015 “Yabancılaşma ve Özsaygı: Çoğulcu Eleştiriler Üzerinden Bir Değerlendirme”, **Marmara Üniversitesi Siyasal Bilimler Dergisi**, 3(2), 279-301.
- Göktürk, İsmail & Günelan, Mustafa: 2006 “Modern ve Geleneksel Değerler Arasında Yabancılaşan İnsan”, **Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 11 (9), 127-143.
- Gracia, Eshter & Ashkanasy, Neal M.: 2014 “Emotional Labor As A Dynamic Process In Service Organizations: Development of A Multi-Perspective”, **Multilevel Model, Emotions and The Organizational Fabric (Research On Emotion In Organizations)**, Sayı 10, 331-365.

- Grandey, Alicia A.: 2000 "Emotion Regulation In The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor", **Journal of Occupational Health Psychology**, 5 (1), 95-110.
- 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.
- Grandey, Alicia A
& Diamond, Jennifer A.: 2010 "Interactions With The Public: Bridging Job Design and Emotional Labor Perspective", **Journal of Organizational Behavior**, 31 (2-3), 338-350.
- Grandey, Alicia A
& Gabriel, Allison S.: 2015 "Emotional Labor At A Crossroads: Where Do We Go From Here?", **The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, Sayı 2, 323-349.
- Greenberg, Edward S
& Grunberg, Leon: 1995 "Work Alienation and Problem Alcohol Behavior", **Journal of Health and Social Behavior**, 36 (1), 83-102.
- Greenberg, Leslie: 2006 "Emotion-Focused Therapy: A Synopsis", **Journal of Contemporary Psychotherapy**, 36 (2), 87-93.

- Gross, James J.: 1998 “Antecedent-and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences For Experience, Expression, and Physiology”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 74 (1), 224-237.
- Groth, Markus.,
Hennig-Thurau, Thorsten
& Walsh, Gianfranco: 2009 “Customer Reactions To Emotional Labor: The Roles of Employee Acting Strategies and Customer Detection Accuracy”, **Academy of Management Journal**, 52 (5), 958-974.
- Gülaydın, Mustafa: 2019 “Algılanan Örgütsel Destek İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma: Afyonkarahisar’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği”, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yüksek Lisans Tezi**, 1-187.
- Güllüoğlu, Özlem: 2012 “Yerel Televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri İlinde Bir Araştırma”, **İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi**, Sayı 43, 77-104.
- Gülova, Asena Altın.,
Palamutçuoğlu, Bedrettin Türker
& Palamutçuoğlu, Aynur Terzi:
2013 “Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 28 (2), 41-74.

Gümüşeli, Ali İlker: 1994

“İzmir Ortaöğretim Okulları Yöneticilerinin Öğretmenler İle Aralarındaki Çatışmaları Yönetme Biçimleri”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-336.

Gümüştekin, Gülten Eren
& Gültekin, Fikret: 2009

“Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı 23, 147-158.

Hackman, J. Richard
& Oldham, Greg R.: 1976

“Motivation Through The Design of Work: Test of A Theory, **Organizational Behavior and Human Performance**, Cilt 16, 250-279.

Halis, Mine
& Demirel, Yavuz:2016

“Sosyal Desteğın Örgütsel Soyutlama (Dışlanma) Üzerine Etkisi”, **Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı 11, 318-335.

Haslam, S. Alexander.,
O’Brien, Anne.,
Jetten, Jolanda.,
Vormedal, Karine
& Penna, Sally: 2005

“Taking The Strain: Social Identity, Social Support, and The Experience of Stress”, **British Journal of Social Psychology**, Sayı 44, 355-370.

Heaney, Catherine A
& Israel, Barbara A: 2008

“Social Networks and Social Support”, **Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice**, Ed. Glanz, K., Rimer, B. K ve Viswanath, K., Jossey-Bass, 3-552.

Helgeson, Vicki S
& Gottlieb, Benjamin H.: 2000

“Support Groups”, **Social Support Measurement and Intervention: A Guide For Health and Social Scientists**, Ed. Cohen, S., Underwood, L. G ve Gottlieb, B. H., Oxford University Press, 3-345.

Helsen, Marianne.,
Vollebergh, Wilma
& Meeus, Wim: 2000

“Social Support From Parents and Friends and Emotional Problems In Adolescence”, **Journal of Youth and Adolescence**, 29 (3), 2000, 319 - 335.

Hirschfeld, Robert R
& Field, Hubert S.: 2000

“Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of A General Commitment To Work”, **Journal of Organizational Behavior**, Sayı 21, 789-800.

Hirschfeld, Robert R.,
Feild, Hubert S
& Bedelan, Arthur G.: 2000

“Work Alienation As An Individual-Difference Construct For Predicting Workplace Adjustment: A Test In Two Samples”, **Journal of Applied Social Psychology**, 30 (9), 1880-1902.

Hochschild, Arlie Russell: 2003

The Managed Heart: Commercialization of Human Feelings, University of California Press, 3-307.

Horowitz, Irving Louis: 1966

“On Alienation and The Social Order”, **Philosophy and Phenomenological Research**, 27 (2), 230-237.

- House, James S.: 1981 **Work Stress and Social Support**, Addison-Wesley Publishing Company, 1-156.
- House, J. S.,
Umberson, D
& Landis, K. R.: 1988 “Structures and Processes of Social Support”, **Annual Review of Sociology**, Sayı 14, 293-318.
- Hudson, Wayne: 2005 “The Enlightenment Critique of Religion”, **Australian eJournal of Theology**, 5 (1), 1-12.
- Humphrey, Ronald H.,
Pollack, Jeffrey M
& Hawver, Thomas: 2008 “Leading With Emotional Labor”, **Journal of Managerial Psychology**, 23 (2), 151-168.
- Hur, Won Moo.,
Moon, Tae Won
& Jun, Jae Kyoön: 2013 “The Role of Perceived Organizational Support On Emotional Labor In The Airline Industry”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 25 (1), 105-123.
- Hürmeriç, Pelin
& Baban, Ece: 2012 “Simmel, Veblen ve Sombart’ın Penceresinden Hedonik Tüketim: Ütopyada Negotium ve Otium”, **Global Media Journal**, 2 (4), 87-101.
- Işık, Metin & Hamurcu, Ali: 2017 “The Role of Job Stress At Emotional Labor’s Effect On Intention To Leave: Evidence From Call Center Employees”, **Business and Economic Horizons**, 13 (5), 652-665.
- Izard, Carroll E.: 2007 “Basic Emotions, Natural Kinds, Emotion Schemas, and A New Paradigm”, **Perspectives On Psychological Science**, 2 (3), 260-280.

- Izard, Carroll.,
Stark, Kevin.,
Trentacosta, Christopher
& Schultz, David: 2008
- “Beyond Emotion Regulation: Emotion Utilization and Adaptive Functioning”, **Child Development Perspectives**, 2 (3), 156-163.
- İlhan, Nilüfer: 2012
- “Yabancılaşma Olgusu ve Kürk Mantolu Madonna Romanı”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 5 (20), 41-59.
- İyigün, N. Öykü
& Çetin, Canan: 2012
- “Psikolojik Kontratın Örgütsel Sapma Üzerindeki Etkisi ve İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, **Öneri Dergisi**, 10 (37), 15-29.
- Jackson, Susan E.: 1983
- “Participation In Decision Making As A Strategy For Reducing Job -Related Strain”, **Journal of Applied Psychology**, 68 (1), 3-19.
- Johnson, Frank: 1963
- “Psychological Alienation: Isolation and Self-Estrangement”, **Psychoanalytic Review**, 62 (3), 369-405.
- Johnson, Hazel Anne M.: 2004
- “The Story Behind Service With A Smile: The Effects of Emotional Labor On Job Satisfaction, Emotional Exhaustion, and Affective Well-Being”, University of South Florida, **Graduate Theses and Dissertations**, 1-76.

Johnson, Hazel Anne M
& Spector, Paul E.: 2007

“Service With A Smile: Do Emotional Intelligence, Gender, and Autonomy Moderate The Emotional Labor Process?”, **Journal of Occupational Health Psychology**, 12 (4), 319-333.

Jones, Lyndon: 1977

“Employee Motivation Through Job Enrichment”, **Education and Training**, 19 (7), 215-219.

Ju, Chengting.,
Lan, Jijun., Li, Yuan.,
Feng, Wei
& You, Xuqun: 2015

“The Mediating Role of Workplace Social Support On The Relationship Between Trait Emotional Intelligence and Teacher Burnout”, **Teaching and Teacher Education**, Sayı 51, 58-67.

Kain, Philip J.: 1993

“Marx, Housework, and Alienation”, **Hypatia**, 8 (1), 121-144.

Kammeyer-Mueller,
John D., Rubenstein, Alex L.,
Long, David M.,
Odio, Michael A.,
Buckman, Brooke R.,
Zhang, Yiwen
& Halvorsen-Ganepola,
Marie D. K.: 2013

“A Meta-Analytic Structural Model of Dispositional Affectivity and Emotional Labor”, **Personnel Psychology**, Sayı 66, 47-90.

Kaner, Sema: 2003

“Aile Destek Ölçeği: Faktör Yapısı, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi**, 4 (1), 57-72.

Kanten, Pelin
& Ülker, Funda: 2014

“Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü”, **Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı 32, 16-40.

Kanungo, Rabindra N.: 1992

“Alienation and Empowerment: Some Ethical Imperatives In Business”, **Journal of Business Ethics**, Sayı 11, 413-422.

Kaplan, Robert M.,
Patterson, Thomas L.,
Kerner, David.,
Grant, Igor
& HIV Neurobehavioral
Research Center: 1997

“Social. Support: Cause or Consequence of Poor Health Outcomes In Men With HIV Infection?”, **Sourcebook of Social Support and Personality**, Ed. Gregory R. Pierce, Brian Lakey, Irwin G. Sarason, Barbara R. Sarason, Plenum Press, 3-508.

Karagöz, Yalçın: 2016

SPSS ve AMOS 23 Uygulamalı İstatistiksel Analizler, Nobel Yayınevi, 1-1195.

Kart, Elife: 2011

“Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emegin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi”, **Çalışma ve Toplum**, 30 (3), 215-230.

Kartal, Mahmut
& Bardakçı, Sait: 2018

**SPSS ve AMOS Uygulamalı Örneklerle
Güvenilirlik ve Geçerlik Analizleri,**
Akademisyen Kitabevi, 1-186.

Kaur, Kamalpreet: 2014

“Alienation Among College Students of Jammu and Kashmir In Relation To Their Emotional Maturity and Home Environment”,
International Journal of Research In Education Methodology, 5 (1), 551-557.

Kaur, Jasbir
& Singh, Gurmit: 2015

“Alienation Among Urban Adolescents In Relation To Emotional Intelligence”,
International Journal of Allied Practice, Research and Review, 2 (1), 32-36.

Kaya, Mahmut: 2012

“Klasik Sosyolojik Perspektifte Modernleşme Tartışmaları”, **Birey ve Toplum Dergisi**, 2 (4), 111-132.

Kaya, Ufuk
& Serçeoğlu, Neslihan: 2013

“Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, **Çalışma ve Toplum**, 1 (36), 311-346.

Kaymaz, Kurtuluş: 2010

“The Effects of Job Rotation Practices On Motivation: A Research On Managers In The Automotive Organizations”, **Business and Economics Research Journal**, 1 (3), 69-86.

Keen, Suzanne: 2007

Empathy and The Novel, Oxford University Press, 3-242.

- Kewalramani, Soni.,
Agrawal, Manju
& Rastogi, Mukta Rani: 2015
“Models of Emotional Intelligence: Similarities and Discrepancies”, **Indian Journal of Positive Psychology**, 6 (2), 178-181.
- Khorshid, Leyla
& Arslan, Gülşah Gürol: 2006
“Hemşirelik ve Sosyal Desteğin Önemi”, **Dirim**, Sayı 1, 182-188.
- Kılıçaslan, Eyüp Ali: 2016
“Hegel’in Tinin Görüngübilimi’nde Kendine-Yabancılaşmış Tinin Dünyası Olarak Kültür Dünyasının Diyalektiği Ya Da Marx’ ın 1844 El Yazmaları’ndaki Eleştirilerine Karşı Bir Hegel Savunusu Denemesi”, **ViraVerita E-Dergi**, Sayı 4, 1-36.
- Kiffin-Petersen, Sandra A.,
Jordan, Catherine L
& Soutar, Geoffrey N.: 2011
“The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors In Service Settings: The Mediating Role of Emotional Labor”, **Personality and Individual Differences**, Sayı 50, 43-48.
- Kim, Hyun Jeong: 2008
“Hotel Service Providers’ Emotional Labor: The Antecedents and Effects On Burnout”, **International Journal of Hospitality Management**, Sayı 27, 151-161.
- Kim, Taegoo Terry.,
Yoo, Joanne Jung Eun.,
Lee, Gyehee
& Kim, Joungman: 2012
“Emotional Intelligence and Emotional Labor Acting Strategies Among Frontline Hotel Employees”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 24 (7), 1029-1046.

Kim, Hyun Jeong.,
Hur, Won Moo.,
Moon, Tae Won
& Jun, Jea Kyoan: 2017

“Is All Support Equal? The Moderating Effects of Supervisor, Coworker, and Organizational Support On The Link Between Emotional Labor and Job Performance”, **Business Research Quarterly**, 20 (2), 124-136.

Kiraz, Sibel: 2012

“Hegel Felsefesinde Yabancılaşmanın Rolü ve Anlamı”, **Kutadgubilig Felsefe-Bilim Araştırmaları Dergisi**, Sayı 21, 1-29.

Kitamura, Toshinori.,
Kijima, Nobuhiko.,
Watanabe, Kyoko.,
Takezakii, Yoshie
& Tanaka, Eriko: 1999

“Precedents of Perceived Social Support: Personality and Early Life Experiences”, **Psychiatry and Clinical Neurosciences**, Cilt 53, 649-654.

Knowles, William H.: 1956

“The Sane Society By Erich Fromm”, **Journal of Political Economy**, 64 (6), 543-544.

Koçel, Tamer: 2011

İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınevi, 13. Baskı, 5- 691.

Tamer Koçel: 2020

İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınevi, 18 Baskı, 3-759.

Kohn, Melvin L.: 1976

“Occupational Structure and Alienation”, **American Journal of Sociology**, 82 (1), 111-130.

Kong, Feng.,
Zhao, Jingjing
& You, Xuqun: 2012

“Emotional Intelligence and Life Satisfaction In Chinese University Students: The Mediating Role of Self - Esteem and Social Support”, **Personality and Individual Differences**, 53 (8), 1039-1043.

Korkmaz, Oya
& Aydemir, Sibel: 2015

“A Research For The Determination of The Relationship Between Organizational Conflict Management and Organizational Alienation”, **International Review of Management and Marketing**, 5 (4), 230-241.

Korman, Abraham K.,
Wittig-Berman, Ursula
& Lang, Dorothy: 1981

“Career Success and Personal Failure: Alienation In Professionals and Managers”, **Academy of Management Journal**, 24 (2), 342-360.

Kökden, Funda Çivit
& Işık, Murşit: 2018

“Çalışma Hayatında Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 23 (4), 1215-1237.

Köksel, Lale: 2009

“İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma”, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yüksek Lisans Tezi**, 1-100.

Köse, Gizem: 2019

“Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesi ve İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisi”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yüksek Lisans Tezi**, 1-158.

- Krasman, Joe: 2013 “Putting Feedback-Seeking Into Context: Job Characteristics and Feedback-Seeking Behaviour”, **Personnel Review**, 42 (1), 50-66.
- Krause, Neal
& Borawski-Clark, Elaine: 1994 “Clarifying The Functions of Social Support In Later Life”, **Research On Aging**, 16 (3), 251-279.
- Kruml, Susan M
& Geddes, Deanna: 2000 “Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work”, **Management Communication Quarterly**, 14 (1), 8-49.
- Kurt, Zeylan: 2013 “Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Otel İşletmeleri ve Seyehat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma”, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yüksek Lisans Tezi**, 1-66.
- Kurtulmuş, Mehmet
& Yiğit, Bilgin: 2016 “İşe Yabancılaşmanın Öğretmenlerin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi”, **Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 12 (3), 860-871.
- Kurtz, Paul W.: 1956 “The Sane Society By Erich Fromm”, **Ethics**, 66 (4), 289-292.
- Langford, Catherine
Penny Hinson.,
Bowsher, Juanita.,
Maloney, Joseph P
& Lillis, Patricia P.: 1997 “Social Support: A Conceptual Analysis”, **Journal of Advanced Nursing**, Sayı 25, 95-100.

- Lazanyi, Kornélia: 2010 “Emotional Labour and Its Consequences In Health-Care Setting”, **Fiatal Kutatók Szimpóziuma**, Macaristan, 149-156.
- Lazányi, Kornélia: 2011 “Organizational Consequences of Emotional Labour In Mangenent”, **Applied Studies In Agribusiness and Commerce**, Sayı 5, 125-130.
- Lazarus, Richard S.: 1991 **Emotion and Adaptation**, Oxford University Press, 3-557.
- Lee, Hyuneung: 2010 “The Relationship Between Emotional Intelligence and Emotional Labor and Its Effect On Job Burnout In Korean Organizations”, The University of Minnesota, **Doctoral Dissertation**, 1-168.
- Lee, De Chih.,
Hung, Li Mei
& Huang, Shou Chi: 2012 “Does Job Enjoyment and Organizational Support Affect Emotional Labor?”, **Journal of Business Research-Türk**, 4 (2), 5-29.
- Lee, Ye Hoon
& Chelladurai, Packianathan: 2016 “Affectivity, Emotional Labor, Emotional Exhaustion, and Emotional Intelligence In Coaching”, **Journal of Applied Sport Psychology**, Sayı 28, 170-184.
- Leibovich, N.,
Schmid, V
& Calero, A.: 2018 “The Need To Belong (NB) In Adolescence: Adaptation of A Scale For Its Assessment”, **Psychology and Behavioral Science**, 8 (5), 1-7.

- Lin, Nan: 1986 "Conceptualizing Social Support", **Social Support, Life Events, and Depression**, Ed. Nan Lin, Alfred Dean, Walter M. Ensel, Academic Press, 1-377.
- Linz, Sheila J
& Sturm, Bonnie A.: 2013 "The Phenomenon of Social Isolation In The Severely Mentally Ill", **Perspectives In Psychiatric Care**, Cilt 49, 243-254.
- Liu, Yongmei: 2006 "The Antecedents and Consequences of Emotion Regulation At Work", The Florida State University, **Doctoral Dissertation**, 1-146.
- Ludz, Peter C.: 1976 "Alienation As A Concept In The Social Sciences", **Theories of Alienation**, Ed. Geyer, R.F ve Schweitzer, D.R., Springer, 3-265.
- Lumpkin, G. T
& Dess, Gregory G.: 1996 "Clarifying The Entrepreneurial Orientation Cunstruct and Linking It To Performance", **Academy of Management Review**, 21 (1), 135-172.
- Macaleer, William D
& Shannon, Jones B.: 2002 "Emotional Intelligence: How Does It Affect Leadership?", **Employment Relations Today**, 9-19.
- Maccoby, Michael: 1984 "Helping Labor and Management Set Up A Quality-of-Worklife Program", **Monthly Labor Review**, 107 (3), 28-32.

- Mann, Sandi: 1997 “Emotional Labour In Organizations”, **Leadership & Organization Development Journal**, 18 (1), 4-12.
- Mann, Sandi: 2007 “Expectations of Emotional Display In The Workplace: An American/British Comparative Study”, **Leadership & Organization Development Journal**, 28 (6), 552-570.
- Marcuse, Herbert: 1980 “Protosocialism and Late Capitalism: Toward A Theoretical Synthesis Based On Bahro's Analysis”, **International Journal of Politics**, 10 (2-3), 25-48.
- Marcuse, Herbert: 1964 **One-Dimensional Man**, Routledge & Kegan Paul, 3-275.
- Marks, Karl: 1976 **1844 El Yazmaları Ekonomi Politik ve Felsefe**, Çev. Kenan Somer, Sol Yayınları, 9-157.
- Marshall, Greg W.,
Michaels, Charles E
& Mulki, Jay P.: 2007 “Workplace Isolation: Exploring The Construct and Its Measurement”, **Psychology & Marketing**, 24 (3), 195-223.
- Marx, Karl
& Engels, Frederick: 1988 **Economic And Philosophic Manuscripts of 1844 and The Communist Manifesto**, Çev. Martin Milligan, Prometheus Books, 9-243.

- Mayer, John D
& Salovey, Peter: 1993
“The Intelligence of Emotional Intelligence”,
Intelligence, Sayı 17, 433-442.
- Mayer, John D
& Salovey, Peter: 1997
“What Is Emotional Intelligence?”, **Emotional Development and Emotional Intelligence**, Ed. Salovey, P ve Sluyter, D. J., Basic Books, 3-288.
- Mayer, John D.,
Salovey, Peter.,
Caruso, David R
& Cherkasskiy, Lillia: 2011
“Emotional Intelligence”, **The Cambridge Handbook of Intelligence**, Ed. Sternberg, R. J ve Kaufman, S. B., Cambridge University Press, 3-984.
- McClosky, Herbert
& Schaar, John H.: 1965
“Psychological Dimensions of Anomy”,
American Sociological Review, 30 (1), 14-40.
- McGene, Juliana: 2013
“Social Fitness and Resilience: A Review of Relevant Constructs, Measures, and Links to Well-Being”, **RAND Corporation**, 1-47.
- Mcszaros, Istvan: 1970
Marx’s Theory of Alienation, Merlin Press, London, 9-351.
- Mehta, Sandhya
& Singh, Namrata: 2013
“A Review Paper On Emotional Intelligence: Models and Relationship With Other Constructs”, **International Journal of Management & Information Technology**, 4 (3), 343-352.
- Meissner, W. W.: 1974
“Alienation: Context and Complications”,
Journal of Religion and Health, 13 (1), 23-39.

- Mengenci, Cengiz: 2015 “İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi”, **Ege Akademik Bakış**, 15 (1), 127-139.
- Merton, Robert K.: 1968 **Social Theory and Social Structure**, The Free Press, 1-698.
- Mesmer-Magnus, Jessica R., DeChurch, Leslie A & Wax, Amy: 2012 “Moving Emotional Labor Beyond Surface and Deep Acting: A Discordance-Congruence Perspective”, **Organizational Psychology Review**, 2 (1), 6-53.
- Metaj-Macula, Albulena: 2017 “Emotional Intelligence, Its Relation With Social Interaction and Perceived Social Support”, **European Journal of Social Sciences Education and Research**, 4 (4), 57-63.
- Meydan, Cem Harun & Şeşen, Harun: 2015 **Yapısal Eşitlik Modellemesi: AMOS Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, 1-138.
- Mikeska, Jessica., Hamwi, G. Alexander., Friend, Scott B., Rutherford, Brian N & Park, Jungkun: 2015 “Artificial Emotions Among Salespeople: Understanding The Impact of Surface Acting”, **The Marketing Management Journal**, 25 (2), 54-70.
- Mikolajczak, Moira., Menil, Clementine & Luminet, Olivier: 2007 “Explaining The Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labour Processes”, **Journal of Research In Personality**, Sayı 41, 1107-1117.

- Miller, George A.: 1967 “Professionals In Bureaucracy: Alienation Among Industrial Scientists and Engineers”, **American Sociological Review**, 32 (5), 755-768.
- Miller, John: 1973 “Schooling and Self-Alienation: A Conceptual View”, **The Journal of Educational Thought (JET)**, 7 (2), 105-120.
- Miller, Arlene Michaels., Sorokin, Olga., Wang, Edward., Feetham, Suzanne., Choi, Michelle & Wilbur, JoEllen: 2006 “Acculturation, Social Alienation, and Depressed Mood In Midlife Women From The Former Soviet Union”, **Research In Nursing & Health**, Sayı 29, 134-146.
- Mills, C. Wright: 2000 **The Sociological Imagination**, Oxford University Press, 3-248.
- Mills, C. Wright: 2007 **Toplumbilimsel Düşün**, Çev. Ünsal Oskay, Der Yayınları, 11-374.
- Mishra, Sushanta K: 2011 “Sales Employee’s Emotional Labor: A Question of Image or Support”, **What Have We Learned? Ten Years On**, Ed. Härtel, C. E. J., Ashkanasy, N. M ve Zerbe, W. J., Emerald Group Publishing Limited, 1-363.

- Modassir, Atika
& Singh, Tripti: 2008
“Relationship of Emotional Intelligence With Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior”, **International Journal of Leadership Studies**, 4 (1), 3-21.
- Monaghan, Diane M.: 2006
“Emotional Labor In Customer Service Work: The Perceived Difficulty and Dispositional Antecedents”, University of Akron, **Doctoral Disertation**, 1-129.
- Morris, J. Andrew
& Feldman, Daniel C.: 1996
“The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor”, **Academy of Management Review**, 21 (4), 986-1010.
- Morris, J. Andrew
& Feldman, Daniel C.: 1997
“Managing Emotions In The Workplace”, **Journal of Managerial Issues**, 257-274.
- Mottaz, Clifford J.: 1981
“Some Determinants of Work Alienation”, **The Sociological Quarterly**, 22 (4), 515-529.
- Mumcu, Artur Yetvart
& Eser, Gül: 2017
“Duygusal Emek Öncel ve Sonuçları: Lisansüstü Tezleri Üzerinde Bir İnceleme”, 5. **Örgütsel Davranış Kongresi Bildiri Kitabı**.
- Mürteza, Fulya.,
Çolakoğlu, Ülker
& Atay, Hakan: 2017
“İşgörenlerin İşe Yabancılaşma Düzeyleri İle Demografik Faktörleri Arasındaki Farklılaşma: Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, **Journal of Travel and Tourism Research**, Sayı 12, 1-18.

- Nair, Nisha
& Vohra, Neharika: 2010
“An Exploration of Factors Predicting Work Alienation of Knowledge Workers”, **Management Decision**, 48 (4), 600-615.
- Naktiyok, Atılhan
& Gürsoy, Ali: 2014
“Yenilik Yönetim Performansı ve Duygusal Zekâ Yeteneği”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 7 (35), 712-729.
- Neal, Arthur G
& Seeman, Melvin: 1964
“Organizations and Powerlessness: A Test of The Mediation Hypothesis”, **American Sociological Review**, 29 (2), 216-226.
- Nettler, Gwynne: 1956
“The Sane Society By Erich Fromm”, **American Journal of Sociology**, 61 (6), 644-646.
- Neves, Pedro
& Eisenberger, Robert: 2014
“Perceived Organizational Support and Risk Taking”, **Journal of Managerial Psychology**, 29 (2), 187-205.
- Nixon, Ashley E.,
Yang, Liu Qin.,
Spector, Paul E
& Zhang, Xichao: 2011
“Emotional Labor In China: Do Perceived Organizational Support and Gender Moderate The Process?”, **Stress and Health**, 27 (4), 289-305.
- Ofluoğlu, Gökhan
& Büyükyılmaz, Ozan: 2008
“Türkiye Taşkömürü Kurumu Kozlu İşletme Müessesinde Yabancılaşmanın Boyutları Üzerinde Etkili Olan Nedenlerin Arşatırılması”, **Kamu-İş: İş Hukuku ve İktisat Dergisi**, 9 (4), 135-177.

Oğuz, Hatice
& Özkul, Metin: 2016

“Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, 7 (16), 130-154.

Okтуğ, Zeynep: 2013

“Algılanan Örgütsel Destek İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Prestijin Biçimlendirici Etkisi”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 12 (46), 370-381.

Olsen, Marvin E.: 1965

“Alienation and Political Opinions”, **The Public Opinion Quarterly**, 29 (2), 200-212.

Oral, Lale & Köse, Sevinç: 2011

“Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16 (2), 463-492.

Organ, Dennis W.: 1990

“The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior”, **Research In Organizational Behavior**, Cilt 12, 43-72.

Ortmeyer, Dale H.: 1998

“Revisiting Erich Fromm”, **International Forum of Psychoanalysis**, 7 (1), 25-33.

O’Sullivan, Maureen.,
Guilford, J. P
& deMille, R.: 1965

”The Measurement of Social Intelligence”,
ERIC Report Resume, Sayı 34, 3-43.

Otto, Luther B
& Featherman, David L.: 1975

“Social Structural and Psychological Antecedents of Self - Estrangement and Powerlessness”, **American Sociological Review**, 40 (6), 701-719.

Öcal, Kubilay & Şenel,
Ender:2016

“Duygusal Zekânın Sosyal Destek Algısı Üzerindeki Etkisi: Öz Yeterlik İnancının Aracı Rolü”, **Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi**, 17 (36), 138-154.

Öngöre, Özgür: 2016

“Çalışma Yaşamında Duygusal Emegin Yeri ve Değeri Üzerine Kuramsal Bir Çalışma”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 30 (5), 1161-1177.

Özdevecioğlu, Mahmut: 2004

“Sosyal Destek ve Yaşam Tatmininin Mesleki Stres Üzerindeki Etkileri: Kayseri’de Faaliyet Gösteren İşletme Sahipleri İle Bir Araştırma”, **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 22 (1), 209-233.

Özdevecioğlu, Mahmut: 2004

“Duygusal Olaylar Teorisi Çerçevesinde Pozitif ve Negatif Duygusalılığın Algılanan Örgütsel Adalet Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi**, 59 (3), 181-202.

Özkalp, Enver.,
Arıcı, Hüsnü.,
Bayraktar, Rüveyde.,
Aydın, Orhan.,
Erkal, Buket
& Uzunöz, Ali: 2004

“Davranış Bilimlerine Giriş”, **Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını**, Sayı 1355, 1-301.

Özkan, Gülden: 2013

“Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim”, **Selçuk İletişim Dergisi**, 7 (4), 64-80.

Özyurt, Cevat: 2007

“Durkheim Sosyolojisinde Ahlâkî Kontrol Sorunu”, **Değerler Eğitimi Dergisi**, 5 (13), 95-120.

Parker, Henry: 2006

Stress Management, Global Media, 4-108.

Payne, Thomas J.,
Andrew, Michael.,
Butler, Kenneth R.,
Wyatt, Sharon B.,
Dubbert, Patricia M
& Mosley, Thomas H.: 2012

“Psychometric Evaluation of The Interpersonal Support Evaluation List-Short Form In The ARIC Study Cohort”, **SAGE Open**, 2 (3), 1-8.

Pearlin, Leonard I.: 1962

“Alienation From Work: A Study of Nursing Personnel”, **American Sociological Review**, 27 (3), 314-326.

Peart, Frances M.,
Roan, Amanda M
& Ashkanasy, Neal M.: 2012

“Trading In Emotions: A Closer Examination of Emotional Labor”, **Experiencing and Managing Emotions In The Workplace**, Ed. Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J ve Zerbe, W. J, Emerald Group Publishing Limited, Bingley, 1-401.

Pehlivan, İnyet: 1990

“Örgütün Davranışsal Sorunlarını Azaltma Yaklaşımları”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 23 (1), 163-173.

Petrovic, Gajo: 1963

“Marx's Theory of Alienation”, **Philosophy and Phenomenological Research**, 23 (3), 419-426.

Pettinger, Richard: 2002

Stress Management, Capstone Publishing, 1-124.

Polatçı, Sema: 2015

“Örgütsel ve Sosyal Destek Algılarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş ve Evlilik Tatmininin Aracılık Rolü”, **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 11 (2), 25-44.

Polatçı, Sema
& Özyer, Kubilay: 2015

“Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekanın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü”, **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 15 (3), 131-156.

Pontuso, James F.: 2015

“Marx’s Concept of Alienation: With A Brief Assessment”, **Philosophy Study**, 5 (1), 1-15.

- Prati, L. Melita.,
Liu, Yongmei.,
Perrewé, Pamela L
& Ferris, Gerald R.: 2009
“Emotional Intelligence As Moderator of The
Surface Acting-Strain Relationship”, **Journal
of Leadership & Organizational Studies**, 15
(4), 368-380.
- Procidano, Mary E
& Heller, Kenneth: 1983
“Measures of Perceived Social Support From
Friends and From Family: Three Validation
Studies”, **American Journal of Community
Psychology**, 11 (1), 1-24.
- Rae, Gavin: 2012
“Hegel, Alienation, and The Phenomenological
Development of Consciousness”, **International
Journal of Philosophical Studies**, 20 (1), 23-42.
- Rafaeli, Anat
& Sutton, Robert I.: 1987
“Expression of Emotion As Part of The Work
Role”, **The Academy of Management Review**,
12 (1), 23-37.
- Rajaeepour, Saeed.,
Azizollah, Arbabisarjou.,
Rahman, Mahmoud Zivari
& Solmaz, Shokouhi: 2012
“Relationship Between Organizational
Structure and Organizational Alienation”,
**Interdisciplinary Journal of Contemporary
Research In Business**, 3 (12), 188-196.
- Ramachandran, Yashotha.,
Jordan, Peter J.,
Troth, Ashlea C
& Lawrence, Sandra A.: 2011
“Emotional Intelligence, Emotional Labour and
Organisational Citizenship Behaviour In
Service Environments”, **International Journal
of Work Organisation and Emotion**, 4 (2),
136-157.

- Rasmussen, Brian
& Salhani, Daniel: 2008 "Resurrecting Erich Fromm", **Smith College Studies In Social Work**, 78 (2-3), 201-225.
- Ratner, Carl: 2000 "A Cultural-Psychological Analysis of Emotions", **Culture & Psychology**, 6 (1), 5-39.
- Ritzer, George: 2010 **Sociological Theory**, McGraw-Hill, New York, 1-664.
- Roberts, Robert C.: 1988 "What An Emotion Is: A Sketch", **The Philosophical Review**, 97 (2), 183-209.
- Robbins, Stephen P
& Coulter, Mary: 2010 **Management**, Pearson, 2-643.
- Rosenberg, Morris: 1965 **Society and The Adolescent Self-Image**, Princeton University Press, 3-326.
- Rosenberg, Morris.,
Schooler, Carmi.,
Schoenbach, Carrie
& Rosenberg, Florence: 1995 "Global Self-Esteem and Specific Self-Esteem", **American Sociological Review**, 60 (1), 141-156.
- Rosenfeld, Lawrence B
& Richman, Jack M.: 1997 "Developing Effective Social Support: Team Building and The Social Support Process", **Journal of Applied Sport Psychology**, 9 (1), 133-153.
- Ross, Catherine E
& Mirowsky, John: 1987 "Normlessness, Powerlessness, and Trouble With The Law", **Criminology**, 25 (2), 257-278.

Ross, Catherine E
& Mirowsky, John: 2015

“Alienation: Psychosociological Tradition”,
**International Encyclopedia of The Social &
Behavioral Sciences**, 2. Baskı, Sayı 1, 544-550.

Ross, Catherine E.: 2011

“Collective Threat, Trust, and The Sense of
Personal Control”, **Journal of Health and
Social Behavior**, 52 (3), 287-296.

Rotenstreich, Nathan: 1963

“On The Ecstatic Sources of The Concept of
Alienation”, **The Review of Metaphysics**, 16
(3), 550-555.

Rovai, Alfred P
& Wighting, Mervyn J.: 2005

“Feelings of Alienation and Community Among
Higher Education Students In A Virtual
Classroom”, **The Internet and Higher
Education**, Sayı 8, 97-110.

Ruiz-Junco, Natalia: 2015

“Stranger To You and Stranger To Myself?
Theorizing Self - Estrangement”, **The Diversity
of Social Theories**, Cilt 29, 147-168.

Sadullah, Ömer.,
Uyargil, Cavide.,
Acar, Ahmet Cevat.,
Özçelik, A. Oya.,
Dündar, Gönen.,
Ataay, İsmail Durak.,
Adal, Zeki
& Tüzüner, Lale: 2013

İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayınevi, 1-
713.

- Salovey, Peter
& Mayer, John D.: 1990
“Emotional Intelligence”, **Imagination, Cognition and Personality**, 9 (3), 185-211.
- San, Coşkun: 2003
“Yabancılaştırma-Yabancılaşma”, **Amme İdaresi Dergisi**, 36 (3), 1-7.
- Sanchez, Juan I.,
Korbin, William P
& Viscarra, Diana M.: 1995
“Corporate Support In The Aftermath of A Natural Disaster: Effects On Employee Strains”, **The Academy of Management Journal**, 38 (2), 504-521.
- Sarason, Irwin G.,
Levine, Henry M.,
Basham, Robert B
& Sarason, Barbara R.: 1983
“Assessing Social Support: The Social Support Questionnaire”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 44 (1), 127-139.
- Sarros, J. C.,
Tanewski, G. A.,
Winter, R. P.,
Santora, J. C
& Densten, I. L.: 2002
“Work Alienation and Organizational Leadership”, **British Journal of Management**, Sayı 13, 285-304.
- Sayers, Sean: 2003
“Creative Activity and Alienation In Hegel and Marx”, **Historical Materialism**, 11 (1), 107-128.
- Schaefer, Catherine.,
Coyne, James C
& Lazarus, Richard S.: 1981
“The Health-Related Functions of Social Support”, **Journal of Behavioral Medicine**, 4 (4), 381-406.

- Schaubroeck, John
& Jones, James R.: 2000
“Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects On Physical Symptoms”, **Journal of Organizational Behavior**, 21 (2), 163-183.
- Schermelleh-Engel, Karin.,
Moosbrugger, Helfried
& Müller, Hans: 2003
“Evaluating The Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness of Fit Measures”, **Methods of Psychological Research**, 8 (2), 23-74.
- Schimek, Jean G
& Meyer, Roslyn Milstein: 1975
“Dimensions of Alienation and Pathology”, **Psychological Reports**, Sayı 37, 727-732.
- Schumacker, Randall E
& Beyerlein, Susan T.: 2000
“Confirmatory Factor Analysis With Different Correlation Types and Estimation Methods”, **Structural Equation Modeling**, 7 (4), 629-636.
- Scott, Brent A
& Barnes, Christopher M.: 2011
“A Multilevel Field Investigation of Emotional Labor, Affect, Work Withdrawal, and Gender”, **The Academy of Management Journal**, 54 (1), 116-136.
- Scott, Brent A.,
Barnes, Christopher M
& Wagner, David T.: 2012
“Chameleonic Or Consistent? A Multilevel Investigation of Emotional Labor Variability and Self-Monitoring”, **Academy of Management Journal**, 55 (4), 905-926.
- Seçer, H. Şebnem: 2010
“Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme”, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, Sayı 50, 81-834.

- Seeman, Melvin: 1959 "On The Meaning of Alienation", **American Sociological Review**, 24 (6), 783-791.
- Seeman, Melvin
& Evans, John W.: 1962 "Alienation and Learning In A Hospital Setting", **American Sociological Review**, 27 (6), 772-782.
- Seeman, Melvin: 1966 "Alienation, Membership, and Political Knowledge: A Comparative Study", **The Public Opinion Quarterly**, 30 (3), 353-367.
- Seeman, Melvin: 1967 "On The Personal Consequences of Alienation In Work", **American Sociological Review**, 32 (2), 273-285.
- Seeman, Melvin: 1967 "Powerlessness and Knowledge, A Comparative Study of Alienation and Learning", **Sociometry**, 30 (2), 105-123.
- Seeman, Melvin: 1983 "Alienation Motifs In Contemporary Theorizing: The Hidden Continuity of the Classic Themes", **Social Psychology Quarterly**, 46 (3), 171-184.
- Seery, Brenda L
& Corrigan, Elizabeth A.: 2009 "Emotional Labor: Links To Work Attitudes and Emotional Exhaustion", **Journal of Managerial Psychology**, 24 (8), 797-813.
- Sen, Suvarna: 2008 "Interpersonal Skills Through Emotional Intelligence: A Psychological Perspective", **The Icfai University Journal of Soft Skills**, 2 (4), 25-30.

- Shantz, Amanda.,
Alfes, Kerstin.,
Bailey, Catherie
& Soane, Emma: 2015
“Drivers and Outcomes of Work Alienation:
Reviving A Concept”, **Journal of
Management Inquiry**, 24 (4), 283-393.
- Shepard, Jon M.: 1971
**Automation and Alienation: A Study of Office
and Factory Workers**, The MIT Press, 1-163.
- Sherbourne, Cathy Donald
& Stewart, Anita L.: 1991
“The Mos Social Support Survey”, **Social
Science & Medicine**, 32 (6), 705-714.
- Shrivastava, Anupama
& Mukhopadhyay, Anjana: 2009
“Alienation and Emotional Intelligence of
Adolescents With Internalising Symptoms”,
**Journal of the Indian Academy of Applied
Psychology**, 35 (1), 99-106.
- Siedlecki, Karen L.,
Salthouse, Timothy A.,,
Oishi, Shigehiro
& Jeswani, Sheena: 2014
“The Relationship Between Social Support
and Subjective Well-Being Across Age”,
Social Indicators Research, 117 (2), 561-
576.
- Simmel, Georg: 2000
“Metropol ve Zihinsel Yaşam”, **Şehir ve
Cemiyet**, Çev. Ahmet Aydoğan, İz Yayıncılık,
7-222.
- Simmel, Georg: 2003
Modern Kültürde Çatışma, Çev. Tanıl Bora,
Nazile Kalaycı ve Elçin Gen, İletişim Yayınları,
9-135.
- Simmel, Georg: 2009
Bireysellik ve Kültür, Çev. Tuncay Birkan,
Metis Yayınları, 9-364.

- Singh, Kavita: 2008 “Emotional Intelligence & Work Place Effectiveness”, **The Indian Journal of Industrial Relations**, 44 (2), 292-302.
- Singh, Gurmit: 2015 “Alienation Among B. Ed. Students In Relation To Self - Efficacy and Emotional Intelligence”, **International Education & Research Journal**, 1 (5), 69-71.
- Slattery, Martin: 2008 **Sosyolojide Temel Fikirler**, Çev. Özlem Balkız, Gülhan Demiriz, Hacer Harlak, Cevdet Özdemir, Şebnem Özkan, Ümit Tatlıcan, Sentez Yayıncılık, 7-528.
- Sliter, Michael., Chen, Yiwei., Withrow, Scott & Sliter, Katherine: 2013 “Older and (Emotionally) Smarter? Emotional Intelligence As A Mediator In The Relationship Between Age and Emotional Labor Strategies In Service Employees”, **Experimental Aging Research**, 39 (4), 466-479.
- Sloan, Melissa M.: 2014 “The Consequences of Emotional Labor For Public Sector Workers and The Mitigating Role of Self-Efficacy”, **American Review of Public Administration**, 44 (3), 274-290.
- Soltis, Scott M., Agneessens, Filip., Sasovova, Zuzana & Labianca, Guiseppe Joe: 2013 “A Social Network Perspective On Turnover Intentions: The Role of Distributive Justice and Social Support”, **Human Resource Management**, 52 (4), 561-584.

- Somuncuoğlu, Demet: 2005 “Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin Kuramsal Çerçevesi ve Eğitimdeki Rolü”, **Kâzım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı 11, 269-293.
- Sparrow, Tim
& Knight, Amanda: 2006 **Applied EI: The Importance of Attitudes In Developing Emotional Intelligence**, Jossey-Bass Imprint, 3-312.
- Stage, Frances K.,
Carter, Hasani C
& Nora, Amaury: 2004 “Path Analysis: An Introduction and Analysis of A Decade of Research”, **The Journal of Educational Research**, 98 (1), 5-12.
- Suárez-Mendoza, Maria Jesús
& Zoghbi-Manrique-de-Lara,
Pablo: 2007 “The Impact of Work Alienation On Organizational Citizenship Behavior In The Canary Islands”, **International Journal of Organizational Analysis**, 15 (1), 2007, 56 - 76.
- Swift, Michele L
& Virick, Meghna: 2013 Perceived Support, Knowledge Tacitness, and Provider Knowledge Sharing”, **Group & Organization Management**, 38 (6), 717-742.
- Synder, Mark: 1974 “Self-Monitoring of Expressive Behavior”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 30 (4), 526-537.
- Şencan, Hüner: 2005 **Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik**, Seçkin Yayıncılık, 1-865.

Şengül, Arzu: 2009

“Hizmet İşletmelerinde Yüksek İlişki Kalitesine Ulaşılmasında Sınır Birim İşgörenlerinin Duygu İşçisi Olarak Değerlendirilmesi”, **Ege Akademik Bakış**, 9 (4), 1193-1211.

Şimşek, M. Şerif.,

Çelik, Adnan.,

Akgemici, Tahir

& Fettahlıoğlu, Tamara: 2006

“Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması, **14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, 569-587.

Şimşek, Hüseyin., Balay, Refik
& Şimşek, A. Salih: 2012

“İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinde Mesleki Yabancılaşma”, **Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi**, 2 (1), 2012, 53 - 72.

Şişman, Mehmet

& Turan, Selahattin: 2004

“Bazı Örgütsel Değişkenler Açısından Çalışanların İş Doyumu ve Sosyal - Duygusal Yalnızlık Düzeyleri (MEB Şube Müdür Adayları Üzerinde Bir Araştırma)”, **Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 5 (1), 117-128.

Tangney, June P.,

Baumeister, Roy F

& Boone, Angie Luzio: 2004

“High Self-Control Predicts Good Adjustment, Less Pathology, Better Grades, and Interpersonal Success”, **Journal of Personality**, 72 (2), 271-322.

Tardy, Charles H.: 1985

“Social Support Measurement”, **American Journal of Community Psychology**, 13 (2), 187-202.

- Taviss, Irene: 1969 “Changes In The Form of Alienation: The 1900's vs. The 1950's”, **American Sociological Review**, 34 (1), 46-57.
- Tekin, Ömer Akgün: 2012 “Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer’deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama”, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Doktora Tezi**, 1-272.
- Tekingündüz, Sabahattin., Kurtuldu, Aysu & Eğilmez, Çiğdem: 2016 “Sosyal Destek, İşe Yabancılaşma ve İş Stresinin İşgören Performansı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi”, **International Journal of Human Sciences**, 13 (1), 683-694.
- Temizkaya, Ergun: 2015 “Modernite ve Postmodernite: Bazı Parametreler Açısından Bir Yaklaşım”, **Akademik Hassasiyetler Dergisi**, Sayı 4, 177-207.
- Tepeci, Mustafa & Pala, Tuğba: 2016 “The Effects of Job-Focused and Employee-Focused Emotional Labor On Burnout In The Hospitality Industry In Turkey”, **Journal of Global Strategic Management**, 10 (2), 95-105.
- Tett, Robert P., Fox, Kevin E & Wang, Alvin: 2005 “Development and Validation of A Self-Report Measure of Emotional Intelligence As A Multidimensional Trait Domain”, **Personality and Social Psychology Bulletin**, 31 (7), 859-888.

Tezcan, Mahmut: 1997

Gençlik Sosyolojisi ve Antropolojisi Araştırmaları, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları, No 178, 1-196.

Thijssen, Peter: 2012

“From Mechanical To Organic Solidarity, and Back: With Honneth Beyond Durkheim”, **European Journal of Social Theory**, 15 (4), 454-470.

Thoits, Peggy A.: 1985

“Social Support and Psychological Well-Being: Theoretical Possibilities”, **Social Support: Theory, Research and Applications**, Ed. Sarason, I. G ve Sarason, B. R., NATO ASI Series, Series D: Behavioral and Social Sciences, No 24, 3-519.

Thompson, Lanny Ace: 1979

“The Development of Marx's Concept of Alienation: An Introduction”, **Mid-American Review of Sociology**, 4 (1), 23-38.

Thoms, Peg., Moore,
Keirsten S
& Scott, Kimberly S.: 1996

“The Relationship Between Self-Efficacy For Participating In Self-Managed Work Groups and The Big Five Personality Dimensions”, **Journal of Organizational Behavior**, 17 (4), 349-362.

Timmers, Monique.,
Fischer, Agneta H
& Manstead, Antony S. R.: 1998

“Gender Differences In Motives For Regulating Emotions”, **Personality and Social Psychology Bulletin**, Sayı 24, 1998, 974 - 985.

- Tokat, Bülent: 1999 “Örgütlerde Çatışma ve Çatışmanın Yönetimi”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı 1, 23-40.
- Topateş, Hakan: 2009 “Araçsallaştırılmış Bir Kavram Olarak Sosyal Dışlanma”, **Çalışma ve Toplum Dergisi**, 23 (4), 115-130.
- Tosun, Kemal: 1978 “Yönetime Katılmanın Düşünsel Temelleri”, **İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi**, 2 (8), 3-12.
- Toyama, Hiroyuki
& Mauno, Saija: 2017 “Associations of Trait Emotional Intelligence With Social Support, Work Engagement, and Creativity In Japanese Eldercare Nurses”, **Japanese Psychological Research**, 59 (1), 14 - 25.
- Tralau, Johan: 2005 “The Effaced Self In The Utopia of The Young Karl Marx”, **European Journal of Political Theory**, 4 (4), 393-412.
- Tummers, Lars
& Dulk, Laure Den: 2013 “The Effects of Work Alienation On Organizational Commitment”, Work Effort and Work-To-Family Enrichment, **Journal of Nursing Management**, 21 (6), 850-859.
- Turan, Mehmet
& Parsak, Gülşah: 2011 “Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 20 (2), 1-20.

Turgut, Tülay
& Kalafatoğlu, Yaprak: 2016

“İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Adalet”, **İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 18 (1), 27-46.

Turner, Bryan S.: 2009

Classical Sociology, SAGE Publications, 1-291.

Tutar, Hasan: 2007

“Katı Olan Her İş Sanallaşılıyor veya İşgörenin Artan Yalnızlığı Üzerine: Kuramsal Bir Yaklaşım”, **“İş,Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 9 (2), 116-141.

Tutar, Hasan: 2010

“İşgören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, 65 (1), 175-204.

Uche C, Nwadukwe
& Timinepere, Court Ogele: 2012

“Management Styles and Organizational Effectiveness: An Appraisal of Private Enterprises in Eastern Nigeria”, **American International Journal of Contemporary Research**, 2 (9), 198-204.

Uchino, Bert N.,
Cacioppo, John T.,
Malarkey, William.,
Glaser, Ronald
& Kiecolt-Glaser, Janice K.: 1995

“Appraisal Support Predicts Age-Related Differences In Cardiovascular Function In Women”, **Health Psychology**, 14 (6), 556-562.

Uçel, Ela Burcu.,
Günerergin, Mert
& Cerit, A. Güldem: 2010

“An Empirical Study of The Relationship Between Normlessness, Business Ethics and Social Responsibility”, **African Journal of Business Management**, 4 (18), 3947-3956.

Uğur, Adem & Erol, Zehra: 2015

“Örgütlerde Kritik Sorun Kaynağı Olarak İşe Yabancılaşma, Yabancılaşma ve Bürokrasi Arasındaki İlişkiye Yönelik Kavramsal Bir Yaklaşım”, **Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı 8, 182-192.

Unger, Darlene D.: 1999

“Workplace Supports: A View From Employers Who Have Hired Supported Employees”, **Focus On Autism and Other Developmental Disabilities**, 14 (3), 167-179.

Usul, Hayrettin
& Atan, Aysel: 2014

“Sağlık Sektöründe Yabancılaşma Düzeyi”, **Karamanoğlu Memetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 16 (26), 1-10.

Ünal, Uğur: 2017

“Turist Rehberlerinin Duygusal Emek Düzeyi ve İşe Yabancılaşmalarının Tükenmişlik Üzerine Etkisi”, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yüksek Lisans Tezi**, 1-104.

Ünsar, A. Sinan
& Karahan, Derya: 2011

“Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Eğilimine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması”, **S.Ü. İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 15 (21), 361-378.

Vega, Gina
& Brennan, Louis: 2000

“Isolation and Technology: The Human Disconnect”, **Journal of Organizational Change Management**, 13 (5), 468-481.

Vikan, Arne: 2017

A Fast Road To The Study of Emotions, Springer International Publishing, 1-112.

Walton, Richard E.: 1973

“Quality of Working Life: What Is It?”, **Sloan Management Review**, 15 (1), 11-21.

Watson, David.,
Clark, Lee Anna
& Tellegen, Auke: 1988

“Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 54 (6), 1063-1070.

Wechsler, David: 1958

The Measurement and Appraisal of Adult Intelligence, The Williams & Wilkins Company, 3-297.

Weiner, Bernard: 1986

An Attributional Theory of Motivation and Emotion, Springer-Verlag, 1-304.

Weisskopf, Walter A.: 1956

“The Sane Society By Erich Fromm”, **Journal of Political Economy**, 64 (6), 543-544.

- Wendling, Amy E.: 2009 **Karl Marx On Technology and Alienation**, Palgrave MacMillan, 1-240.
- Wharton, Amy S.: 2009 "The Sociology of Emotional Labor", **Annual Review of Sociology**, Sayı 35, 147-165.
- Willis, Cecil L.: 1982 "Durkheim's Concept of Anomie: Some Observation, **Sociological Inquiry**, 52 (2), 106-113.
- Wills, Thomas A
& Shinar, Ori: 2000 "Measuring Perceived and Received Social Support", **Social Support Measurement and Intervention**, Ed. Sheldon Cohen, Lynn G. Underwood, Benjamin H. Gottlieb, Oxford University Press, 3-345.
- Wolff, Kurt H.: 1950 **The Sociology of Georg Simmel**, The Free Press, 3-445.
- Wondra, Joshua D
& Ellsworth, Phoebe C.: 2015 "An Appraisal Theory of Empathy and Other Vicarious Emotional Experiences", **Psychological Review**, 122 (3), 411-428.
- Wong, Chi Sum
& Law, Kenneth S.: 2002 "The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence On Performance and Attitude", **The Leadership Quarterly**, Sayı 13, 243-274.

- Wróbel, Monika: 2013
 “Can Empathy Lead To Emotional Exhaustion In Teachers? The Mediating Role of Emotional Labor”, **International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health**, 26 (4), 581-592.
- Wróbel, Monika: 2017
 “Emotional Affectivity”, **Encyclopedia of Personality and Individual Differences**, 1-5.
- Wu, Tsung Yu
 & Hu, Changya: 2013
 “Abusive Supervision and Subordinate Emotional Labor: The Moderating Role of Openness Personality”, **Journal of Applied Social Psychology**, Sayı 43, 956-970.
- Wu, Xue., Shie, An Jin
 & Gordon, David: 2017
 “Impact of Customer Orientation On Turnover Intention: Mediating Role of Emotional Labour”, **International Journal of Organizational Analysis**, 25 (5), 909-927.
- Yadisaputra, Michael: 2015
 “The Role of Emotional Intelligence and Emotional Labor Among Frontline Employees In Casino Hotel Macao”, **International Journal of Tourism Sciences**, 15 (1-2), 44-58.
- Yalçın, Aslı: 2010
 “Emotional Labor: Dispositional Antecedents and The Role of Affective Events”, Middle East Technical University, **Master of Science In The Department of Psychology**, 1-141.

Yang, Seung Bum
& Guy, Mary E.: 2015

“Gender Effects On Emotional Labor In Seoul Metropolitan Area”, **Public Personnel Management**, 44 (1), 3-24.

Yaşlıoğlu, M. Murat: 2017

“Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulamalı Faktör Analizlerinin Kullanılması”, **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, Cilt 46, Özel Sayı, 74-85.

Yıldırım, İbrahim: 1997

“Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Geliştirilmesi Güvenirliği ve Geçerliliği”, **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt 13, 81-87.

Yıldırım, Tamer: 2010

“Ludwig Andreas Feuerbach’ın Yansıtma Din Teorisi ve Eskatoloji Eleştirisi”, **Şırnak Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, 1 (1-2), 65-85.

Yıldırım, Mehmet Halit
& Erul, Emel Eylül: 2013

“Duygusal Emek Davranışının İşgörelere Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi”, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, 5 (1), 89-99.

Yıldırım, Mustafa
& Türker, Nazlı: 2018

“The Effect of Emotional Labor On Work Alienation: A Study At Hotel Businesses”, **Journal of Business Research-Turk**, 10 (3), 606-621.

Yıldız, Halil: 2010

“Çalışma Üzerine Sosyolojik Perspektif”, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, 58 (1), 129-161.

Yıldız, Fatma Zehra: 2017

“Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurları Örneği”, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, **Yüksek Lisans Tezi**, 1-102.

Yıldız, Doğan
& Uzunsakal, Ece: 2018

“Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama”, **Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı 1, 14-28.

Yılmaz, Sadi
& Sarpkaya, Pınar: 2009

“Eğitim Örgütlerinde Yabancılaşma ve Yönetimi”, **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, 6 (2), 314-333.

Yin, Hong Biao.,
Lee, John Chi Kin.,
Zhang, Zhong Hua
& Jin, Yu Le: 2013

“Exploring The Relationship Among Teachers’ Emotional Intelligence, Emotional Labor Strategies and Teaching Satisfaction”, **Teaching and Teacher Education**, Sayı 35, 137-145.

Yin, Hongbiao: 2015

“The Effect of Teachers’ Emotional Labour On Teaching Satisfaction: Moderation of Emotional Intelligence”, **Teachers and Teaching: Theory and Practice**, 21 (7), 789-810.

Yüksel, Hasan: 2014

“Yabancılaşma Kavramı Paralelinde Emeğin Yabancılaşması ve Sonuçları”, **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 14 (14), 159-188.

Zavaleta, Diego., Samuel, Kim
& Mills, China: 2014

“Social Isolation: A Conceptual and Measurement Proposal”, **Oxford Poverty & Human Development Initiative (OPHI)**, Sayı 6, 1-62.

Zhang, Qin &
Zhu, Weihong: 2008

“Exploring Emotion In Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction In Chinese Higher Education”, **Communication Education**, 57 (1), 105-122.

Ziller, Robert C.: 1969

“The Alienation Syndrome: A Triadic Pattern of Self-Other Orientation”, **Sociometry**, 32 (3), 287-300.

Zimet, Gregory D., Dahlem,
Nancy W., Zimet,
Sara G & Farley,
Gordon K.: 1988

“The Multidimensional Scale of Perceived Social Support”, **Journal of Personality Assessment**, 52 (1), 30-41.

EK 1: ANKET FORMU

Aşağıda bulunan anket formu “İşe Yabancılaşmada Algılanan Sosyal Destek ve Duygusal Zekâ: Duygusal Emek Kuramı Boyutlarının Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma” başlıklı doktora tezine yönelik veri toplamak maksadıyla hazırlanmıştır. Söz konusu ifadelere katılım derecenizi kişisel görüşlerinize ve iş hayatınızdaki tecrübelerinize yönelik olarak cevaplandırmanız önem taşımaktadır. Sonuçlar hiçbir kurum ve kuruluş ile paylaşılmayacak, sadece doktora tezi için kullanılacaktır. İlginiz için teşekkür ederiz.

Selçuk YEKE

1. Aşağıdaki ifadelerden sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i>	<i>Katılmıyorum</i>	<i>Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum</i>	<i>Katılıyorum</i>	<i>Tamamen Katılıyorum</i>
Günlük işlerimi yerine getirirken önemli ölçüde serbest davranma imkânına sahibim					
İşle ilgili kendi kararlarımı uygulama şansına sahibim					
Günlük işlerimi nasıl yerine getireceğime benim kontrolüm dışında karar veriliyor					
İşe yönelik birçok kararı öncelikle amirime danışmadan alırım					
Yaptığım işle ilgili olarak değişiklik yapabilme imkânına sahip değilim					
Günlük işlerimin çoğu başkaları tarafından belirlenir					
İşimi yaparken kararlarımı kendim veririm					
Yaptığım iş çalıştığım kurumun başarısına önemli katkı sağlıyor					
Yaptığım işlerin gerçek amacını anlamakta kimi zaman güçlük çekerim					
Yaptığım iş gerçekten önemli ve değerlidir					
Yaptığım işin öneminin gerçekten ne olduğunu çoğu kez merak ederim					
Genellikle işimin çevrem için fazla bir önemi olmadığını hissederim					

Yaptığım işin kurumdaki bütün faaliyetlerle olan ilgisini anlayabiliyorum					
Yaptığım işin diğer çalışanların yaptığı işlerle ilgisinin ne olduğunu bilirim					
Yaptığım iş bana başarıma hissi vermiyor					
İş hayatımda paradan başka elde ettiğim bir şey yok					
Yaptığım iş bana kişisel tatmin hissi veriyor					
Yaptığım işlerde gerçek yeteneklerimi sergileme imkânım çok fazla yok					
İşim bana kendimi gerçekleştirme imkânı verir					
Yaptığım iş benim için yaratıcılık istemeyen sıkıcı ve monoton bir iştir					
Yaptığım iş her yönüyle benim için ilgi çekici ve merak uyandırıcıdır					

2. Aşağıdaki ifadelerden sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i>	<i>Katılmıyorum</i>	<i>Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum</i>	<i>Katılıyorum</i>	<i>Tamamen Katılıyorum</i>
Müşterilerle gerekli şekilde ilgilenmek için rol yaparım					
Müşterilerle iletişim kurarken iyi bir ruh haline sahipmişim gibi davranırım					
Müşterilerle iletişim kurarken sahnedeki bir oyuncu gibi rol yaparım					
İşimde göstermem gereken duygulara sahipmişim gibi davranırım					
İşimin gerektirdiği duyguları göstermek için kendimi maskeleyerek rol oynarım					
Müşterilere gösterdiğim duygular hissettiklerimden farklıdır					
Müşterilerle ilgilenirken dışı					

vurduğum duygular rol gereğidir					
Müşterilere karşı göstermem gereken duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım					
Başkalarına karşı göstermem gereken duyguları gerçekten hissetmek için çaba harcarım					
Müşterilere karşı göstermem gereken duyguları hissetmek için çok çaba gösteririm					
Müşterilere karşı göstermem gereken duyguları iç dünyamda oluşturmak için çok çaba harcarım					
Müşterilere karşı gösterdiğim duygular gerçek ve samimidir.					
Müşterilere karşı gösterdiğim duygular doğal bir şekilde gerçekleşir					
Müşterilere karşı gösterdiğim duygular hissettiğim duygular ile örtüşür					

3. Aşağıdaki ifadelerden sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i>	<i>Katılmıyorum</i>	<i>Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum</i>	<i>Katılıyorum</i>	<i>Tamamen Katılıyorum</i>
Çoğu zaman belli başlı hisleri neden yaşadığımı farkındayım					
Kendi duygularımı anlayabilirim					
Ne hissettiğimi gerçekten anlarım					
Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim					
İş arkadaşlarımla ne hissettiğini davranışlarından anlarım					
Başkalarının duyguları konusunda iyi bir gözlemciyimdir					

Başkalarının duygularına ve hislerine karşı duyarlıyım					
İş çevremdeki insanların duygularını anlarım					
Duygularım sayesinde her zaman kendim için hedefler koyarım ve bu hedeflere ulaşmak için elimden geleni yaparım					
Duygularım sayesinde kendime her zaman yetkin birisi olduğumu söylerim					
Duygularımı kendimi motive etmek için kullanırım					
Duygularım sayesinde elimden gelenin en iyisini yapmak için kendimi her zaman teşvik ederim					
Öfkemi kontrol ederek mantıklı bir şekilde zorlukların üstesinden gelebilirim					
Duygularımı tam anlamıyla kontrol edebilirim					
Çok kızgın olduğumda hızlı bir şekilde sakinleşebilirim					
Duygularım üzerindeki kontrol gücüm yüksektir					

4. Aşağıdaki ifadelerden sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

	<i>Kesinlikle Katılmıyorum</i>	<i>Katılmıyorum</i>	<i>Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum</i>	<i>Katılıyorum</i>	<i>Tamamen Katılıyorum</i>
Kişisel sorunlarımın nasıl üstesinden geleceğime dair iş çevremde bana tarafsız görüş verebilecek biri yok					
Kişisel bir sorunla nasıl başa çıkabileceğim hususunda tavsiyelere ihtiyacım olduğunda, iş çevremde yardım isteyebileceğim birisi mutlaka vardır					
İş çevremde finansal açıdan faydalı					

tavsiyelerde bulunabilecek güvendiğim hiç kimse yok					
İş çevremde tavsiyelerine gerçekten güvendiğim en az bir kişi vardır					
Hasta olsam ve beni doktora götürecek birine ihtiyaç duysam, iş çevremden birini bulmakta sorun yaşarım					
Hasta olsam günlük işlerimde bana yardım edecek birisini iş çevremden kolaylıkla bulabilirim					
Birkaç hafta şehir dışına çıkmak zorunda kalsam, evime (bitki, evcil hayvan, bahçe vb.) bakacak birini iş çevremden bulmakta çok zorluk çekerim					
Birkaç saatliğine bana aracını ödünç verecek birini iş çevremden bulmakta çok zorluk çekerim					
Kendimi yalnız hissettiğimde, iş çevremde konuşabileceğim birkaç kişi vardır					
İş arkadaşlarımla sık sık görüşürüm					
İşyerindeki arkadaş çevreme sürekli olarak dahil edilmediğimi hissedirim					
Birlikte birşeyler yapmak üzere iş arkadaşlarımdan çok sık davet almam					
İş arkadaşlarımdan çoğu benden daha ilgi çekicidir					
İş arkadaşlarımdan çoğu hayatlarında değişiklik yapmak konusunda benden daha başarılıdır					
İş arkadaşlarıma nazaran hayatımdan çok daha memnunum					
İş arkadaşlarıma ayak uydurmakta zorluk çekerim					

5. Cinsiyetiniz

☐ Kadın ☐ Erkek

6. Medeni Haliniz

☐ Bekâr ☐ Evli

7. Kurumdaki Çalışma Süreniz

☐ 1 yıldan az ☐ 1 - 3 yıl ☐ 4 - 6 yıl ☐ 7 - 9 yıl ☐ 10 yıldan fazla

8. Toplam Çalışma Süreniz

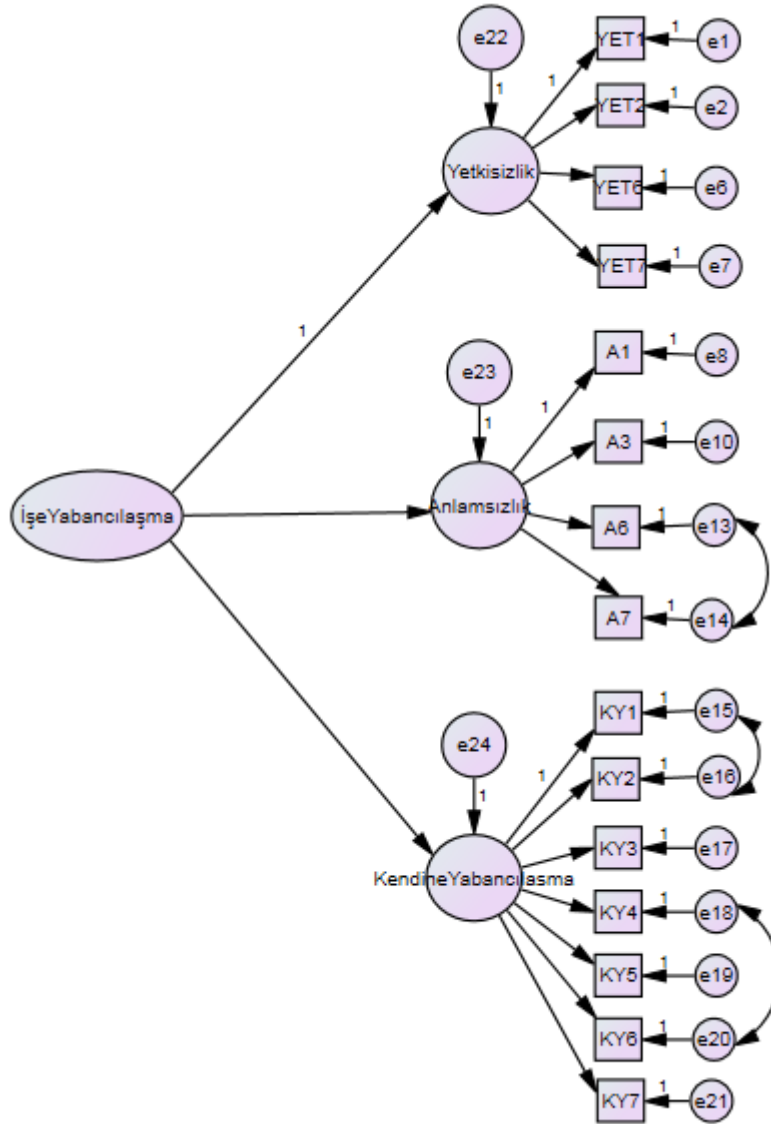
☐ 1 yıldan az ☐ 1 - 3 yıl ☐ 4 - 6 yıl ☐ 7 - 9 yıl ☐ 10 yıldan fazla

9. Yaşınız

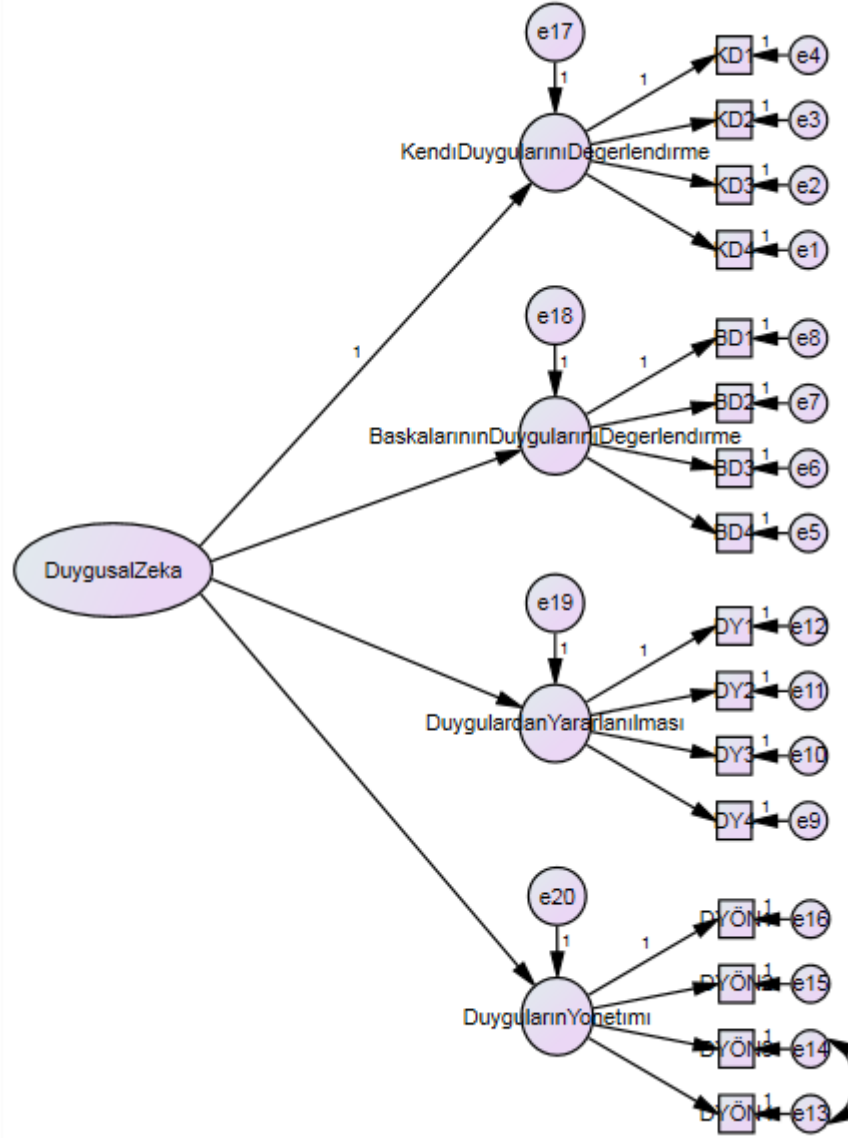
.....

Anketimiz bitmiştir, katkılarınız için teşekkür ederiz.

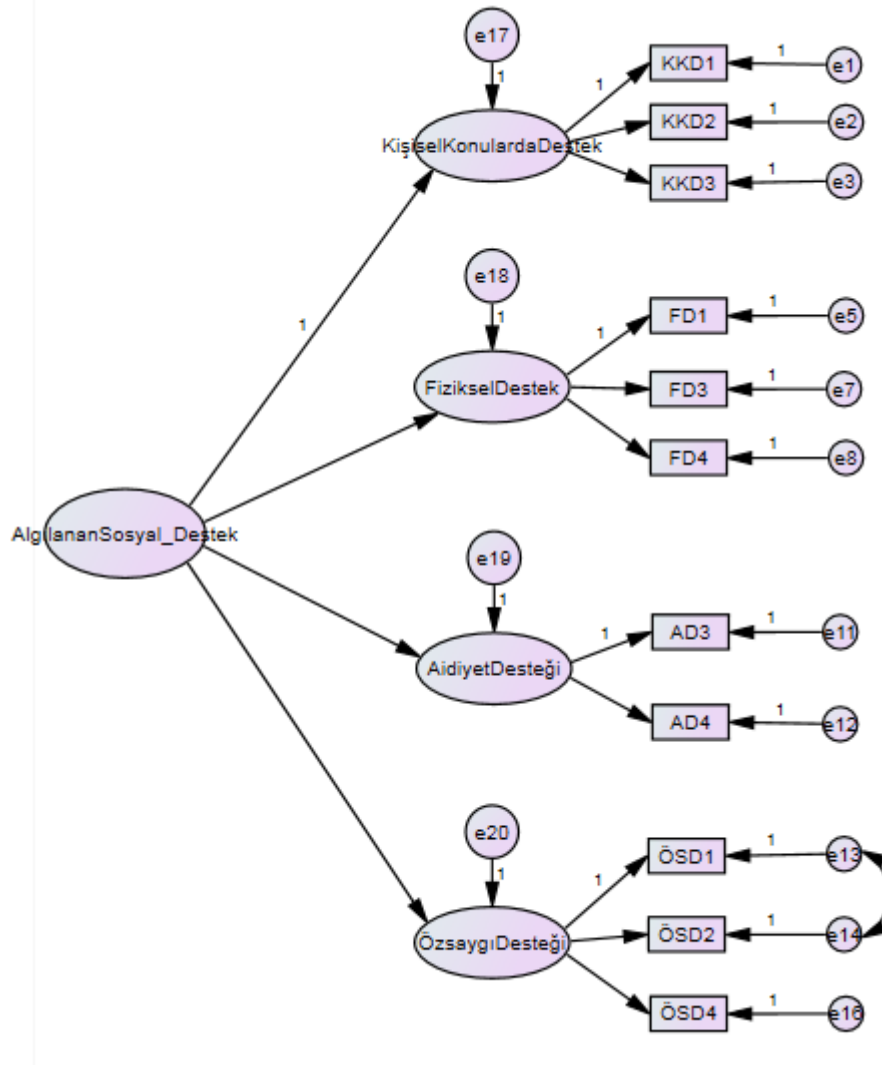
**EK 2: FAKTÖR AĞIRLIKLARI HESAPLAMASINDA
KULLANILAN İKİNCİ DÜZEY FAKTÖR MODELİ
(İŞE YABANCILAŞMA)**



**EK 3: FAKTÖR AĞIRLIKLARI HESAPLAMASINDA
KULLANILAN İKİNCİ DÜZEY FAKTÖR MODELİ
(DUYGUSAL ZEKÂ)**



**EK 4: FAKTÖR AĞIRLIKLARI HESAPLAMASINDA
KULLANILAN İKİNCİ DÜZEY FAKTÖR MODELİ
(ALGILANAN SOSYAL DESTEK)**



ÖZGEÇMİŞ

Selçuk Yeke, 2011 yılında İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi lisans programından mezun olmuştur. 2011-2013 yılları arasında özel bir bankada denetçi yardımcısı olarak görev yapmıştır. 2013 yılında ÖYP ile Ardahan Üniversitesi İşletme Yönetimi ve Organizasyon kadrosuna araştırma görevlisi olarak atanmış olup, aynı yıl içinde İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi ve Organizasyon Bilim Dalı'nda yüksek lisans eğitimiyle birlikte 35. madde kapsamında geçici görevlendirme ile araştırma görevlisi olarak hizmet vermeye başlamıştır. 2015 yılında mezun olarak yüksek lisans derecesini elde etmiştir ve akabinde İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi ve Organizasyon Bilim Dalı'nda doktora eğitimine başlamıştır. 2013 yılından bu yana İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi'nde araştırma görevlisi olarak hizmet vermeye devam etmektedir.