

T.C.  
YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANA BİLİM DALI  
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

EĞLENCELİ ÇALIŞMA ORTAMININ DUYGUSAL EMEK  
DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

BURCU GÜN  
22712030

TEZ DANIŞMANI  
PROF.DR.EMEL ESEN

2024

T.C.  
YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANA BİLİM DALI  
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

EĞLENCELİ ÇALIŞMA ORTAMININ DUYGUSAL EMEK  
DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

BURCU GÜN  
22712030  
ORCID NO: 0009-0007-3665-1859

TEZ DANIŞMANI  
PROF. DR. EMEL ESEN

ARALIK 2024

Burcu GÜN tarafından hazırlanan “EĞLENCELİ ÇALIŞMA ORTAMININ DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ” başlıklı çalışma, **17/12/2024** tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunmuş ve jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Programında **YÜKSEK LİSANS** tezi olarak kabul edilmiştir.

**Danışman**

Prof.Dr.Emel Esen

**İmza**

.....

**Jüri Üyeleri**

Prof.Dr. Halit Keskin

.....

Doç. Dr. Sevgin Batuk Ünlü

.....

## ÖZET

### EĞLENCELİ ÇALIŞMA ORTAMININ DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Günümüz ekonomisinde işletmelerin sürdürülebilir olmalarının en önemli kaynaklarından birisi çalışanlarıdır. Duygusal emek, fiziksel emeğe paraleldir ve her ikisi de çok fazla efor gerektiren süreçlerdir. Eğlenceli bir iş ortamı, çalışanların genellikle daha mutlu, daha tatmin ve daha motive hissetmelerine neden olabilir. Bu durum, çalışanların duygusal emeği daha olumlu bir şekilde deneyimlemelerine ve ifade etmelerine yardımcı olabilir.

Bu çalışmanın amacı, eğlenceli çalışma ortamının duygusal emek davranışı üzerindeki etkisini incelemektir. Bu amacın gerçekleştirilmesi için sağlık sektöründe yer alan çalışanlar üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Veriler elektronik ortamda anket yöntemi ile toplanmıştır. Araştırma için 205 kişiye anket uygulanmıştır. Anket formu, demografik bilgiler, duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamına yönelik sorular içermektedir. Anket formunun ilk kısmında çalışanların demografik özelliklerine yönelik cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, işyerindeki pozisyon, çalışma süreleri ve toplam deneyim süresi olmak üzere toplam 7 soru sorulmuştur. İkinci kısımda duygusal emek davranış ölçeği için Brotheridge ve Lee (1998) tarafından geliştirilen ve Grandey'de (2000) kullanılan duygusal emek davranış boyutları kullanılmıştır. Ölçek 19 sorudan oluşturulmuş olup üç boyutta (rol yapma, bastırma ve derinlemesine davranma boyutları) uyumu araştırılmaktadır. Anket formunun üçüncü kısmında eğlenceli çalışma ortamı ölçeği için Gifford (2002) ve Amabile (1997) tarafından uyarlanan eğlenceye yönelik model kullanılmıştır. Eğlenceli çalışma ortamı ölçeği 12 sorudan oluşmaktadır. Bu ölçek sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı ve geleneksel çalışma ortamı olarak iki boyutta yer almaktadır. Araştırmada toplanan verileri analiz etmek için faktör analizi, tanımlayıcı istatistikler, regresyon analizi ve güvenilirlik analizi yapılmıştır.

Çalışmada eğlenceli çalışma ortamının duygusal emek üzerinde olumlu etkisinin olduğu hipotezi öne sürülmüştür. Araştırma sonuçları incelendiğinde katılımcıların eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri arttıkça duygusal emek düzeyleri de artmaktadır. Çalışmamızın analiz sonucunda eğlenceli çalışma sürecinin çalışanların demografik yapılarından etkilenmeden duygusal emek üzerinde olumlu katkısı olduğu görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, Eğlenceli Çalışma Ortamı, Motivasyon

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF PLAYFUL WORK ENVIRONMENT ON EMOTIONAL LABOR BEHAVIOR

In today's economy, one of the most important sources of sustainability for businesses is their employees. Emotional labor parallels physical labor; Both are processes that require a lot of effort. A fun work environment can often make employees feel happier, more satisfied, and more motivated. This may help employees experience and express emotional labor in a more positive way.

The purpose of this study is to examine the effect of a fun work environment on emotional labor behavior. To achieve this aim, a research was conducted on employees in the health sector. Data were collected electronically by survey method. For the research, a survey was administered to 205 people. The survey form includes questions about demographic information, emotional labor and fun working environment. In the first part of the survey form, a total of 7 questions were asked about the demographic characteristics of the employees, including gender, age, marital status, education level, position in the workplace, working hours and total experience period. In the second part, emotional labor behavior dimensions developed by Brotheridge and Lee (1998) and used in Grandey (2000) were used for the emotional labor behavior scale. The scale is composed of 19 questions and its compliance in three dimensions (acting, suppression and deep acting dimensions) is investigated. In the third part of the survey form, the fun model adapted by Gifford (2002) and Amabile (1997) was used for the fun work environment scale. The fun work environment scale consists of 12 questions. This scale has two dimensions: social and creative work environment and traditional work environment. Factor analysis, descriptive statistics, regression analysis and reliability analysis were conducted to analyze the data collected in the study. It was hypothesized in the study that a fun working environment has a positive effect on emotional labor.

When the research results are examined, as the fun working environment levels of the participants increase, their emotional labor levels also increase. As a result of the analysis of our study, it was seen that the fun working process had a positive contribution to emotional labor, without being affected by the demographic structure of the employees.

**Keywords:** Emotional Labor, Fun Work Environment, Motivation

## ÖN SÖZ

Bu tez çalışması, “Eğlenceli Çalışma Ortamının Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkisi” üzerine gerçekleştirilen araştırmanın sonucunu sunmaktadır. Bu tezin tamamlanması sürecinde birçok kişiye teşekkür borçluyum.

Öncelikle, tez danışmanım Sn. Prof.Dr. Emel Esen tarafından sağlanan rehberlik, destek ve değerli geri bildirimler için teşekkür ederim.

Araştırma sürecinde gönüllü olarak yardımcı olan, zamanlarını ayıran ve değerli görüşlerini paylaşan tüm katılımcılara teşekkür ederim.

Aileme ve arkadaşlarımla sürekli destekleri, benim bu tez çalışmasını tamamlamama yardımcı oldu. Moralimi yüksek tutmamı sağladığınız için teşekkür ederim.

Bu çalışma, gelecekteki çalışmalara başlangıç olması ve katkıda bulunması umuduyla hazırlanmıştır.

Burcu Gün

Aralık, 2024; İstanbul

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÖN SÖZ.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
1. GİRİŞ.....	1
2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI, YAKLAŞIMLAR VE BOYUTLARI.....	3
2.1. Duygusal Emek Kavramının Oluşumu.....	3
2.2. Duygusal Emek Kavramı ile İlgili Yaklaşımlar.....	3
2.3. Duygusal Emegin Boyutları.....	6
2.4. Duygusal Emegin Sonuçları ve Etkileyen Faktörler.....	8
3. EĞLENCELİ ÇALIŞMA ORTAMI.....	11
3.1. İşyerinde Eğlence Kavramı ve Tanımı.....	12
3.2. İşyerinde Eğlenceli Çalışma Ortamı ve Etkileri.....	13
3.3. İşyerinde Eğlenceli Çalışma Ortamının Önemi.....	15
3.4. İşyerinde Eğlenceli Çalışma Ortamının Sağlanması.....	15
3.5. İşyerinde Eğlence Uygulamaları.....	17
3.5.1. Dünyadan Örnekler.....	17
3.5.2. Türkiye’den Örnekler.....	19
4. DUYGUSAL EMEK VE EĞLENCELİ ÇALIŞMA ORTAMI ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	22
5. ARAŞTIRMA.....	25
5.1. Araştırmanın Problemi.....	25
5.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	26
5.3. Araştırmanın Kapsam ve Kısıtları.....	26
5.4. Araştırma Modeli ve Hipotezi.....	27
5.5. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları.....	28
5.5.1. Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği.....	28
5.5.2. Duygusal Emek Ölçeği.....	28
5.6. Veri Analiz Tekniği.....	29
5.7. Verilerin Analizi ve Bulguları.....	29
5.7.1. Demografik Değişkenlere Göre Bulgular.....	29
5.7.2. Güvenilirlik Analizi.....	31
5.7.3. Tanımlayıcı İstatistik Analizleri.....	31
5.7.3.1. Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi.....	31

5.7.3.2. Duygusal Emek Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi .....	33
5.7.3.3. Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi .....	35
5.7.3.4. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeyleri Analizi .....	35
5.7.3.5. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeyleri Arasındaki İlişki .....	36
5.7.3.6. Eğlenceli Çalışma Ortamının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi .....	37
5.7.3.7. Eğlenceli Çalışma Ortamı Alt Boyutlarının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi .....	39
5.7.4. Katılımcıların Demografik Özellikleri .....	41
5.7.5. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması .....	41
5.7.5.1. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Cinsiyete Göre İncelenmesi .....	41
5.7.5.2. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Yaşa Göre İncelenmesi .....	42
5.7.5.3. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Medeni Duruma Göre İncelenmesi .....	44
5.7.5.4. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre İncelenmesi .....	45
5.7.5.5. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin İş Yerindeki Pozisyona Göre İncelenmesi .....	46
5.7.5.6. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin İş Yerindeki Çalışma Süresine Göre İncelenmesi .....	46
5.7.5.7. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Toplam Çalışma Süresine Göre İncelenmesi .....	48
6. TARTIŞMA .....	50
6.1. Teorik Bulgular .....	50
6.2. Pratik Bulgular .....	50
6.3. Kısıt ve Öneriler .....	51
7. SONUÇ .....	53
KAYNAKÇA .....	55
EKLER .....	60

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Duygusal Emeğin Tanımları .....	5
Tablo 2. Duygusal Emeğin Dört Temel Yaklaşımına Göre Boyutları .....	8
Tablo 3. Araştırma Kapsamı ve Örneklemi .....	26
Tablo 4. Katılımcıların Demografik Özellikleri .....	30
Tablo 5. Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları .....	31
Tablo 6. Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonucunda Elde Edilen Sonuçlar, Madde-Test Korelasyon Katsayıları, Madde Ortalamaları ve Standart Sapmaları .....	32
Tablo 7. Duygusal Emeğin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Sonuçları .....	34
Tablo 8. Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları .....	35
Tablo 9. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin İncelenmesi .....	36
Tablo 10. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	37
Tablo 11. Eğlenceli Çalışma Ortamının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi .....	38
Tablo 12. Eğlenceli Çalışma Ortamı Alt Boyutlarının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi .....	40
Tablo 13. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Cinsiyete Göre İncelenmesi .....	42
Tablo 14. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Yaşa Göre İncelenmesi .....	43
Tablo 15. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Medeni Duruma Göre İncelenmesi .....	44
Tablo 16. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre İncelenmesi .....	45
Tablo 17. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin İş Yerindeki Pozisyona Göre İncelenmesi .....	46
Tablo 18. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin İş Yerindeki Çalışma Süresine Göre İncelenmesi .....	47
Tablo 19. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Toplam Çalışma Süresine Göre İncelenmesi .....	49

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.	Grandey (2000) Duygusal Emek Süreci .....	10
Şekil 2.	Eğlenceli Çalışma Ortamı .....	13
Şekil 3.	Eğlenceli Çalışma Ortamının Kısa Dönem ve Uzun Dönem Çalışanlar Üzerindeki Etkisi .....	24
Şekil 4.	Araştırma Modeli .....	27



## 1. GİRİŞ

İşletmelerin hedeflerine ulaşmaları ve varlığını uzun süre devam ettirebilmeleri için en önemli unsurlarından birisi çalışanların sürdürülebilirliğinin sağlanmasıdır. Çalışanların işini sevmesi, çalışma arkadaşları ve yöneticisi ile iyi ilişkiler içinde olması, işin görüldüğü alanın yeterliliği çalışanların verimliliğini etkileyen en önemli faktörlerden sayılabilir.

Günümüz iş dünyasında, sadece fiziksel ve zihinsel becerilerin değil, aynı zamanda duygusal emek davranışlarının da ön plana çıktığı görülmektedir. Güngör'e (2016) göre çalışanlar kuruma olan bağlılığı ile kendisinden beklenen duyguları müşterilere sergilerken belirli bir çaba sarf etmektedirler. Bu yüzden hizmet sektöründe duygusal emeğin önemi artmaya başlamıştır. Duygusal emek, sadece iş yerinde bir görevi yerine getirmekle kalmayıp, aynı zamanda duygusal taleplere yanıt verme sürecini de içerir. Kılıçaslan'a (2019) göre duygusal emeğin iş ortamına göre değişmesi, iş yerindeki kültür, işin türü, sektör, yönetim tarzı ve çalışanların beklentileri gibi birçok faktöre bağlı olarak değişebilir.

Duygusal emeğin en çok söz konusu olduğu alan hizmet sektörüdür. Müşteri memnuniyetini ilk sıraya alan işletmeler çalışanlarının hissettiği süreçleri dikkate almazlarsa bir süre sonrasında çalışanlarında memnuniyetsizlik, bıkkınlık ve işten ayrılmalar söz konusu olabilecektir. Özellikle de geleneksel yaklaşım ile yönetilen işletmelerde yöneticilerin çalışanlara davranışları, çalışanların kendi aralarındaki ilişkileri ve sadece çalışma saatinde çalışılır mantığı yer almaktadır. Bu tarz yönetimlerde çalışanların memnun bir şekilde çalışması, verimliliğe katkı sağlamaları çok zordur. Sadece ücret odaklı çalışırlar ve kısa sürede daha fazla ücret ile çalışabilecekleri alternatif bulurlarsa buldukları işletmeyi düşünmeden ayrılırlar. Sosyal ve yaratıcı ortam olarak tanımlayabileceğimiz eğlenceli çalışma ortamı ise artık çoğu işletmeler tarafından kabul edilmiş ve değişimler başlamıştır. Özellikle de 2019 yılında oluşan pandemi ortamında çalışma koşulları hızlı bir şekilde farklılık göstermiş

olup hayatımıza evden uzaktan çalışma yöntemi, online toplantılar ve izole bir hayat giriş yapmıştır. Çalışan mutsuzluğu en üst düzeye çıkmıştır. Bu noktada işverenlerin daha proaktif ve kurum içi pozitiflik halini sağlama, duygusal emeğe önem verme süreçleri ortaya çıkmıştır. Bu değişen koşullara ayak uydurulabilen şirketler çalışanlar tarafından daha tercih edilen ve çalışılmak istenen kurumlar olmuştur.

Çalışmada, eğlenceli çalışma ortamının duygusal emeği olumlu yönde etkilediğine dair alınan sonuçlar hakkında bilgilendirme yapılmaktadır. Çalışmanın teorik kısmında, duygusal emek kavramı, önemi ve boyutları incelenmiş olup eğlenceli çalışma ortamı ile nasıl etkiler yaratabileceği konusu incelenmiştir. Hem dünyadan hem de Türkiye'den örneklerle konu pekiştirilmiştir. Analiz kısmında ise araştırmanın amacı ve modeli kapsamında 205 kişinin katılımı ile gerçekleştirilen anket verileri doğrultusunda, eğlenceli çalışma ortamının duygusal emek üzerindeki etkisi ve demografik farklılıkların etkileyip etkilemediği incelenmiştir. Sonuç kısmında araştırmada elde edilen bulgular, sınırlılıklar ve önerilere yer verilmiştir.

## 2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI, YAKLAŞIMLAR VE BOYUTLARI

### 2.1. Duygusal Emek Kavramının Oluşumu

Duygusal emek, kişinin işinin beklentilerini karşılamak için duygularını düzenleme sürecidir. Duygusal emek, profesyonel veya örgütsel gereklilikleri yerine getirmek için hem kişinin hem de başkalarının duygularını yönetmeyi içermektedir. Sağlık hizmetlerinden finansa kadar hem hizmet hem de hizmet dışı sektörlerde gerçekleştirilebilir. Duygularını yönetmeye ve bunları başkalarına ifade etmeye ihtiyaç duymayan çalışanlara odaklanırlar. Örnek olarak; çalışanların her zaman müşterilere gülümsemesi, bir çalışana kaba veya uygunsuz davranıldığında müşteriye yanıt verilmesinin engellenmesi, bir çalışanın adaletsiz veya uygunsuz muameleye maruz kaldıktan sonra tepki göstermesi durumunda ceza uygulamaları sayılabilir.

“Duygusal Emek” terimi, ilk defa sosyolog Arlie Hochschild tarafından 1983 yılında “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling” adlı kitabında ortaya atılmıştır. Hochschild’e (1983) göre, duygusal emek şöyle tanımlanmıştır: “kamuya açık olarak gözlemlenebilir bir durum yaratmak için duygu yönetimi yüz ve bedensel gösterim; duygusal emeğin ücret karşılığında satılıyor olması ve dolayısıyla değişim değeri yaratmaktadır”.

Resnick’e (2021) göre Hochschild, duygusal emeği yalnızca işyerinde yaşanan bir olay olarak tanımlamıştı ancak sonrasında kavramı geliştirilerek Ashforth & Humphrey, Morris ve Feldman ve Grandey daha kapsamlı bir hale getirilmiştir.

Duygusal emek, toplumumuzda, hem işyerinde hem de sosyal ve ev içi durumlarda, başkalarının ihtiyaçlarını veya taleplerini bastırmak için bir kişi tarafından yapılan ücretsiz, çoğunlukla görünmez işi tanımlamak için kullanılmaya başlanmıştır.

## 2.2. Duygusal Emek Kavramı ile İlgili Yaklaşımlar

Duygusal emek kavramı ile ilgili yaklaşımlar 1983 yılında sosyolog Hochschild ile başlamış olup, 1993 yılında Ashforth ve Humphrey, 1996 yılında Morrisve Feldman ve 2000 yılında Grandey yaklaşımları ile devam etmiştir (Choi & Kim, 2015). Hochschild'in duygusal emeğe yaklaşımı, sosyoloji alanına önemli bir katkı yapmıştır. Amerikalı Arlie Russell Hochschild, "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" adlı kitabında duygusal emek kavramını açıklamıştır. Hochschild'e (1983) göre, duygusal emek iki tür duygusal çalışmayı içerir: "Yüzeysel rol yapma, duyguların dışa dönük ifadelerinin yönetimini içerirken, derinden rol yapma, içsel hislerin ve duyguların yönetimini içerir". Hochschild'in yaklaşımı ayrıca duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisini, özellikle de gerçekten hissedilmeyen duyguları yönetmekten doğabilecek duygusal uyumsuzluğu vurgulamaktadır. Ayrıca bu yaklaşım, kadınların işyerindeki duygusal emek taleplerinden orantısız bir şekilde etkilenmesiyle, duygusal emeğin cinsiyete dayalı doğasını araştırmak için kullanılmıştır.

Hochschild'e (1983) göre empati kurma yeteneğinin duygusal emek gerektiren işlerin önemli bir yönü olduğunu ve müşterileri veya müşterileri ile empati kuramayan çalışanların duygusal uyumsuzluk yaşayabileceğini ve bunun da stres ve kaygı gibi olumsuz sonuçlara yol açabileceğini savunmuştur. Ancak Duman'a (2017) göre çalışanın hissettiği duygular ile işin gerektirdiği duygular arasında bir uyum olduğunda, duygusal emeğin çalışanların refahı üzerinde olumlu etkileri olabilir.

Çalışanların göstermeleri beklenen duygular ile gerçekte hissettikleri duygular arasındaki uyumsuzluğu ifade eden duygusal uyumsuzluk, çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere neden olabilir. Hochschild, duygusal uyumsuzluğun duygusal tükenmeye, iş tatminsizliğine ve tükenmişliğe yol açabileceğini savunuyor. Bununla birlikte, yaklaşımı aynı zamanda duygusal emeğin çalışanlar üzerinde artan iş tatmini ve daha iyi müşteri hizmeti gibi olumlu etkileri olabileceğini de öne sürüyor. Kuruluşların işyerinde duyguları yönetmenin önemini kabul etmesi ve duygusal emekle uğraşan çalışanlara destek sağlaması çok önemlidir.

Aşağıdaki tabloda duygusal emek kavramı konusunda öncü kabul edilen ve birçok çalışmaları olan dört akademisyenin duygusal emek kavramını nasıl tanımladıklarını bulabilirsiniz.

**Tablo 1. Duygusal Emeğin Tanımları**

Akademisyen	Tanım
Hochschild (1983, 1989)	Herkese açık bir şekilde görünen yüz ve vücut dilinin yönetilmesi
Ashforth & Humphrey (1993)	Uygun duygu durumunu gösterme hali
Morris & Feldman (1996, 1997)	Örgütsel olarak istenilen duyguyu ifade etmek için gösterilen çaba, planlama ve kontrol
Grandey (2000)	Duygular ve kurumsal hedeflere yönelik ifadeleri düzenleme süreci

*Kaynak: Choi & Kim, 2015, s.283-290*

Hochschild'in yaklaşımının önemine rağmen, sınırlamaları nedeniyle eleştirilmiştir. Seçer'e (2005) göre eleştirilerden biri, duygu yönetiminin yalnızca bireysel düzeyine odaklanması ve duygusal emeğe katkıda bulunan örgütsel ve toplumsal faktörleri dikkate almamasıdır. Grandey'nin yaklaşımı ise duygusal emek, işe veya örgüte yönelik duygusal davranış kurallarının gereğini yerine getirmek amacıyla, duygusal ifadeleri değiştirmek için rol yapmayı, duyguları arttırmayı ve bastırmayı kapsar.

Duygular, çalışan davranışını, iş tatminini ve genel refahı şekillendirmede çok önemli bir rol oynar (Gülşen, 2017). Bu yaklaşım, duygusal düzenlemenin önemini ve duygusal emeğin çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlığı üzerindeki etkisini vurgular.

Ashforth ve Humphrey yaklaşımı, kimliğin duygusal emek üzerindeki etkisini ve çalışanların kimliklerinin hizmet rolleri tarafından nasıl şekillendirildiğini kabul eder. Yaklaşım, çalışanların duygularını yönetmeleri ve örgütün beklentileriyle uyumlu hale getirmek için hizmet rollerinde uygun duyguları sergilemeleri gerektiğini öne sürer. Yaklaşım, üç tür duygusal emek davranışını tanımlar. Yüzeysel oyunculuk, gerçekten hissedilmeyen duyguları sergilemeyi içerirken, derin oyunculuk, sergilenen duyguları gerçekten hissetmeye çalışmayı içerir. Gerçek oyunculuk, gerçekten hissedilen duyguları sergilemeyi içerir (Eroğlu, 2010).

Morris ve Feldman'a göre "Duygusal Emek Modeli" olarak da bilinen yaklaşımın temel ilkeleri ve kavramları, duygusal emeğin boyutlarını, öncüllerini ve sonuçlarını

içerir. Yaklaşım, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derin rol yapma ve gerçek duyguyu içeren çok boyutlu bir yapı olduğunu vurgular (Yetim & Erigüç, 2019). Duygusal emeğin öncülleri, kişilik ve duygusal zeka gibi bireysel özelliklerin yanı sıra iş talepleri ve liderlik stilleri gibi örgütsel faktörleri içerir. Duygusal emeğin sonuçları, iş tatmini ve performans gibi olumlu sonuçlardan duygusal tükenme ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara kadar değişebilir.

Grandey'nin duygusal emek yaklaşımı, çalışanların işyerinde duygularını düzenlemek ve uygun duyguları sergilemek için ihtiyaç duydukları çabayı ifade eder (İnaner, 2013). Köse ve diğerlerine (2011) göre Grandey'nin duygusal emeği, hem çalışanların gerçekten hissedilmeyen duyguları sergilediği yüzeysel oyunculuğu hem de çalışanların sergiledikleri duyguları gerçekten hissetmeye çalıştıkları derin eylemi içerir. Grandey'nin duygusal emeğe yaklaşımının temel bileşenleri, bir işin duygusal taleplerinin tanınmasını, çalışanların uyması beklenen duygusal gösterim kurallarını ve çalışanların duygularını yönetmek için kullandıkları stratejileri içerir. Grandey'nin yaklaşımı, işyerinde duygusal emeği yönetmek için stratejiler sağlar. Stratejilerden biri, gerçekten hissedilmeyen duyguları sergilemeyi içeren yüzeysel rol yapmadır. Bir başka strateji de derinlemesine rol yapmaktır. Bireyler derin oyunculuğu benimsediklerinde, göstermeleri gereken duygulara uyması için içsel duygularını değiştirmeye çalışırlar (Rodoplu Şahin & Kemik, 2022). Bu yaklaşım, daha gerçek duygusal gösterimlere yol açabilir ve hem çalışan hem de organizasyon için faydalı olabilir. Grandey'nin yaklaşımına göre duygusal emeği yönetmek için üçüncü strateji, gerçek duygu gösterimidir. Bu yaklaşım, gerçekten hissedilen duyguları, onları değiştirme veya maskeleyme çabası olmadan sergilemeyi içerir. Gerçek duygu gösterimi, çalışanın yaşadığı duygusal uyumsuzluğu azaltabileceğinden, yüksek düzeyde duygusal emek gerektiren işlerde çalışan çalışanlar için faydalı olabilir (Eroğlu, 2010). Bununla birlikte, çalışanın öfke veya hayal kırıklığı gibi olumsuz duygular sergilemesinin gerektiği durumlarda gerçek duygu gösterimini sürdürmek de zor olabilir.

### 2.3. Duygusal Emegın Boyutları

Hochschild, Ashforth ve Humohrey'nin duygusal emek yaklaşımları neticesinde duygusal emek kavramının yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olmak üzere üç boyutunun bulunduğu tespit edilmiştir (Güngör, 2009).

Yüzeysel Davranış, bireylerin içsel duygularını veya düşüncelerini ifade etmek yerine, toplumsal normlara uygun bir şekilde dışarıya yansıttıkları davranışlardır. Bu davranışlar, genellikle sosyal kabul görmek, olumsuzluklardan kaçınmak veya belirli bir rolü oynamak amacıyla sergilenir. Örnek olarak; gergin, üzgün veya mutsuz olduğunuzda bile başkalarına karşı gülümsemek, bazı durumlarda rahatsızlık hissetseniz bile, hoşgörölü ve sabırlı bir tavır sergilemek, yüzeysel davranışa örnek olabilir (Eroğlu, 2014). Derinlemesine Davranış, bireylerin içsel duygularını ve düşüncelerini doğru bir şekilde ifade etmelerini ve bu duyguları anlamalarını ifade eder. Bu davranış, genellikle duygusal açıklık, samimiyet ve dürüstlük içerir.

Bireyler, gerçek hissettiklerini ifade ederler ve başkalarıyla içten bir iletişim kurarlar. Duygusal ifadeniz ile gerçek duygularınızı ifade etmek, derinlemesine davranışın bir örneğidir. Örneğın; birisi sizden bir şeyi yapmanızı istediğında, gerçek hislerinizi ifade ederek onlara açıkça yanıt vermek, diğer insanların duygularını anlamaya çalışmak ve onlarla empati kurmak, gerçek hislerinizi ifade etmek ve samimi bir şekilde iletişim kurmak, derinlemesine davranışın temelidir (Reis & Shaver, 1988).

Samimi davranışlar, içtenlikle, dürüstlikle ve açık yüreklilikle hareket etmeyi ifade eder. Duygusal emek ve samimi davranış arasındaki ilişki, insan ilişkilerinde duygusal bağların güçlenmesine ve güvenin oluşturulmasına katkıda bulunabilir. Bu iki kavramın birleştiği noktalar; dürüstlük ve içtenlik, empati ve anlayış, kendini açma ve ifade etme. Pennebaker & Chung'a (2007) göre duygusal emek verenler, açık iletişimle başkalarının duygusal ihtiyaçlarına destek olurlar. Aşağıdaki tabloda dört temel yaklaşımın özeti yapılmıştır.

**Tablo 2. Duygusal Emegın Dört Temel Yaklaşımına Göre Boyutları**

Duygusal Emek Araştırmacısı	Öncüller	Gösterim Süreci	Sonuçlar	Diğer
Hochschild (1983)	Duygusal gösterim kurallarının önceden belirlenmesi	Yüzeysel Davranış + Derin Davranış	Duygusal çelişki	Müşteri etkileşim süreci vurgulanmaktadır.
Ashfort ve Humprey (1993)	Duygusal gösterim kurallarının önceden belirlenmesi ve gözlenebilir olması	Yüzeysel Davranış + Derin Davranış + Gerçek Duygu	Olumlu ve/ya olumsuz davranışlar	Duygusal emek bir tür izlenim oluşturma olarak tanımlanmaktadır.
Morris ve Feldman (1996)	-Davranış kurallarının açıklığı -Davranışların izlenebilme rahatlığı -Cinsiyet ve görev sıklığı	Sıklık Gösterilen dikkat Duyguların çeşitliliği Duygusal çelişki	Duygusal tükenmişlik İş tatmini	Öncüller tanımdan daha çok ön plana çıkmaktadır.

*Kaynak: Choi & Kim, 2015, s.283-290*

#### **2.4. Duygusal Emegın Sonuçları ve Etkileyen Faktörler**

Hizmet sektörünün genişlemesi ve buna bağılı olarak emek ağırlıklı çalışanların artması ile beraber beklentiler daha iyi performans, daha çok müşteri tatmini ve daha iyi imaj gibi hedefler olup hizmet sektörü başta olmak üzere birçok sektörde uygulanan önemli bir strateji de duygusal emegın olumlu sonuçlarının oluşmasının sağlanmasıdır. Çalışanlar, içerisinde buldukları duygusal durumun kendilerinde yaratmış olduğu etkiyi az da olsa gizlemeyi başaramamaktadırlar. Daha çok profesyonel bir tutum sergilemeye çalışırlar. İşletmelerin de çalışanlarından beklentileri özverili davranmaları ve duygularını gizleyerek iş yapmalarını istemektedirler. Bu karşılıklı hislerin bireysel ve kurumsal performans üzerinde olumsuz etkisi bulunmaktadır. Boz'a (2021) göre olumlu yönde şekillendirilen duyguların yansımalarını şu şekilde maddelendirebiliriz.

- Pozitif finansal geri dönüş,
- Yöneticiler ve çalışanlar arasında olumlu ilişkiler,
- Kurumsal ve disiplin kurallarına uyum gösterme,
- Kurum kurallarına karşı çıkmadan negatif davranışlarda bulunmamak,
- Çok fazla tükenmişlik ve yıpranma gibi negatif süreçler olmadan, zor koşullar ile birlikte çalışma sürecine uyum sağlayabilmek.

Güngör'e göre (2009) ise olumlu olduğu kadar olumsuz etkileri de bulunmakta olup aşağıdaki maddeler iletilir :

- Sosyal hayattaki kimlik ile iş yaşamındaki beklentiler birbiri ile karşılıklı hale geldiğinde yaşanan rol çatışmaları,
- Stres temelli ruhsal ve fiziksel tükenmişlik,
- Depresyon sorunları,
- Tansiyon, uyku bozukluğu ve sağlıksız beslenme gibi fiziksel rahatsızlıklar,
- İşyerindeki negatif ortamdan kaçınmak sebebi ile işyerinden erken çıkma talebinde bulunmak, işe geç gitmek veya bahaneler uydurarak hiç gitmemek,
- İş ile ilgili hiçbirşeyden mutlu olmaması sonucu iş memnuniyet ve tatmin derecesinin azalması,
- İşveren veya yöneticilerin oluşturduğu baskı nedeni ile yaşanan kuruma aidiyet duygusunun azalması,
- Yapılan görev ve kişiye uygun olmadığı düşünülen durumlarda yaşanan ve çoğunlukla da sosyal hayata olumsuz etkiler yapan kişisel problemleri artması.

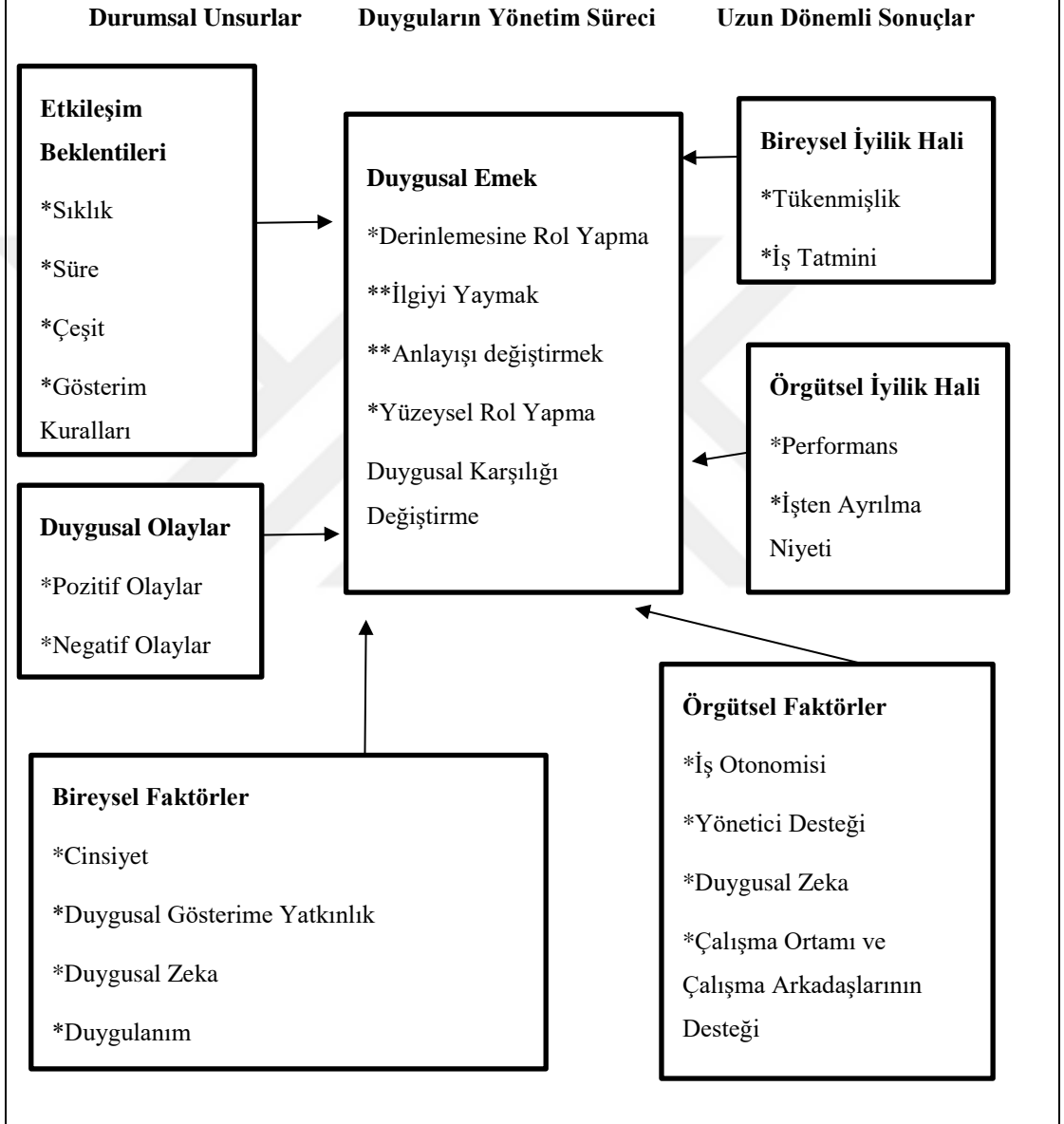
Duygusal emeğin negatif etkilerinin çalışanlar üzerinde daha çok derin etkiler bıraktığı söylenebilir. Çalışanlar için duygusal emek çok ciddi problemler yaratabilir. Bu nedenle de her çalışan açısından aynı sonuçları ya da aynı düzeydeki olumlu sonuçları ortaya çıkaramamaktadır. Dirlik'e göre (2020) duygusal emeğin sonuçlarını etkileyen faktörleri bireysel ve örgütsel olarak inceleyebiliriz.

Bireysel faktörler, çalışanların kendi fiziksel ve kişilik özellikleri ile ilgili olup cinsiyet, eğitim, duygusal etkileycilik, duygusal zeka, gelir, mesleki deneyim olarak sıralanabilir.

Örgütsel faktörler, yapılan işin özellikleri, yönetici destekleri, çalışma arkadaşlarının desteği, iş ortamı olarak sıralanabilir.

Her iki faktör ele alındığında duygusal emeğin hem kurum hem de bireysel anlamda çok önemli olduğu, işyerindeki performansı negatif veya pozitif etkilediğini görmekteyiz. Grandey, duygusal emek modelinde detaylı bir şekilde açıklamıştır.

**Şekil 1. Duygusal Emek Süreci**



Kaynak: Grandey, 2000, s.95-110

### 3. EĞLENCELİ ÇALIŞMA ORTAMI

“Eğlence” kelimesi genellikle ciddiyet eksikliği ve gerçeklikten kaçma girişimi ile ilişkilendirilir. Her ne kadar eğlenceli aktiviteler iyimserliğin korunmasına ve iş değerlerinin güçlendirilmesine yardımcı olsa da, işyeri eğlencesi genellikle olumsuz olarak algılanır. Günümüzdeki rekabet ortamı, işverenlerin çalışanlarını uzun süre elde tutma konusundaki endişelerini artırmıştır. İşyerindeki monotonluğu azaltabilmek adına eğlenceli çalışma ortamı sağlanması işverenlerin daha çok ilgilenmesi gereken bir konu olmuştur. Birçok kuruluş, çalışma ortamını daha iyi hale getirmek için iş ve eğlenceyi etkili bir şekilde bir araya getirmeye çalışmaktadır (Yang & Vivian Che, 2023).

Örgütsel yaşamın çeşitli yönleri üzerinde olumlu etkileri vardır. Birçok Google, Marriott ve Walt Disney World gibi başarılı kuruluşlar çalışanlarını motive etmek için eğlence kültürünü birçok yönden bünyesine katmıştır. Disney’in yıllık raporlarında “eğlence” ve “zevk” gibi kelimeler sıklıkla kullanılmaktadır. Google aynı zamanda misafirperver işyerleri yaratmasıyla da ünlüdür.

Bir yönetim stratejisi olarak işyerinde eğlence, çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıklarını olumlu yönde etkilemektedir. Genç çalışanlar, özellikle de Y kuşağı, keyifli ve esnek çalışma ortamlarına değer vermektedir.

Jyoti & Dimple’e (2022) göre işyerinde eğlence, motivasyonun artmasına, organizasyonel faydanın artarak diğer rakipler karşısında rekabet avantajı sağlanmasına, üstün müşteri hizmetleri, yaratıcılık, üretkenlik ve çalışan memnuniyetini etkiler. Aynı çalışanların bakış açısından, iş memnuniyetini, iş performansını artırır. Hızlı çalışan değişimini, öfkeyi, devamsızlığı, tükenmişlik hissi ve iş baskısını en aza indirebilir.

Fortune Dergisi’nin “Çalışılacak En İyi 100 Şirket” araştırmaları, eğlenceli bir çalışma ortamının kurumları diğerlerinden ayırt eden en önemli sebeplerinden biri olduğunu belirtmektedir (Bilginoğlu, 2016).

### 3.1. İşyerinde Eğlence Kavramı ve Tanımı

Duygusal ve motivasyonel özelliklere atıfta bulunan “eğlence” kavramının çok çeşitli tanımlamaları yapılmıştır. Eğlence bir etkinlik, özellik veya bir durumu belirtebilir. Çoğunlukla sosyal durum olarak tanımlanmaktadır. Türk Dil Kurumu “Neşeli ve hoşça vakit geçirten şey veya kimse” olarak tanımlamıştır.

“İş” ve “eğlence” kelimeleri, karşıt kavramlar gibi değerlendirilip, bir arada kullanılmaları çok doğru değilmiş gibi düşünülse de karşıt kavram olmadığını iddia eden görüşler de söz konusudur. Bilginoğlu’na (2016) göre bu etkinliklerin işten uzaklaşmaktan çok, tamamlayıcı olumlu bir eklentisini meydana getirdiği iletilmiştir.

Fluegge Woolf iş yerinde eğlenceyi “kişinin eğlenceli ve ilginç bulduğu, mizahi veya oyun niteliğindeki her türlü sosyal, kişilerarası veya işle ilgili aktivite” olarak tanımlamaktadır. “Bir ofis partisinden, birlikte çalıştığınız insanlara şaka yapmaya kadar her şey olabilir” dedi. Mesai saatlerinde iyi vakit geçiren işçilerin daha fazla başarı elde ettiğini, daha yüksek düzeyde yaratıcılık sergilediğini ve iş arkadaşlarına daha fazla yardım ettiğini söylemiştir (Keen, 2018).

Çalışanlar zamanlarının büyük bir kısmını işyerinde geçirmektedir. İşyerinde geçirdikleri süreç sosyal yaşamlarını da direkt etkileyebilmektedir. Erhan’a (2021) göre bireyler çalıştıkları işyerlerinde mutlu oldukları zaman kurum içi verimlilikleri artacak ayrıca işyeri dışında geçirdikleri zamanlarında da hayattan beklentileri olumlu ve tatmin düzeyleri de artacaktır.

Özellikle COVID19 sonrasında değişen yaşam ve iş koşulları, psikolojik gerilim, çalışanların işe olan adaptasyonunu ve motivasyonunu olumsuz yönde etkilemiştir. Yapılan araştırmalar, insanların pandemiye, beraberinde belirsizlikleri de getirdiği bir tehdit olarak yorumlayıp travma olarak yaşamlarına etki ettiğini göstermiştir.

Sosyal izolasyonun insanları mutsuzluğa sürükleyen bir durum olduğunu pandemi sürecinde kanıtlanmış oldu. Hepimizin izole bir yaşam tarzına geçtiğinde aslında beraber çalışmanın ne kadar değerli olduğunu görmüş olduk. (Çelik & Topsakal, 2016).

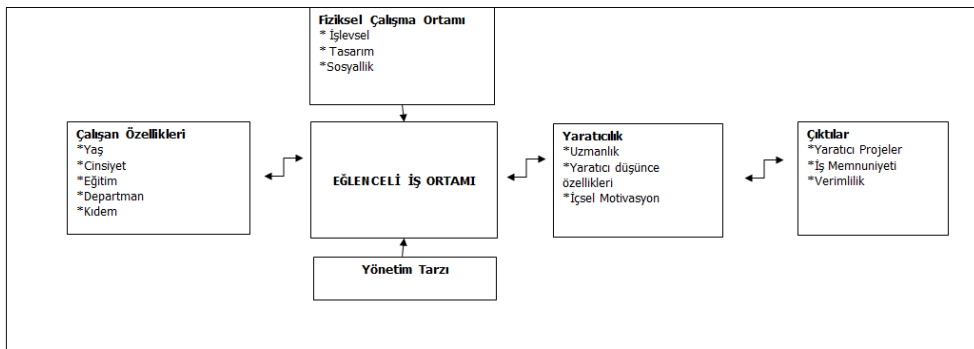
### 3.2. İşyerinde Eğlenceli Çalışma Ortamı ve Etkileri

Dale Carnegie'nin 1936 yılında yayımlanan ünlü kitabı How to Win Friends and Influence People (Dost Kazanma ve İnsanları Etkileme Sanatı) na göre “İnsanlar yaptıkları işten keyif almadıkça nadiren başarılı olurlar.” Eğlence, gülmekten çok zorlu amaçları başarmanın yaşattığı tatmine kadar her şey olarak tanımlanırsa, iş yerinde eğlenceli bir ortam yaratma fikri daha anlamlı olacaktır. Trickle'a (2022) göre eğlenceli bir çalışma ortamı “insanları gülümseten bir iş ortamı” olarak tanımlanabilir.

Olumlu bir çalışma ortamının bağıllık, refah ve üretkenlik üzerindeki faydaları iyi bilinmesine rağmen iş yerinde eğlenme kavramını olumsuz yönde etkisi olacağını düşünenler de var. Eğlencenin iş saatleri dışında gerçekleşen bir şey olduğu ve potansiyel olarak konsantrasyonumuzu, yaptığımız işin kalitesini olumsuz etkileyebileceği ve günlük iş görevlerimizden zamanımızı çalabileceği yönünde yaygın bir algı vardır.

Yöneticiler çoğu zaman eğlenceyi mikro düzeyde yönetmeye veya onu hiç eğlenceli olmayacak şekilde sınırlamaya çalışırlar. Ancak işte eğlenmenin birçok olumlu faydası vardır. Öncelikle iş yerinde eğlence, çalışanların mutluluğunun önemli bir unsurudur. Eğlence duygusu, insanların daha olumlu bir zihniyete sahip olmalarına, daha yüksek düzeyde refaha sahip olmalarına ve daha iyi bir zihinsel sağlığa sahip olmalarına yardımcı olur (Anonim, 2023 ; “Speaker Agency”).

#### Şekil 2. Eğlenceli Çalışma Ortamı



Kaynak: Gifford, 2002; Amabile, 1997; M. Miller, A.2005

Yüksek düzeyde çalışan refahına sahip kuruluşlar, daha düşük düzeyde devamsızlık, işte var olamama ve işle ilgili hatalar rapor etmektedir. Araştırmalar, mutlu insanların daha sağlıklı, daha ilham verici, üretken ve işlerinden memnun olduklarını göstermiştir (Trickle, 2022). Mizahın enerji verici etkisi üzerine yapılan bir araştırma, mizaha maruz kalan kişilerin daha ısrarcı olduğunu ve görevleri daha iyi tamamlayabildiklerini ortaya çıkarmıştır. Bir görevi yapmadan hemen önce bir komedi videosu gösterilen katılımcılar, %12'lik bir performans artışı yaşadıkları iletilmiştir.

Olumlu bir zihniyete sahip insanlar zorluklar karşısında daha iyi performans gösterirler ve bu tutuma mutluluk avantajı adı verilmiştir. Frank Sonnenberg, "İş eğlenceli değilse yanlış takımdayız demektir" demiştir. İşbirliği, üretkenlik, proje yürütme, yenilik ve şirket performansı için gereklidir (Trickle, 2022). Eğlence, bir kuruluş genelinde daha iyi işbirliği ve iletişim sağlamanın en kolay yoludur. Dostça davrandığınız insanlarla işbirliği yapmak, meslektaşınız ya da daha kötüsü düşman olarak gördüğünüz insanlarla çalışmakla karşılaştırıldığında daha kolay ve daha keyiflidir.

Olumlu etkileşimler ve iş arkadaşlarıyla sosyal bir şekilde vakit geçirmek, güven oluşturmaya yardımcı olur ve açık iletişimi teşvik eder. Birlikte eğlenmek, çalışanlarınızın birbirleri hakkında daha fazla bilgi edinmelerinin, birbirlerinin özelliklerini, güçlü yönlerini, zayıf yönlerini ve sınırlarını anlamalarının güzel bir yoludur (Anonim, 2023 ; "Speaker Agency").

Birlikte eğlenmenin tadını çıkarmak, aidiyet duygusunun oluşmasına ve izolasyon duygularının azalmasına yardımcı oluyor. Verimliliği etkileyen, zaman kaybına yol açan veya çalışanların motivasyonunu tüketen gereksiz, eğlenceli olmayan şeyleri azaltılabilecek seçenekleri değerlendirmek iyi bir başlangıç noktası olabilir (Trickle, 2022).

Çalışanların ruh hallerini, motivasyonlarını ve genel iş deneyimlerini gerçekten artıracak en etkili kararları doğru anlamada yardımcı olacak gerçek zamanlı geri bildirimlerin etkinleştirilmesi faydalı olacaktır. Süreçleri kolaylaştırarak ve iş stresini azaltarak çalışanların daha açık olmasını ve işyerinde daha fazla eğlenmenin avantajlarından yararlanabileceklerdir (Anonim, 2023 ; "Speaker Agency").

### **3.3. İşyerinde Eğlenceli Çalışma Ortamının Önemi**

Eğlenceli çalışma ortamı, çalışanların işin tasarımını değiştirmeden iş faaliyetleri içerisinde keyif almayı ve meydan okumayı teşvik eden koşulları proaktif olarak yarattığı süreci ifade eder (Bakker & Woerkon, 2017). Eğlenceli iş tasarımı sayesinde çalışanlar kişisel iş deneyimini optimize eder. Çalışanlar oyunla meşgul olabilir ve iş faaliyetini daha eğlenceli hale getirebilirler. Çalışanlar kendileriyle bir tür rekabet yaratarak, örneğin bir görevi yerine getirirken zamanı geçmeye çalışarak işlerini şakacı bir şekilde tasarlayabilirler. İş faaliyetlerini daha eğlenceli hale getirerek bireyler içsel motivasyonlarını ve yaratıcılıklarını artırabilir (Mainemelis & Ronson, 2006), bir aidiyet duygusu yaratabilir ve enerjik performansı teşvik edebilir. Son araştırmalar, çalışanların düzenli olarak yürüyüşe çıkmak, kahve içmek ve sosyalleşmek veya işyerinde merdivenleri kullanmak gibi kendilerini enerjik ve motive hissettiren faaliyetlere bilinçli olarak katılarak canlılıklarını etkin bir şekilde optimize ettiklerini göstermiştir (Bakker vd.,2020).

İnsanların etkinliklere katılma konusunda baskı hissetmemeleri için bu etkinlikleri isteğe bağlı hale getirmek önemlidir. Bir dizi çevrimiçi araç kullanarak çok sayıda etkinlik düzenlenebilir. Örneğin; çevrimiçi bilgi yarışmaları, haftalık grup kahve molaları planlanmak sayılabilir. Çevrimiçi kişilik testlerinin yapılması ‘Myers-Briggs Tip Göstergesi’ insanların ne tür bir takım oyuncusu olduklarını anlamalarına yardımcı olur ve bu da insanların birlikte daha etkili bir şekilde çalışmasına yardımcı olabilir. Çevrimiçi etkinlikler diyalogu teşvik etmenin ve insanların birbirlerini daha iyi tanımalarının güzel bir yoludur (Bakker vd.,2020).

İş yerinde eğlenmek çalışanların motivasyonunu, yaratıcılığını ve iyi bir ekip oluşturmaları açısından çok önemlidir. Her iş gününün bir parçası olabilir ve olmalıdır. Hibrit veya uzaktan çalışan ekipler bile iş yerinde eğlenmenin avantajlarından faydalanmalıdır.

### **3.4. İşyerinde Eğlenceli Çalışma Ortamının Sağlanması**

İşyerinde çalışırken “eğlence unsuru” kavramının çeşitli farklı yolları vardır. Her çalışanın doğum gününü ve işe başlama yıldönümünü kutlamak takdir etme unsurunu arttırdığı için yararlanılması gereken bir etkinliktir. Gülümsemelere ilham vermek için

mutlu geçirilen bir saat, bir dondurma veya pasta partisi, seçilmiş bir çalışan dönüm noktası hediyesi olabilir. Bu tip kutlamalar ekip üyelerinin kendilerini daha çok aile üyeleri gibi hissetmelerini sağlar (Bell, 2023).

Yeni başlayan çalışanların, işyerinde tanınmasını teşvik eden aktiviteler düzenlenebilir. Yeni başlayan çalışanın gününü güzelleştirme hissi, özgüven ve motivasyonda artış sağlar.

Ekip öğle yemekleri, işe uygun eğlencelerden biridir. Masalardan kalkıp sosyalleşmek için başka yerde öğle yemeği yenmesi olumlu bir etkidir. Hem kahkahadan hem de yiyeceklerden beslenme sağlayan basit bir öğle yemeği için ekibin bir araya gelmesi güzel bir yoldur. Ayda bir gün takım öğle yemeği veya takım atıştırmalığı günü ilan edilebilir (Indeed Editorial Team, 2022).

İşyerinde sağlıklı yaşam ve daha fazla hareket etkinliği planlamak herkesi bu konuda aktive edebilir. Sağlıklı yaşam, birçok şirketin, çalışanların koltuklarından kalkıp hareket etmelerini sağlamak için kullandığı yeni bir uygulamadır. Oturmak, ayakta durmak ve genel olarak hareketsiz davranış gerektiren pek çok iş söz konusu olduğundan, ofiste sağlıklı yaşam, tüm personelin katılması ve kalp atışlarını hızlandırması için ortak bir hedef sağlar (Duske, 2023).

Ayda bir kere renk seçimi yaparak veya istediklerini giyebilecekleri kıyafet tercih etmeleri istenebilir. Hep beraber resim çekilerek şirket albümüne konulabilir. Kıyafet ruh halini etkiler. Duygular eylemlerinizde, düşüncelerinizde ve sözlerinizde ortaya çıkabilir. Çoğu insan iyi görünmek ister, bu yüzden eğer bunu yaparken kendilerini iyi hissedebilirlerse, o zaman bu büyük bir kazanç olacaktır (Bell, 2023).

Çalışanlar evcil hayvanlarını işyerine ziyarete getirebilir. Bazı araştırmalara göre işe evcil hayvan getirmek, hem evcil hayvan ebeveynleri hem de iş arkadaşları için morali artırabilir ve devamsızlığı azaltabilir. Anında eğlenceli bir atmosfer yaratabilir (Bell, 2023).

Müzik dinlemek, morali yükselten bir aktivitedir. Kahve ve yemek molalarında hafif bir müzik çalışanlar için enerji verecektir.

İş yerinde eğlenmek önemlidir çünkü her türlü işi bir zorunluluktan ziyade isteğe bağlı olduğunu hissettirme gücüne sahiptir. Eğlenmek pahalı bir şey değildir. Bazen hiç bir maliyeti de yoktur. Ama yine de iş tatminini arttırabilir.

Fortune'un, "Çalışılacak En İyi 100 Şirket" listesindeki şirketler, eğlenceyi, iş yerinde sevdikleri bir şey olarak listelemektedir. İşyerinde eğlenmenin faydaları, daha yüksek katılım, motivasyon ve arkadaşlığın artması aynı zamanda şirket kültürlerinin ve kârlılıkların güçlendirilmesidir (Bell, 2023).

### **3.5. İşyerinde Eğlence Uygulamaları**

#### **3.5.1. Dünyadan Örnekler**

Kendini dahil edilmiş, tanınmış ve değerli hisseden çalışanlar iş yerlerini severler. İş yerlerini seven hayalperestler, yapıcılar, yenilikçiler ve liderler daha uzun bir görev süresinde bulunur ve ellerinden gelenin en iyisini yaparlar (Thakuria, 2023). Çalışanların seslerinin duyulduğunu hissettiği, iş/yaşam dengesini destekleyen esneklik sunduğu ve mesleki gelişim, terfi ve tanınma fırsatları sunan işyerleri her zaman daha çok tercih edilecektir. Sıkıcı bir ofiste çalışmak çalışanları yorabilir ve üretkenliklerini azaltabilir. Çalışmak için eğlenceli yerlerin çalışanlarını nasıl mutlu ve tatmin ettiğini öğrenmek için USD'de bir araştırma yapılmış olup bazı kurum ve nedenlerini belirtmişlerdir (Bell, 2023).

*Google*; Çalışan sayısı 190.000+ dır. Google çalışanları sadece ofis odalarında çalışmak zorunda değillerdir, istedikleri yerde çalışabilmektedirler. Örneğin kafeteryalarda, dinlenme alanlarında, armut koltuklarda veya diledikleri her yerde çalışabilirler. Çalışanlarına çeşitli avantajlar sunmaktadır. Ücretsiz yemek, şekerleme bölmeleri, eğlenceli oyunlar, ücretsiz sağlık hizmeti, hibrit iş günleri ve finansal asistan örnek verilebilir. Ayrıca yenilikçi fikirler ortaya koyan çalışanlar şirket tarafından ödüllendirilmektedir. Yaratıcı bir ortam her zaman teşviklerle beslenir; sürekli yeni fikir akışı yaratır. Google'ın ABD'deki genel merkezi, ülkedeki en iyi tatil yerlerinden bazılarıyla karşılaştırılıyor (Thakuria, 2023).

*Apple*; Apple genel merkezinde geliştirilen tek şey teknoloji ve inovasyon değildir. Yaklaşık 164.000 çalışan sayısı vardır. Marka ayrıca çalışanlarını motive etmek ve onları yeni teknolojiler geliştirmeye teşvik etmek için yaratıcı seçenekler

geliştirmektedir. İş yerinde “eğlence” faktörünü canlı tutarken ekip motivasyonu oluşturma konusunda özel bir yönteme sahiptir. Şirket hiyerarşiye inanmamakta ve çalışanlar önerilerini ortaya koyma konusunda tam özerkliğe sahipler. Çalışanlarına iyi ücret ödemekte olup buna ek olarak birçok avantaj da sağlar: tatil ve bol bol izin, Apple hisselerini satın alabilme, Ebeveyn ile birlikte olma izinleri, benzersiz sağlık programları, spor salonu kredileri, emeklilik planları. Apple Beer Bash, Apple çalışanlarına yönelik, ücretsiz yiyecek ve içeceklerin sağlandığı ve ünlülerin gösteriye davet edildiği düzenli bir etkinliktir (Thakuria, 2023).

*Zappos.com*; ayakkabı ve giyim e-ticaret sektöründe faaliyet göstermekte olup 1.700+ çalışan sayısı vardır. Şirketin temel değerleri eğlence, öğrenme ve “biraz tuhaflık” yaratmaktır. Çalışanlarına ve evcil hayvanlarına sigorta sağlamakta olup kendi ürünlerinde çalışanlarına %40 indirim vermektedir. Aylık geziler, şekerleme odaları, işyerinde sağlıklı yaşam hizmetleri, ücretsiz yemek de diğer avantajlardır. Yeni çalışanlara, kültüre uymamaları durumunda işlerini bırakmaları için 3.000 dolar teklif ediliyor. Onlara şirkette kalma veya ayrılma seçeneği sunulur (Thakuria, 2023).

*Wegmans*; Süpermarket olarak faaliyet göstermekte olup 52.000+ çalışan sayısına sahip zincir mağazalardır. Şirket “önce çalışanlar, sonra müşteriler” politikasını izlemektedir. Şirketin açık kapı politikasının bir parçası olarak, tüm çalışanların herhangi bir endişe veya stres kaynağı hakkında liderleriyle konuşması teşvik edilmektedir. Çalışanlarının yararlandığı avantajlardan bazıları: ücretsiz tatil, esnek çalışma saatleri, eğitim geri ödemesi, hayat sigortası ve rahat atmosferde çalışmalarının sağlanmasıdır (Thakuria, 2023).

*GoDaddy*; İnternet servisi ve müşteri ilişkileri konusunda faaliyet göstermekte olup 9.000+ çalışan sayısı vardır. Şirket büyük ölçüde müşteri deneyimine ve günlük olarak yeni fikirleri denemeye odaklanmaktadır. Çalışanlarını memnun etmedeki başarısı, ekip oluşturma faaliyetleri (iç ve dış mekan), tatil gezileri ve piknikler, ücretsiz öğle yemeği ve otomatlardır. Ek olarak toplum hizmetine de önem vermektedir. Sağlık koçluğu programları planlamaktadır (Thakuria, 2023).

*Nvidia*; teknoloji sektöründe faaliyet göstermekte olup 26.000+ çalışan sayısına sahiptir. Şirkette çalışmış kişilerin çoğu, stressiz ve adil bir çalışma ortamına sahip olduklarını beyan etmiştir. Şirket, iyi maaşın yanı sıra; rahatlama alanı, masa oyunları,

testler, video oyunları, bilardo masası, esnek tatil zamanı, esnek çalışma saatleri sunmaktadır (Thakuria, 2023).

*Adobe*; Yazılım & Teknoloji sektöründe faaliyet göstermekte olup 29.000+ çalışan sayısına sahiptir. Adobe'deki çalışanlar, temel sigorta ve sağlık avantajlarının yanı sıra aşağıdaki gibi benzersiz eğlenceli avantajlara da sahip oluyor. Ebeveyn izinleri, ücretsiz yemekler, tesis bünyesindeki spor salonları, izinler, gün boyu ücretsiz atıştırmalıklar, bedava içecekler, evcil hayvan sigortası örnek verilebilir (Thakuria, 2023).

*Flipkart*; E-ticaret sektöründe faaliyet gösterme olup 49.000+ çalışan sayısı vardır. Başlangıçta çevrimiçi bir kitapçı olarak başlayan Hintli bir şirket, şu anda Hindistan'daki en başarılı yeni kurulan şirketlerden biridir. Flipsters'ın keyif aldığı bazı eğlenceli avantajlar: ücretsiz yemek (tüm yemekler), gün boyu dolu bir yiyecek dolabı, doğum günleri ve yıldönümleri için özel izinler, esnek çalışma günleri (evden çalışma dahil), İş-yaşam dengesi desteği, emeklilik faydaları sayılabilir (Thakuria, 2023).

*McKinsey&Company*; Yönetim Danışmanlık olarak faaliyette olup 45.000+ çalışan sayısına sahiptir. "Sıkı çalış, sıkı oyna" sloganını takip etmektedir. Şirket, bir danışmanlık firması olmasına rağmen motive ve mutlu çalışanlara sahip olmak için kültürüne yeterince "eğlenceli" unsurlar katmaya çalışmaktadır. Diğer hayallerinizin peşinden koşmak için zaman ayırın felsefesini iletmektedirler. Gerektiğinde %50-%90 arasında değişen yarı zamanlı çalışmayı tercih etmeleri için çalışanları desteklemektedirler. McKinsey'de yaşamın neredeyse tüm yönleri McKinsey'nin kendi geleneklerine, diline ve değerlerine göre yönetiliyor. Şirketteki kültür, bireysel yaratıcılık ve büyümeye yeterince yer verirken sorun çözme yaklaşımı etrafında dönüyor (Thakuria, 2023).

### **3.5.2. Türkiye'den Örnekler**

Günümüzde giderek daha fazla işyeri, memnuniyet ve tatmin duygusunun beslendiği ilginç ekip oluşturma etkinlikleri düzenleyerek ofiste eğlenmeye zaman ayırmanın değerini anlıyor. Bu aktiviteler ekiplerin işbirliği yapmasını, morali yükseltmesini, iletişimi geliştirmesini ve birbirleriyle bağ kurmasını sağlar. Çalışanlar birlikte oynuyor, birlikte gülüyor ve sorunları birlikte çözüyorlar. Bu onların birbirlerini

tanımlarına olanak tanır ve güven ve bağlantı kurmaya yardımcı olur (Bilginoğlu, 2016).

Kurumların bazıları çalışanları için, yildönümü hediye çekleri, doğum günü hediyeleri, Anneler&Babalar Gününde küçük hediyeler, “Yaza merhaba” ve “Yılbaşı” partileri, aile piknikleri düzenlemektedirler. Kültür gezileri ve bazı sanat etkinlikleri yılın belli zamanlarında planlanabiliyor. Kurum çalışanlarından oluşan Orkestra ve koro çalışmaları yapılmakta ve kurum çalışanlarından oluşturulan müzik grupları kurumların özel günlerinde çeşitli konserler verebilmekteler. Tiyatro ve konser gibi bazı etkinlikleri takip edebilmeleri için indirimli bilet veren kurumlar da vardır.

Kurumlarda alışanlar tarafından oluşturulan sosyal klüpler, mesleki olduğu kadar hobi ve kişisel gelişim ve eğitim çalışmaları kapsamında, çalışanlara iş dışı konularda e-öğrenme programları da sunmaktalar. Çeşitli sosyal klüpler kurularak etkin paylaşımlar yapılmaktadır. Bazı kurumlarda çalışanlar doğum günlerinde birer gün izinli sayılabiliyor (Sorwe, 2022).

alışanlarına tam ve yarı zamanlı spor eğitimleri eşliğinde düzenli spor yapma imkânı veren spor salonları ve fitness merkezleri olan kurumlar bulunabiliyor. Dart, langırt, masa tenisi ve playstation oynama alanları sunan kurumlar da mevcuttur. Kurumlar bünyesinde faaliyet gösteren çalışan kulüpleri turnuvalar ve etkinlikler düzenleyerek daha eğlenceli hale getirebiliyorlar. Hatta bazı kurumların çalışanlarından oluşan voleybol, futbol, basketbol ve yelken takımları bulunuyor ve yarışmalara katılıyorlar (Bilginoğlu, 2016).

Birçok kişi kendisine anlamlı gelen konularda sosyal sorumluluk projelerine dahil olmak isteyecektir. Kurumlarla iş birlikleri yaparak alternatifler sunulabilir. Kurum içersinde Sürdürülebilirlik Projesi oluşturularak hem çevreye katkı hem de sahip olduğumuz sonsuz olmayan kaynakların daha verimli kullanımı için faydası da olacaktır. Ağaç dikme projesi, kağıt kullanımının azaltılması, karbon ayak izi farkındalık oluşturulması sayılabilir. Hayvan barınaklarına ziyaret ve hayvanlar için mama desteği yapılması da güzel bir örnektir. Ayrıca alışanların sosyal sorumluluk projelerine şirketi temsilen katılması aidiyet duygusunu da artıracaktır (Sorwe, 2022).

Çalışanların bağlılığını sağlamak uzun bir süreci kapsayan ve en önemlisi sürdürülebilirlik isteyen faaliyetlerin sonucunda ulaşılan bir durumdur. Özellikle var

olan çalışanların bağlılığını sağlamak için başarılarını göz arđı etmemeli, takdir teşekkür kültürü yaratmalı, i iletişimi canlı tutmalı ve takım aktiviteleri düzenleyerek eğlenceli bir çalışma ortamının olumlu etkilerini arttırabiliriz.



#### **4. DUYGUSAL EMEK VE EĞLENCİLİ ÇALIŞMA ORTAMI ARASINDAKİ İLİŞKİ**

Duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı arasındaki ilişki karmaşıktır ve birbirlerini etkileyen birçok faktör içerir. İlk olarak, duygusal emek, çalışanların duygusal ifadelerini yönetme sürecini ifade eder. Bu, çalışanların işyerindeki duygusal taleplere yanıt verme, duygusal ifadelerini kontrol etme ve iş ilişkilerinde gereken duygusal uyumu sağlama sürecini içerir (Hochschild, 1983). Eğlenceli bir çalışma ortamı, çalışanların işyerindeki pozitif deneyimlerini artırabilir ve iş stresini azaltabilir. Eğlence unsurları, çalışanların daha mutlu, daha motive ve daha tatmin olmuş hissetmelerine neden olabilir. Bu durum, çalışanların işlerine daha bağlı olmalarını ve daha yüksek bir performans sergilemelerini teşvik edebilir.

Eğlenceli bir iş ortamı aynı zamanda çalışanlar arasındaki iletişimi ve işbirliğini güçlendirebilir. Çalışanlar arasındaki olumlu ilişkiler, duygusal destek sağlayabilir ve işyerinde daha iyi bir destek ağı oluşturabilir. Bu da, duygusal emek sürecini daha etkili bir şekilde yönetmelerine yardımcı olabilir (Rafaeli & Sutton, 1987). Öte yandan, duygusal emek, çalışanların iş yerindeki eğlenceli aktivitelerin organize edilmesine veya işyerindeki atmosferin iyileştirilmesine katkıda bulunabilir. İş yerindeki pozitif atmosfer, çalışanların duygusal refahlarını artırabilir ve duygusal emek sürecini olumlu bir şekilde etkileyebilir.

Son zamanlarda daha sık bir şekilde yapılan araştırmalar, duyguları anlamının, işyerinde duyguları yönetmenin ve daha yüksek duygusal zekaya ulaşmanın önemini, yalnızca kişisel veya bireysel düzeyde değil, aynı zamanda kurumsal düzeyde de çok fazla dikkat çektiğini gösteriyor (Shetty,2020). Duygular hayati bir rol oynar ve insan vücudunun diğer tüm hislerini ve ifadelerini etkiler. İş hayatı kişinin yaşam tarzını ve yaşam standardını belirler. Günümüzün hızlı yaşamında ve teknolojiye bağlı dünyasında, iş yerindeki çalışanlardan beklentiler en üst düzeye çıkmış olup çalışanlardan 7/24 işlerine bağlı kalmaları beklenmektedir. Böyle bir durumda fiziksel olarak evde olsalar bile zihinsel olarak işten asla uzak kalmazlar. Bireyin işinden

memnun olmaması ve kişisel yaşamını mutlu bir şekilde yaşayamaması, iş-yaşam dengesizliğine yol açmaktadır. Bu kişilerin mesleki gelişimi yavaşlar ve bu durum uzun süre devam ederse örgütün büyümesini olumsuz yönde etkiler. Sağlıklı bir iş-yaşam dengesi kurmak insan hayatında önemli bir gerekliliktir.

İşyerinde eğlence, memnuniyet, zevk, mutluluk ve gülümseme gibi belirli olumlu duygular, işlerin %40'ından fazlası ve özellikle hizmet sektörü için temel bir gereklilik haline gelmiştir (Shetty, 2020). İşyerinde deneyimlenen eğlence, kişinin kendi hayatında eğlencenin varlığını ne ölçüde algıladığı ile de ilgilidir. İş yerinde eğlencenin savunucuları, insanlar işlerini yaparken eğlendiklerinde, daha enerjik ve motive olurlar, daha iyi anlaşılır, daha iyi hizmet sunarlar demektir (Karl & Peluchette, 2006). Çalışanlar, daha az stres yaşıyorlar ve daha az işe gelmeme veya ayrılmamayı tercih ediyorlar.

İş hayatında yaşanan değişimlerle beraber çalışanlar da değişmektedirler. Bir maaştan daha fazlasını talep eden, karşılığını tükenme ve stresle ödedikleri ve onları daha yüksek yaşam standartlarına ulaştıracak basamaklar değil, dengeli bir yaşam isteyen günümüz çalışanlarının isteklerinin başında anlamlı ve işverence her anlamda daha ödüllendirici hale getirilen bir iş gelmektedir. Çalışanlar artık işlerinde maddi ödüllerin yanı sıra içsel tatmin de aramakta ve bu yüzden de içinde hiç eğlence barındırmayıp sadece çalışılan bir işyeri ortamına sahip olmak istememektedirler (Bilginoğlu, 2020). İşyerinde neşe olmaksızın, kişilerin işleriyle ilgili hisleri, işlerinden keyif alıp almadıkları, yaşam kalitelerini nasıl anladıkları ile ilintilir. Mutlu çalışanların, kuruma, mutsuz çalışanlardan daha fazla katkı sağlayacağı göz önüne alındığında, neşe kaybının, kişisel bir sorundan ziyade kurumsal bir sorun olabileceğini görmekteyiz.

Eğlencenin gerçek dünya için önemi *Walt Disney* film klasiği *Mary Poppins*'dekinden daha iyi ifade edilmemiştir. Filmde sonsuz bir enerjiye sahip bakıcı *Mary Poppins*, *Jane* ve *Michael Banks* adındaki iki çocuğa, hayattaki en zor işlerde bile bir oyun unsuru olduğu konusunda öğrettiği önemli derslerden bahsetmektedir ve "*Bir kaşık Dolusu Şeker*" isimli şarkıya ait şu dizeleri söylemektedir: "*Yaptığınız her işte bir eğlence unsuru vardır*", "*Onu bulmak size kalmış, iş oyundur*", "*Giriştiğiniz her iş bir anda kolaylaşır*", "*Eğlence, neşe, bunu görmek kolay*", "*Bir kaşık dolusu şeker, ilacı yutmanıza yardımcı olur, hem de tatlı bir şekilde*" (Bilginoğlu, 2020).



## 5. UYGULAMA

### 5.1. Araştırma Problemi

Duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı arasındaki ilişki, akademik literatürde incelenen bir konudur. Duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı arasındaki ilişki, birçok farklı faktörün etkileşimi sonucunda şekillenir. Bu faktörler arasında işyeri kültürü, yönetim tarzı, çalışanların kişisel özellikleri, işin doğası ve daha pek çok unsur bulunur. Bu karmaşık etkileşimlerin anlaşılması ve doğru bir şekilde değerlendirilmesi önemlidir (Grandey, 2000).

Eğlenceli bir iş ortamının duygusal emek üzerindeki etkisinin ölçülmesi zor olabilir. Duygusal emek, genellikle subjektif bir deneyimdir ve bu nedenle doğru bir şekilde ölçmek zor olabilir. Ayrıca, eğlenceli bir iş ortamının duygusal emek üzerindeki etkisini değerlendirmek için kullanılacak uygun ölçütlerin belirlenmesi de önemlidir. Eğlenceli bir iş ortamının duygusal emek üzerindeki etkisinin neden-sonuç ilişkisi belirsiz olabilir. Eğlenceli bir iş ortamı, çalışanların duygusal emek sürecini nasıl etkilediği ve çalışanların duygusal emek kullanımının eğlenceli bir iş ortamından nasıl etkilendiği açık olmayabilir (Kammeyer-Mueller vd., 2013).

Her çalışanın duygusal emek deneyimi farklı olabilir ve herkesin eğlenceli bir iş ortamına verdiği tepki farklılık gösterebilir. Bu nedenle, eğlenceli bir iş ortamının duygusal emek üzerindeki etkisinin bireysel farklılıkları nasıl etkilediğini gözlemlemek önemlidir.

Kurumların bu problemlerin nasıl üstesinden gelebileceğini incelemek amacı ile bu çalışmada “Eğlenceli çalışma ortamı duygusal emek süreci üzerindeki etkisi nedir? Olumlu etkileri nelerdir?” sorusuna cevap aranmaya çalışılacaktır. Ayrıca, bu ilişkiyi anlamak için “Değişkenler üzerinde cinsiyet, yaş, medeni hali, eğitim durumu, sektördeki çalışma süresi ve toplam çalışma süresinin etkileri nelerdir?” sorusu incelenecektir.

## 5.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı; özel sağlık sektöründe çalışan personeller için eğlenceli çalışma ortamının duygusal emek ve çalıştıkları kurum adına olumlu bir ilişkinin olup olmadığını incelemektir. Araştırmanın yürütüldüğü sağlık sektörünün genel çalışan yapısına baktığımızda hizmet odaklı, mükemmelliyetçi ve işinin profesyoneli olması beklenen kişiler olduğunu görmekteyiz. İnsan sağlığının ön planda tutulduğu, standart kalite uygulamalarının ve davranış kalıplarının mevcut olduğu, hata yapmama adına çalışma standartlarının oluşturulduğu ancak hasta/hasta yakını psikolojisini de anlayarak empati kurabilecek düzeyde çalışanların olması gerektiğini söyleyebiliriz.

Sağlık sektöründe fiziksel emek ile birlikte duygusal emek karşılaştırıldığında duygusal emek zaman zaman daha ağır olmaktadır. Özellikle kapalı alan dediğimiz yoğun bakım üniteleri, ameliyathaneler, tıbbi onkoloji tedavi alanları, organ nakli üniteleri çalışanları hastalarla birebir duygusal ilişki içine de girmekte olup hastaların iyi veya kötü olma hallerine göre davranışları da değişmektedir. Çalışanlarımızın bu ortamlardan çıkıp nefes alabilecekleri eğlenceli ortamlarının olması verimlilikleri adına önem taşımaktadır.

## 5.3. Araştırmanın Kapsam ve Kısıtları

Araştırmanın kapsamı, 2023 yılında İstanbul’da yer alan özel sağlık sektör kurumunun 1 hastanesinde farklı birimlerde çalışan personellerden oluşmaktadır. İlgili kurumun toplam çalışan sayısı yaklaşık olarak 450 ‘dir. Toplam 250 kişiye anket dağıtılmış bu anketlerden 205’i (%82) cevaplandırılmıştır. Elektronik ortamda dağıtılan anketlerde soruların tamamının cevaplandırılması zorunlu kılındığından cevaplandırılan 205 anketin tamamı değerlendirilmeye alınabilmiştir.

**Tablo 3. Araştırma Kapsamı ve Örneklemi**

	Yüzde	Personel Sayısı	Yüzde
Kapsam	100	450	100
Örneklem	55%	205	46%

Duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı kavramları, genellikle subjektif ve karmaşıktır. Özellikle duygusal emek, bireylerin içsel deneyimlerini içerdiği için,

objektif olarak değerlendirme yapamayabilirler. Eğlenceli alışma ortamının duygusal emek üzerindeki etkisini incelemek için dış değişkenleri kontrol etmekte zorlanılabilir. Örneğin, alışanların kişisel özellikleri, işyeri kültürü ve çalışılan sektör gibi dış etkenler, sonuçları etkileyebilir. Duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı konuları, bireylerin deneyimlerine ve algılarına bağlı olarak değişebilir. Bu nedenle, araştırmacılar tarafından yapılan anketler veya görüşmelerde, katılımcıların subjektif yanıtlarını doğru bir Şekilde değerlendirmek zor olabileceği dikkate alınarak araştırma yapılmıştır.

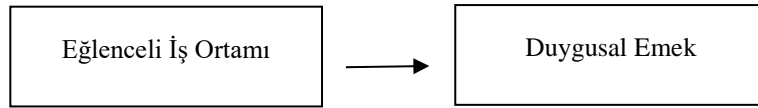
Araştırmanın kısıtları aşağıda olduğu gibidir.

- Araştırma, İstanbul'da bulunan bir özel sağlık kurumunda görev yapan sağlık personelleri ile sınırlıdır.
- Araştırma, 2023 yılının Mart-Temmuz aylarında çalışan ve anket dağıtılan personelin verdiği cevaplar ile sınırlıdır.
- Anket internet ortamında uygulandığından araştırmaya yalnızca bilgisayar, cep telefonu vb. internete bağlanan araçları kullanan çalışanlar dhil edilmiştir.

#### 5.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezi

Araştırmada eğlenceli çalışma ortamının duygusal emek üzerindeki etkisi ve rolünün incelenmesi hedeflenmiştir. Bu bağlamda, araştırmada ele alınan model Şu Őekildedir:

**Şekil 4. Araştırma Modeli**



Araştırmanın hipotezi “Eğlenceli alışma ortamının duygusal emek davranışı üzerinde olumlu etkisi vardır”. Araştırma soruları demografik özellikler de (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, işyerindeki pozisyon, çalışma süreleri ve toplam deneyim süresi) dikkate alınarak, duygusal emek boyutlarından rol yapma, bastırma, derinlemesine davranış boyutları; eğlenceli çalışma ortamının ölçülmesi için sosyal çalışma ortamı ve geleneksel çalışma ortamı belirlenerek hazırlanmıştır.

## 5.5. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmadaki veriler, sağlık çalışanlarının eğlenceli çalışma ortamı ile duygusal emek düzeyleri arasında olumlu bir ilişkinin olup olmadığını ölçmek için anket yöntemi ile toplanmıştır. Anket, Google Anket uygulamasında hazırlanmış, anketin linki e-posta ve Whatsapp gibi internet uygulamaları aracılığıyla çalışanlara gönderilmif ve anketin çalışanlar tarafından doldurulması sağlanmıştır.

Araştırmada Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Uygulamaya katılan çalışanların duygusal emek davranışları dikkate alınarak duygusal emek düzeylerinin ölçülmesi ile ilgili 19 soru sorulmuştur. Eğlenceli işyerinde çalışmanın etkilerini ölçmek için de 12 soru kullanılmıştır.

### 5.5.1. Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği

Tez çalışmasında eğlenceli çalışma ortamı ölçeği tüm boyutları ile kullanılmıştır. Eğlenceli çalışma ortamı ölçeği katılımcıların vereceği 12 adet sorudan oluşmaktadır. Ölçekte, 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Araştırmada katılımcılardan “1–5 arasında işaretleme” yapmaları beklenmiştir.

Eğlenceli çalışma ortamı ölçeğinin faktör yapısının belirlenmesi için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett küresellik testi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre veri faktör analizi için uygun olduğundan eğlenceli çalışma ortamı ölçeğinin yapı geçerliliği ve faktörlerinin oluşması için açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktörleştirme tekniğinde Temel Bileşenler Yöntemi (Principal Components) ve varimax dönüştürme yöntemi kullanılmıştır. Maddelerin faktör yükleri en az .30 olarak seçilmiştir. Eğlenceli çalışma ortamı ölçeğinin faktör yapısı belirlendikten sonra ise, Cronbach alfa iç tutarlılık ile de güvenilirlik araştırılmıştır.

### 5.5.2. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal Emek ölçeği katılımcıların vereceği 19 adet sorudan oluşmaktadır. Ölçekte, 5li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Araştırmada katılımcılardan “1–5 arasında işaretleme” yapmaları beklenmiştir. Boyut ölçeklerine varimax rotasyonu ile IP prensibi bileşen faktör analizi tekniği uygulanmıştır. Faktörlerin KMO değerleri .70’in üzerinde olup Bartlett testi değerleri anlamlıdır. Sorulan 19 sorudan 3 faktör ortaya

çıkarılmıştır. Rol yapma, bastırma ve derinlemesine davranış. Faktörler varyansın %54,4'ünü açıklamıştır. Faktörlerin güvenilirlikleri rol yapma 7878; samimi davranış ,7777 ve derinlemesine davranış ,6853 tür. Duygusal emek çalışma ölçeğinin faktör yapısı belirlendikten sonra Cronbach alfa değerleri ile güvenilirlik araştırılmıştır.

## **5.6. Veri Analiz Tekniği**

Değişkenlerin normal dağılıma uyup uymadığı Shapiro-Wilk testi ile test edilmiştir ve normal dağılıma uyan değişkenler ortalama ve standart sapma değerleri ile verilmiştir. İki grup arasındaki farkların analizinde “Bağımsız Örneklem t-Testi”, 3 veya daha fazla grup arasındaki farklar için “Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)” testi kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiler “Perason Korelasyon Katsayısı” ile; etkiler ise “Basit Doğrusal Regresyon Analizi” ve “Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi” ile incelenmiştir.

İstatistiksel analizler IBM SPSS Statistics 22.0 programında yapılmıştır. Anlamlılık düzeyi 0,05 alınmıştır.

## **5.7. Verilerin Analizi ve Bulgular**

### **5.7.1. Demografik Değişkenlere Göre Bulgular**

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerini belirleyebilmek için katılımcılara cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, işyerindeki pozisyon, işyerindeki çalışma süresi, toplam çalışma sürelerine yönelik sorular yönlendirilmiştir. Araştırmaya katılım sağlayan bireylerin demografik değişkenlere yönelik dağılımları Tablo 1’de yer almaktadır.

**Tablo 4. Katılımcıların Demografik Özellikleri**

		N	%
Cinsiyet	Kadın	152	74,1
	Erkek	53	25,9
Yaş	18-29 yaş	107	52,2
	30-39 yaş	56	27,3
	40-49 yaş	30	14,6
	50 yaş ve üzeri	12	5,9
Medeni Durum	Evli	82	40
	Bekar	116	56,6
	Boşanmış	7	3,4
Eğitim Durumu	Ön Lisans	86	42
	Lisans	83	40,5
	Lisans Üstü	36	17,6
İş Yerindeki Pozisyon	Tıbbi Bölüm	119	58,0
	İdari Bölüm	84	41,0
İş Yerindeki Çalışma süresi	0-5 yıl	102	49,8
	6-12 yıl	51	24,9
	13-20 yıl	41	20
	21 yıl ve üzeri	11	5,4
	0-5 yıl	73	35,6
Toplam Çalışma süresi	6-12 yıl	63	30,7
	13-20 yıl	41	20
	21 yıl ve üzeri	28	13,7

Tablo 5’de yer alan frekans analizi sonuçlarına bakıldığında araştırmaya katılım sağlayan 205 kişiden 152’sinin kadın (%74,1), 53’ünün erkek (%25,9) olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılım sağlayanların çoğunluğunun 18-29 yaş aralığında olduğu görülmekte olup, bu yaş aralığında katılımcıların oranı %52,2 olup 107 kişidir. En düşük katılım 50 yaş ve üzeri yaş aralığında olan katılımcılar olup %5,9 oranı ile 12 kişidir.

Katılımcıların medeni durumu incelendiğinde %56,6 ile 116 kişinin bekar olduğu, %40 oran ile 82 kişinin evli olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan kişilerin çoğunun ön lisans ve lisans mezunu olduğu görülmekte olup %82,5 ile 169 kişidir. Katılımcılar arasında yüksek lisans mezunu %17,6 ile 36 kişidir.

119 kişinin (%58) tıbbi bölümde çalıştığı belirlenmiş olup, 84 kişinin (%41) idari bölümde çalıştığı belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan katılımcıların çoğunluğunun işyerindeki çalışma süresi 102 kişi (%49,8) ile 0-5 yıl arasındadır. %5,4 oranı ile 11 kişinin deneyim süresi 21 yıl ve üzeri arasındadır.

73 kişinin %35,6 ile toplam çalışma sürelerinin 0-5 yıl arasında olduğu görülmüştür. 28 kişinin toplam çalışma sürelerinin ise %13,7 ile 21 yıl ve üzeri olduğu görülmüştür.

### 5.7.2. Güvenilirlik Analizi

Duygusal emek, eğlenceli çalışma ortamı ile alt boyut puanlarının güvenilirliklerini test etmek için Cronbach Alfa içsel tutarlılık testine tabi tutulmuştur. Güvenilirlik katsayısı;  $0,60\alpha \leq 0,80$  ise ölçek güvenilir,  $0,80\alpha \leq 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Elde edilen Cronbach Katsayıları kullanılan duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı ölçeklerinin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

**Tablo 5. Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

	Cronbach
Duygusal Emek Ölçeği	0,831
Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği	0,899

Tablo 6’da yer alan güvenilirlik analizine göre duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,831 bulunmuştur. Eğlenceli çalışma ortamının Cronbach’s Alpha değeri 0,899 ile kabul edilir güvenilirlik düzeyindedir.

### 5.7.3. Tanımlayıcı İstatistik Analizleri

#### 5.7.3.1. Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Eğlenceli çalışma ortamı ölçeğinin faktör yapısını belirlemek için AFA yapılmıştır. Faktör yüklerinin 0.30 ve üzerinde olması yeterli görülmüştür. Örneklemin faktör analizine uygunluğunu ortaya koymak için örneklem uygunluğu (sampling adequacy) ve Barlett Sphericity testleri yapılmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem uygunluk katsayısı 0,925 ve Barlett Sphericity Testi veri seti için anlamlıdır. ( $p < 0,001$ )

Bu sonuçlar verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. AFA (Exploratory Factor Analysis) ile Temel Bileşenler Yöntemi (Principal Components) ve varimax dönüştürme sonucunda başarısız olan madde 10 ve madde 12 çalışmadan çıkarılmış, özdeğeri 1'in üzerinde olan toplam varyansın %65,147'sini açıklayan iki faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Bu faktörler “Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı” ve “Geleneksel Çalışma Ortamı” olarak isimlendirilmiştir.

AFA sonucu ortaya çıkan sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı alt boyutunun faktör yükleri 0,844 ile 0,722 arasında değişmekte olup bu alt boyut toplam varyansın %40,841'ini açıklamaktadır. Geleneksel çalışma ortamı alt boyutunun faktör yükleri 0,768 ile 0,661 arasında değişmekte olup bu alt boyut toplam varyansın %24,305'ini açıklamaktadır. Elde edilen iki faktör ise toplam varyansın %65,147'sini açıklamaktadır.

Açımlayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen sonuçlar, madde-test korelasyon katsayıları, madde ortalamaları ve standart sapmaları aşağıda yer alan Tablo 5'de verilmiştir.

**Tablo 6. Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeğine İlişkin Açımlayıcı Faktör Analizi Sonucunda Elde Edilen Sonuçlar, Madde-Test Korelasyon Katsayıları, Madde Ortalamaları ve Standart Sapmaları**

Faktör 1: Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı (Açıklanan Varyans=40,841)	Ort.	SS	Madde Toplam Korelasyonu	Faktör Yükü
5. İşimi daha eğlenceli hale getirmenin yollarını ararım.	4,05	0,85	,804**	,844
4. Görevlerimi daha ilginç hale getirmek için yaratıcı bir bakış açısıyla yaklaşırım.	3,91	0,91	,809**	,829
2. İşime eğlenceli bir şekilde yaklaşırım.	3,96	0,91	,768**	,806
6. İşimi daha ilginç bir hale getirmek için hayal gücümü kullanırım.	3,76	0,99	,757**	,792
3. Görevleri, dahil olan herkes için, eğlenceli hale getirmenin yollarını ararım.	3,98	0,89	,814**	,769
1. Yapmam gerekenlerde mizah ararım.	3,44	1,00	,627**	,722
Faktör 2: Geleneksel Çalışma Ortamı (Açıklanan Varyans=24,305)				
8. Bütün iş faaliyetleri için belirli bir puan tutturmaya çalışırım.	3,80	0,96	,749**	,768
7. İşlerimi belirli bir zaman diliminde yapmaya çalışırım.	4,25	0,75	,604**	,675
11. Beklenmeyen zamanlar bile kendimi her zaman daha iyisini yapmaya zorlarım.	4,19	0,84	,679**	,665
9. Zorunda olduğum için değil sadece hoşlandığım için isteyken kendimle rekabet etmem.	3,50	1,04	,576**	,661
KMO=0,925, Açıklanan Varyans=65,147				

Ölçeğin alt boyutlarında bulunan maddelerin birbirleri ile olan korelasyonları incelendiğinde 0,01 anlamlılık düzeyinde düşük, orta ve yüksek düzeyde ilişkili oldukları görülmüştür. Tablo 1’de ölçeğin son halinde bulunan maddelerin toplam ölçek puanı ile olan korelasyon değerleri sunulmuştur. Tablo 1 incelendiğinde ölçekte bulunan tüm maddelerin ölçek toplam puanı ile 0,01 anlamlılık düzeyinde orta ve yüksek seviyede ilişkili oldukları görülmektedir. Ölçeğin madde toplam korelasyonları 0,844 ile 0,661 arasında değerler almıştır. Ölçeğin madde geçerliliğine ve homojenliğine ilişkin olarak verilen korelasyon değerleri ölçek maddelerinin geçerliliğine ve aynı yapıyı ölçtüğüne kanıt teşkil etmektedir. Hem madde madde korelasyon değerleri hem de madde toplam korelasyon değerleri incelendiğinde ölçekteki maddelerin yeterli geçerlik düzeyine sahip oldukları görülmektedir.

### **5.7.3.2. Duygusal Emek Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi**

Duygusal emek için oluşturduğumuz ölçek üç faktörü belirlemektedir. Bu faktörler “Rol Yapma”, “Bastırma” ve “Derinlemesine Davranma” olarak isimlendirilmiştir. Ölçeğin 5, 7, 8, 12, 14, 15, 16 ve 19 soruları faktör yüklerinin düşük olması nedeniyle çıkarılmıştır. Faktörler varyansın %54,4’ünü açıklamıştır. Faktörlerin güvenilirlikleri sırasıyla ,7878; ,7777 ve ,6853 sırasıyla. Bu üç faktör Grandey’in (1999) duygusal yaklaşımına paralel olarak ortaya çıkmıştır. Birinci ve ikinci faktör toplam dokuz maddeden oluşmuştur.

Açıklayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen sonuçlar, madde-test korelasyon katsayıları, madde ortalamaları ve standart sapmaları aşağıda yer alan Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 7. Duygusal Emegin Faktör Analizi ve Güvenirlik Sonuçları**

<b>Duygusal Emek Boyutları</b>	<b>Faktör Varyans</b>	<b>Faktör Yüğü</b>	<b>Cronbach Alpha</b>
<b>Faktör 1: Rol Yapma</b>	19,137		,7875
13.Karşımdaki kişiyle ilgilenirken sıkıntılı ve sınırlı olduğumu belli etmemek için rol yaparım.		,762	
14.Müşteriyle ilişkim sırasında yansıtmam gereken duygu,benim ruh halimle uyuşmasa bile o duyguyu yansıtmaya çalışırım.		,701	
16.Müşterilerle etkileşim sırasında içimden geçenleri hissettirmemek için gayret gösteririm.		,664	
6.Müşterilere uygun davranmam gerektiği için gerçek tepkilerimi bastırırım.		,652	
8.Müşteriyle ilişki sırasında kurumumun benden göstermemi istediği duyguları yansıtabilmek için rol yaparım.		,625	
<b>Faktör 2: Bastırma</b>	19,978		,7777
4.Genellikle o sırada hissettiğim gerçek duygularımı gizlemeye çalışırım.		,801	
1.Gerçek duygularımı göstermemek için çaba sarf ederim.		,742	
2.Hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi yaparım.		,704	
3. Karşımdakilere göstermem gereken duygu hangisi ise o duyguyu hissetmek için çaba sarf ederim.		,636	
<b>Faktör 3: Derinlemesine Davranma</b>	17,285		,6853
10.Sınırlı bir müşteriyle bile, olaylara onların bakış açısından bakmaya çalışarak konuşurum.		,689	
11.İşimin benden baklediği 'kişi' olabilmek için içtenlikle çaba sarf ederim.		,682	
7.Sınırlı bir müşteriyle konuşurken, esasında benim görevimin ona yardım etmek olduğunu düşünürüm.		,645	
17.Sınırlı bir müşteriyle konuşurken, onların aramızda geçenlere değil başka bir şeye hiddetlendiklerini düşünürüm		,620	
18.Müşterilere yardım ederken neşeli olduğumu göstermeye çalışınca bir süre sonra kendimi hakikaten neşeli bulurum		,609	
KMO: 0,84 p: ,000 (Bartlett's Test)			

Beşinci ve onuncu soruların faktör yükleri düşük olduğu için çıkarılmıştır. Bu tanımlara göre üç faktör ortaya çıkmıştır. Varyansın %71,459'unu açıklamıştır. Sırasıyla Cronbach alfa değerleri ,8318; ,7776 ve ,7702'dir.

### 5.7.3.3. Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi

Açımlayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen sonuçlar, madde-test korelasyon katsayıları, madde ortalamaları ve standart sapmaları aşağıda yer alan Tablo 3'de verilmiştir.

**Tablo 8. Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

	Cra
Rol Yapma	0,786
Bastırma	0,787
Derinlemesine Davranma	0,725
Duygusal Emek Ölçeği	0,831
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	0,914
Geleneksel Çalışma Ortamı	0,718
Eğlenceli Çalışma Ortamı	0,899

Güvenilirlik katsayısı;  $0,60\alpha \leq 0,80$  ise ölçek güvenilir,  $0,80\alpha \leq 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Elde edilen Cra Katsayıları kullanılan duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı ölçeklerinin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

### 5.7.3.4. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeyleri

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların rol yapma düzeyleri  $3,67 \pm 0,76$ , bastırma düzeyleri  $2,72 \pm 0,96$ , derinlemesine davranma düzeyleri  $4,03 \pm 0,60$ , duygusal emek düzeyleri  $3,47 \pm 0,59$ , sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı düzeyleri  $3,85 \pm 0,78$ , geleneksel çalışma ortamı düzeyleri  $3,93 \pm 0,67$ , eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri  $3,89 \pm 0,65$ 'dir.

**Tablo 9. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin İncelenmesi**

	N	Ort.	SS	Min	Maks
Rol Yapma	205	3,67	0,76	1,00	5,00
Bastırma	205	2,72	0,96	1,00	5,00
Derinlemesine Davranma	205	4,03	0,60	2,20	5,00
Duygusal Emek Ölçeği	205	3,47	0,59	1,40	5,00
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	205	3,85	0,78	1,00	5,00
Geleneksel Çalışma Ortamı	205	3,93	0,67	2,00	5,00
Eğlenceli Çalışma Ortamı	205	3,89	0,65	1,50	5,00

### **5.7.3.5. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeyleri Arasındaki İlişki**

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı ( $r=0,447$ ), geleneksel çalışma ortamı ( $r=0,387$ ) ve eğlenceli çalışma ortamı ( $r=0,465$ ) düzeyleri ile rol yapma düzeyleri arasında orta derecede pozitif doğrusal ilişki vardır. ( $p<0,05$ ) Katılımcıların sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı, geleneksel çalışma ortamı ve eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri arttıkça rol yapma düzeyleri de artmaktadır.

Katılımcıların sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı ( $r=0,145$ ), geleneksel çalışma ortamı ( $r=0,168$ ) ve eğlenceli çalışma ortamı ( $r=0,173$ ) düzeyleri ile bastırma düzeyleri arasında zayıf derecede pozitif doğrusal ilişki vardır. ( $p<0,05$ ) Katılımcıların sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı, geleneksel çalışma ortamı ve eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri arttıkça bastırma düzeyleri de artmaktadır.

Katılımcıların sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı ( $r=0,529$ ), geleneksel çalışma ortamı ( $r=0,477$ ) ve eğlenceli çalışma ortamı ( $r=0,560$ ) düzeyleri ile derinlemesine davranma düzeyleri arasında orta derecede pozitif doğrusal ilişki vardır. ( $p<0,05$ ) Katılımcıların sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı, geleneksel çalışma ortamı ve eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri arttıkça derinlemesine davranma düzeyleri de artmaktadır.

**Tablo 10. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

		Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	Geleneksel Çalışma Ortamı	Eğlenceli Çalışma Ortamı
Rol Yapma	r	,447**	,387**	,465**
	p	,000	,000	,000
Bastırma	r	,145*	,168*	,173*
	p	,038	,016	,013
Derinlemesine Davranma	r	,529**	,477**	,560**
	p	,000	,000	,000
Duygusal Emek Ölçeği	r	,447**	,417**	,481**
	p	,000	,000	,000

*p<0,05, Pearson Korelasyon Analizi*

Katılımcıların sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı ( $r=0,447$ ), geleneksel çalışma ortamı ( $r=0,417$ ) ve eğlenceli çalışma ortamı ( $r=0,481$ ) düzeyleri ile duygusal emek düzeyleri arasında orta derecede pozitif doğrusal ilişki vardır. ( $p<0,05$ ) Katılımcıların sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı, geleneksel çalışma ortamı ve eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri arttıkça duygusal emek düzeyleri de artmaktadır.

#### **5.7.3.6. Eğlenceli Çalışma Ortamının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi**

Tablo 10 incelendiğinde eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin duygusal emek düzeyi üzerine etkisi görülmektedir. Basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin duygusal emek düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur ( $F=61,096$ ,  $p<0,001$ ). Eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin duygusal emek düzeyini pozitif yönde anlamlı olarak yordadığı görülmektedir. Eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin duygusal emek düzeyi üzerindeki etkisi %23 varyans açıklama oranına sahiptir ( $R \text{ Kare}= 0,231$ ). Elde edilen regresyon eşitliği “Duygusal Emek= $1,769+0,437(\text{Eğlenceli Çalışma Ortamı})$ ” şeklindedir.

Eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin rol yapma düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır. ( $F=56,111$ ,  $p<0,001$ ). Eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin rol yapma düzeyini pozitif yönde anlamlı olarak yordadığı görülmektedir. Eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin rol yapma düzeyi üzerindeki etkisi yaklaşık %22 varyans

açıklama oranına sahiptir (R Kare= 0,217). Elde edilen regresyon eşitliği “Rol Yapma=1,563+0,541(Eğlenceli Çalışma Ortamı)” şeklindedir.

Eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin bastırma düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır. (F=6,253, p=0,013). Eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin bastırma düzeyini pozitif yönde anlamlı olarak yordadığı görülmektedir. Eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin bastırma düzeyi üzerindeki etkisi %3 varyans açıklama oranına sahiptir (R Kare= 0,030). Elde edilen regresyon eşitliği “Bastırma=1,727+0,254(Eğlenceli Çalışma Ortamı)” şeklindedir.

Eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin derinlemesine davranma düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır. (F=92,977, p<0,001). Eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin derinlemesine davranma düzeyini pozitif yönde anlamlı olarak yordadığı görülmektedir. Eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin derinlemesine davranma düzeyi üzerindeki etkisi %31 varyans açıklama oranına sahiptir (R Kare= 0,314). Elde edilen regresyon eşitliği “Derinlemesine Davranma=2,019+0,516(Eğlenceli Çalışma Ortamı)” şeklindedir.

**Tablo 11. Eğlenceli Çalışma Ortamının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi**

Bağımlı Değişken: Duygusal Emek Ölçeği								
Model	B	Std.Hata	Beta	t	p	R	R Kare	F;p değeri
Sabit	1,769	0,221		8,022	<0,001			61,096;
Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği	0,437	0,056	0,481	7,816	<0,001	0,481	0,231	<0,001
Bağımlı Değişken: Rol Yapma								
Model	B	Std.Hata	Beta	t	p	R	R Kare	F;p değeri
Sabit	1,563	0,285		5,486	<0,001			56,111;
Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği	0,541	0,072	0,465	7,491	<0,001	0,465	0,217	<0,001
Bağımlı Değişken: Bastırma								
Model	B	Std.Hata	Beta	t	p	R	R Kare	F;p değeri
Sabit	1,727	0,401		4,305	<0,001			6,253;
Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği	0,254	0,102	0,173	2,501	0,013	0,173	0,030	0,013
Bağımlı Değişken: Derinlemesine Davranma								
Model	B	Std.Hata	Beta	t	p	R	R Kare	F;p değeri
Sabit	2,019	0,211		9,564	<0,001			92,977;
Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği	0,516	0,054	0,560	9,642	<0,001	0,560	0,314	<0,001

*p<0,05, Basit Doğrusal Regresyon Analizi*

### 5.7.3.7. Eğlenceli Çalışma Ortamı Alt Boyutlarının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi

Tablo 11 incelendiğinde eğlenceli çalışma ortamı ölçeği boyutlarının duygusal emek düzeyi üzerine etkisi görülmektedir. Çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre eğlenceli çalışma ortamı ölçeği boyutlarının duygusal emek düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur ( $F=30,449$ ,  $p<0,001$ ). Eğlenceli çalışma ortamı ölçeği boyutlarının duygusal emek düzeyi üzerindeki etkisi %23 varyans açıklama oranına sahiptir ( $R \text{ Kare}= 0,232$ ). Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde görece anlam sırasının sırasıyla sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı ( $\beta=0,307$ ) ve geleneksel çalışma ortamı ( $\beta=0,266$ ) olduğu görülmüştür. Tüm değişkenler beraber ele alındığında sosyal ve yaratıcı çalışma ortamının ve geleneksel çalışma ortamının duygusal emek düzeyinin anlamlı yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen regresyon eşitliği “Duygusal Emek  $=1,783+0,233(\text{Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı})+0,201(\text{Geleneksel Çalışma Ortamı})$ ” şeklindedir.

Eğlenceli çalışma ortamı ölçeği boyutlarının rol yapma düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır ( $F=28,347$ ,  $p<0,001$ ). Eğlenceli çalışma ortamı ölçeği boyutlarının rol yapma düzeyi üzerindeki etkisi yaklaşık %22 varyans açıklama oranına sahiptir ( $R \text{ Kare}= 0,219$ ). Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde görece anlam sırasının sırasıyla sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı ( $\beta=0,336$ ) ve geleneksel çalışma ortamı ( $\beta=0,179$ ) olduğu görülmüştür. Tüm değişkenler beraber ele alındığında sosyal ve yaratıcı çalışma ortamının ve geleneksel çalışma ortamının rol yapma düzeyinin anlamlı yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen regresyon eşitliği “Rol Yapma  $=1,614+0,326(\text{Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı})+0,203(\text{Geleneksel Çalışma Ortamı})$ ” şeklindedir.

**Tablo 12. Eğlenceli Çalışma Ortamı Alt Boyutlarının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi**

Bağımlı Değişken: Duygusal Emek Ölçeği								
Model	B	Std.Hat a	Beta	t	p	R	R Kare	F;p değeri
Sabit	1,783	0,226		7,88	<0,00 1			
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	0,233	0,060	0,307	3,909	<0,00 1	0,481	0,232	30,449; <0,001
Geleneksel Çalışma Ortamı	0,201	0,070	0,226	2,878	<0,00 1			
Bağımlı Değişken: Rol Yapma								
Model	B	Std.Hat a	Beta	t	p	R	R Kare	F;p değeri
Sabit	1,614	0,292		5,531	<0,00 1			
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	0,326	0,077	0,336	4,238	<0,00 1	0,468	0,219	28,347; <0,001
Geleneksel Çalışma Ortamı	0,203	0,090	0,179	2,258	0,025			
Bağımlı Değişken: Bastırma								
Model	B	Std.Hat a	Beta	t	p	R	R Kare	F;p değeri
Sabit	1,686	0,411		4,099	<0,00 1			
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	0,082	0,108	0,067	0,760	0,448	0,176	0,031	3,223;0 ,042
Geleneksel Çalışma Ortamı	0,181	0,127	0,126	1,430	0,154			
Bağımlı Değişken: Derinlemesine Davranma								
Model	B	Std.Hat a	Beta	t	p	R	R Kare	F;p değeri
Sabit	2,050	0,216		9,472	<0,00 1			
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	0,291	0,057	0,378	5,103	<0,00 1	0,562	0,316	46,577; <0,001
Geleneksel Çalışma Ortamı	0,218	0,067	0,242	3,267	<0,00 1			

Eğlenceli çalışma ortamı ölçeği boyutlarının bastırma düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır (F=3,223, p<0,001). Eğlenceli çalışma ortamı ölçeği boyutlarının bastırma düzeyi üzerindeki etkisi %3 varyans açıklama oranına sahiptir (R Kare= 0,031). Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde sosyal ve yaratıcı çalışma ortamının ve geleneksel çalışma ortamının bastırma düzeyinin anlamlı yordayıcısı olmadığı tespit edilmiştir. (p>0,05) Elde edilen regresyon eşitliği “Bastırma =1,686” şeklindedir.

Eğlenceli çalışma ortamı ölçeği boyutlarının derinlemesine davranma düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır (F=46,577, p<0,001). Eğlenceli

çalışma ortamı ölçeği boyutlarının derinlemesine davranma düzeyi üzerindeki etkisi yaklaşık %32 varyans açıklama oranına sahiptir (R Kare= 0,316). Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde görelî anlam sırasının sırasıyla sosyal ve yaratıcı çalışma ortamı ( $\beta=0,378$ ) ve geleneksel çalışma ortamı ( $\beta=0,242$ ) olduğu görülmüştür. Tüm değişkenler beraber ele alındığında sosyal ve yaratıcı çalışma ortamının ve geleneksel çalışma ortamının derinlemesine davranma düzeyinin anlamlı yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen regresyon eşitliği “Derinlemesine Davranma =2,050+0,291(Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı)+0,218(Geleneksel Çalışma Ortamı)” şeklindedir.

#### **5.7.4. Demografik Kriterlere Göre Değişkenlerin Analizi**

Araştırma hipotezlerini test ederken parametrik/parametrik olmayan testlerden hangilerinin kullanılacağına karar vermek için normallik varsayımı kontrol edilmiştir. Kolmogorov-Smirnov testlerinden elde edilen anlamlılık düzeyi 0,05'ten küçük olan verilerde basıklık ve çarpıklık değerleri  $\pm 2,0$  arasında olmasında değerlerin normal dağılımdan aşırı sapma göstermediği kabul edilerek istatistiki analizler parametrik testler ile gerçekleştirilmiştir.

#### **5.7.5. Ölçek ve Alt Boyut Puanlarının Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması**

Çalışmada değişkenler arasındaki ilişkinin demografik özelliklere göre değişiklik gösterip göstermediğine bakılmıştır. Bu doğrultuda cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan bölüm, çalışma süresi, toplam çalışma süresi deneyim süresine göre oluşan farklılıklar araştırılmıştır.

##### **5.7.5.1. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Cinsiyete Göre İncelenmesi**

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. ( $p>0,05$ )

**Tablo 13. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Cinsiyete Göre İncelenmesi**

	Cinsiyet	N	Ort.	SS	t	p değeri
Rol Yapma	Kadın	152	3,71	0,73	1,433	0,153
	Erkek	53	3,54	0,82		
Bastırma	Kadın	152	2,73	0,99	0,365	0,716
	Erkek	53	2,67	0,86		
Derinlemesine Davranma	Kadın	152	4,03	0,58	0,119	0,905
	Erkek	53	4,02	0,64		
Duygusal Emek Ölçeği	Kadın	152	3,49	0,59	0,846	0,398
	Erkek	53	3,41	0,59		
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	Kadın	152	3,86	0,77	0,415	0,678
	Erkek	53	3,81	0,79		
Geleneksel Çalışma Ortamı	Kadın	152	3,94	0,69	0,122	0,903
	Erkek	53	3,92	0,61		
Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği	Kadın	152	3,90	0,66	0,311	0,756
	Erkek	53	3,87	0,64		

*p<0,05, Bağımsız Örneklem t-Testi*

#### **5.7.5.2. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Yaşa Göre İncelenmesi**

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. ( $p>0,05$ )

**Tablo 14. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Yaşa Göre İncelenmesi**

	Yaş	N	Ort.	SS	F	p değeri
Rol Yapma	18-29 yaş	107	3,68	0,78	1,806	0,147
	30-39 yaş	56	3,66	0,74		
	40-49 yaş	30	3,81	0,61		
	50 yaş ve üzeri	12	3,22	0,87		
Bastırma	18-29 yaş	107	2,75	0,99	0,227	0,878
	30-39 yaş	56	2,69	0,92		
	40-49 yaş	30	2,73	0,97		
	50 yaş ve üzeri	12	2,52	0,89		
Derinlemesine Davranma	18-29 yaş	107	4,07	0,58	2,506	0,060
	30-39 yaş	56	3,96	0,57		
	40-49 yaş	30	4,15	0,59		
	50 yaş ve üzeri	12	3,65	0,76		
Duygusal Emek Ölçeği	18-29 yaş	107	3,50	0,59	1,758	0,156
	30-39 yaş	56	3,43	0,57		
	40-49 yaş	30	3,56	0,55		
	50 yaş ve üzeri	12	3,13	0,71		
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	18-29 yaş	107	3,85	0,79	0,171	0,916
	30-39 yaş	56	3,87	0,76		
	40-49 yaş	30	3,77	0,77		
	50 yaş ve üzeri	12	3,93	0,84		
Geleneksel Çalışma Ortamı	18-29 yaş	107	3,95	0,71	1,01	0,390
	30-39 yaş	56	4,01	0,65		
	40-49 yaş	30	3,76	0,50		
	50 yaş ve üzeri	12	3,88	0,69		
Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği	18-29 yaş	107	3,90	0,68	0,514	0,673
	30-39 yaş	56	3,94	0,63		
	40-49 yaş	30	3,76	0,54		
	50 yaş ve üzeri	12	3,90	0,72		

*p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)*

### 5.7.5.3. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Medeni Duruma Göre İncelenmesi

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. ( $p>0,05$ )

**Tablo 15. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Medeni Duruma Göre İncelenmesi**

	Medeni Durum	N	Ort.	SS	F	p değeri
Rol Yapma	Evli	82	3,58	0,75	1,073	0,344
	Bekar	116	3,73	0,74		
	Boşanmış	7	3,63	1,08		
Bastırma	Evli	82	2,57	0,97	1,692	0,187
	Bekar	116	2,81	0,94		
	Boşanmış	7	2,89	0,92		
Derinlemesine Davranma	Evli	82	3,99	0,57	0,419	0,659
	Bekar	116	4,06	0,61		
	Boşanmış	7	3,91	0,76		
Duygusal Emek Ölçeği	Evli	82	3,38	0,58	1,689	0,187
	Bekar	116	3,53	0,58		
	Boşanmış	7	3,48	0,81		
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	Evli	82	3,79	0,79	0,447	0,64
	Bekar	116	3,89	0,76		
	Boşanmış	7	3,88	0,95		
Geleneksel Çalışma Ortamı	Evli	82	3,91	0,61	0,240	0,787
	Bekar	116	3,96	0,68		
	Boşanmış	7	3,82	1,12		
Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği	Evli	82	3,85	0,63	0,359	0,699
	Bekar	116	3,93	0,65		
	Boşanmış	7	3,85	0,99		

$p<0,05$ , Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

#### 5.7.5.4. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre İncelenmesi

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. ( $p>0,05$ )

**Tablo 16. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre İncelenmesi**

	Eğitim Durumu	N	Ort.	SS	F	p değeri
Rol Yapma	Ön Lisans	86	3,65	0,69	0,052	0,949
	Lisans	83	3,67	0,81		
	Lisans Üstü	36	3,69	0,79		
Bastırma	Ön Lisans	86	2,83	0,95	1,050	0,352
	Lisans	83	2,61	0,92		
	Lisans Üstü	36	2,69	1,04		
Derinlemesine Davranma	Ön Lisans	86	4,05	0,52	0,241	0,786
	Lisans	83	4,03	0,64		
	Lisans Üstü	36	3,97	0,68		
Duygusal Emek Ölçeği	Ön Lisans	86	3,51	0,58	0,301	0,740
	Lisans	83	3,44	0,58		
	Lisans Üstü	36	3,45	0,65		
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	Ön Lisans	86	3,81	0,75	0,178	0,837
	Lisans	83	3,89	0,81		
	Lisans Üstü	36	3,85	0,77		
Geleneksel Çalışma Ortamı	Ön Lisans	86	3,91	0,65	0,421	0,657
	Lisans	83	3,98	0,73		
	Lisans Üstü	36	3,88	0,56		
Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği	Ön Lisans	86	3,86	0,64	0,310	0,734
	Lisans	83	3,94	0,71		
	Lisans Üstü	36	3,87	0,55		

$p<0,05$ , Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

### 5.7.5.5. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin İş Yerindeki Pozisyona Göre İncelenmesi

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri iş yerindeki pozisyonlarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. ( $p>0,05$ )

**Tablo 17. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin İş Yerindeki Pozisyona Göre İncelenmesi**

	İş Yerindeki Pozisyon	N	Ort.	SS	t	p değeri
Rol Yapma	Tıbbi Bölüm	119	3,66	0,80	-0,211	0,833
	İdari Bölüm	84	3,68	0,70		
Bastırma	Tıbbi Bölüm	119	2,80	1,03	1,56	0,12
	İdari Bölüm	84	2,60	0,84		
Derinlemesine Davranma	Tıbbi Bölüm	119	4,02	0,64	-0,379	0,705
	İdari Bölüm	84	4,05	0,54		
Duygusal Emek Ölçeği	Tıbbi Bölüm	119	3,49	0,64	0,59	0,556
	İdari Bölüm	84	3,44	0,53		
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	Tıbbi Bölüm	119	3,85	0,78	-0,07	0,944
	İdari Bölüm	84	3,86	0,78		
Geleneksel Çalışma Ortamı	Tıbbi Bölüm	119	3,97	0,68	1,017	0,31
	İdari Bölüm	84	3,88	0,65		
Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği	Tıbbi Bölüm	119	3,91	0,65	0,478	0,633
	İdari Bölüm	84	3,87	0,65		

$p<0,05$ , Bağımsız Örneklem *t*-Testi

### 5.7.5.6. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin İş Yerindeki Çalışma Süresine Göre İncelenmesi

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri iş yerindeki çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. ( $p>0,05$ )

**Tablo 18. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin İş Yerindeki Çalışma Süresine Göre İncelenmesi**

	İş Yerindeki Çalışma Süresi	N	Ort.	SS	F	p değeri
Rol Yapma	0-5 yıl	102	3,64	0,83	0,345	0,793
	6-12 yıl	51	3,75	0,69		
	13-20 yıl	41	3,67	0,66		
	21 yıl ve üzeri	11	3,56	0,76		
Bastırma	0-5 yıl	102	2,75	1,01	0,087	0,967
	6-12 yıl	51	2,67	0,86		
	13-20 yıl	41	2,71	0,91		
	21 yıl ve üzeri	11	2,68	1,11		
Derinlemesine Davranma	0-5 yıl	102	4,03	0,66	0,336	0,799
	6-12 yıl	51	4,08	0,45		
	13-20 yıl	41	3,99	0,57		
	21 yıl ve üzeri	11	3,91	0,72		
Duygusal Emek Ölçeği	0-5 yıl	102	3,47	0,64	0,129	0,943
	6-12 yıl	51	3,50	0,51		
	13-20 yıl	41	3,46	0,56		
	21 yıl ve üzeri	11	3,38	0,68		
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	0-5 yıl	102	3,87	0,81	0,347	0,791
	6-12 yıl	51	3,77	0,71		
	13-20 yıl	41	3,85	0,79		
	21 yıl ve üzeri	11	4,02	0,73		
Geleneksel Çalışma Ortamı	0-5 yıl	102	3,91	0,71	0,473	0,701
	6-12 yıl	51	4,03	0,55		
	13-20 yıl	41	3,90	0,67		
	21 yıl ve üzeri	11	3,86	0,76		
Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği	0-5 yıl	102	3,89	0,69	0,034	0,991
	6-12 yıl	51	3,90	0,55		
	13-20 yıl	41	3,87	0,66		
	21 yıl ve üzeri	11	3,94	0,70		

*p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)*

### **5.7.5.7 Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Toplam Çalışma Süresine Göre İncelenmesi**

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri toplam çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermemektedir. ( $p>0,05$ )



**Tablo 19. Katılımcıların Duygusal Emek ve Eğlenceli Çalışma Ortamı Düzeylerinin Toplam Çalışma Süresine Göre İncelenmesi**

	Toplam Süresi	Çalışma	N	Ort.	SS	F	p değeri
Rol Yapma	0-5 yıl		73	3,63	0,79	0,345	0,793
	6-12 yıl		63	3,73	0,74		
	13-20 yıl		41	3,67	0,67		
	21 yıl ve üzeri		28	3,62	0,86		
Bastırma	0-5 yıl		73	2,76	1,01	0,087	0,967
	6-12 yıl		63	2,70	0,94		
	13-20 yıl		41	2,79	0,92		
	21 yıl ve üzeri		28	2,52	0,92		
Derinlemesine Davranma	0-5 yıl		73	4,07	0,61	0,336	0,799
	6-12 yıl		63	4,03	0,56		
	13-20 yıl		41	4,00	0,57		
	21 yıl ve üzeri		28	3,93	0,70		
Duygusal Emek Ölçeği	0-5 yıl		73	3,49	0,60	0,129	0,943
	6-12 yıl		63	3,49	0,56		
	13-20 yıl		41	3,48	0,55		
	21 yıl ve üzeri		28	3,36	0,69		
Sosyal ve Yaratıcı Çalışma Ortamı	0-5 yıl		73	3,90	0,79	0,347	0,791
	6-12 yıl		63	3,82	0,78		
	13-20 yıl		41	3,78	0,84		
	21 yıl ve üzeri		28	3,88	0,66		
Geleneksel Çalışma Ortamı	0-5 yıl		73	3,91	0,74	0,473	0,701
	6-12 yıl		63	4,03	0,62		
	13-20 yıl		41	3,93	0,65		
	21 yıl ve üzeri		28	3,78	0,58		
Eğlenceli Çalışma Ortamı Ölçeği	0-5 yıl		73	3,91	0,70	0,034	0,991
	6-12 yıl		63	3,93	0,62		
	13-20 yıl		41	3,86	0,66		
	21 yıl ve üzeri		28	3,83	0,57		

*p<0,05, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)*

## **6. TARTIŞMA**

### **6.1. Teorik Bulgular**

Literatür araştırıldığında eğlenceli çalışma ortamının duygusal emek üzerindeki olumlu etkileri birebir incelenmese de duygusal emek sürecinde etki eden bireysel ve örgütsel faktörler içerisinde yer almaktadır. Duygusal Emeğe bütüncül bir bakış Morris ve Feldman'ın (1996) ortaya koyduğu duygusal emeğe ilişkin boyutlar, çalışma ortamının nitelikleri ve durumsal etmenlerle ilişkilidir. Duygusal emek kavramının gelişiminde önemli yeri olan araştırmacılardan Hochschild, Ashforth ve Humphrey, Morris ve Feldman gibi duygusal emeğin bireysel boyutundan çok sosyal ve çevresel boyutuna bakmış, duyguların sosyal ortamın gereksinimlerine göre nasıl oluştuğunu ortaya koymuşlardır. Grandey tüm araştırmacıların duygusal emek tanımlarını ele alarak, duygusal emeği duyguların ve duyguların gösteriminin örgütün amaçları doğrultusunda yönetilmesi olarak tanımlamış ve duygusal emeği tüm boyutları ile ele alan bütünlük bir model sunmaya çalışmıştır. Bu modele göre bir iş ortamında duygusal emek sürecine etki eden durumsal, bireysel ve örgütsel faktörler bulunmaktadır (Babuç, 2020).

### **6.2. Pratik Bulgular**

Bu çalışmada eğlenceli çalışma ortamının duygusal emek üzerinde olumlu etkileri incelenmiştir. Çalışmada sağlık sektöründe çalışan toplam 205 tıbbi ve idari bölüm çalışanlarının demografik bilgileri, duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı düşüncelerini ölçmek için anket toplanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiyi inceleyebilmek için pearson korelasyon analizi kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda katılımcıların eğlenceli çalışma ortamı düzeyleri ile duygusal emek düzeyleri arasında orta derecede pozitif doğrusal bir ilişki vardır. Araştırmanın ana hipotezini test etmek için regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin duygusal emek düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Eğlenceli çalışma ortamı düzeyinin

duygusal emek düzeyini pozitif yönde anlamlı olarak sonuçlandığı görülmüştür. Eğlenceli çalışma ortamı ölçeği boyutlarının duygusal emek düzeyi üzerine olumlu etkisi görülmektedir. Eğlenceli çalışma ortamı ölçeğini incelediğimizde boyutlarının derinlemesine davranma düzeyleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğunu görmekteyiz. Çalışma hayatında duygusal emek; çalışanların hizmet verdikleri süre içerisinde, kendilerinden beklenen duyguları sergilemeleridir. Çalışanların bu şekilde duygularını kontrol etmeleri, onların bireysel performanslarını da etkilemektedir. Bu çalışma kapsamında çalışanların demografik özellikleri ile birlikte çalışma alanlarındaki ortamın kişilerin duygusal emeklerini olumlu etkilediği görüşü analiz edilmiştir.

### **6.3. Kısıt ve Öneriler**

Çalışma sadece özel sağlık sektöründe yapılan çalışanlar ile yapıldığı için diğer hizmet sektöründe çalışanlar için de analiz yapılabilir, genelleme yapılamaz. Çalışmaya katılanların çoğunluğunun 18-29 yaş aralığında olması Z kuşağının daha hakim olduğu bir çalışma alanı olduğunu göstermektedir. Duygusal emek ve eğlenceli çalışma ortamı konuları, bireylerin deneyimlerine ve algılarına bağlı olarak değişebilir. İş doyumu ve sadakat problemleri olabilecek bu kuşak ile daha sosyal ve ilişki odaklı çalışmak işyerinin daha verimli çalışabilmesini sağlayacaktır.

Çalışma ortamının eğlenceli hale gelmesi için bazı öneriler verilebilir. İşyerinde bir oyun odası veya dinlenme alanı oluşturarak çalışanların ara sıra stres atabilecekleri ve zihinsel mola verebilecekleri bir ortam sağlanabilir. Bu alanlarda masa tenisi, langırt, video oyunları gibi aktiviteler bulundurulabilir. Düzenli olarak iş yerinde etkinlikler ve kutlamalar düzenlemek, çalışanların bir araya gelmesini ve ekip ruhunu güçlendirebilir. Doğum günleri, takım başarıları, bayramlar gibi özel günleri kutlamak veya tema günleri düzenlemek eğlenceli olabilir. Belirlenen konularda eğitici seminerler düzenlemek hem çalışanların bilgi birikimini artırır hem de onlara yeni şeyler öğrenme fırsatı sunar. Bu seminerlerin eğlenceli ve interaktif katılım şeklinde olması daha etkili olmasını sağlayacaktır. Takım çalışmasını teşvik etmek için takım oyunları ve etkinlikleri düzenlenebilir. Açık hava etkinlikleri, ekip ile beraber yapılan aktiviteler, çalışanların birbirleriyle daha iyi iletişim kurmalarını ve işbirliği yapmalarını sağlayacaktır. Esnek çalışma saatleri ve uzaktan çalışma imkanı sunarak

Çalışanların iş ve özel yaşamları arasında denge kurmalarına yardımcı olunabilir. Çalışanların motivasyonunu artırabilir ve işe olan bağlılıklarını güçlendirebilir. Başarıları ödüllendirmek ve çalışanları takdir etmek, motivasyonlarını artırabilir. Haftalık veya aylık olarak çalışanlara ödüller verebilir, başarılarından bahsedebilir.



## 7. SONUÇ

Çalışma ortamı herkes için zorlu bir ortamdır. İşin eğlenceli hale getirilmesi pozitif çalışanlar kazandırır. Mutlu insanlar, sürekli endişelenen ve stres altında olanlara göre daha verimlidirler. Çalışanlara sürekli baskı yapmak olumlu sonuçlar vermeyecektir. Kişilerin daha şeffaf bir şekilde olaylara bakış açısı olduğunu belirlemektedir. Eğlenceli aktiviteler ekip bağımlı teşvik eder ve kişilerarası ilişkileri geliştirir. Eğlenceli molalar, oyunlar veya sosyal aktivitelere katılmak, çok ihtiyaç duyulan stresi azaltabilir, çalışanlara yeniden enerji verebilir ve üretkenliği artırabilir.

İşyerindeki eğlenceli aktiviteler çalışanların motivasyonunu ve katılımını artırabilir. İnsanlar işlerinden keyif aldıklarında ve eğlendiklerinde ellerinden gelenin en iyisini yapma konusunda daha istekli olurlar ve bu da verimliliğin artmasına neden olur. Çalışanlar birlikte eğlendiklerinde bir dostluk, güven ve açıklık duygusu geliştirirler. Bu olumlu ekip dinamiği, etkili işbirliğini, bilgi paylaşımını ve verimli ekip çalışmasını teşvik ederek üretkenliği artırır. Bireyler çalışma ortamından keyif aldıklarında kendilerini tatmin olmuş ve memnun hissetme olasılıkları daha yüksektir. Memnun çalışanlar genellikle daha üretkendir ve daha düşük personel değişim oranları, yeni personelin işe alınması ve eğitilmesi için harcanan zamanı ve kaynakları azaltır. Olumlu bir çalışma ortamı çalışanların moralini artırır, aidiyet duygusunu geliştirir ve iş tatminini artırır.

Duygusal emek üzerindeki olumlu etkiyi en üst düzeye çıkarmak için eğlenceli etkinlikleri çalışanların ihtiyaçlarına ve ilgi alanlarına göre uyarlamak önemlidir. Günümüzün büyük bir kısmı hatta 20 yılda yaklaşık 40.000 saat işyerinde geçmektedir. Bu geçen sürede geleneksel çalışma sürecinde çalışıldığında çalışanlar sadece yapmaları gereken ne ise yapmakta çalışma saatinin bitmesi ile birlikte hemen işyerinden çıkmak istemektedirler. Yaratıcılık ve şeffaflıktan uzak sadece kendi alanlarına giren işlerini yapmaktadırlar. Çalışma ortamında sosyalleşmek iş zamanından gideceği için bir baskı yaratmakta ve yöneticilerinden olumsuz geri bildirim alma korkusu ile sosyalleşmeden duygusal emekten yoksun bir şekilde

çalışabilmektedirler. Daha çok yüzeysel, samimi olmayan çalışma, verimliliği de olumsuz bir şekilde etkileyecektir.

Çalışmamızın analiz sonucunda da görüldüğü üzere eğlenceli çalışma sürecinin çalışanların demografik yapılarından etkilenmeden duygusal emek üzerinde olumlu katkısı bulunmaktadır. Sonuç olarak, eğlenceli bir çalışma ortamı oluşturmak, işverenler için önemlidir çünkü çalışanların motivasyonunu artırır, işbirliğini teşvik eder, yaratıcılığı artırır, çalışan bağlılığını güçlendirir, verimliliği artırır ve çalışan memnuniyetini artırır. Bu nedenlerden dolayı, iş yerinde eğlence ve keyifli bir atmosferin sağlanması önemlidir. Yapılan analizin literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.



## KAYNAKÇA

- Akşit, A. N. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 82(467), 31–51. [http://www.tid.gov.tr/kurumlar/tid.gov.tr/tum-sayilar\(2\)/2001-2025/2010/Haziran/467nuranaksit.pdf](http://www.tid.gov.tr/kurumlar/tid.gov.tr/tum-sayilar(2)/2001-2025/2010/Haziran/467nuranaksit.pdf)
- Anonim. (2023). İş yerinde mizah: İş yerinde morali artırmanın yolları. *Speaker Agency*. <https://www.speakeragency.com.tr/blog/is-yerinde-mizah-is-yerinde-morali-artirmanın-yolları>
- Atak, M. C. (2018, Kasım 28). Duygusal emek ve iş yaşamında duygusal zeka. *LinkedIn*. <https://www.linkedin.com/pulse/duygusal-emek-ve-i%C5%9F-fam%C4%B1nda-zeka-muzaffer-can-atak/>
- Babuç, T. Z. (2020). Duygusal emek. *Hiper yayın*, 106–120. [https://www.researchgate.net/publication/351782760\\_DUYGUSAL\\_EMEK](https://www.researchgate.net/publication/351782760_DUYGUSAL_EMEK)
- Bağcı, Z., & Bursalı, Y. M. (2015). Duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisi: Denizli ilinde hizmet sektöründe görgül bir araştırma. *KAÜ İİBF Dergisi*, 6(10), 71–87. <https://www.kafkas.edu.tr/dosyalar/iibfdergi/file/10/5.pdf>
- Bakker, A. B., Scharp, Y. S., Breevaart, K., & de Vries, J. D. (2020). Playful work design: Introduction of a new concept. *The Spanish Journal of Psychology*, 23, e11, 1–6. <https://doi.org/10.1017/S1138741620000207>
- Bakker, A. B., & Woerker, M. V. (2017). Flow at work: A self-determination perspective. *Occupational Health Science*, 1(1–2), 47–65. <https://doi.org/10.1007/s41542-017-0003-3>
- Bell, A. (2023, Aralık 24). 28 shockingly easy ways to have fun at work in 2024. *SnackNation*. <https://snacknation.com/blog/have-fun-at-work>
- Bilginoğlu, E., & Yozgat, U. (2018). İşyerinde deneyimlenen eğlencenin pozitif bireysel ve örgütsel çıktılara etkisi. *Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi*, 2(4), 399–413. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/600838>
- Boz, D. (2021). Duygusal emeğin iş ve işletme performansına etkisi: Kütahya ili örneği. *Uluslararası Afro-Avrasya Araştırmaları Dergisi*, 6(12), 126–138. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1783164>

- Choi, Y. G., & Kim, K. S. (2015). A literature review of emotional labor and emotional labor strategies. *Universal Journal of Management*, 3(7), 283–290. [https://www.researchgate.net/publication/283184252\\_A\\_Literature\\_Review\\_of\\_Emotional\\_Labor\\_and\\_Emotional\\_Labor\\_Strategies](https://www.researchgate.net/publication/283184252_A_Literature_Review_of_Emotional_Labor_and_Emotional_Labor_Strategies)
- Çelik, P., & Topsakal, Y. (2016). Duygusal emeğin iş tatmini ve duygusal tükenme ile ilişkisi: Antalya destinasyonu otel çalışanları örneği. *Journal of Business Research Turk*, 8(4), 202–218. [https://isarder.org/2016/vol.8\\_issue.4\\_article012\\_full\\_text.pdf](https://isarder.org/2016/vol.8_issue.4_article012_full_text.pdf)
- Dirlik, İ. (2020). Duygusal emeğin alt boyutlarının (yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış) iş tatmini alt boyutları (içsel tatmin ve dışsal tatmin) ile ilişkisi – Çağrı merkezleri üzerine bir araştırma (Yayın No. 644446) [Yüksek lisans tezi, Altınbaş Üniversitesi]. *YÖK Ulusal Tez Merkezi*.
- Duman, N. (2017). Duygusal emek: Bir literatür değerlendirmesi. *Journal EMI Dergisi*, 1(1), 29–39. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/487580>
- Duske, T. (2023, Kasım 2). 20 creative ways to have fun at work. *Museum Hack*. <https://museumhack.com/ways-to-have-fun-at-work/>
- Erhan, T. (2021). İşyeri mutluluğu: Bir kavram incelemesi. *OPUS Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(38), 5686–5712. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1588967>
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel iletişimin işgörenlerin duygu gösterimlerinin yönetimine olan etkisi. *Selçuk İletişim Dergisi*, 6(3), 18–33. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/177817>
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384–412. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Gülşen, M. (2017). Hemşirelerin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi (Yayın No. 466277) [Yüksek lisans tezi, Celal Bayar Üniversitesi]. *YÖK Ulusal Tez Merkezi*.
- Gün Eroğlu, Ş. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1), 147–160. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/411608>
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş*, 11(1), 167–183. <https://www.tuhis.org.tr/pdf/1117.pdf>

- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press. [https://en.wikipedia.org/wiki/The\\_Managed\\_Heart](https://en.wikipedia.org/wiki/The_Managed_Heart)
- Indeed Editorial Team. (2022, Temmuz 22). 26 ways to make work fun. *Indeed*. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/work-fun>
- Jyoti, J., & Dimple, D. (2022). Fun at workplace and intention to leave: Role of work engagement and group cohesion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(2), 782–807. <https://doi.org/10.1108/ijchm-06-2021-0704>
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*, 66(1), 47–90. <https://doi.org/10.1111/peps.12009>
- Karl, K. A., & Peluchette, J. V. (2006). Does workplace fun buffer the impact of emotional exhaustion on job dissatisfaction? *Journal of Behavioral and Applied Management*, 8(2), 128–138. <https://jbam.scholasticahq.com/article/16553.pdf>
- Kılıçaslan, S. (2019). Duygusal emek ile iş doyumunu arasındaki ilişki: Hekimler üzerinde bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 10(23), 52–65. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/658826>
- Köse, S., Oral, L., & Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının iş görenlerden tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165–185. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/234843>
- LinkedIn. (2023, Ağustos 31). Why fun makes you more productive. *LinkedIn*. <https://www.linkedin.com/pulse/why-fun-makes-your-more-productive/>
- Mainemelis, C., & Ronson, S. (2006). Ideas are born in fields of play: Towards a theory of play and creativity in organizational settings. *Research in Organizational Behavior*, 27, 81–131. [https://doi.org/10.1016/S0191-3085\(06\)27003-5](https://doi.org/10.1016/S0191-3085(06)27003-5)
- Michel, J. W., Tews, M. J., & Allen, D. G. (2019). Fun in the workplace: A review and expanded theoretical perspective. *Human Resource Management Review*, 29(1), 98–110. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.05.007>
- Miller, A. M. (2005). Fun in the workplace: Toward an environment–behavior framework relating office design, employee creativity, and job satisfaction [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. University of Florida. [http://ufdcimages.uflib.ufl.edu/UF/E0/01/21/50/00001/miller\\_a.pdf](http://ufdcimages.uflib.ufl.edu/UF/E0/01/21/50/00001/miller_a.pdf)

- Nelson, B. (2022, Mayıs 2). Why work should be fun. *Harvard Business Review*.  
<https://hbr.org/2022/05/why-work-should-be-fun>
- Öztürk Sehim, B. (2023). Psikolojik dayanıklılığın işveren çekiciliği üzerindeki etkisinde umudun aracı rolüne yönelik araştırma [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Yıldız Teknik Üniversitesi.
- Pennebaker, J. W., & Chung, C. K. (2007). Expressive writing, emotional upheavals, and health. In H. S. Friedman & R. C. Silver (Eds.), *Foundations of health psychology* (pp. 263–284). Oxford University Press.  
[https://www.researchgate.net/publication/253937612\\_Expressive\\_Writing\\_Emotionaional\\_Upheavals\\_and\\_Health](https://www.researchgate.net/publication/253937612_Expressive_Writing_Emotionaional_Upheavals_and_Health)
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23–37.  
<https://doi.org/10.2307/257991>
- Reis, H. T., & Shaver, P. (2018). Intimacy as an interpersonal process. In S. Duck (Ed.), *Handbook of personal relationships: Theory, research, and interventions* (pp. 367–389). Wiley.  
[https://www.researchgate.net/publication/347687013\\_Intimacy\\_as\\_an\\_interpersonal\\_process](https://www.researchgate.net/publication/347687013_Intimacy_as_an_interpersonal_process)
- Resnick, A. (2021, Eylül 20). What is emotional labor. *Verywell Mind*.  
<https://www.verywellmind.com/what-is-emotional-labor-5193184>
- Rodoplu Şahin, D., & Kemik, S. (2022). Yolcu ilişkilerine bağlı streste duygusal emeğin aracılık rolü: Uçuş personeline yönelik bir araştırma. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 7(1), 75–85.  
<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2100892>
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: Sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 50, 813–834.  
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/9152>
- Shetty, S. S. (2020). A study of the relationship between emotional labour and work-life balance. *International Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, 8(14), 7–12.  
[https://www.researchgate.net/publication/356712257\\_A\\_STUDY\\_OF\\_THE\\_RELATIONSHIP\\_BETWEEN\\_EMOTIONAL\\_LABOUR\\_AND\\_WORK-LIFE\\_BALANCE](https://www.researchgate.net/publication/356712257_A_STUDY_OF_THE_RELATIONSHIP_BETWEEN_EMOTIONAL_LABOUR_AND_WORK-LIFE_BALANCE)
- Thakuria, P. (2023, Aralık 4). Fun places to work: Top 15 cool companies for 2024. *Vantagelens*. <https://www.vantagelens.com/blog/fun-places-to-work/>

- Trickle. (2022, Ağustos 8). Why fun at work is important. *Blog Home*. <https://trickle.works/blog/why-fun-at-work-is-important/>
- Weld Lab. (n.d.). Welcome to the workplace emotional labor and diversity (WELD) lab at Penn State. *Penn State College of the Liberal Arts*. <https://weld.la.psu.edu/what-is-emotional-labor/>
- Wikipedia. (2024, Ocak 18). Emotional labor. *Wikipedia*. [https://en.wikipedia.org/wiki/Emotional\\_labor](https://en.wikipedia.org/wiki/Emotional_labor)
- Yang, F. R., & Che, C.-H. V. (2023). Having fun! The role of workplace fun in enhancing employees' creative behaviors in Chinese work settings. *Heliyon*, 9(2), e14597. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14597>
- Yetim, B., & Erigüç, G. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek ile ilgili yapılan bir inceleme. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 225–240. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/717367>

## **EKLER**

### **Ek 1: Demografik Bilgiler Anketi**

#### **1. CİNSİYET**

Kadın ( ) Erkek ( )

#### **2. YAŞINIZ**

18-29 yaş ( )

30-39 yaş ( )

40-49 yaş ( )

50 yaş ve üzeri ( )

#### **3. MEDENİ DURUM**

Evli ( ) Bekar ( ) Boşanmış ( )

#### **4. EĞİTİM DURUMU**

Ön Lisans ( ) Lisans ( ) Yüksek Lisans ( )

#### **5. İŞYERİNİZDEKİ POZİSYON**

Tıbbi ( ) İdari ( )

#### **6. İŞYERİNİZDEKİ ÇALIŞMA SÜRENİZ**

0 – 5 ( ) 6-12 ( ) 13-20 ( ) 21- Üzeri ( )

#### **7. TOPLAM ÇALIŞMA SÜRENİZ**

0 – 5 ( ) 6-12 ( ) 13-20 ( ) 21- Üzeri ( )

## Ek 2: Duygusal Emek Ölçeği

SORULAR	1	2	3	4	5
1. Gerçek duygularımı göstermemek için çaba sarf ederim.					
2. Hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi yaparım.					
3. Karşımdakilere göstermem gereken duygu hangisi ise o duyguyu hissetmek için çaba sarf ederim.					
4. Genellikle o sırada hissettiğim gerçek duygularımı gizlemeye çalışırım.					
5. Asabi bir müşteri ile konuşurken sinirlenmemek için kendimi rahatlatacak şeyler düşünmeye çalışırım.					
6. Müşterilere uygun davranmam gerektiği için gerçek tepkilerimi bastırırım					
7. Sinirli bir müşteriyle konuşurken, esasında benim görevimin ona yardım etmek olduğunu düşünürüm.					
8. Müşteriyle ilişki sırasında kurumumun benden göstermemi istediği duyguları yansıtabilmek için rol yaparım.					
9. Kendi duygularımı kontrol etmeye çalışırım.					
10. Sinirli müşterilerimle bile, olaylara onların bakış açısından bakmaya çalışarak konuşurum.					
11. İşimin benden beklediği 'kişi' olabilmek için içtenlikle çaba sarf ederim.					
12. Kendimi çok kötü hissettiğim zaman bile arkadaşça davranıp gülümserim.					
13. Karşımdaki kişiyle ilgilenirken sıkıntılı ve sinirli olduğumu belli etmemek için rol yaparım.					
14. Müşteriyle ilişkim sırasında yansıtmam gereken duygu, benim ruh halimle uyuşmasa bile o duyguyu yansıtmaya çalışırım.					
15. Müşteriyle ilişki sırasında, benim duygularıma ters gelse bile, o sırada işim icabı göstermem gereken duygu ne ise, onu hissetmeye çalışırım.					

16. Müşterilerle etkileşim sırasında içimden geçenleri hissettirmemek için gayret gösteririm.					
17. Sinirli bir müşteriyle konuşurken, onların aramızda geçenlere değil başka bir şeye hiddetlendiklerini düşünürüm.					
18. Müşterilere yardım ederken neşeli olduğumu göstermeye çalışınca bir süre sonra kendimi hakikaten neşeli bulurum.					
19. Müşteriye sinirlensem bile ona karşı kibar davranmaya devam ederim, ama içimden küfür ederim.					



### Ek 3: Eğlenceli İş Ortamı Ölçeği

SORULAR	1	2	3	4	5
1. Yapmam gerekenlerde mizah ararım.					
2. İşime eğlenceli bir şekilde yaklaşırım.					
3. Görevleri, dahil olan herkes için, eğlenceli hale getirmenin yollarını ararım.					
4. Görevlerimi daha ilginç hale getirmek için yaratıcı bir bakış açısıyla yaklaşırım.					
5. İşimi daha eğlenceli hale getirmenin yollarını ararım.					
6. İşimi daha ilginç bir hale getirmek için hayal gücümü kullanırım.					
7. İşlerimi belirli bir zaman diliminde yapmaya çalışırım.					
8. Bütün iş faaliyetleri için belirli bir puan tutturmaya çalışırım.					
9. Zorunda olduğum için değil sadece hoşlandığım için isteyken kendimle rekabet etmem.					
10. İşimi bir dizi heyecan verici mücadele haline getirmeye çalışırım.					
11. Beklenmeyen zamanlar bile kendimi her zaman daha iyisini yapmaya zorlarım.					
12. İşime bir dizi heyecan verici meydan okumalar olarak yaklaşıyorum.					