

**CİNSİYET YÖNELİMLERİNİN
DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
Naiman-Khanym DURSUNOVA
Eskişehir 2020**

CİNSİYET YÖNELİMLERİNİN DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Naiman-Khanyam DURSUNOVA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İşletme Anabilim Dalı

Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üy. Aslı GEYLAN

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Ağustos 2020

ÖZET

CİNSİYET YÖNELİMLERİNİN DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Naiman-Khanym DURSUNOVA

İşletme Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü, Temmuz 2020

Danışman: Dr. Öğr. Üy. Aslı GEYLAN

Türkiye’de hizmet sektöründe çalışan bireylerin cinsiyet yönelimlerinin duygusal emek üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma kapsamında 398 kişiye anket uygulanmıştır. Toplanan veriler IBM SPSS Statistic 26 IBM AMOS 23 paket programları ve R Studio 3.6.2 yazılımı ile gerçekleştirilmiş, veriler analiz edilerek yorumlara yer verilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda cinsiyet yönelimlerinin duygusal emek ve alt boyutlarının üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların derin davranışa eğilimlerinin sahip oldukları cinsiyet rolüne göre değiştiği görülmüştür. Androjen bireylerin belirsiz olan bireylere göre daha çok derin davranış stratejisi uyguladıkları tespit edilmiştir. Ek olarak demografik değişkenler incelemesinde cinsiyet rolü belirsiz olan bekar bireyler, evli olan bireylere göre duygusal emek, yüzeysel davranış ve duygularını bastırma seviyelerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Aynı şekilde cinsiyet rolü belirsiz olan bireylerin 1-5 yıl kıdem sahibi çalışanların yüzeysel davranış seviyelerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Duygusal Emek, Cinsiyet, Eril, Dişil, Androjen, Belirsiz, Yüzeysel Davranış, Derinlemesine Davranış, Samimi Davranış.

ABSTRACT

THE EFFECT OF GENDER ORIENTATION ON EMOTIONAL LABOR

Naiman-Khanyim DURSUNOVA

Department of Business Administration

Programme in Management and Organization Science Department

Anadolu University, Graduate School of Social Science, July 2020

Supervisor: Dr. Öğr. Üy. Aslı GEYLAN

The impact on the emotional labor of individuals working in the service sector in Turkey has been investigated by gender orientation. A questionnaire was applied to 398 people within the scope of the research. The collected data were carried out with IBM SPSS Statistic 26 IBM AMOS 23 package programs and R Studio 3.6.2 software, the data were analyzed and comments were given. As a result of the research, it has been determined that gender orientations are effective on emotional labor and its sub-dimensions. It has been observed that the deep behavioral tendencies of the participants vary according to their gender roles. It has been found that androgynous individuals apply more profound behavioral strategies than indeterminate individuals. In addition, in the analysis of demographic variables, it was found that single individuals with an uncertain gender role had higher levels of emotional labor, superficial behavior and emotion suppression than married individuals. Likewise, it has been observed that individuals with uncertain gender roles have higher surface behavior levels than employees with 1-5 years of seniority.

Keywords: Emotional Labor, Gender, Masculine, Feminine, Androgen, Surface Acting, Deep Acting, Intimate Acting.

17/09/2020

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programı”yla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

Naiman-Khanym DURSUNOVA

TEŞEKKÜR

Doğup büyüdüğüm kültürde, kızların okumasına sıcak bakılmadığından, erken yaştan evlendirilip aile kurmaları için yetiştirilmektedirler. Bu sebepten dolayı modern bakış açıları için ve kültürel kalıpyargılarına ve insanların baskısına aldırmayan, ne olursa olsun kız – erkek ayırd etmeyen başta anne ve babama minnetlerimi ve saygılarımı sunmak isterim.

Bu nedenle kadınların kendilerini ıspat etme mücadelesinde kendimi bir örnek olarak görmekteyim ve erkeklerden ister özel ister iş hayatında olsun aynı haklara ve güce sahip olduklarını göstermek amacıyla böyle bir çalışma yapma fikri ortaya çıkmıştır.

Bu süreçte beni daima destekleyen, neşesiyle bir ışık gibi yolumu aydınlatan ve en değerlisi derin bilgi ve deneyimleriyle bana yol gösteren değerli danışmanım Dr. Öğr. Üy. Aslı GEYLAN’a teşekkür ederim.

Cinsiyet ayrımcılıklarının olmadığı bir dünyada yaşama dileğiyle...

Naiman-Khanyam DURSUNOVA

İÇİNDEKİLER

JURİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT.....	iv
TEŞEKKÜR	vi
TABLolar DİZİNİ	x
ŞEKİLLER DİZİNİ	xii
KISITLAMALAR LİSTESİ	xiii
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Amacı	3
1.2. Araştırmanın Önemi.....	3
1.3. Araştırmanın Varsayımları.....	4
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları	4
1.5. Araştırmanın Tanımları.....	4
2. ALANYAZIN	6
2.1. Cinsiyet.....	6
2.1.1. Cinsiyet ve Toplumsal Cinsiyet Kavramları	6
2.1.2. Cinsiyet Kimliği.....	7
2.1.3. Toplumsal Cinsiyet Rollerı.....	9
2.1.4. Kadınların Toplumdaki Rollerı.....	11
2.1.5. Erkeklerin Toplumdaki Rollerı	12
2.1.6. Cinsiyet Yönelimlerinin Temel Kategorileri Olarak Eril, Dişil, Androjen ve Belirsiz	13
2.1.6.1. Erillik (Masculinity).....	15

2.1.6.2. Dişilik (Femininity)	16
2.1.6.3. Androjen ve Belirsiz	18
2.1.7. Toplumsal Cinsiyet Stereotipleri	19
2.1.7.1. Kitle Bilincindeki Kadın ve Erkek Görünümleri.....	19
2.1.7.2. Cinsiyetçiliğin Kadın ve Erkekler Üzerindeki Değerlendirilmesi	21
2.2. Duygusal Emek.....	24
2.2.1. Duygusal Emek Kavramı	24
2.2.2. Duygusal Emek ile İlgili Yaklaşımlar.....	24
2.2.2.1. Hochschild'ın Yaklaşımı (1983)	24
2.2.2.2. Ashforth ve Humphrey'in Yaklaşımı (1993).....	26
2.2.2.3. Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı (1996).....	26
2.2.2.4. Grandey'in Yaklaşımı (2000)	27
2.2.2.5. Glomb ve Tews 'ın Yaklaşımı (2004)	29
2.2.3. Duygusal Emek Stratejileri.....	30
2.2.3.1. Yüzeysel Davranış ve Derin Davranış Stratejileri.....	31
2.2.3.2. Samimi Davranış Stratejisi.....	32
2.2.4. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler	33
2.2.4.1. Kişisel Faktörler	33
2.2.4.2. Örgütsel Faktörler	36
2.2.5. Duygusal Emegin Yarattığı Sonuçlar	38
2.2.5.1. Duygusal Emegin Örgüt Üzerindeki Sonuçları	38
2.2.5.2. Duygusal Emegin Çalışanlar Üzerindeki Sonuçları.....	39
2.2.6. Duygusal Emek Cinsiyet İlişkisi	41
3. YÖNTEM.....	50
3.1. Araştırmanın Yöntemi	50
3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezler	50
3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	51
3.4. Veri Toplama Aracı	51

3.5.	Kullanılan Analiz Teknikleri	52
3.6.	Verilerin Analizi	53
3.6.1.	Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular	53
3.6.2.	Ölçeklerin Yapı Geçerliliğine İlişkin Analizler	54
3.6.2.1.	Bem Cinsiyet Rolü Envanteri İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)	54
3.6.2.2.	Duygusal Emek Ölçeği İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)..	57
3.6.2.3.	Duygusal Emek Boyutları İçin Korelasyon Analizi	59
3.6.3.	Güvenilirliğe İlişkin Bulgular	60
3.6.4.	Ölçek Puanlarına Dair Tanımlayıcı İstatistikler	60
3.6.4.1.	Duygusal Emek Puanlarına Ait Analizler	60
3.6.5.	Ölçek Sonuçlarının Çeşitli Gruplar Arasında Karşılaştırılması....	61
3.6.5.1.	Cinsiyet Rolüne Göre Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması	61
3.6.5.2.	Eğitim Seviyesine Göre Cinsiyet Rollerinin Dağılım Karşılaştırılması	64
3.6.5.3.	Medeni Duruma Göre Emek Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Rol Bazında Karşılaştırılması	66
3.6.5.4.	Hizmet Süresine Göre Emek Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Rolü Bazında Karşılaştırılması	70
4.	SONUÇ VE ÖNERİLER.....	75
	KAYNAKÇA	79
	EKLER.....	96
	ÖZGEÇMİŞ	

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Tipik Eril ve Dişil Özellikleri.....	20
Tablo 2. Duygusal Emekğin Kavramsallaştırılması Glomb & Tews' (2004)	29
Tablo 3. Demografik İstatistikler tablosu.....	53
Tablo 4. Bem Cinsiyet Rolü Envanteri için DFA Sonucunda Oluşan Faktör Yükleri...	54
Tablo 5. Bem Cinsiyet Rolü Envanteri için DFA Modeli Uyum İyiliği Ölçütleri ve Hesaplanan Değerler.....	56
Tablo 6. Duygusal Emek Ölçeği İçin DFA Sonucunda Oluşan Faktör Yükleri.....	57
Tablo 7. Duygusal Emek Ölçeği İçin DFA Modeli Uyum İyiliği Ölçütleri ve Hesaplanan Değerler.....	58
Tablo 8. Duygusal Emek Boyutları için Korelasyon Analizi.....	59
Tablo 9. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizine İlişkin Alfa Katsayıları.....	60
Tablo 10. Katılımcıların Duygusal Emek Puanlarına Ait Tanımlayıcı İstatistikler.....	60
Tablo 11. Katılımcıların Cinsiyet Rollerine Dağılımı.....	61
Tablo 12. Cinsiyet Rol Gruplarının Duygusal Emek Ölçeği Puanlarına Ait Normallik ve Testleri.....	62
Tablo 13. Katılımcılara Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Rolüne Göre Karşılaştırılması.....	63
Tablo 14. Katılımcılara Ait Cinsiyet Rolü Dağılımlarının Eğitim Seviyesine Göre Farklılaşmasının Test Sonuçları.....	65
Tablo 15. Medeni Duruma Göre Duygusal Emek Puanlarına Ait Cinsiyet rolü Bazında Varsayım Testleri.....	66
Tablo 16. Katılımcılara Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması.....	68
Tablo 17. Eril Bireylere Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması.....	70

Tablo 18. Dişil Bireylere Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması.....	71
Tablo 19. Androjen Bireylere Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması.....	72
Tablo 20. Cinsiyet Rolü Belirsiz olan Bireylere Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması.....	73

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Grandey’ın Duygusal Emek Modeli (2000)	28
Şekil 2: Bem Cinsiyet Rolü Envanteri İçin DFA Modeli (Temsilen).....	56
Şekil 3: Duygusal Emek Ölçeği İçin DFA Modeli (Temsilen)	58

KISITLAMALAR LİSTESİ

AKT	: Aktaran
BCRI	: Bem Cinsiyet Rolü Envanteri
C	: Cilt
DEELS	: Discrete Emotions Emotional Labor Scale - Ayrık Duygular Duygusal İşgücü Ölçeği
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences
Vd	: ve diğerleri

1. GİRİŞ

Duygular insan doğasının ve örgütlerin ayrılmaz birer parçasıdır. Duygular, bireyin iç dünyasında gerçekleşen değerlendirmeler, psikolojik değişimler ve dış dünyasında kendisini herhangi bir şekilde ifade etmek için kullanılan boyut olarak tanımlanmaktadır. Bu noktadan bakıldığında duygular ile davranış arasındaki ilişki ortaya çıkmaktadır. Duygular ile davranış arasındaki ilişkiye bakıldığında duyguların içerikleri veya konusu ne olursa olsun bireyleri belirli bir şekilde davranmaya yönelten niteliklerinin olduğu varsayılmaktadır. Son dönemlerde duyguların sosyal ortamlar bağlamında ele alınması gerektiği birçok araştırmacı tarafından vurgulanmaktadır. Günümüzde toplumların içinde bulundukları en temel sosyal ortamlarından biri de çalışma ortamıdır. Dolayısıyla çalışma ortamında oluşan duygusal bağ ve ilişkilerin net ve doğru şekilde ortaya konabilmesi için çalışma ortamının niteliğini göz önünde bulundurmak gerekmektedir (Karaman, 2017).

Çalışma hayatında üretim ve istihdam yapısında yaşanan değişim ve dönüşüm emeğin farklı boyutlarda değerlendirilmesine ve yeni kavramlar çerçevesinde ele alınmasına neden olmuştur. Bu kavramlardan birisi de duygusal emek kavramıdır. Özellikle hizmet sektöründe yaşanan gelişim ve müşteri odaklılığın ön plana çıkması, çalışanların sadece zihinsel ve fiziksel emeklerini değil bunun yanında duyguların da önemi vurgulanmaktadır. İşverenlerin de benzer şekilde çalışanlarından doğrudan veya dolaylı şekilde kendi çıkarları için duygu gösterim taleplerinde bulunmalarını ifade eden bir kavramdır.

Günümüzde emeğin yoğun şekilde tartışılan bir boyutu olan duygusal emek, sanayileşme sonrasında hizmet sektöründe yaşanan gelişmeyle beraber bu sektördeki işlerin bir gerekliliği olarak ortaya çıkan müşterilerle doğrudan iletişim ve çalışanların çalışma ortamında uygun duygular sergilemeleri için duygularını yönetmeleri zorunluluğu ile ortaya çıkmıştır. Çalışma ortamında yapılan duygu yönetimi özel hayattaki duygu yönetiminden farklıdır. Çünkü işletmelerin müşterilerle kurdukları ilişki kurumsal imaj ve verimlilik açısından son derece önemli olmakla birlikte, işletme yönetimi ve denetimi altında gerçekleşmektedir. Bu ilişki biçiminde çalışanlar işletmenin kontrolünden ve belirli bir ücretin karşılığında müşterileri etkileyebilmek amacıyla genellikle gerçek olmayan duygu gösteriminde bulunmaktadır.

Günümüzde hizmet sektöründe işverenler çalışanların işlerine emeklerini dahil ederek ekip dayanışması içerisinde çalışmalarını daha fazla talep etmektedir. Emek sürecinde yaşanan bu küresel dönüşüm ulusal, sektörel, örgütsel yapı, etnik köken ve cinsiyet açısından farklılaşmaktadır. Bunun yanında bazı literatürde duygusal emek özellikle kadınların ağırlıkla yaptığı işlerin niteliğini ortaya koyan aynaya benzetilmektedir. Çünkü dayanışma, sabır, bakım ve anlayış gibi duyguları gerektiren işler genellikle kadın işi olarak algılanmakta ve bu özelliklere doğal olarak sahip olmaları nedeniyle çoğunlukla bu tür işlerde çalıştıkları varsayılmaktadır (Savaş, 2018). Bu durum işyerlerinin kadın – erkek pozisyon ayırımına neden olmaktadır. Bu nedenle yapılan araştırma duygusal emek ve cinsiyeti değil, duygusal emek ve cinsiyet yönelimleri arasındaki ilişkiyi ele almayı amaçlamaktadır. Çalışma hayatında duygusal emek olgusundan hareketle duygusal emek ve cinsiyet yönelimleri arasındaki ilişkiyi ele alma amacıyla hazırlanan araştırma üç bölümden oluşmaktadır.

Araştırmanın birinci bölümünde biyolojik bir kavram olarak bireyin ve toplumsal hayatın temel ayrımını oluşturan kategorilerden biri olan cinsiyet ve toplumsal cinsiyet kavramları ele alınmaktadır. Bu bölümde cinsiyet kimliği, toplumsal cinsiyet rolleri, cinsiyet teorilerinin temel kategorileri olarak erillik ve dişilik ve toplumsal cinsiyet stereotipleri incelenmektedir.

Araştırmanın ikinci bölümünde ise duygusal emek kavramı başlığı altında duygusal emek kavramına kuramsal zemin oluşturan yaklaşımlar, duygusal emek çalışmalarına dair yeni bakış açıları, duygusal emek stratejileri, duygusal emek üzerinde etkili olan kişisel ve örgütsel faktörler ve duygusal emeğin sonuçları incelenmektedir. Çalışmanın üçüncü ve son bölümü ise araştırma bölümüdür. Bu bölümde duygusal emek ve cinsiyet yönelimleri arasındaki ilişki nicel araştırma yöntemleri ile incelenmektedir. Araştırmada verilerin elde edilmesinde anket veri toplama tekniğine başvurulmaktadır. Anket uygulaması sonucunda elde edilen verilerin çözümlenmesinde ise IBM SPSS Statistic 26 ve IBM AMOS 23 paket programlarında gerçekleştirilmiştir. Daha sonra bulgular, sonuç ve öneriler paylaşılmıştır.

1.1. Araştırmanın Amacı

Hizmet sektöründe çalışan bireylerin hangi cinsiyet rol özelliklerini benimsediklerini belirleyerek, cinsiyet yönelimlerinin: eril, dişil, androjen ve belirsiz olmanın, duygusal emeğin: derin ve yüzeysel davranış boyutları üzerinde etkili olup olmadığını araştırmaktır. Bunun yanında, katılımcıların cinsiyet bazında diğer demografik değişkenler ile duygusal emek arasındaki farklılıkların ortaya koyulması ikinci amaç olarak belirlenmiştir.

1.2. Araştırmanın Önemi

Toplum tarafından kadın – erkek rol farklılıkları her zaman ilgi görmüş ve bir çok araştırmaya tabi tutulmuştur. Hem özel hayatta hem iş hayatında kadın ve erkeklerin rol dağılımı farklıdır, fakat globalleşmeye giden dünyada roller karışmış hatta benzer hal almıştır. Toplum, kadın ve erkeklerin doğaları ve kültür normları gereği, verilen rollere uygun şekilde davranmalarını beklemektedir, bunun tersi olduğu taktirde toplum tarafından genellikle kadınlar (çoğunlukla erkekler tarafından) eleştirilere maruz kalmaktadırlar. Kadınların mağduriyeti, erkeklerin egemenliği ve kadın – erkek iş bölümünün kalıpyargılar içerisinde gerçekleştiği dönemin sonuna yaklaşılmaktadır (Sevelova, 2011). Dolayısıyla, yapılan bu araştırmada kadın ve erkeklerin biyolojik kimliklerine değil, hangi cinsiyet rol özelliklerini benimsediklerini belirleyerek, modern iş dünyasında duygusal emek ve ona bağlı alt boyutlarını inceleyerek, bu iki değişken arasındaki etkilerin ortaya koyulması ve önerilerde bulunulması bakımından önemlidir. Ayrıca, araştırma bilim ve kültür açısından büyük önem taşımaktadır. Kadınlara ve erkeklere ilişkin eşitsizliğin, ayrımcılığın ve tutumlarının oluşmasında kültürün belirlediği kalıpyargılar önemli unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Altınova, Duyan 2013). Dolayısıyla, kadınların eril olabileceği gibi erkeklerin de dişil olmaları veya androjen ya da belirsiz kimlikte olmaları, kültürün atfettiği kalıpyargıların aksine iş hayatında her iki kutubun güçlülüklerini ölçmek, varolan kalıpyargıları azaltacağı düşünüldüğünden konu önemlidir. Ayrıca literatürde bu konuyla ilgili araştırmalara rastlanmamıştır, dolayısıyla literatürde olan boşluğu dolduracaktır. Bunlara ek olarak cinsiyet bazında diğer demografik değişkenlerin duygusal emek ve alt boyutları ile karşılaştırılması konuya yönelik daha detaylı sonuçların ortaya çıkarılması bakımından araştırma önemlidir.

1.3. Araştırmanın Varsayımları

- Araştırmaya katılan kadın ve erkeklerin test maddelerini içtenlikle ve gerçek ve samimi olarak cevapladıkları kabul edilmektedir.
- Araştırma örnekleminin evreni gerekli sınırlar içerisinde temsil ettiği varsayılmıştır.
- Kullanılan analiz teknikleri, ölçtükleri özellikler açısından güvenilirliğe sahiptir.

1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

- Araştırma verilerinin orta ve üst kademeli çalışanlardan toplanmış olması.
- Hizmet sektöründe çalışanların gönüllü ve isteğe bağlı katılımına dayanması.
- Zamanla tutum ve algıların değişebileceği göz önünde bulundurularak, araştırmanın yapılan zaman dilimi içerisinde geçerli olması.
- Araştırmada demografik değişkenler olarak yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, medeni durum ve hizmet süresi ele alınarak cinsiyet bazında yalnızca bu değişkenlerin duygusal emek arasındaki farklılıkları belirlemek amacıyla analiz edilmiştir.

1.5. Araştırmanın Tanımları

Cinsiyet yönelimleri: sosyal kimliğin bir parçası olarak, kişinin belirli bir cinsiyetin temsilcisi olarak kendisi hakkında farkındalığı ve deneyimidir. Örneğin bir kişi kadın olarak doğmuş olsada kendini erkek olarak görmektedir. Cinsiyet yönelimi erkektir.

Eril ve Dişil: bireyi erkek olarak tanımlamak için bir takım sosyal özellik dizini, davranış biçimi ve deneyimidir. Örneğin: eril- otoriter, hırslı, baskın, saldırgan vs; dişil- merhametli, nazik, tatlı dilli, sadık vs. İnsanlığın gelişmesiyle toplum içerisinde oluşan algıların ve kültür normların zamanla değişen talepleriyle sürekli değişen bir kavramlardır.

Androjen: bireyin hem eril hem dişil özellikleri yüksek seviyede içinde barındıran kişiye denilmektedir. Farklı durumlarda her iki kutup davranışlarını ayrı ayrı veya birlikte gerçekleştirebilmektedirler.

Belirsiz: androjen kavramına zıt olan, eril ve dişil özellikleri içinde düşük seviyede barındıran kişilere denilmektedir. Belirsiz kişiliğe sahip bireyler, sorumluluğu başkalarına atan, başkaları tarafından onaylanmayı bekleyen, marjinal kişilerdir.

Duygusal emek: bireylerin çalışma saatleri içerisinde maaş ve prim karşılığında örgütün talep ettiği duygu gösterim kurallarına uyarak gösterdikleri duygusal çalışmadır. Duygusal emek uç strateji ile gerçekleştirilmektedir.

Yüzeysel davranış stratejisi: çalışan içsel duygularını karıştırmadan, sadece ses tonu ve mimikler aracılığıyla örgütün duygu gösterim taleplerine uyarak hareket etmektedir

Derin davranış stratejisi: çalışan dışa vurduğu duyguları içsel olarak hissetme çabasıdır.

Samimi davranış stratejisi: çalışanın örgütün talep ettiği duyguları kolayca, kendiliğinden hissetmesidir.

2. ALANYAZIN

2.1. Cinsiyet

2.1.1. Cinsiyet ve Toplumsal Cinsiyet Kavramları

Bireyin ve toplumsal yaşamın temel ayırımını oluşturan kategorilerinden biri olan cinsiyet, biyolojik bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Nitekim kadın ya da erkek olmanın biyolojik ayırımı doğumdan itibaren yapılmaktadır (Bhasin, 2003). Dökmen (2004), cinsiyeti bireyin biyolojik farklılıklarına göre belirlenen demografik bir kategori olarak tanımlarken, Ersoy (2009) ise, cinsiyeti: *“bireye yönelik toplumsal anlayışları, değerleri, rolleri biçimlendiren, özellikleri ve beklentileri içeren önemli bir sosyal kategori”* olarak tanımlamaktadır (akt., Çopur ve Çiçek 2018). Dolayısıyla, cinsiyet, biyolojik cinsiyet (sex) ve toplumsal cinsiyet (gender) olarak iki kategoriye ayrılmaktadır. Toplumsal cinsiyet kavramı zihinsel, kültürel ve sosyal farklılıkları kapsarken, biyolojik cinsiyet kavramı ise sadece fiziksel (bedensel) farklılıkları kapsamaktadır (Kostikova, 2005). Örgütlerde cinsiyet kavramı cinsiyetler arası farklılıkları tanımlarken, aynı zamanda erkek ve kadın arasındaki sosyal ilişkileri belirten güç farklılıklarını da içine almaktadır.

Amerikalı seksolog John Mani (1955), transseksüel ve interseks bireyler üzerinde yürüttüğü çalışmalarında cinsiyeti ilk olarak, biyolojik cinsiyet ve sosyal rol arasında terminolojik olarak ayırt etmek için kullanmış olmasına rağmen “cinsiyet” kavramı, feminist hareketin ve feminist teorinin gelişmesi nedeniyle 1970’li yılların başında yaygınlaşmaya başlamıştır. Feminist teorisyenler, biyolojiye bağlı cinsiyet farklılıklarını toplumda “eril” ya da “dişil” olarak kabul edilen davranış ve niteliklerden ayırabilmek için “cinsiyet” kavramını analitik bir kategori olarak kullanmışlardır (Pilcher, Whelehan, 2017).

Cinsiyet araştırmalarında ve bu araştırmalara dayanarak, oluşturulan feminist teorilerde, cinsiyet, toplumsal güç ve eşitsizlik ilişkilerini organize eden, sosyal bir kategori olarak ifade edilmektedir. Klasik feminist teorilerde, erkeklerin kadınlar üzerindeki sosyal egemenliği konusunda: başta gelen konular, kadınların öngörülen ve edinilen cinsiyet rollerinin yerine getirilmesini, fırsat eşitsizliğini, erkeklerin kamusal alandaki avantajlarını ve kadınların ise özel alanlara sıkıştırılmasındır (Zdravomislova ve Tyomkina, 2001).

“Cinsiyet” kavramı sadece analitik değil, aynı zamanda politik bir kavram olarak da görülmektedir. Cinsiyet, mevcut cinsiyet eşitsizliği ilişkilerinin eleştirisini içermekle birlikte toplumsal düzeni değiştirmeyi ve toplumsal cinsiyet eşitliğine dayalı yeni bir sosyal düzen inşa etmeyi amaçlamaktadır (Lorber, 1997).

Toplumsal cinsiyet, cinsiyetin aksine, kadın ve erkeğin kültürel ve toplumsal farklılıklarını içermektedir. Toplumsal cinsiyet, erkek ve kadının farklılıklarının biyolojik cinsiyetlerine dayalı olmadığını, toplumsal olarak erillik ve dişilik kategorileriyle bağlantılı olduğunu, yani toplumsal kültür tarafından tasarlanmış niteliklerin, anlam ve beklentilerin temel alındığını belirtmektedir (Giddens, 2008). Cinsiyete bağlı bütün bu özelliklendirmeler “cinsiyet kültürü” olarak adlandırılmaktadır (Ersoy, 2009). Bütün kategorileri kapsayan bu kavram, cinsiyete bağlı özellikleri, değerleri, davranışların şeklini belirleyen, gerektiğinde davranışlara rehberlik eden, davranışların sınırlarını belirleyen ve yönlendiren toplumsal kültürün alt bölümü olarak karşımıza çıkmaktadır.

Toplumsal cinsiyet ile cinsiyet tanımları birlikte değerlendirildiğinde önem taşımaktadır. Çünkü toplumsal cinsiyet rolleri cinsiyete bağlı ve kültür tarafından belirlenmektedir (Akkaş, 2020). Dolayısıyla, toplumsal cinsiyet ve cinsiyet kavramları hem belirleyici hem de farklılaştırıcı özelliklere sahip kavramlardır.

2.1.2. Cinsiyet Kimliği

Cinsiyet, bireylerin kişisel kimlik tanımlamasıdır. Ancak cinsiyet kimliği, biyolojik cinsiyetle uyumlu olmayabilir. Cinsiyet kimliği doğumda atfedilen cinsiyetle uyumlu kişilere “cisgender” denilmektedir. Cinsiyet kimliği doğumda atfedilen cinsiyetle uyumlu olmayan kişilere ise “transseksüel” denmektedir (Butovskaya, 2013). Başka bir ifade ile cinsiyet kimliği, bir kişinin kadın ya da erkek olduğuna dair öz algısıdır (Güner ve diğ., 2010). Örneğin, bireyin kadın olarak doğmuş olması fakat kendini erkek hissetmesi durumunda bireyin biyolojik olarak cinsiyeti kadın, cinsiyet kimliği ise erkek olmaktadır.

Bem’e (1974) göre cinsiyet kimliği, bireyin kendini masculen ya da feminen, başka bir ifade ile eril ya da dişil olarak kabul edip nitelendirmesidir. Cinsiyet kimliği ile ilgili Bem (1974) tarafından geliştirilen “Cinsiyet Kimliği Şema teorisi” ve Spence (1993) tarafından geliştirilen “Çok Faktörlü Cinsiyet Kimliği Teorisi olmak üzere iki farklı teori bulunmaktadır. “Cinsiyet Kimliği Şema teorisi” bireylerin kendi kimlikleriyle uyumlu tutum ve davranış özellikleri sergilerler. Bireylerin benimsedikleri cinsiyet kimliği

sınıflandırması bireylerin bilgi algılama ve işleme süreçlerini etkilemektedir. Bem'e göre dişil kadınlar ve eril erkekler, eril kadınlara ve dişil erkeklere göre bilgi algılama ve işleme sürecini daha yoğun yaşar iddiasını öne sürmektedir. "Çok Faktörlü Cinsiyet Kimliği Teorisi ise bireylerin cinsiyet kimlik belirleme süreci, cinsiyete bağlı tutum ve davranışlar gibi birkaç etmenlerin ölçülmesiyle belirlenmektedir. Cinsiyet kimliği, Bem'in sunduğu teoride sadece eril ve dişil kişilik nitelikleri açısından değerlendirilirken, Spencer'in sunduğu teori'de ise birden çok etmen açısından değerlendirilmektedir (Yağcı ve İlarıslan, 2010). Spencer'in sunduğu teoride bahsedilen etmenler şöyle sıralanabilir: "Biyolojik cinsiyetten bağımsız olan maskülenlik özellikleri; saldırganlık, bağımsızlık, duygusal olmama ve duygularını gizleme, nesnel davranabilme, kolay etkilenmeme, bilimsel olma, mantıklı olma, çalışma hayatında yetenekli olma, kolay incinmeme, maceracı olma, rekabetçi olma, kararlarını kolay verme, lider gibi davranabilme, kendine güvenli olma, kriz anlarında kolay heyecanlanmama gibi özelliklerdir" (Pira ve Elgün, 2004). Erillik özellikler genelde dışa doğru ve rasyonel olarak görülürken dişil özellikler ise bunun tersi olarak içe doğru ve duygusal olarak belirlenmektedir. "Yumuşak bir dil kullanma, çok konuşkan olma, anlayışlı ve nazik olma, dinine bağlı olma, diğerlerinin duygularının farkında olma, alışkanlıklarında düzenli olma, güvenlik ihtiyacı yüksek düzeyde olma, duygularını kolayca ifade edebilme, sanat ve edebiyattan hoşlanma gibi içe yönelimli ve duygusal özellikler feminen özelliklerdir" (Pira ve Elgün, 2004). Eril ve dişil boyutlarının yanı sıra Bem'in (1974) sunduğu Cinsiyet Rolü Envanterinin uygulanması sonucunda eril ve dişil yönelim özellikleri benzer şekilde yüksek olan kişilere androjen adı vermektedir, erillik ve dişilik düzeyi düşük olan kişiler ise belirsiz olarak adlandırmaktadır.

Literatürde yapılan araştırmalarda cinsiyet kimliği ile ilgili bazı hipotezler ortaya atılmıştır. Bunlardan biri Joan Meyers-Levy ve diğ. (1989)'nin, sundukları Seçicilik hipotezidir. Hipoteze göre erkekler daha yüzeysel ve basit bilgi algılama kapasitesine sahipken; kadınların derin, detaylı ve ayrıntılara dikkat etme yetenekleri, cinsiyet farklılıklarıyla ilişkilendirilmiştir. Dolayısıyla, erkekler bilginin ulaşılabilir ve somut olmasını tercih ederken; kadınlar derin ve yoğun kapsamlı olmasını tercih etmektedirler. Böylelikle, karar aşamasında erkekler sunulan bilgilerin küçük ayrıntısına güvenebilmekteyken, kadınlar ise karar aşamasına geçmeden önce bütün bilgiyi analiz etmektedirler (akt: Putrevu, 2004).

Başka bir hipotez ise Sosyal Rol Teorisi'dir. Bu yaklaşıma göre iş bölümü, cinsler arasında, cinsiyet kimlik rollerine göre beklenti oluşturmaktadır. Böylece, kadınlar ve erkekler meslekleri ile ilgili bütün kapasiteye sahip olur. Bunun yanında bu yaklaşım tarih itibarıyla erkeklerin hep öncül ve lider konumunda olmalarının saldırgan, cesur ve iddialı olmalarını beraberinde getirdiğini kadınların ise bu tip rollerde olmadıklarından ötürü bu özelliklere hâkim olmadıklarını savunur (Eagly, 1987).

Başka bir hipotez olarak Sosyal kimlik teorisi'dir. Bu teoride ayrımcılık ve önyargı baz alınmaktadır. Genellikle kendilerine karşı yapıldığına inanan kadınların işyerinde bulunan «cinsiyet ayrımcılığı ve cinsiyet önyargısı» ile ilgilidir. Genellikle kendi deneyimlerini veya başka kadınların deneyimlerini karşılaştırmaktadırlar (Ely, 1995). Burada, ayrımcılık ve önyargı konuları hakkında, erkeklerin kimliklerine dair kadınlara kıyasla daha az araştırma yapılmıştır ve kadınların kimliklerinin bilinmeyen birçok yönü de bulunmaktadır.

2.1.3. Toplumsal Cinsiyet Roller

Toplumsal cinsiyet rolleri, toplumun ve genel olarak cinsiyet araştırmalarının merkezi kategorilerindendir. Dünyadaki çoğu toplum, kadın ve erkeklerin kendi kapasitelerine, rollerine ve sorumluluklarına sahip olduğunu kabul etmektedir. Doğum anından itibaren her insan erkek ya da kadın olarak tanınmak için belirli bir cinsel davranış rolünü özümsemeye başlamaktadır (Terzioğlu ve Taşkın, 2008). Bir erkeğin veya bir kadının davranışı, her şeyden önce biyolojik (cinsel) özelliklerine göre belirlenmektedir. Yani bir erkeğin veya bir kadının cinsiyetine uygun davranışlar sergilemesi gerekmektedir (Cornell, 1987). Kadının doğal özü doğum yapmak ve çocukları büyütmektir. Bu nedenle, ana rolü evin annesi ve koruyucusu olmak, yani sağlıklı yavruların doğuşuna, evinde huzur yaratmaya, duygusal rahatlık, uyum ve düzen atmosferine bakmaktır. Bir kadının görevini yerine getirebilmek için her şeyden önce fiziksel olarak sağlıklı, sabırlı, sepatik, şefkatli, iyi kalpli ve huzurlu olması gerekmektedir. Erkeklerin görevi ise kadınların yüksek görevini gerçekleştirmeleri için gereken koşullar yaratmaktır. Bu nedenle, erkeklerin temel rolü- inşaatçının, kazananın, koruyucunun rolüdür, ayrıca erkekler asil, zeki ve cesurdur (Dökmen, 2009). Kariyer seçiminde dahi, cinsiyet rollerinin etkileri görülmektedir. Erkekler kamu işlerinde, politika alanlarında sık çalışmaktadırlar; Kadınlar ise ev işleri ve aile işleriyle ilgili özel alanlarda daha sık çalışmaktadırlar. Bu duruma birçok toplum kültürü örnek

sayılmaktadır. Toplumsal cinsiyet rolleri hem erkeklerin hem de kadınların yaşamlarının şekillenmesinde büyük etki yaratmaktadır (Akın ve Demirel, 2003). Dolayısıyla, toplumsal cinsiyet rolleri, bireyin topluma karışması ve sosyalleşmesi sürecinde öğrenilmekte ve toplumsal cinsiyetle ilgili algıyı şekillendirmeye başlamaktadır. Toplumsal kültürün içinde bulunan toplumsal cinsiyet rolleri, bireylerin cinsiyetine uygun tutum ve davranışları uygulaması anlamına gelmektedir.

Toplum, insan faaliyetinin araçlarını ve sınırlarını tanımlamaktadır. Kültür, bir kişinin doğal niteliklerini belirttiği, onlara belirli bir anlam yüklediği işaretler sistemidir (Kon, 1989). Eril ve dişil toplumsal kültür, erkeklerin ve kadınların neyle ilgilenmeleri gerektiğini veya neye katılmamaları gerektiğini belirleyen sosyal normlar olan cinsel rollerinde somutlaşmaktadır. Bu normatif beklentileri uygulayan gerçek davranışlar ise cinsiyet rolü olarak adlandırılmaktadır (Dökmen, 2014). Söz konusu davranış biçimlerinin yanı sıra cinsiyete özgü davranış normları sadece biyolojik özelliklerle değil aynı zamanda sosyal çevrenin koşullarıyla da belirlenmektedir.

Kon (1989), “Cinsel rol” terimin “sosyal rol” kavramına dayandırmıştır. Sosyal rol kavramını ise toplumsal ilişkiler sisteminde belirli bir pozisyonda yer alan, bireyselleşmiş insan davranışı modeli olarak tanımlamıştır. Cinsiyet rolleri her zaman bireyin zihninde ve davranışında, öğrendiği ve kurduğu özel bir düzenleyici sistemle ilişkilendirilmektedir. Buna göre bir kişinin erkek ya da kadın olduğunu ayırt edebilmek için söz konusu kişinin davranış ve tutumlarının dış belirtileri analiz edilmektedir. Cinsiyet rolleri kalıplaşmış rol türleriyle ilgilidir. Yani gelecekteki bir erkeğin veya gelecekteki bir kadının cinsiyet rolleri, doğumuyla birlikte kazanılır ve daha sonra sosyalleşme süreci ile birlikte kişiler belirli bir cinsiyet rolünü oynama eğilimde olur.

Bunun yanında cinsiyet rollerinin, ilişkili olduğu bir diğer faktör ise her toplumunda bulunan cinsiyetler arasında toplumsal iş bölümüdür. Bu roller erkeklere özgü ve kadınlara özgü birçok değişkeni içinde bulundurmaktadır. Bu değişkenlerin arasında ekonomik göstergeler, sosyal otorite, prestij veya hepsi (ya da en azından bir kısmı) kültürden kültüre farklılık göstermektedir (Matsumoto, 2003:718).

Bununla birlikte, toplum bir dereceye kadar belirli özellikleri ve belirli iş türlerini belirli bir cinsiyet kategorisine ait olarak ilişkilendirmektedir (Kagan, 1991:256). Bu durumun ana etkenlerden biri olan kültür, bireylerin tutumlarını ve cinsiyet kalıplarını

şekillendirmektedir. Fakat kadına ve erkeğe yönelik hazırladığı rol ve modeller her dönemde yenilikler ve farklılıklar gösterebilmektedir. Kadınların iş hayatında yüksek seviyede yer almaları ve farklı alanlarda eğitim almaları gibi sebepler, Eril ve Dişil toplumsal cinsiyet rollerini etkilemiştir ve cinsiyet rolleri arasında büyük farklılıklara neden olmuştur. Bu değişiklikler sonucunda geleneksel toplumda kadın ve erkeğin arasında var olan mesafeler azalmış, kadın ve erkeğin oynadıkları rollerde benzerlikler görülmeye başlamıştır (Aytaç ve Öngen, 2013:11). Örneğin, kadınların duygusal olması, erkeklerin de aynı zamanda duygusal olması gibi. Her ikisinde de bazı özellikler aynı olabilmektedir ve bu özellikleri ayırmak doğru değildir. Bireylerin sosyalleşme sürecinde edinilen deneyim ve bilgiler zamanla kalıplaşmaya başlayan algılara dönüşmektedir. Bu algılar yanlış veya doğru olsa da çoğunluk bu algıları gerçek olarak kabul etmektedir. Hatta toplumsal cinsiyet algıları her toplumda nasıl farklılık göstermekteyse, aile içinde de aynı şekilde aile bireyleri arasında farklılıklar gösterebilmektedir (Esen vd. 2017).

İnternetin yaygınlaşması ve iletişim araçlarına erişim kolaylığı küreselleşmeye giden dünya standartları, kadınlar ve erkeklerin bakış açılarını değiştirmiştir. Böylece, toplumsal cinsiyet rollerinin sınırlılıkları genişlemiş ve toplumsal cinsiyet rollerinin davranış kalıpları benzerlik göstermeye başlamıştır. Teknolojik ve toplumsal kültürün hız kazanması kadın ve erkekler üzerinde etkiye neden olmuştur. Kadınlar iş hayatına daha fazla katılım göstermeye başlamış ve birçok yeniliklerle kadınlara eril özellikler atfedilmiştir. Erkeklerde ise dişil özellikler düzeyi gözle görülür farklılıklar görülmüştür. Günümüze kadar süregelen teorik gelişimler toplumsal cinsiyeti her dönem itibarıyla farklılıklarını yansıtarak anlatmaya devam etmektedir.

2.1.4. Kadınların Toplumdaki Roller

Kadınların sosyal alandaki rollerinin kavranabilmesi için ekonomik ve toplumsal hayatta üstlendikleri rollerin ve ihtiyaçlarının anlaşılması son derece önemlidir. Moser'e (1989:1801) göre kadınlar sosyal ve ekonomik hayat içerisinde yeniden üretici, üretici ve topluluk yönetimi şeklinde üçlü rol üstlenmektedirler. Kadınların yeniden üretici rolleri çocuk yetiştirme, doğum ve hane içerisinde üstlendikleri işlerdir. Yeniden üretici rolü iş gücünü koruma ve yeniden üretme ile mevcut iş gücünün ve potansiyel iş gücünün yetiştirilmesi süreçlerini kapsamaktadır. Buna göre kadınların yeniden üretici rolleri kapsamında rolleri biyolojik anlamda çoğalma, çalışan eşe ve çocuklara bakma, hane içerisindeki bebek ve okul çağına gelen çocukları koruma ve bunların bakımını yapma

olarak değerlendirilmektedir (Moser, 2012: 29). Bu noktadan bakıldığında kadınların yeniden üretici rollerinin insan hayatının bakımı ve idamesi açısından gerekli olan bazı faaliyetleri atıf yaptığı görülmektedir.

Kadınların ücret karşılığında yaptıkları işler kadınları üretici rollerini ifade etmektedir. Bunun yanında potansiyel değişim değeri ve gerçek kullanım değeri bulunan geçimlik üretimler de kadınları üretici rolleri kapsamındadır (Moser, 2012: 31). Kadınların aileye özgü sorumlulukları ve yeniden üretici sorumlulukları genellikle birincil işlevleri olarak algılanmaktadır. Bu durum onların eğitim ve öğretim olanaklarına ve üretim varlıklarına erişimine dönük yapısal engelleri güçlendirmektedir. Bunun yanında kadınların üretken işlere yönelmelerini ve mobilitelerini kısıtlamakta, onların gelir getiren faaliyetleri seçme haklarını sınırlamaktadır (Aslanpay Özdemir, 2020: 18).

Kadınların topluluk yönetim rolleri ise üyesi oldukları topluluk içerisinde öncelikle kadınların üstlendikleri faaliyetleri kapsamaktadır. Topluluk yönetim rolleri yeniden üretici rolünün bir uzantısı olarak değerlendirilmekte ve ortak tüketime yönelik kıt kaynakların temin edilmesi ve sürdürülmesinin garantiye alınmasını içermektedir. Bu rol kadınların boş zamanlarında gönüllü olarak gerçekleştirdikleri ücretsiz işlerdir (Moser, 2012: 34).

2.1.5. Erkeklerin Toplumdaki Roller

Tarihsel olarak, çoğu kültürde erkeklerin toplumda kadınlardan daha fazla hakları ve daha fazla otoriteye sahip olduklarını görebilmekteyiz. Bu da büyük ölçüde, bir kadının, çocukların doğumu ve yetiştirilmesi ile bağlantılı olarak, ana yaşam hedeflerinin sadece aile içinde olması gerçeğinden kaynaklanmaktadır (Bern, 1992). Fakat günümüzde, birçok Batı ülkesinde (özellikle Avrupa'da ve ABD'de), kadın ve erkek haklarının eşitleme eğiliminde olduğunu görmekteyiz.

Erkeklerin aile içinde ve toplumdaki rolü önemli ölçüde yenilenmiş ve geçmiş yüzyılların modelinden farklıdır. Eskiden sadece evini, topraklarını koruyan, avcı rolü üstlenirken, fiziksel güçten fazlasına gerek duyulmamaktaydı. Fakat insanlığın gelişmesiyle, erkek kaderinin özü de değişmiştir. Artık sadece «avcı ve koruyucu» değil, «savaşçı», «fatih», «stratejist» ve «bilim adamı» statülerini üstlenmek zorunda kalmışlardır. Bütün önemli görevlerin erkeklerin «güçlü ellerine» teslim edilmiş ve her

alandanda (bilim, kültür, spor, eēēitim, tıp, politika gibi) ncl konumlarda yer almaya baēlamıēlardır. Evlerinden uzaklaēan erkekler, ev iēlerinde ve ev anlayıēından yabancılaēarak, özel alanı kadınlara bıkararak basit konularda kadınlara baēımlılıkları artmıētır (Gazizov, 2011). Zamanla, modern toplum, modern bir erkek imajının belirlendiēēi katı kriterleri büyük ölçüde hafifletmiētir. Feminizm gibi sosyal bir fenomenin ortaya çıkmasıyla, cinsiyet rol daēılımı kesin olan erkek rol anlayıēını ortadan kaldırmıētır. Kadınlara, daha önce tamamen erkeksi kabul edilen erkek iēlerini yapabilirlerse, erkekler de kendilerini “diēi” alanlarda denemeye baēlamıētır. Artık bir erkeēēin evini baēımsız olarak yönetebilmesi veya modayı anlayabilmesi, harika piēirebilmesi veya ocuk yetiētirmekten zevk alması artık kimseyi ēaēırtmamaktadır (Goman, 2012).

Günümüzde modern erkeklerin diē görüntülerine kadar deēiēim görülmektedir, artık erkekler diē görüntülerine daha fazla zen göstererek manikür yapmaları, berberleri ziyaret etmeleri ve modaya uygun giyinmeleri normal olarak ve hatta hoē karēılanmaktadır. Chekhov'un belirttiēēi gibi: “Bir insanda her ēey güzel olmalı: yüz, kıyafet, ruh ve dēnceler ...” (Simakina, 2012).

Aile yapısına da yansıyan toplumsal deēiēimler, erkeēēin aileye bakma sorumluluēunu hafifletmiētir. Artık maddi ihtiyaçlar, daha iyi olan ve kariyer basamaklarını daha baēarılı bir ēekilde yükselten eēlerden biri tarafından karēılanmaktadır. Ailenin ana kazancını saēlayan kadın ise, kalan ev iēlerinin oēunu erkekler üstlenmektedirler. Yemek yapmak, evi temizlemek ve ocuk yetiētirmek, “gerçek bir erkek” için deēersiz, aēaēılayıcı bir iē anlayıēından çıkmaktadır (Goman, 2012).

2.1.6. Cinsiyet Yönelimlerinin Temel Kategorileri Olarak Eril, Diēil, Androjen ve Belirsiz

Cinsiyetin biyolojik ve kültürel yönleri arasındaki farklılıkların doēasını anlayabilmede erillik ve diēilik kategorileri özellikle önem taēıtmaktadır. Erillik ve diēilik, bir dizi tutum, rol, davranıē normu ve her bir toplumdaki erkek ve kadın cinsiyetlerinde bulunan deēerler hiyerarēisi olarak tanımlanmaktadır (Sevelova, 2011). Ayrıca tarihten beri süregelen erkek ve kadın hakkında sosyal algı, davranıē kalıpları ve stereotipleri içermektedir.

19 yüzyılda eril ve dişil yönelimler birbirini dışlayan özellikler olarak kabul edilmekteydi, «standarttan» herhangi bir sapma ise patoloji olarak algılanmaktaydı. Daha sonra zihinsel yeteneklerin, duyguların, ilgi alanlarının ölçülmesi için özel ölçekler yaratılmıştır. Bu durum eril – dişil niteliklerinin sürekliliği fikrinin oluşmasına yol açmıştır. Buna göre yüksek erillik, düşük dişilik ile korelasyon sağlanmalı ya da tam tersi düşük erillik, yüksek dişilik ile korelasyon sağlanmalıydı. Bu demek oluyor ki erkekler için yüksek erillik arzu edildiğinde kadınlar için ise yüksek dişilik arzu edilmekteydi (Kostikova, 2005:8).

Aynı şekilde bireylerin kişilik özelliklerin farklılıkları olduğu gibi, toplum yapısının eril ve dişil ayrımı da bulunmaktadır. Hofstede'ye (1980) göre, Eril toplumlarda iddiacılık, performans, başarı ve rekabet gibi değerler; Dişil toplumlarda ise hayatın kalitesi, sıcak ilişkiler kurma, zayıfları kollama, dayanışma gibi değerler daha baskın görülmektedir. Sargut (2001) çalışmasında eril yaklaşımının paraya, güce, başarıya ve diğer değerlere hâkim olmak, başka bir deyişle eril boyutunun materyalist ve atılgan eğilimlerin egemen nitelikler taşıdığını belirtmiştir. Ayrıca eril kültürlerde insana verilen değer ikinci plana atıldığını vurgulamıştır. Dişil toplumlarda ise insana ve insan ilişkilerine verilen değer ve yaşam kalitesi endişesi öncelik durumundadır. Bununla beraber dişil kültüre ait özellikler ise merhamet, şefkat, sevecenlik, çocuklara karşı sorumluluktur.

Hofstede'nin (1980), yaptığı araştırmada Türkiye'nin dişil kültüre sahip ülkeler arasında yer aldığı belirtilmiştir. Bu sonuç Türk toplumunun “erkek toplum” olduğu düşüncesiyle bazı kesimler tarafından eleştirilmiştir. Ardından Sargut (2001), yaptığı araştırmada Hofstede'nin Türk toplumu üzerinde yapmış olduğu araştırmayı desteklemiş ve öğrenciler üzerinde uygulamış olduğu anket sonuçlarına göre kızların geleneksel olarak dişil değerlerin hâkim olduğu tutum ve davranışları sergilediği, erkekler ise dişil değerlerini eril değerlerine göre aynı oranda olmasa bile daha önde tuttukları sonucuna varmıştır. Daha sonra ise 2008 yılında Birsal, İsmailoğlu ve Börü tarafından çalışanlar üzerinde yapılan araştırmada eril ve dişil özelliklerinin algılanmasında kadınlar ve erkekler arasında farklılık tespit edilmiştir. Kadınların, eril özellikleri erkeklere, dişil özellikleri ise kadınlara daha uygun gördüklerini belirtmişlerdir. Bu da Sargut ve Hofstede'nin ortaya attıkları teorilerinin yeterli olmadığını kanıtlamıştır.

Eril ve Dişil kavramlarının yanı sıra literatürde üzerine durulan ve dikkate değer kavram ise androjenlik kavramıdır. Androjenlik kavramını geliştiren Bem (1974), araştırmalarına dayanarak dört ana psikolojik ve sosyal cinsiyet türü belirlemiştir:

- Eril;
- Dişil;
- Androjen;
- Belirsiz.

Bem, Spence ve Helmrayh, eril ve dişiliği aynı sürekliliğin kutupları olarak değil, bağımsız ölçümler olarak tanımlarlar. Buna göre cinsiyetine bakılmaksızın, herhangi bir birey dört gruptan birine atanabilir: Eril (düşük kadınsılık oranına sahip yüksek erkeklik); Dişil (düşük erkeklik oranına sahip yüksek kadınsılık); Androjen (hem erkeklik hem de kadınsılık oranı yüksek olanlar); Belirsiz (hem erkeklik hem de kadınsılık oranı düşük olanlar). Hangisinin erkeklerin ve kadınların sosyal adaptasyonlarına ve zihinsel iyiliklerine daha elverişli olacağı ise bazı spesifik koşullara bağlıdır (Con, 1989).

Erillik ve dişilik her toplumda bulunan kendilerine özel değerler hiyerarşisi, bir dizi tutum, rol ve davranış normları olarak yukarıda tanımlanmıştır. Aşağıda cinsiyet yönelim kavramları daha ayrıntılı olarak açıklanacaktır.

2.1.6.1. Erillik (Masculinity)

Erillik (lat. Masculinus), eril olarak kabul edilen, bir erkeğin bir kadından veya eril hayvanların, dişi hayvandan ayıran bedensel, zihinsel ve davranışsal özelliklerinin birleşimi olarak tanımlanmaktadır (Raykroft, 1995). Literatürde son 30 yıl içerisinde erkekler üzerine yapılan araştırmalar artış göstermektedir. Bu araştırmalarda Erkeklik nedir? "Gerçek bir erkek" nasıl olmalıdır? Toplumun erkeklere dayattığı standartlar ile bu standartlara bireysel uyumsuzluk arasındaki çelişkiler nasıl çözülür? gibi temel sorulara cevap aranmaya başlanmıştır. Süreç içerisinde yapılan bu araştırmalarda erillik kavramı günümüz koşullarıyla değişimlere uğrayarak gelmiştir. Erkekler ile ilgili araştırmalarda önde gelen isim, Amerikalı sosyolog Kimmel (2006), modern erkeklerin bu değişimlere farklı tepki verdiğini belirtmektedir. Buna göre bazı erkekler cinsiyet düzeninin temellerine ve geleneksel erkeklik anlayışına meydan okumaya hazırdırlar. Bu

kişiler daha önce gerçek bir erkek statüsüne yakışmayacağı düşünülen (duygusallık, çocuk bakımı, merhamet gibi) özellikleri kendilerinde keşfetmekten korkmazlar. Kimilerine göre ise bu değişimler “Erillik” kavramının yıkımı olarak görülmektedir (Zdravomyslova, 2015).

Batı medeniyetinin gelişim tarihi boyunca, erkekler ve eril olan her şey sarsılmaz bir evrensel insan ideali olan “Mutlak” olarak algılanmaktaydı (Bourdieu, 2014). Feminizm hareketlerinin başlamasıyla ve cinsiyet araştırmalarının yaygınlaşmasıyla, erkeklik anlayışın önemi düşürülerek daha eşit konumlarda görülmeye başlanmıştır.

Erillik kavramı literatürde 3 türe ayrılmaktadır, bunlar hegemonik erillik, karmaşık erillik ve doğal erilliktir. Raven Connell'a (1995) göre, **hegemonik erillik** kavramı toplumda hüküm süren erkeklik ve aspirasyon nesnesi anlamına gelir, cinsiyet piramidinde en yüksek seviyeye sahip olanları tanımlar ve yansıtır. Hegemonik erilliğin temel özellikleri: “heteroseksüellik, fiziksel güç, ekonomik bağımsızlık, ailesine bakabilme yeteneği, rasyonel düşünme, kendi duygularını bastırma yeteneği, kadınlara ve diğer erkeklere hükmetme, cinsel “zafere dikkat etmedir” (Tereshkina, 2004: 188). Ayrıca ana karakteristik, kadınsı olan her şeyden kaçınmak ve inkâr etmektir, bu özellik eşcinsellerin örneğinde görülebilir (Pleck, 2017). Hegemonik erilliğin yanı sıra Connell ve Cohn (2005), erkekliği “Karmaşık Erillik” (complicit masculinity) kavramıyla ayırt etmiştir. **Karmaşık erillik**, güçsüzlük veya arzu yüzünden hegemonik bir pozisyon almaya gayret eden erkeklerin davranış modelidir. Bu davranış modelinde erkekler karmaşık erillığe bağlı olarak, alt, yardımcı bir rol üstlenirler, ama aynı zamanda hiyerarşik sistemin avantajlardan yararlanırlar. Son olarakta **doğal erillik**, erkek egemenliğine göre, hegemonik erkeklik tarafından getirilen her türlü kısıtlamanın kaldırıldığı bir yaşamdır. Bunlar duygusallık hakkı, erkeğin güvensiz olma, gelecekle ilgili endişe etme hakkı, aileye ve çocuklara karşı farklı bir tutum olasılığı tanınması olarak sayılabilir (Tartakovskaya, 2006).

2.1.6.2. Dişilik (Femininity)

Dişilik (kadınsı veya kız gibi de adlandırılmaktadır) genellikle kadınlarla ilgili bir dizi tutum, rol ve davranış özelliklerini gösteren bir kavramdır (Shehan, Constance, 2018). Dişilik, ne kadar sosyal bir kavram olarak inşa edilmiş olsa da bazı araştırmalar

biyolojik cinsiyetten etkilendiğini vurgulamaktadır. Bu nedenle dişiliğin sosyal ya da biyolojik bir kavram olduğu tartışma konusu olarak halen devam etmektedir.

1949'da Fransız entelektüel Simone de Beauvoir, araştırmasında hiçbir biyolojik, psikolojik veya ekonomik kaderin kadın görünümelerini belirlemediğini, insanın kadın olarak doğmadığını, sosyalleşme sürecinde kadın olarak yetiştiğini fikrini ortaya koymuştur. Ardından Kanadalı sosyolog Erving Goffman (1959) ve Amerikalı filozof Judith Butler (1990), cinsiyetin sabit ve doğal olmadığını, ancak zamanla dişil veya eril olarak birey tarafından edinilen bir dizi sosyal rol ve özellik olduğunu teorize etmişlerdir.

Dişilik kavramı, biyolojik kavramdan farklıdır çünkü hem kadınlar hem de erkekler dişilik özelliklerini sergileyebilmektedirler. Geleneksel olarak dişil olarak belirtilen özellikler, yumuşaklık, empati, alçakgönüllülük, duyarlılığı vb., içerimektedir, ancak dişilik ile ilişkili özellikler toplumlar ve bireyler arasında farklılık gösterir ve çeşitli sosyal ve kültürel faktörlerden etkilenmektedir (Shehan, Constance, 2018). Bu nedenle dişil türlerinden birkaçını konuya açıklık getirilmesi için belirtmek gerekmektedir bunlar: normatif dişilik, infantil dişilik, ters dişilik ve deforme dişiliktir.

İlk olarak **normatif dişilik** annelik ve aile değerlerini içermektedir. Bu ana kategorilerden hareketle tüm kadın davranış modelleri oluşturulmuştur (Hofstede 1998; Konnel 2008; Çarıkçı, Atilla 2009). Aile ve anneliğe yönelme, kadınların karakter özelliklerini belirlemektedir. Duyarlılık, şefkat, bakım, duygusallık vb. özellikler olarak belirlenmektedir. **İnfantil dişilik**, kadınların davranışsal olarak insiyatiflerini kendi ellerine alarak aktif bir liderlik pozisyonu almaya çalışır ve kendi kendilerine yeterli olurlar. Karakter özelliklerinde, bir uyumsuzluk, başkalarını kontrol etme arzusu, empati eksikliği, hoşgörüsüzlük unsurları gözlemlenebilmektedir (Ilynykh, 2012). **Ters dişilik** özelliklerine sahip kadınlar aşırı erilliğe yönelimlidirler. Böyle bir dişilik tipine sahip kadınlar genellikle agresif huylu, duygusal dengesizliğe eğilimlidirler. Kendi kendilerine yetebilecek durumdadırlar ve özgüven problemi yaşamamaktadırlar. Aktif ve profesyoneldirler. Bu tip kadınların düşünme, davranış ve kişilik özellikleri çevre tarafından “erkeksi” olarak kabul edilmektedir (Renzetti ve Curran 1992). **Deforme dişilikte** ise alkol, uyuşturucu bağımlılığı, doğan çocuklarını terk etme ve diğer yıkıcı kalıplarla ilişkili davranışları bulunmaktadır. Bu davranışlar bu tip kadınların karakter özellikleri olabilir ancak, bu davranışlar normatif kadınlığa uymamakla birlikte karşıt içeriktir (İlynyh 2011).

2.1.6.3. Androjen ve Belirsiz

Bem (1974) kuramında androjen boyutu üzerinde durmaktadır. Ayrıca daha önce de belirtildiği gibi bu kuramda dişilik ve erillik birbirlerinden bağımsız iki boyut şeklinde ele alınmaktadır. Buna göre bir kişi hem dişilik hem de erillik boyutlarında aynı anda yer alabilmektedir. Toplum tarafından dişil olarak tanımlananlar; duygusal, merhametli ve anlayışlı özelliklere sahip kişiler iken, toplum tarafından eril olarak tanımlananlar; gözü pek, hırslı ve baskın kişilerdir. Diğer taraftan hem dişil hem de eril özellikleri bünyesinde barındıran kişiler ise androjen kişiler olarak iki grubun özelliklerini de yüksek seviyede gösteren bireyler olarak görülmektedirler. İki grubun özelliklerini düşük seviyede bünyesinde barındıran bireyler ise belirsiz cinsiyet yönelimine sahip olan bireylerdir (Dökmen, 2009: 73).

Bem (1974)'e göre toplum tarafından bireyler dişil ve eril olarak iki kutupta görülse de aslında birçok insan androjen kimlikte olabilmektedir. Çünkü değişen koşullara göre bireyler hem dişil özellikleri hem de eril özellikleri edinmektedirler. Sadece eril ya da sadece dişil özelliklere sahip olmak bireyi sınırlandırmaktadır ve böylece birey diğer kutup davranışlarına yasaklı duruma gelmektedir. Androjenlik ise bireyin daha özgür davranmasını sağlamaktadır (akt., Uzun, 2020: 55).

Woolf (2004: 110) ise tıpkı bedenlerde cinsiyet farklılığının görüldüğü gibi zihinlerde de cinsiyet farklılığı olup olmadığı düşüncesini sorgularken yaratıcı zihnin androjen kimlikte olması gerektiğini ve androjen zihnin ideal zihin örneği olduğunu vurgulamaktadır. Erkeklerin zihninde kadın olan bölüm etkin çalışmaktadır, kadınlarda ise erkek olan bölüm etkin çalışarak her ikisinin aynı anda tinsel bir uyum içerisinde çalışmaları rahat ve normal bir ruh halini ortaya çıkarmaktadır.

Belirsiz rol özelliklerini benimseyen kişiler ise duygusal olarak androjenler ile zıt konumdadırlar. Androjenlere göre daha az olgun, hedeflere değil daha çok insanlarla olan ilişkilere odaklanmaktadır. Etrafındaki insanların onlarla ilgili düşüncelerine önem vererek zaman ve enerjilerini kendi hedeflerine değil, başkaları tarafından desteklenmek, oynanmak için harcamaktadırlar. Hataları hendilerinde değil, olayların veya başka insanların sebep olduğunu savunumaktadırlar. Davranışlarında olayları analiz

etmek yerine genelde duygularla hareket etmektedirler. Başka bir deyişle marjinal kişilik tipine sahiptirler (Kostikova, 2005).

2.1.7. Toplumsal Cinsiyet Stereotipleri

Toplumsal cinsiyet stereotipleri, toplumda başta erkek ve kadın olmak üzere farklı cinsiyetlerin temsilcilerinin özellikleri ve davranışları hakkındaki yaygın fikirlerdir. Toplumsal cinsiyet kalıpyargıları toplumdaki mevcut cinsiyet rolleriyle yakından ilişkilidir ve onları korumaya ve yeniden üretmeye hizmet eder. Özellikle cinsiyet stereotipleri toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin korunmasına katkıda bulunur. Bazı cinsiyetler arasında benzerlikler olmasına rağmen, cinsiyet stereotiplerinin içeriği ve şiddeti, farklı kültürlerde ve farklı tarihsel dönemlerde değişmektedir. Cinsiyet farklılıkları hakkındaki bilimsel çalışmalar, cinsiyet stereotiplerinin genellikle doğru olmadığını, ancak istikrarlarının, özellikle insanların dış dünyadan gelen bilgileri seçici olarak algılamasına ve yorumlamasına izin veren bilişsel çarpıtmalarla sağlandığını göstermektedir.

2.1.7.1. Kitle Bilincindeki Kadın ve Erkek Görünümleri

İnsanlar yüzyıllar boyunca süregelen erkek ve kadın imajının hakkında stereotip fikirler geliştirmektedirler. Bu stereotipler şartlı olarak erkeklerin ve kadınların doğasından gelen biyolojik cinsiyet farklılıklarına ve toplumun etkisi altında oluşan toplumsal cinsiyet farklılıklarına ayrılmaktadır.

Biyolojik cinsiyete dayalı stereotipiler, kadınsılık ve erkeksilik fikirlere göre daha çok fizyolojik özelliklerle ilgilidir. Erkeklerle kıyasla kadınlar daha kısa boylu, dar omuzlu, geniş kalçalı ve daha az vücut ağırlığına sahiptirler. Ayrıca kadınların erkeklerden daha dayanıklı olduğuna inanılmaktadır.

Kitle bilincinde erkeklerin kadınlardan ayıran psikofizyolojik özellikler arasında saldırganlık, egemenlik, özgüven, bağımsızlık, cesaret, erkeklerin aktif ve mantıklı düşüncesi ve kadınların bağımlılığı, uysallık, çekingenlik, revers, batıl inanç, empati, kaygı ve duygusallık yer almaktadır.

Browerman ve ark. (1972) gençler ile yaptıkları araştırmada, tipik bir erkek ve kadını karakterize etmelerini istemiştir. Sonuç olarak, her ikisi için de farklı nitelikler ortaya çıkmıştır.

Tablo 1: Tipik Eril ve Dişil Özellikleri (İlyın, 2010).

Tipik eril özellikleri	Tipik dişil özellikleri
Agresif	Düşünceli
Girişimci	Yol gösteren
Eğemen	Nazik
Bağımsız	Tatlı dilli
Duygularını gizleyen	Empati kurabilen
Fen bilimleri seven	Konuşkan
Profesyonel	Dini
Hayat tecrübesine sahip	Dış görüntüsüne önem veren
Hızlı karar alabilen	Sanat ve edebiyatı seven
Kendi kendine yetebilen	Korunmaya ihtiyacı
Cinsel konularda açsözlü	Düzenli, sakin

Ayrıca erkeklerin kadınlara göre erkek nitelikleri ile ilgili çok daha fazla tutarlılık gösterdikleri bulunmuştur.

Mc Kee ve Sheriffs (1957), araştırmalarında tipik bir erkek imajının sosyal olarak sınırlayıcı olmayan davranış stili, yeterlilik, rasyonel yetenekler, etkinlik ve verimlilik ile ilişkili bir dizi özelliği olduğu sonucuna varmışlardır. Buna karşılık tipik bir kadın imajının ise sosyal ve iletişim becerilerine sahip, sıcaklık ve duygusal desteği içerdiğini belirtmişlerdir. Genel olarak, erkeklere kadınlardan daha olumlu nitelikler atfedildiğini belirtmek gerekir. Aynı zamanda, araştırmacılar erkeksi ve kadınsı özelliklerin aşırı vurgulanmasının (kabalık, otoriterlik, aşırı rasyonalizm, vb. erkeklerin, kadınların ise formalizm, pasiflik, aşırı duygusallık vb.) olumsuz bir değerlendirme elde ettiğine inanmaktadırlar.

Buna karşılık Maslow, “erkek” ve “kadın” kavramlarının, açıklamaları gereken “fenomenin özünü” yansıtmadığına inanmaktadır. Buna göre bu kavramlar sadece insanları yanıltmaktadır, çünkü toplumdaki erkeklerde doğal olarak kabul edilen nitelikler kadınlarda sık görülmekte ve bunun tersi durumu da olabilmektedir. Buna ek olarak Con (2001) çocukluk ve ergenlik döneminde erkeklik ile ilgili algıların özellikle sert ve

stereotip olduğuna inanmaktadır. Buna göre kendini erkek bir rolde kurmak isteyen çocuk, kadınlıktan bir tezahür olarak algılanabilecek her şeyin üstesinden gelmeye çalışırken, kadınlardan farklılığını vurgular. Yetişkinlerde bu polarizasyonun zayıfladığını ve bireyin kendi içindeki diğer özelliklerini geliştirdiğini (duygusallık, duyarlılık, hoşgörü, empati kurma yeteneği gibi, daha önce onun tarafından bir zayıflık işareti olarak kabul edilen özellikler) belirtmektedir.

Toplumsal cinsiyet stereotipleri, toplumun çeşitli alanlarında erkeklere ve kadınlara dayattığı roller ile ilgilidir. Bu roller her şeyden önce aile rollerinin dağılımına ilişkin klişelerdir. Bir kadın için anne ve ev hanımı rolünü ilk planda tutması beklenmektedir. Özel yaşamı onun için profesyonel veya politik kariyerden daha önemli olmaktadır. Erkeklerin ise aileyi maddi olarak desteklemek ve korumak, ancak profesyonel ve kamu yaşamına dahil edilmeleri kesin önem taşımaktadır. Diğer cinsiyet stereotipleri *profesyonel* alanla ilgilidir: kadınlar bakım, hizmet ve servis gerektiren alanlarda (eğitim, sağlık, ticaret, sosyal hizmetler) erkekler ise enstrümantal faaliyet alanları, teknoloji, yaratıcı ve yönetsel çalışma alanları ile sert, fiziksel güç gerektiren işlerde daha uygun görülmektedirler. Son olarak, *politik faaliyetle* ilgili stereotipler: çoğu insan siyasetin bir kadın işi olmadığını düşünmektedir (İlyın, 2010).

2.1.7.2. Cinsiyetçiliğin Kadın ve Erkekler Üzerindeki Değerlendirilmesi

Sosyolog Andre Michelle (1986), cinsiyetçiliği, cinsiyete dayalı bireyleri küçümseyen, dışlayan, hafife alan veya klişeleştiren, bir konum veya eylem olarak tanımlamaktadır. Araştırmacıya göre iki tür cinsiyet bulunmaktadır. Bunlar kötümser cinsiyetçilik ve iyimser cinsiyetçiliktir. Birincisi aşağılayıcı, bireyin haysiyetini ve imkanlarını küçümseyen, ikincisi ise koruyucu paternalizm olarak nitelendirilmektedir. Genel olarak cinsiyetçilik ile ilgili konuların eleştirilerinin merkezi konumunda yaygın olarak kadınlar yer almaktadırlar, erkeklere büyük önem verilirken, kadınlar hafife alınmaktadır. Yakın geçmişte cinsiyetçilik, kadınların belirli mesleklere erişimini kısıtlayan bir unsur ifade ediyordu. Kadınlar pembe yakalı işçiler olarak, çocuk, aile ve hasta bakımı gibi işlerde teşvik ediliyorlardı. Sonuç olarak, Michelle, kadınların özgüvenlerini, bağımsızlıklarını kaybettiklerine, toplumdaki sorunlardan kendilerini izole ettiklerine ve böylece toplumun önemli insan potansiyelini kaybettiklerine inanmaktadır (Paludi, 2003).

Deaux (1976), cinsiyet rolü stereotiplerine göre, bir erkeğin başarıyla tamamladığı görevi yetenekleri ile ilişkilendirilirken, kadının elde ettiği aynı sonuç, büyük çabalarla, rastgele, şans eseri veya diğer nedenlerle ilişkilendirilmektedir. Feldman Summers ve Kisler'in (1985), erkekler üzerine gözlem yaptıkları araştırmalarında, erkeklerin bir erkek doktorun başarısını daha fazla yeteneğe atfettiğini gösterirken, kadın doktorun başarısını tedavi kolaylığı ve büyük çabaya bağladıklarını tespit etmişlerdir. Neticesinde bazı araştırmalara göre kadınların kendilerine karşı bir önyargı beslediklerini açıklamaktadır, örneğin, bilimsel faaliyet alanında: üniversite öğrencileri, erkekler ve kadınlar tarafından imzalanmış makaleleri değerlendirirken daha çok erkek imzalı makaleleri tercih etmişlerdir. Benzer şekilde Pheterson'un (1971), her iki cinsiyete ait deneklerin, erkekler ve kadınlar tarafından resmedildiği iddia edilen tabloları değerlendirmeleri istenilen bir deneyde, "erkek" resimlerine öncelik verildiğini tespit etmiştir.

Ancak son yıllarda durum önemli ölçüde değişmiştir. Igley gibi bu konuyu ayrıntılı olarak inceleyen Myers (2000), kadın ve erkek emeğinin sonuçlarının birbirinden farklı olmadığını ortaya koymuştur. Belki de katılımcılar artık anti-feminist olmanın modadan çıktığını göz önünde bulundurarak, gerçek düşüncelerini gizlemeyi tercih etmişlerdir.

Bununla birlikte tüm feministler, sadece kadınların cinsiyetçilik kurbanı olmadığını düşünmektedir. Birçoğu erkeklerin cinsiyetçi bir toplumda zorluklar çekebileceğini belirtmektedir. Bryson'a (2001:192) göre, erkeklere eve ekmek getirme ve ailesine bakma rolü yüklenirken kendi çocuklarını yetiştirmeye aktif katılımları engellenmektedir. Bu durum erkekleri kişiliklerinin kadınsı olan bütün özelliklerini bastırmaya zorlayarak böylece insanlıktan yabancılaştırmalarına yol açmaktadır. Cross ve Ark (2002)'ın yaptığı araştırmalarında, maden işçisi olan bir erkek, hemşire mesleğine geçiş yaptığını söylediğinde arkadaşları tarafından eleştirildiğini belirtmiştir. Benzer şekilde bir oto tamircisi olan genç adam, temizlik şirketinde işe başladığını, arkadaşlarına nasıl geçimini sağladığını söyleyemeyeceğini belirtmiştir, çünkü "kadın" işi yaptığını öğrenen arkadaşlarının onun üzerinden dalga geçeceklerini düşünmektedir. Genel olarak eril kabul edilen işlerde kadınların ayrımcılığa uğradıkları, erkeklerin ise dişil kabul edilen işlerde ayrımcılığa uğradıkları görülmektedir.

Son zamanlarda her bir cinsiyet özelliklerini belirlemenin ne kadar zor olduğunu, bu sorunun nedenelerinin kültür yapısı, bilgi düzeyi ve toplumun ideolojik temellerine

bağlı olduğunu belirtmek gerek, otuz yıl önce bu özellikler yadsınamaz bir şekilde kabul edilmese de erkeklerin ve kadınların rolleri, sorumlulukları ve spesifik özellikleri hakkındaki görüşler kökten değişmektedir.

Toplumsal cinsiyet stereotiplerinin olumsuz etkileri ise bireylerin kişisel ve mesleki gelişimini engellemektir. Ayrıca hayat seçimlerini ve planlarını belirli kalıp içerisinde gerçekleştirmektedir.

2.2. Duygusal Emek

2.2.1. Duygusal Emek Kavramı

Duygular organizasyon ve insan doğasının ayrılmaz bir parçasıdır (Glomb ve Tews, 2004). Hizmet sektöründe çalışanların duygu ve davranışlarının müşterilerde memnuniyet uyandırması için tasarlandığı aşıkardır. İşletmelerin kendi çıkarları için uyguladıkları duygu gösterim kuralları çerçevesinde, çalışanların duygularını kullanması ve yönetmesi nedeniyle “Duygusal Emek” kavramı ortaya çıkmıştır (Duman, 2017).

Duygusal emek kavramı ilk defa Amerikalı sosyolog Arlie Hochschild’in (1983) en bilinen eseri “The Managed Heart” kitabında tanıtılmıştır. Ampirik araştırmalara dayanarak, Hochschild (1983) “duygusal iş” ve “duygusal emek” kavramlarını ortaya atmıştır. Hochschild’in yaptığı çalışmalar giderek popüler hale gelmiş ve araştırmacılar tarafından farklı yaklaşımlar geliştirilmiştir. Bu kavramlar, bir kişinin özel alandaki duygusal davranışının özelliklerini, ev çevresini ve meslek alanını yansıtmaktadır. Duygusal çalışmalar hizmet sektöründe bulunan farklı mesleklerde araştırılmaya başlanmıştır. Bu durum Hochschild’in kavramlarının genişlemesine, iyileştirilmesine ve değiştirilmesine yol açmıştır. Artık her mesleğin belirli duygu ifadeleri bulunmakta, resmi veya gayri resmi olarak her meslek alanında duyguların yönetilmesi gerekmektedir (Vincent, 2011). Ashforth ve Humphrey (1993)’te, Morris ve Feldman ise (1996)’da duygusal emek yaklaşımlarını geliştiren ilk isimler arasındadırlar. Daha sonrasında ise Grandey (2000), Glomb ve Tews (2004), yıllarında duygusal emek hakkındaki fikirlerini paylaşan diğer önemli isimlerdir.

2.2.2. Duygusal Emek ile İlgili Yaklaşımlar

2.2.2.1. Hochschild’ın Yaklaşımı (1983)

Bu yaklaşıma göre, çalışanların duyguları örgütsel kurallara tabi tutulduğu ve ticarileştirildiği, örgütsel davranışın bir parçası olarak tanımlanmaktadır. Duyguları yönetme becerisi ise duygular pazarlanabilir bir ürün haline getirmiştir. Çalışanlar, işi daha başarılı bir şekilde tamamlamak ve prim gibi ödüller almak için duygularını daha iyi yönetme eğilimi göstermekte ve bu davranış duygusal çalışma olarak adlandırılmaktadır. Hochschild (1983) ampirik araştırmalarında, müşterilerle yüz yüze etkileşimde olduklarından dolayı hizmet sektörünü ele almış ve çalışanları ön planda tutarak konunun önemini vurgulamıştır.

Hochschild'ın (2003), en ünlü çalışması, uçuş görevlilerinin duygusal çalışmaları ile ilgilidir.

“Uçuş görevlileri açısından, bir hizmet veya hizmet sunmanın duygusal tarzı hizmetin bir parçasıdır... “iş sevmek” çalışmanın bir parçasıdır...”.

“Bu çalışma, bilinç, akıl, düşünce ve duyguların koordinasyonunu ve bazen tüm bireyselliklerimizin katılımını gerektirir... Bir uçuş görevlisi için bir gülüş, işinin önemli bir parçasıdır ve çalışmalarının bir kısmı yorgunluk ve sinirlerini gizlemektir, aksi halde iş başarısız olur” (Hochschild, 2003).

Hochschild'a (2003) göre kabin görevlisi her zaman mutlu görünmeli, anne gibi şefkat göstermeli ve müşterilerin rahat etmesini sağlamalıdır. Müşterilerini evine gelen bir misafir ve hatta arkadaşları olarak görmelidir. Havayolları şirketleri, uçuş görevlilerinin bu şekilde müşterilerini memnun ettikleri takdirde, hizmetlerini bir kez daha tercih edeceklerine inanmaktadırlar. Dolayısıyla duygusal emek, başka bir insanın duygularını etkilemek için kendi duygularını yönetme kabiliyeti gerektiren bir eylemdir. Hochschild, duygusal emeği tiyatro oyununa benzetmekle birlikte, yapılan hizmeti sahte, çalışanları aktör, müşterileri ise izleyici olarak tanımlamaktadır (Simonova, 2013).

Hochschild (1979), iki tür duygusal kültür normu belirlemiştir: duygu kuralları (feeling rules) ve duygu gösterim kuralları (display rules). Bunlardan ilki, duygu türünü, yoğunluğunu ve ihtiyaç olan süreyi, ikincisi ise duyguların ne zaman ve nasıl ifade edileceğini belirlemektedir.

Çalışanlar, örgütün beklentilerini karşılamak ve normlara uymak için yüz ifadelerine ve davranışlarına dikkat etmek zorundadırlar. Örgüt tarafından belirlenen duygu gösterim kurallarına uymak için mutlu bir maske gerektiğinde, kendi iç duygularına bakmaksızın, mutlu bir yüz ifade sergilemesi, yüzeysel davranış stratejisi (surface acting) uygulamıştır. Derin davranışta (deep acting) ise çalışanlar, kendisinden beklenen duyguları gerçekten deneyimleme çabasıdadır (Hochschild, 1979). Duygusal çalışma ise duygu kurallarına uymak ya da boyun eğmek için yapılan eylemlerdir. Gösterilen duygusal kibarlık ve sıcaklık, tüketici toplum tarafından hoş karşılanmaktadır. Çalışanlar, işletmenin belirlemiş olduğu ve duygusal kültür kurallarına uymak suretiyle gerçek duygularını bastırarak olması gereken duyguları canlandırmaktadırlar.

Çalışanlar tarafından gösterilen bu çabanın olumsuz sonuçlar doğurma ihtimali de vardır. Hochschild'a (2003) göre, yüzeysel davranış, çalışanların “gerçek” benliğinden yabancılaşmalarına yol açabileceği gibi derin davranış, çalışanların benliğinde değişikliğe yol açabilir. Hochschild (2003), bir örgüt kültürünün etkisi altında çalışanların duygularının değiştiğini (gülüşü, ruh hali, duygusu ya da tutum tarzının) bu duyguların bireyden daha fazla örgüte ait olduğunu vurgulamaktadır. Bununla birlikte, çalışanları duygusal emek alanında yoğun çalışmalara zorlayan işletmelerin baskısını negatif karşılayabileceklerini ve bu durumun duygusal uyumsuzluğa yol açtığını ve her türlü çatışmalara neden olabileceğini açıklamaktadır.

2.2.2.2. Ashforth ve Humphrey’in Yaklaşımı (1993)

Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild'ın aksine, daha gözlemlenebilir davranışları hedef almışlar ve çalışanları işletmenin dış yüzü ve işletmeyi temsil eden önemli bir varlık olarak tanımlamışlardır (Duman, 2017). Araştırmacılar duygulara odaklanmak yerine, sonuçta ortaya çıkan eyleme odaklanmışlardır. Çünkü hizmet kalitesinin en önemli belirleyicisinin çalışanların gözlemlenen davranışları olduğunu savunmuşlardır. Ayrıca duygusal görüntünün belirleyicilerinin (a) hizmet kalitesi; (b) etkileşimlerin kalitesi; (c) duyguların türü olduğunu belirlemişlerdir (Yegin, 2019).

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin ekstra emek ve çaba gerektirmediğini belirtmektedirler. Yüzeysel ve derin davranışın kendiliğinden olabileceğini ve bu nedenle ekstra çabaya gerek kalmadığını önermişlerdir. Bu bakış açısına göre, çalışanlar tekrar aynı duyguları yaşadıkları için bu davranışlar alışkanlık haline gelir ve fazladan çaba gerektirmez. Böylece, Hochschild'ın (1983) yüzeysel davranış ve derin davranış kavramlarına fazladan bir boyut daha eklemişlerdir: “Kendiliğinden oluşan ve gerçek duygular” (Ashforth ve Humphrey 1993). Araştırmacılar bazı duyguların doğal olarak hissedildiğini ve etkileşimlerde kolayca gösterildiğini ve her türlü oyunculuk yapma ihtiyacını ortadan kaldırdığını belirtmektedirler. Örneğin bir öğretmenin sevdiği öğrencisi okuldan ayrıldığında yaşadığı üzüntü gerçek ve samimi olması gibi (Beğenirbaş ve Basım 2013).

2.2.2.3. Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı (1996)

Morris ve Feldman (1996), duygusal emek kavramını başka bir yönden araştırmışlardır. Duygusal emeği ise “kişilerarası hizmet süreçlerinde, örgüt tarafından

arzu edilen duyguları ifade etmek için yapılan planlama ve kontrol eylemleri” olarak tanımlamışlardır (Polatçı, 2015).

Hochschild'ın (1983) iki boyutlu duygusal emek yaklaşımının, Ashforth ve Humphrey'in (1993) üç boyutlu duygusal emek yaklaşımın aksine, Morris ve Feldman (1996) duygusal emeğin dört boyutlu olduğunu belirtmektedirler:

1) İstenen duygusal ifadenin sıklığı: çalışanların duygusal gösterim kurallarına ne sıklıkta uyması gerektiğini gösterir.

2) Duygusal gösterim kurallarına dikkat edilmesi: Morris ve Feldman, dikkat arttıkça duygusal emek talebinin de arttığını öne sürmüşlerdir. Dikkatin ilk boyutu, “ne kadar güçlü ya da hangi büyüklükte duygu ile deneyimlenir ya da ifade edilir” anlamına gelen duygusal gösterimin yoğunluğudur (Morris ve Feldman, 1996). Etkileşim süresi, dikkatin diğer boyutudur. Morris ve Feldman, kısa duygusal görüntü örneklerinin, uzun duygusal görüntü örneklerinden daha az çaba gerektirdiğini ve dolayısıyla daha uzun sürenin daha fazla duygusal emek anlamına geldiğini iddia etmektedirler.

3) Gerekli olan duyguların çeşitliliği: gerekli duygular nötr, pozitif veya negatif olabilir. Gerekli duyguların çeşitliliği arttıkça, psikolojik enerji daha yüksek olur ve duygusal emek seviyesi de böylece artar.

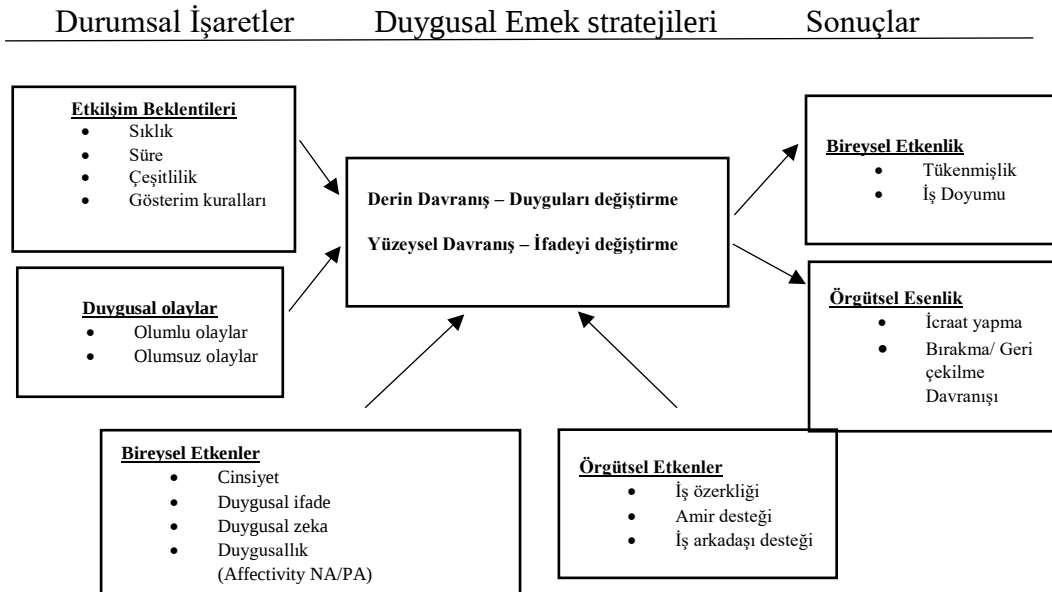
4) Tercih edilen duyguların yansımaları olarak ortaya çıkan duygusal uyumsuzluk: Gerekli duygu ile hissedilen duyguların uyuşmadığı ve sonuç olarak bir tutarsızlık yaşandığı anlamına gelir. Önceki araştırmacılar duygusal uyumsuzluğun duygusal emeğin sonucu olduğunu varsaymaktadırlar, ancak Morris ve Feldman (1996) bunu duygusal emeğin boyutlarından biri olarak kabul etmişlerdir. Onlar uyumsuzluk büyüdükçe, ihtiyaç duyulan duygusal çabanın arttığını ve duygusal uyumsuzluğun iş memnuniyetsizliğine ve duygusal tükenmeye yol açtığını öne sürmüşlerdir (Zaganjori, 2016).

2.2.2.4. Grandey'in Yaklaşımı (2000)

Grandey (2000), duygusal emeğin gelişimine katkıda bulunan başka bir araştırmacıdır. Hochschild (1983), duygusal emeğin nedenlerini ve sonuçlarını açıkça ortaya koyan bir model geliştirerek duygusal emeği yüzey ve derin davranış stratejileri açısından değerlendirmiştir. Bunun yanında Ashforth ve Humphrey (1993) gözlemlenebilir davranışlar ve duygusal görüntülere odaklanan bir model önermişlerdir.

Grande'ye (2000) göre ise bu yaklaşımlar eksik kalmıştır. Bunun nedeni duyguların önemini gözardı etmesidir. Buna ilave olarak Grandey, Morris ve Feldman'ın kavramsallaştırmasını hedef alan eleştiriler getirmiştir. Duygusal emeğin yalnızca sıklık, süre ve çeşitlilik açısından belirlenmesinin yetersiz olduğunu öne sürerek kendi kavramsallaştırmasını yapmıştır (Yegin, 2019). Önceki modellerin duygusal emek kavramını kapsamlı bir şekilde açıklayamadığını iddia eden Grandey, 1999'da doktora tezinde yer alan teorik bir modele entegre ettiği modelini duygu düzenleme teorisine dayandırmıştır (Gosserand, 2003). Grandey'e (2000) göre, duygusal emeği, öncüllerini ve sonuçlarını daha iyi anlamak için, bunu bir süreç olarak görmek ve adım adım analiz etmek gerekmektedir. Bu teoriye göre, bireyler duygularına göre dürtüsel ve otomatik olarak hareket etmezler. Hangi duygulara ne zaman sahip olacağına karar verebilirler ve bu duyguların hem deneyimini hem de ifadesini yönetebilirler.

Grandey (2000) yaklaşımı, bireylerin beklenen duyguları gösterirken yaşadıkları süreçler hakkında fikir sahibi olmaya yardımcı olmaktadır. Bu yaklaşım duygusal emeği bir süreç olarak tanımlamakla birlikte önceki teorileri içinde bulundurarak kapsamlı, bütünleştirici özelliğe sahip olduğundan bu araştırmada duygusal emek Grandey'in teorisine dayanarak tanımlanacaktır.



Şekil 1: Grandey'in Duygusal Emek Modeli (2000)

2.2.2.5. Glomb ve Tews 'ın Yaklaşımı (2004)

Duygusal emek literatüründeki yeni araştırmalardan biri Glomb ve Tews'un (2004) çalışmasıdır. Araştırmacılar DEELS (Discrete Emotions Emotional Labor Scale - Ayırık Duygular Duygusal İşgücü Ölçeği) adlı bir ölçüm aracı tasarlamaya çalışarak duygusal emeği “görüntü kurallarına uygun olarak hissedilebilen veya hissedilemeyen duyguların ifadesi” olarak tanımlamışlardır. Yazarların duygusal emeğin kavramsallaştırılması ile ilgili görüşleri Tablo 2’de özetlenmiştir.

Tablo 2.: *Duygusal Emeğin Kavramsallaştırılması (Glomb & Tews:2004)*

	Hissedilmeyen (not felt)	Hissedilebilen (felt)
Gösterilmeyen (no expressed display)	Hissedilmeyen, gösterilmeyen ifade (nothing felt or displayed) (1)	Bastırılmış ifade (appropriate suppressed display) (2)
Gösterilen (expressed display)	Uygun sahte ifade, yüzeysel (appropriate faked display) (3)	Uygun samimi ifade (appropriate genuine display) (4)

Tablo 2’ e göre duygusal emeğin yansımaları pozitif ya da negatif olabileceği gibi tüm kategoriler gösterim kurallarına göre uyum göstermektedir. Kategori 1’de duyguların hissedilmediğini ve sergilenmediği gösterilmektedir (Glomb & Tews, 2004), yazarlar bu kategoriyi de bir tür emek olarak göremekle beraber duygusal emek ölçütleri arasından çıkarmışlardır. 2. kategoride, olumsuz bir duygu hissedilir, ancak görüntülenmez (bastırılır). Kategori 3’te, olumlu duygular gerçekte hissedilmemelerine rağmen sahte olarak görüntülenir. Kategori 4’te, duyguların hem hissedildiği hem de ifade edildiğini göstermektedir (akt: Mahoney ve diğ. 2011). Bu yaklaşım Ashforth ve Humphrey’in (1993) yaklaşıyla davranışları vurgulamaları açısından benzerlik göstermektedir.

Bununla birlikte, bu yaklaşım mevcut bakış açılarından farklılık göstermektedir. Bu farklılıklar şöyle sıralanabilir: 1) Duygusal gösterim kurallarına uyarken meydana gelen hissedilen duygular dikkate alınmaktadır; 2) Gösterim kurallarına uymanın, istenen duyguyu göstermenin yanı sıra uygunsuz bir duyguyu göstermemeyi de içerebileceği

düşünülmektedir; 3) Gerçekten hissedilen duyguları hesaba katarak, gerçekten hissedilen duyguların emek gerektirdiğini savunmaktadır; 4) Olumlu ve olumsuz duygular arasında ayırım yapmaktadır; 5) Sadece duyguları değil bireyin ruh halini de dikkate almaktadır (Glomb & Tews, 2004).

Her ne kadar Glomb ve Tews 'ın (2004) yaklaşımı duygusal emek için kapsamlı, önerilen en güncel model olsa da Grandey'in (2000) modeli bu araştırmanın temeli olarak kabul edilmiştir. Bunun nedeni, Grandey'nin yaklaşımının duygusal emeğin tükenmişlik gibi sonuçlarının, iç süreç modeli sayesinde azaltmasıdır.

2.2.3. Duygusal Emek Stratejileri

Hochschild (1979, 1983) tarafından çalışanların duygusal davranışları “yüzeysel davranış” ve “derinlemesine davranış” stratejileri şeklinde iki farklı kategoride değerlendirilmiştir. Çalışanların gerçekte hissettikleri duyguların yansıması olarak bu iki tür davranış stratejisine Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından üçüncü bir tür olarak “samimi davranış” stratejisi eklenmiştir. Fakat çalışanların sergilediği samimi duygularla örgüt tarafından beklenen duygular arasındaki farklılıklar ve çatışmalara işaret eden “duygusal çelişki” (Morris ve Feldman, 1997) ve tükenmişlik gibi negatif etkiler bulunmadığından (Diefendorff vd., 2005) duygusal emek araştırmalarında sadece ilk iki tür davranış stratejisi ele alınmıştır.

Yüzeysel ve derin davranışın iş yükü ile olan diferansiyel ilişkilerini açıklayabilmek için çeşitli teorik argümanlar verilmiştir (Holman ve ark., 2008; Hulsheger ve Schewe, 2011). Duygusal emek stratejilerine bakıldığında yüzeysel davranış stratejisi çalışanların duygularını nasıl ifade ettiğiyle ilgilidir, derin davranış stratejisi ise çalışanların gerçekte ne hissettiği ile ilgilidir. Her iki davranış türünde de kişi tarafından bir duygusal çaba verilmektedir. Çünkü çalışanlar belli duygularını müşterilere belli standartlar çerçevesinde aktarmak mecburiyetindedirler.

Örgüt tarafından geliştirilen duygu gösterim kuralları belirlenmiş olup çalışanların da bu duygu gösterim kurallarına uymaları beklenmektedir. Fakat her çalışan doğası gereği bütün kuralları ifade edememektedir. Buna “duygusal sapma” adı verilmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987). Çalışanlar duygu gösterim kurallarını kabul etmez veya içten inanmazlarsa, beklenen (gerekli) davranışı bilinçli şekilde yapmazlar veya isteseler bile sergileyemezler. Bunun nedeni ise duygu gösterim kuralları ile ilgili yeterli bilgilerinin

olmaması, rehberliklerinin olmaması veya duygusal tükenme yaşamalarıdır. Bu nedenle, duygularını yönetmeleri neredeyse mümkün değildir. Diğer yandan samimi davranış söz konusu olduğunda istenilen duygular otomatik olarak hissedilebilir ve ifade edilebilir. Buna “duygusal uyum” adı verilmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987). Bu durum Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından da “kendiliğinden ve gerçek duyguların ifadesi” olarak adlandırılmıştır. Burada, çalışan zaten duygusal gösterim kurallarından bekleneni hissetmekte ve ona göre davranış sergilemektedir. Duygusal emek otomatik olarak zahmetsizce gerçekleştirilir ve deneyimlenir. Böylece, duygunun kendisini veya duygunun ifadesini düzenlemek için bilinçli düşünme çabasının az olduğu görülmektedir.

2.2.3.1. Yüzeysel Davranış ve Derin Davranış Stratejileri

Duygusal gösterim kurallarının yönetimi yüzeysel ve derin davranış yöntemleriyle gerçekleştirilmektedir (Totterdell ve Holman, 2003). İlk strateji yüzeysel davranış stratejisidir. Bu strateji kişisel gerçeğin bir parçası olarak değil, bir kılık maskesi olarak görülmektedir. Algılanan duygular örgütün kurallarından farklı olduğunda, çalışanlar dışsal performanslarını yalnızca yüz ifadeleri ve ses tonları aracılığıyla değiştirirken, içsel duygularını değiştirmeden hareket ederler. Grandey’e (2000) göre yüzeysel davranış stratejisi çalışanların hissedilen duygularını değiştirmeden dışa vurduğu tepkileri, duyguları manipüle etmeleri anlamına gelmektedir. Bu davranışta rutin bir işlem görülüyorsa söz konusu davranış otomatikleştirilebilir (örneğin, bir çağrı merkezi temsilcisi, hiçbir şey hissetmese de aramayı gülümseyerek cevaplayabilir). Diğer taraftan rutin bir işlem görülüyorsa, yüzeysel işlemi kasıtlı olarak başlatılabilir.

Hoshcshild (1983, 1979) çalışanların dışa dönük duygusal ifadelerini hissetmeye çalışmamalarını yüzeysel davranış olarak, buna karşılık gösterdikleri duyguları gerçekte hissetmeye çalışmalarını ise derin davranış olarak tanımlamaktadır. Hochschild’in (1983) araştırması, duygusal emek üzerindeki çalışmaların genellikle duygusal ifade kurallarına uymaya zorlanmanın stresli ve zararlı psikolojik etkileri olduğunu belirtmektedir.

Yüzeysel davranış stratejisini uygulayan çalışanların genellikle müşterilere veya meslektaşlarına olumlu davranması beklenir; bu durumda çalışanlar ya olumsuz duygularını bastırmakta ya da olumlu bir duyguyu taklit etmektedirler (Gosserand ve Dieffendorff, 2005). Yüzeysel davranış stratejisini sergileyen birey kendisini sahnede gibi hissederek ve örgüt tarafından beklenen duygusal ifade kurallarına göre yüz ifadelerini, ses tonunu, taklitlerini ve jestlerini ona göre ayarlamaya çalışmaktadır.

Dolayısıyla, böyle bir duygusal değişim ve şefkat yoğunluğu (Brotheridge ve Grandey, 2002; Morris ve Feldman) duygusal uyumsuzluğa (Ashforth, Kulik ve Tomiuk, 2008), memnuniyetsizliğe, duyarsızlaşmaya yol açabilmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002). Araştırmacılar, yüzeysel davranışın duygusal çatışmanın tezahürü olduğunu belirtmektedirler (Brotheridge ve Lee, 1998).

İkinci strateji aktif ve pasif derin davranış stratejisi olarak ikiye ayrılmaktadır. Aktif derin davranış stratejisinde hissedilen duygular örgütün duygu ifade kurallarına aykırı olduğunda, bireyler içsel duygularını bilinçli bir şekilde istenilen duyguları üretmek veya bastırmak için aktif düşünme ve hayal gücü aracılığıyla yönetirler. Böylece, içsel duygular kurumun ihtiyaç duyduğu duygularla eşleşir. Pasif derin davranış stratejisinde ise içsel duygular, örgütün duygu ifade kurallarıyla tutarlı olduğunda, bireylerin örgütün ihtiyaç duyduğu duyguları ifade ettiği anlamına gelir. Hochschild (1983) esas olarak aktif stratejiyi tartışmaktadır. Çünkü pasif derin davranış stratejisi duygusal çaba gerektirmemekte, buna karşılık aktif derin davranış stratejisi ise kasıtlı çabaya ihtiyaç duymaktadır (Qin Lv, Shi Xu & Hui Ji, 2012:90).

Yüzeysel ve derin davranış stratejileri hem olumlu hem olumsuz sonuçlar yaratabilmektedir. Yüzeysel davranışa kıyasla derin davranış başlangıçta daha çok çaba gerektirebilir. Çünkü bireylerin psikolojik dünyasını daha derin etkileyebilmektedir. Bununla birlikte duygusal uyumsuzluk ve buna bağlı stres yüzeysel davranış stratejisiyle karşılaştırıldığında çok daha az olabilir (Ağırman, 2012).

2.2.3.2. Samimi Davranış Stratejisi

Yukarıda bahsedilen stratejilere ek olarak, Ashforth ve Humphrey (1993) çalışanların duygusal emeği üçüncü bir şekilde kendiliğinden ve gerçek duygularla gerçekleştirdiklerini ileri sürmüşlerdir. Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005), doğal olarak hissedilen duyguların ifadesinin duygusal emek üzerine yapılan araştırmalara dahil edilmesi gerektiğini önermişler ve doğal olarak hissedilen duyguların ifadesi, duygusal emeğin etkili bir biçimi olduğunu belirtmişlerdir. Bu nedenle, samimi davranış stratejisini yüzeysel ve derin davranış stratejisi olmaktan farklı bir strateji olarak incelemişlerdir. Ulaştıkları sonuçlara göre, doğal olarak iş yerindeyken gerçekleşen duygusal ifade,

Çalışanların duygularını yüzeysel olarak kamufle etmeden ve derin duygularını değiştirmeden gerçek duygular ve otomatik duygusal düzenlemelerini yansıtmaktadır.

Zapf (2002) altını çizdiği samimi davranış stratejisinde bireyin örgütün gerektirdiği kuralları yerine getirmek için, uygun davranışlarda bulunacağına ve aynı zamanda i duygusal dünyada bağımsızlığını koruyacağına dikkat çekmiştir. Harris (2002) buna maksimum rasyonel davranış adını vermiştir.

2.2.4. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

Duygusal emeği etkileyen birek faktör bulunmaktadır. Bu faktörler: demografik, örgütsel ve durumsal faktörler adı altında gruplandırılmıştır.

2.2.4.1. Kişisel Faktörler

Duygusal emeği etkileyen en başta kişisel faktörler gelmektedir. Bunlar: yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışma durumu, empati, duygusal zekâ olarak belirlenmiştir. Çalışanların yaş faktörü duygusal emek sürecinde ve yönetiminde büyük bir etkiye sahiptir. Hochschild (1983) yaşın çalışanlar tarafından kullanılan tavır ve duygusal emeği gerçekleştirmek için uyguladıkları yöntemleri etkilediğini belirtmektedir. Dolayısıyla olgun çalışanlar, genç çalışanlara göre, yaşları nedeniyle daha yüksek duygusal emek deneyimine sahiptirler. Dahası, Hochschild (1983) yaşça büyük çalışanların, duygularını genç çalışanlara göre daha iyi yönettiklerini vurgulamıştır. Örneğin yıllarını örgüte vermiş bir yönetici, duygularını yöneterek, sakin kalarak müşteriye oluşan problemi çözerken; genç çalışan sabırsızlığını ve kızgınlığını müşteriye yansıtabilmektedir. Bu da örgüt ile müşteri arasında sorun yaratmaktadır. Duygusal emek başarısızlıklarında sadece yaş faktörünü ele alarak incelemek yanlış olacaktır ama yaş duygusal emeği etkileyen önemli faktörlerden biri olarak görülmelidir (Dahling, Perez 2010).

Dahling ve Perez'in 2009 yaptıkları araştırmalarında, hizmet çalışanlarının yaş değişkeninin duygusal emeği nasıl etkilediğini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Beklentilerine uygun olarak, yaşın derin davranış stratejisi kullanımı ve samimi olarak hissedilen duyguların ifadesi ile pozitif ve yüzeysel davranış ile negatif ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir. Gross ve dig. (1997) ise yaşlı insanların duygularının ve özgüvenlerinin

yaşla birlikte duygu düzenleme konusunda daha fazla beceri kazandıklarını belirtmektedir.

Aynı şekilde medeni durumun duygusal emek üzerinde etkiye sahip olduğu birçok araştırma bulunmaktadır. Bu araştırmalarda evli olan bireylerin başarı oranlarının, bekârlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Eroğlu, 2009). Özdemir ve diğ. (2013), yaptıkları araştırmaya göre evli çalışanların özel hayatlarında olduğu gibi, iş ortamlarında da bekarlara göre daha başarılı oldukları ortaya çıkmıştır.

Çalışma süresi, çalışanın örgüt içi sosyalleşme sürecinde önemli bir etkiye sahiptir. Çalışma süresi uzun olan çalışanların, iş yeriyle ve yaptığı işle ilgili deneyimlerinin fazla olması, daha kaliteli bilgiye sahip olmalarına ve örgütsel değerleri içselleştirmelerine imkân tanımaktadır. Bu durum aynı zamanda çalışanların örgütle bütünleşmesini sağlamaktadır (Oğuz, Özkul, 2016). Öz (2007) aynı şekilde duygusal emek alt boyutlarını incelemiş ve derinlemesine davranış stratejisiyle çalışma süresi arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Buna göre çalışma süresi fazla olan çalışanların daha fazla derinlemesine davranış sergilemeye eğilimli olduklarını ifade etmiştir (akt, Yanar, 2018).

Duygusal emeği etkileyen en önemli faktörlerden biri de cinsiyettir. Kadınların erkeklere göre daha sakin ve duygusal oldukları tespit edilmiştir (Güngör, 2009). Hochschild'e (2003) göre, kadınlar duygularına erkeklerden daha fazla dikkat ederler ve bu nedenle kadınlar duygularını daha kolay yönetir ve kontrol ederler. Ayrıca, kadınlar dış duyguları algılamaya ve duygularını bu yönde değiştirmeye meyilliyken, erkekler sıklıkla kendi iç duygularını ele alarak doğrudan gerçek duygularını yansıtır (Rafaelli, 1989). Hochschild (2003), olumlu duygular gerektiren işlerden dolayı kadınların, erkeklerden daha yetenekli olduğunu belirtmiştir. Bazı mesleklerde cinsiyet farklılığı gerektiren pozisyonların olduğunu dile getirmiştir. Örneğin, kadınlar daha çok hostes, sekreter ve hemşirelik gibi mesleklerde daha iyi faaliyet gösterirler ve bu meslekler, “kadın işi” olarak algılanmaktadır (Simonova, 2013).

Türkiye'ye bakıldığında, çağrı merkezlerinin sesi genellikle kadınlara aittir. Aşağıda belirtildiği gibi bu durumun bazı kültürel temelleri bulunmaktadır. Ancak, birçok işte kadınlardan beklenen duygusal yoğunluğu aynı işi yapan erkeklerden beklenmemektedir.

Türkay vd. (2011) tarafından yapılan bir araştırma da erkeklerin kadınlarla kıyasla daha yüksek yüzeysel davranış seviyesine sahip oldukları tespit edilmiştir. Erickson ve Ritter (2001) duygusal emeği olumlu, olumsuz ve tahrik edici duyguların yönetimi olarak görmekte ve ikinci boyutun tükenmişliği etkilediğini ortaya koymaktadırlar. Araştırmacılar, özellikle kadınlarda, bu etkiyle ilgili spekülasyonlar için yeterince destek bulamamışlardır. Kadınlar davranışlarını gizleyerek erkeklerden daha yüksek değerler gösterirken, olumlu ve olumsuz davranışların yönetiminde cinsiyet fark yaratmamaktadır.

Modern dünyada örgütler, rekabet üstünlüğü sağlamak ve cinsiyet rollerini göz ardı ederek, duygular üzerinde kontrol sağlamak için çalışanların kişisel özelliklerinde farklılıklara odaklanan stratejiler geliştirmelidirler. Kadınlar erkeklerden daha merhametli ve duygusaldırlar, uzlaşmaya eğilimlidirler, erkeklerin daha duyarsız olduğu ve pazarda daha rasyonel davranışın pazardaki başarı ile ilişkili olduğu iddia edilmektedir. Kurumların duygu ve davranışlarının, üretkenliği ve kâr artırma stratejileri doğrultusunda davranışlarının kâr için kullanımına odaklandığı tartışılmaktadır (Kart, 2011).

Son olarak duygusal zekâ faktörü, kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını gözlemleyerek ve değerlendirerek aldığı bilgileri, düşünceleri ve davranışları yönetme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Shipley vd., 2010). Salovey ve Grewal (2000) duygusal zekâ kavramını; duyguların algılanması, duyguların kullanılması, duyguların anlaşılması ve duyguların yönetimi gibi dört temel yeteneğe sahip olması gerektiğini savunurlar.

Bireyin duygusal zekâ seviyesi duygusal emeği üzerinde farklı etkiler yaratabilir. Birincisi, yüksek düzeyde duygusal zekaya sahip olan kişiler, düşüncelerine pozitif yön vermekte ve davranışlarına ortam hazırlamaktadırlar. Olumsuz duygusal deneyimler ise bu kişilerin yaşamalarını engellemektedir (Mikolajczak, vd., 2007). Bir kuruluştaki kişi daha yüksek bir maaş, ödül ve yüksek not alma gibi dürtülerle organizasyon tarafından beklenen olumlu duyguları sergileme, negatif görünmeme gayreti içerisinde. Bu yüzden, duygusal zekâ düzeyi yüksek olan çalışanlar, gerekli duyguları sergilemek için diğerlerinden daha az çaba harcarlar. İkincisi, duygusal zekâ empati ve başkalarının duygusal zekâsı yüksek olanların duygularını kontrol etme becerisini içerdiğinden, duygusal zekâ düzeyi yüksek olanların, müşterilerin duygularını geliştirmesi ve ikna etmesi daha kolay olacaktır. Dolayısıyla, duygusal zekâsı yüksek olan personel

müşterilerin olumsuz duyguları ile daha az karşı karşıya gelmekte ve böylelikle duygusal uyumsuzluk yaşamamaktadırlar. Üçüncüsü ise, çalışanlar zor bir müşteriyle karşı karşıya kaldıklarında yüksek duygusal zekanın geri dönüşü olan başkalarının duygularını yönetme becerisi, çalışanların yüzeysel davranıştan ziyade daha derin bir davranış stratejisi seçmesine neden olacaktır. Ayrıca derinlemesine davranışların duygusal uyumsuzluğu azalttığı da bilinmektedir.

2.2.4.2. Örgütsel Faktörler

Duygusal emeği etkileyen ikinci faktör örgütsel faktörlerdir. Bunlar: otonomi, duygusal gösterim kuralları ve sosyal destektir. Hackman ve Oldham'a (1976) göre otonomi, bir çalışanın, işinin gerektirdiği görev ve sorumluluklarının yerine getirilmesinde bağımsız ve özgürce hareket edebilme derecesi ve kullanılacak yöntemleri, planlama ve belirleme özgürlüğünün derecesini ifade etmektedir (Oral ve Kose, 2011). Scott ve diğerleri (2012), duygusal emek araştırmalarında, işine bağlı olarak yüksek düzeyde otonomiye sahip olan bireylerin, yüzeysel ve derin davranış stratejilerini sergilerken serbest olmaları durumunda işinin gerektirdiği bir şekilde çaba göstereceklerini belirtmişlerdir. Böylece otonomiye sahip çalışanların örgüt tarafından belirlenen duygusal davranış kurallarını başarılı şekilde gerçekleştirmektedirler.

Örgütün duygusal davranış kuralları, çalışma sırasında yönetilebilen ve düzenlenebilen, çalışanların üst ve astlarıyla, paydaşlarıyla iletişim sırasında davranışlarını belirleyen davranış kalıpları olarak adlandırılmaktadır (Hochschild, 2003). Duygusal davranış kuralları, sosyal yapı ve kültürel farklılıklar gibi bazı değişkenlere bağlı olarak değişebilir. Dolayısıyla bazı topluluklarda doğru görülen bazı duygusal davranışlar başka bir toplulukta görülmeyebilir. Bu nedenle örgütler ve bireyler duygusal davranışlarını kendi toplumuna has değişkenlere göre şekillendirmektedirler (Kaya, 2014). Duygusal davranış kuralları, çalışanların müşteri ile etkileşiminde örgüt tarafından tanımlanan kurallardır. Örgütler tarafından benimsetilen kalite ilkeleri bu kuralların oluşumunda büyük öneme sahiptir (Özkan, 2011).

Duygusal Davranış kuralları genellikle örgüt kültürünün içinde yer almakta ve çeşitli metaforlar aracılığıyla çalışanlara aktarılmaktadır. Yöneticiler tarafından kullanılan “Biz bir aileyiz” sloganı aslında bireyin nasıl hissetmesi gerektiğini

göstermektedir (Zapf, 2002). Gösterim kuralları ise örgüt tarafından belirgin kalıplar tasarlanarak uygulanmaktadır, örneğin çağrı merkezlerinde çalışanlarının iş süreçleri, belli zaman içerisinde telefonda müşterilerle nasıl iletişim kuracaklarını belirten standart cümleler yardımıyla gerçekleştirilmektedir.

Çalışanlara duygusal davranış kurallarını aktarma süreci Rafaelli ve Sutton (1987) tarafından, tasarlanmıştır. Bu süreç üç yöntemden oluşmaktadır: kurumun davranış kurallarını gösterip göstermeyeceklerine göre örgüt tarafından gerçekleştirilen işe alma, seçme süreçlerinde eleme yapılması yöntemlerinden ilkinin oluşturmaktadır. İkinci yöntem örgütün sosyalleşme yapısıdır, eğitimler, göstergeler ve kitaplar yardımıyla çalışanlara oluşan durumlarda beklenen ve istenmeyen duyguların öğretilmesidir. Üçüncü yöntem ise, ödül-ceza yöntemi ile çalışanlara kuralların içselleştirilmesidir.

Gösterilen duygular bastırıcı, farklılaştırıcı ve bütünleştirici olarak belirginleşmektedir. Bütünleştirici duygular çalışan ile müşteriye birbirleri hakkında pozitif düşünmesini ve olumlu hislerle birbirlerine bağlanmalarını sağlamaktadır. Bastırıcı duyguları temsil eden duygusal nötrülük ise otoriteyi ve tarafsızlığı yansıtmayı hedeflemektedir (Wharton ve Erickson 1993).

Duygusal davranış kurallarının çeşitliliği yapılan mesleklere göre farklılık göstermektedir. Gradney'in tanımıyla farklılaştırıcı duygular alacaklılardan, bastırıcı duygular terapist ve hakimlerden beklenmekte, bütünleştirici duygular ise ön ofis çalışanlarından yansıtılmaları beklenmektedir. Örneğin bir gardiyan ile belediye başkanının farklı gösterim kuralları sergilemektedir. Biri doğal halinden daha iyi görünmeye, öteki ise olduğundan daha korkunç olmaya çalışmaktadır (Eroğlu, 2013).

Son olarak sosyal destek, Hochschild (1983) iş arkadaşları tarafından yaratılan sosyal desteğin, hosteslerde duygusal bir rahatlama hissini yarattığını savunmaktadır. Bu görüşe paralel olarak, hizmet personelleri arasında sağlanan sosyal destek, insanları stresten koruyarak iş memnuniyetsizliğini gidermekte ve duygusal uyumsuzluğu azaltmaktadır (Grandey, 2000).

İşyerindeki sorunlar ve gerilimler büyük bir stres kaynaklarıdır (Oral ve Köse, 2011). Buna ek olarak, müşterileri ile dost olmak, gülümsemek zorunda olan bir çalışanın bunu normal standarttan daha fazlasını elde etmek için daha çok duygusal emek sarf etmesi gerekmektedir. Bu açıklamaya dayanarak, literatürdeki çoğu çalışma sosyal

desteğin duygusal emeğin olumsuz etkilerini azalttığı sonucuna varılmıştır. Chu (2002), çalışmasında, sosyal desteğin bireylerin iş tatminini yükselteceğini duygusal çelişkiyi azaltacağını belirtmektedir. Grandey (2000) ise sosyal desteğin bireyler üzerinde olumlu sonuçlar yaratacağını ve daha az duygusal çaba harcadıklarını belirtmektedir.

2.2.5. Duygusal Emeğin Yarattığı Sonuçlar

Duygusal emek araştırmalarına genel olarak bakıldığında, neredeyse hepsinin duygusal emeğin sonuçlarına odaklandıkları görülmektedir. Araştırmacıların çoğu olumsuz sonuçları hedeflemiş ve sonuçların çalışanı nasıl etkilediğini incelemiştir. Yapılan araştırmaların sonucu olarak, duygusal emeğin örgüt için olumlu sonuçlar yaratılırken, çalışanlar için ise olumsuz sonuçlar yarattığı (Grandey, 2000) ve duygusal emeğin olumlu sonuçlarının genelde derinlemesine davranışlarla alakalı olduğu, olumsuz sonuçlarının ise yüzeysel davranışlarla alakalı olduğu görülmüştür (Oral ve Köse, 2011; Yang ve Chang, 2008). Grandey (2000), duygusal emek sonuçlarını iki kategoriye ayırt etmiştir, bunlar: örgütsel sonuçlar ve kişisel sonuçlardır. Araştırmacının modeline göre örgütsel sonuçlar geri çekilme ile performans altında özetlenir. Kişisel sonuçlar ise iş tatmini ve tükenmişlik duyguları altında özetlenmektedir. Bu konu ile ilgili daha detaylı açıklamalar aşağıda yer almaktadır.

2.2.5.1. Duygusal Emeğin Örgüt Üzerindeki Sonuçları

Detaylı olarak araştırılmış olan duygusal davranış kurallarının, örgüt tarafından tasarlandığı daha önce belirtilmişti. Çalışanların bu kurallar çerçevesinde sergiledikleri duygusal emek çalışmaları örgüt için pozitif ve aynı zamanda negatif çıktılar üretebilmektedir. Duygusal emek çalışmaları, örgüt için hem kısa dönemli sonuçlar hem de zaman içinde yayılmış olan kazançlar elde etmesini sağlamaktadır (Rafaeli ve Sutton 1987). Örneğin çalışanlar duygusal emek davranış kurallarına uyarak anında satış yapabilmekte ya da etkileşimde olduğu müşteriyi davranışlarıyla etkileyip, müşterinin örgüte gönülden bağlanmasını sağlayabilmektedir. Böylece örgüt uzun dönemli kazançlar elde etmektedir. Ayrıca, kulaktan kulağa yayılan hizmet kalitesi örgüt için yeni müşteri akımını sağlamaktadır

Duygusal emek, müşterilerde istenen duyguları uyandırmaya yardımcı olur ve yüksek kaliteli müşteri hizmeti sağlar ve bu da örgütün piyasada olumlu algılanmasını sağlar (Ashforth ve Humphrey, 1993). Gross (1998) çaba gerektirse de derin davranışın çalışanların hissettikleri duyguların gerçek olduğuna müşterileri ikna ettiğini belirtmiştir. Böylelikle derin davranış örgüt için daha olumlu sonuçlar yaratmaktadır.

Her şeyin zıttı olduğu gibi duygusal emeğin örgüt üzerinde negatif sonuçları olduğu da aşîkârdır. Müşterinin hizmet beklentileri yüksek olduğunda, çalışanlar bu beklentilerini karşılamayabilmektedir (Güngör, 2009). Ayrıca çalışanlar tarafından sergilenen doğal olmayan yapay davranışlar müşteri üzerinde negatif reaksiyon yaratabilmektedir. Bunun yanında yapay davranışlar sonucunda önyargıları olan müşteriler aldıkları hizmetin eksik olduğunu düşünmektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Duygusal emek çalışanlar üzerinde strese ve tükenmişliğe yol açmaktadır. Bu durum yüksek çalışan devrine neden olmakta ve böylece örgütün hizmet kalitesi aşağı doğru düşmektedir (Güngör, 2009). Örgütün hizmet kalitesinin aşağı doğru düşmesi örgütün cirosunun düşmesine ve dolayısıyla rekabet sürdürülebilirliğini kaybetmesine yol açmaktadır (Tao, 2016).

2.2.5.2. Duygusal Emeğin Çalışanlar Üzerindeki Sonuçları

Hochschild (1983), çalışanların işin gerektirdiği duygusal emek çabasını sarf etmeleri gerektiğini belirtmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993) ise herhangi bir stres kaynağı görmeyerek çalışanların her gün yaptıkları rutin işlemler için herhangi bir çabaya gerek olmadan duygusal emek sergileyebileceklerini öne sürmektedir (Granday, 2000). Dolayısıyla, duygusal emek çalışanlar üzerinde hem pozitif hem de negatif etki yaratmaktadır. Araştırmacılara göre duygusal davranış kuralları çalışanların işini tam yapabilmesine yardımcı olmakta ve müşterilerle doğabilecek olası problemleri engellemektedir. Bu da çalışanların öz yeterlilik kabiliyetlerini yükseltmektedir. Yüksek öz yeterlilik düzeyine sahip çalışanlar ise özgüvenli ve işin yarattığı stres ile başa çıkabilmektedirler (Robbins ve Judge, 2007).

Duygusal emeğin başka bir pozitif etkisi ise, özellikle hizmet sektöründe müşteriler ya da tüketiciler üzerinde pozitif izlenimler sağlamasıdır. Çalışanlar kazandıkları

müşteriyi az çok tanımaya başladıklarında müşterilerin davranışlarını ve isteklerini daha iyi tahmin edebilmekte ve olası hoş olmayan durumları es geçebilmektedirler. Örgütler kazandıkları bu güveni, müşteri memnuniyetini ve sürekliliği çeşitli şekillerde ödüllendirmektedirler. Çalışanlar kazandıkları statü ve ödüller sayesinde yüksek iş tatminine ulaşabilmektedirler (Oral ve Köse, 2011). Kuşkusuz maddi kazanç, duygusal emeğin çalışanlara kazandırdığı en önemli sonuçtur. Örneğin hastalarına karşı empati göstermeyen doktor, müşterilerine gülümsemeyen satış temsilcisi ya da sert ve soğuk avukat müşterilerini kaybetmelerine neden olmakta ve bu da gelirin kaybedilmesiyle sonuçlanmaktadır.

Çalışanların gerçek duyguları ile sergiledikleri duyguların örgütün belirlediği duygusal davranış kurallarıyla uyum göstermesi hem çalışanların sağlığı açısından hem de örgüt açısından pozitif sonuçlar doğurmaktadır. Çünkü çalışanların iş ortamıyla uyum içinde olmaları stresten uzak olmalarına yardımcı olmaktadır. Bu durum çalışanların duygusal olarak sağlıklı kalmasına neden olmaktadır. Olumlu çalışma alanı çalışanların gereken pozitif duyguları hissetmesine biraz olsa da zorlamaktadır, böylelikle çalışanlar bir süre sonra bu duyguları kendileri hissediyormuş gibi algılamaktadır. Böylelikle hem fiziksel hem de psikolojik açıdan çalışan sağlığı korunmaktadır (Veenhoven, 1993).

Adelman'a (1995) göre ne kadar fazla çaba gerektirirse gerektirsin çalışanların arzu ettikleri işte çalışmalarının, örgütün duygusal emek davranışları açısından pozitif bulgulara ulaşılmıştır (akt. Wharton, 1999).

Bununla beraber, duygusal emeğin negatif sonuçlar yarattığına da değinmek gerekmektedir. Negatif sonuçlar araştırmacıların pozitif sonuçlara göre daha yoğun çalıştıkları konudur. İş doyumu ve tükenmişlik gibi negatif sonuçlar araştırmacılar tarafından en yaygın konular olarak ele alınmıştır (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Karaman, 2017; Göngür, 2009; Altan ve Özpehlivan, 2019).

Gösterilen duygular ile gerçekte hissedilen duygular arasında farklılık bulunduğu birey duygusal uyumsuzluk sendromuna yakalanmaktadır. Bu sendrom rol çatışması olarak adlandırılmaktadır. Örgüt taleplerinin kişisel değerlere aykırı olduğu durumlar, duygusal uyumsuzluğa neden olmaktadır. Stres kaynağı olan rol çatışması ise çalışanları tükenmişliğe sürüklemektedir (Abraham, 1998). İş ortamlardaki iletişim zayıflığı ya da yoğunluğu, iş temposunun düşük veya yüksek olması çalışan eğitiminin

göz ardı edilmesi ve iş ile ilgili fiziksel koşulların yetersizliği tükenmişlik sendromuna neden olan etkenlerdir (Akça, 2008).

Diğer taraftan iş yerindeki stresli ortamlar çalışan sağlığını psikolojik ve fiziksel olarak negatif etkilemektedir. Stres yaratan rol çatışmaları çalışanlarda anksiyete bozukluğu, depresyon ve sinir gibi hastalıklara neden olmaktadır. Bunların yanında tansiyon, uyku bozukluğu, mide sorunları, alkol, ilaç alışkanlıkları ve buna benzer fiziksel rahatsızlıkları ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca çalışan iş yerindeki bu stresli ortamdan kaçmak için kaytarma, işe geç gitme, hastalık gibi nedenlerle kendisini işten uzak tutma eğilimine girmektedir. Bu durum çalışanların iş tatmininin düşüşüne, motivasyon kaybına ve hatta yabancılaşma ve işten ayrılma sonuçlarına neden olmaktadır (Abraham, 1998; Güngör, 2009).

Çalışan değerlerinin örgüt tarafından karşılanması ve çalışan ihtiyaçlarının giderilmesi, ya da başka bir deyişle işle ilgili duyduğu haz ya da hissettiği duygusal doyum iş tatmini olarak adlandırılmaktadır (Izgar, 2008). Polatkan (2016) yılında öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmada duygusal emek ile iş tatmini arasında ilişki kurmaya çalışmıştır. Ulaştığı sonuçlara göre yüzeysel davranışların iş doyumunu üzerinde anlamlı etki etmediği, derinlemesine ve samimi davranışların ise iş doyumları üzerinde pozitif etki ettiğini tespit etmiştir (akt. Kaymak, 2018). Ek olarak Serin'in (2014) sağlık çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada da benzer bulgulara rastlamıştır. Aynı şekilde Chu (2002), Savaş (2012), Göç (2017) yaptıkları araştırmalarda yüzeysel davranış ile iş tatmini arasında ilişki bulunmadığını, derinlemesine ve samimi davranışların iş tatminini arttırdığını tespit etmişlerdir.

2.2.6. Duygusal Emek Cinsiyet İlişkisi

Çalışma hayatında bireylerin duygusal emeğini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bunlar bireysel (yaş, cinsiyet, duygusal zekâ vb.) ve örgütsel faktörler (yönetici, çalışma arkadaşları vb.) olarak karşımıza çıkmaktadır (Grandey, 2000). Ancak bütün faktörler arasında feministler tarafından en çok tartışma konusu olan ve duygusal emeğin kaynağını oluşturan faktör cinsiyet faktörüdür.

Bireylerin rollerini belirleyen en önemli faktör olmasından dolayı cinsiyet farklılıkları kadın ve erkeklerin tutum ve davranış biçimleri hakkında toplum içerisinde

beklentiler oluşturmaktadır (Kızanıklı, 2014). Birçok çalışmada ele alınan cinsiyet farklılıkları, sadece toplumsal rollerde değil iş yaşamında da önemli bir etken olarak görülmüş ve duygusal emek- cinsiyet araştırmalarının artmasına neden olmuştur.

Duygusal emeğin yoğunlaştığı sektör, hizmet sektörüdür. Ücretli hizmetin gittikçe yaygınlaşmaya başlaması hem özel sektörde hem de kamu sektöründe kadın personel sayısının artmasını sağlamıştır. Hizmet sektörünün “Dişileşmesi” stereotipleştirmeyi ortaya çıkarmaktadır; bunlar yatay ve dikey stereotipleştirme olarak ikiye ayrılmaktadır. Yatay stereotipleştirme, geleneksel olan kadın işleri olarak görülen; hemşirelik, sekreterlik, satış elemanlığı, öğretmenlik gibi meslekleri ifade ederken; Dikey stereotipleştirmede erkeklere atfedilen işler: mühendislik, teknoloji, bilim, yönetim gibi işlerdir. Dikey stereotipleştirme “Cam tavan” olarak bilinen, kadınların yönetsel becerilerinin ve belli pozisyonlarının üzerine çıkamaması anlamına gelmektedir (Özkaplan, 2009).

Bu konuyla ilgili Demirtaş, Yeşilyurt ve Gündüz (2020) “Türkiye’de Uluslararası İlişkiler disiplinde kadın akademisyen olmak üzere: cam tavanlar ve fildişi bodrumlar” adlı çalışma gerçekleştirmişlerdir. Araştırmada Türkiye’nin 7 bölgesinden, 22 şehirde Uluslararası ilişkiler bölümünde çalışan 58 kadın akademisyen ele alınmıştır. Eğitim düzeyleri erkekler ile aynı ve hatta daha üstün vasfa sahip olan kadınlar siyaset, eğitim veya özel sektör hangi sektör olursa olsun üst pozisyonlarda yer alama konusunda belli başlı görünmez engeller ile sınırlandırıldıklarını vurgulamaktadırlar. Bu durumun kadınların toplumsal rollerinden kaynaklandığını söylemektedirler. Kadınların erkeklerden fazla ev işleriyle uğraşmak zorunda kalmaları, çocuk ve büyüklerinin bakımıyla ilgilenmeleri, işlerinde yükselmelerine vakit bulamamalarına neden olmaktadır. Dolayısıyla, kadınların üst pozisyonlara çıkamamasının bazen de kendi kendilerine engeller koymalarından kaynaklandığını belirtmektedirler.

Erkeklerin kariyer merdivenlerini kadınlara göre daha hızlı tırmanmasının nedeni ise toplumun ataerkil olmasından kaynaklanmaktadır. Toplum bu ataerkil yapısından dolayı kadınları üst pozisyonlara layık görmemekte ve üst düzey görevleri erkeklere vermektedir. Erkeklerin uzun süre kendi aralarında paylaştığı üst konumlar eril kurumsal kültür olarak yıllar boyunca devam ettirilmektedir (Bourdieu, 2014).

Sonuç olarak Demirtaş ve ark., (2020) elde ettikleri bulgular neticesinde Uluslararası İlişkiler bölümünde çalışan kadın akademisyenlerinin çoğunun cam tavan ve fildişi bodrumlar sendromlarını yaşadıklarını tespit etmişlerdir ve kadın akademisyenlerinin büyük çoğunluğun cinsiyetçi söylem konusunda mağduriyet yaşadıklarını ortaya koymuşlardır.

Hochschild (2003) kadınların stati olarak alt kademelere atıldığını, arka planda tutulduğunu ve diğer kaynaklardan eksik bırakıldığını vurgulamaktadır. Bu durum kadınları duygu yönetimini daha iyi kavramaya ve geliştirmeye sevk etmiştir. Duygu yönetimi erkekler ve kadınlar için farklılık göstermektedir çünkü bireyler ait olduğu cinsiyete bağlı kültürel stereotipler çerçevesinde farklı roller üstlenmektedirler. Örneğin fke ve kızgınlıkla başa çıkma ve sabır gerektiren mesleklerde kadınlar doğaları gereği daha başarılıdırlar (rn. hosteslik, ocuk ve yaşlı bakımı). Erkekler ise sert tutum ve davranış gerektiren mesleklerde (rn, polislik, tahsildarlık, politika) kadınlara nazaran daha başarılıdırlar (Walsh ve Bartikowski, 2013). Müşterilerle yüz yüze iletişim gerektiren duygusal emeğin yoğun şekilde yaşandığı çalışma alanındaki işler ise çoğunlukla kadınlar tarafından yürütülmektedir. İşverenler bu bilgiyle hemfikir olup bu tür işlerde kadınları erkeklere göre daha çok isdihdam etmektedirler (Karaman, 2017).

Burada kültürel temeller önem taşımaktadır. Erkeğe ve kadına toplum tarafından atfedilen roller bağlamında birçok işlerde kadından beklenen duygusal çalışma yoğunluluğu, erkeklerden beklenmemektedir. Kadınların yaptığı hatalar ciddi olarak görülürken, erkeklerin yaptığı hatalar ise hafife alınabilmektedir (Man ve z, 2009). Bunun nedeni ise, hizmet sektöründe uyum, anlayış, sabır, bakım gerektiren nitelikler annelik ve dişilik özellikleri ile örtüştüğü için, kadınlar tarafından daha kolay sergilenmektedir. Kadınlara ait olan işler değersiz olarak algılanmakta ve düşük ücretli işler olarak görülmektedir (zkaplan, 2009). Nitekim servis elemanları, ağrı merkezleri vb. işlere bakıldığında çoğunlukla kadın çalışanlar istihdam edilmektedir. Bu işler çalışma saatleri yoğun, stresli ve düşük ücretli işlerdir. zkan (2013) “ağrı merkezlerinde duygusal emek ve örgütsel iletişim” adlı çalışmasında, ağrı merkezlerinde çalışan personel üzerinde yaptığı araştırmada, katılan 383 ağrı merkezi çalışanının %76’sı kadın çalışanlardan %24’ erkek çalışanlardan oluştuğunu belirtmiştir. zdemir ve ark. (2013) yılında yürüttükleri başka bir araştırmada ise Boyner firması bünyesinde ve müşteri hizmetlerinde çalışan 181 çalışanın duygusal emek davranışları ve müşteri

ilişkilerine olan etkilerini değerlendirmişlerdir. Çalışmada Boyner firması bünyesinde çalışanların %80,1'i kadın çalışanlar, %19,9'u erkek çalışanlar oluşturmaktadır. Dolayısıyla bu sonuç, çağrı merkezlerinde ve diğer hizmet alanlarında çalışan sayısının çoğunluğunun kadınlardan oluştuğu bilgisini doğrulamaktadır.

Ayrıca Özdemir ve ark., (2013) elde ettikleri bulgulara göre erkekler kadınlara nazaran daha çok yüzeysel davranış sergilemektedir. Erkeklerin bilişsel zekâ düzeylerinin yüksek olması ve iş sürecini sadece rasyonel fayda açısından değerlendirmeleri yaptıkları işi içselleştirmelerini zorlaştırmaktadır. Diğer yandan, kadınların duygusal zekâlarının güçlü olması nedeniyle duygusal farkındalıklarının ve duygularını yönetebilme becerilerinin yüksek olması, iş sürecine daha kolay adapte olmalarında etkili rol oynamaktadır. Derin davranış stratejisi açısından kadın ve erkeklerin arasında bir farklılık görülmemiştir. Bu da Hochschild'ın (1989) kadınların erkeklere kıyasla iş sürecinde duygularını daha iyi organize ettiklerini ve daha fazla duygusal çalışma yaptıkları bilgisini desteklemektedir (akt. Köksel, 2009).

Kadınlar iş ortamlarında erkekler tarafından gördükleri sert tutum ve davranış karşısında savunmasız bırakılmıştır. Dolayısıyla, kadınlar gördükleri bu olumsuz davranış karşısında daha fazla empati kurabilmekte ve erkeklere kıyasla olumsuz duyguları bastırmada daha yüksek başarı sağlamaktadırlar (Walsh ve Bartikowski, 2013). Kadınların gördükleri bu dışlama ve eşitsizlik “Soğuk ortam” kavramıyla açıklanmaktadır. “Soğuk ortam” kadınların işyerinde istenmedikleri algısını yansıtan davranışlar anlamına gelmektedir. Morris'in (2014) tanımıyla “Soğuk ortam” kadınların erkek meslektaşları tarafından hafife alınarak, ihmal edilmeleri, baskı görmeleri ve tacize uğramaları olarak nitelendirilmektedir (Demirtaş ve ark., 2020).

Hochschild (1983), duygusal emeği eril ve dişil yönden araştırdığı çalışmasında dişil duygusal emek özelliklerinin sadece kadınlar tarafından yansıtılmadığını erkeklerin de aynı zamanda otoriterliğe, baskıya, yıldırmaya yönelik eril duygusal emek özelliklerini sergilemelerini beklemektedir ifadesini kullanmıştır. Yazara göre erkeklerin de toplum tarafından kadınlar gibi olamasa da eleştirildiğini ve baskı gördüklerini belirtmek gerekmektedir.

Federiçi (2018), kadınlarla ilişkilendirilen “*duygulanımsal emek*” kavramını inceleyerek, duygulanımsal emeği cinsiyete dayalı bir kavram olarak değil, daha ziyade

emeğin nasıl etkileşim gösterdiğini yorumlamaktadır. Toplumsal cinsiyet temellerini oluşturan duygulanımsal emek kavramı ile “emeğin cinsiyetsizleşmesi” sonucunda erkeklerin de kadınlarla benzer duruma geldiklerini vurgulanmaktadır. Yani feminist bakış açısına dayanarak duygulanımsal emek, cinsiyetçi iş bölümünün sonlandırılmasına yol açmaktadır.

Yerli ve yabancı literatürde duygusal emek ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çok sayıda çalışma bulunmaktadır.

Bunlardan biri Erickson ve Ritter’a (2001) aittir. Hizmet sektörünü ele alarak 522 katılımcı üzerinde, cinsiyetin tükenmişlik ve özalgı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Elde edinilen sonuçlara göre erkeklerin ve kadınların duygusal deneyimlerinin çarpıcı biçimde benzer olduğu görülmüştür. Erkeklerin ve kadınların arasında duygusal deneyim açısından tek fark, erkeklerin iş ortamlarında kadınlardan daha fazla heyecan yaşamalarıdır. Duygusal emek ve duygusal deneyimlerine ek olarak Hochschild’ın ortaya attığı teoriye göre, kadınların istihdam yüzdesinin (%70) erkeklerden fazla olduğu (%54) ve kadınların insanlarla daha fazla ilgilendiklerini belirtmişlerdir. Erkeklerin ise kadınlara göre daha yüksek kademeli işlerde yer aldıklarını, yaşça kadınlardan büyük olduklarını ve bulundukları konumda daha uzun süreli çalıştıklarını tespit etmişlerdir. Fakat tükenmişlik boyutu açısından kadın ve erkekler arasında fark tespit edilmemiştir.

Simpson ve Stroh (2004) çalışanların işlerinin duygusal ifade içeriğini ve bu içeriğin cinsiyete göre nasıl değiştiğini incelemişlerdir. Araştırmada kadınların olumsuz duygularının bastırılmasını ve olumlu duyguların simülasyonunu gerektiren dişil görüntü kurallarına uyduklarını tespit etmişlerdir. Buna karşılık, erkeklerin daha çok olumlu duygularının bastırılmasını ve olumsuz duyguların simülasyonunu gerektiren eril görüntü kurallarını benimsedikleri sonucunu elde etmişlerdir. Ayrıca hem erkekler hem de kadınlar için dişil gösterim kuralları modelinin yarattığı duygusal uyumsuzluk işyerinde kişisel samimiyetsizlik duygusu ile pozitif korelasyon göstermiştir.

Akın ve diğ. (2013) Ankara ilinde 370 ilköğretim öğretmenin katılımıyla bir anket gerçekleştirmişlerdir. Araştırmanın sonuçları, Türk ilköğretim öğretmenlerinin çoğunlukla öğrencilerle olan ilişkilerinde samimi davranış sergilediklerini göstermiştir. Kadın öğretmenlerin derin ve yüzeysel davranış stratejilerini erkeklerden daha sık

kullandıklarını tespit etmişlerdir. Samimi davranış puanlarında ise kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Cottingham, Erickson ve Diefendorff (2014) yılında ABD'deki büyük bir Orta Batı hastanesinde çalışan 730 kayıtlı hemşireden (667 kadın ve 63 erkek) toplanan anket verilerini kullanarak. Hochschild'ın orataya attığı “statü kalkanı” yani hizmet sektöründe erkeklerin kadınlara göre daha az duygu yönetimi yapma gereksinimini açıklayan teoriye dayanarak, erkeklerin sadece daha az duygusal emek sergilemelerinin, yanı sıra bu durumdan faydalandıklarını vurgulamaktadırlar. Cinsiyetin, duygusal emeğin iki boyutu (yüzeysel davranış ve derin davranış kapsayan) ve iki sonuç ölçütü (iş tatmini ve ciro akışı) arasındaki ilişkiyi hafiflettiğini belirtmişlerdir. Sonuç olarak, erkek hemşireler, yüksek duygusal emek sergilediklerinde statü kalkanının avantajlarından yararlanarak olumsuz duyguların bastırılmasının negatif sonuçlarından korunabilmektedirler. Bu da kadın hemşirelere kıyasla daha yüksek iş doyumu ile ilişkilendirilmektedir.

Çetinkaya ve Şener (2016), Kırşehir ilinde faaliyet gösteren 12 kamu kurumunda çalışan 400 kişi ile gerçekleştirmişlerdir. Yaptıkları çalışmanın sonuçlarına göre erkeklerin duygusal emek puanlarının kadınlara göre daha yüksek olduğu, erkeklerin mesleklerini icra ederken daha fazla duygusal yük taşıdıklarını vurgulamışlardır. Ayrıca affetme puanlarının kadınlardan daha yüksek olduğu da saptanmıştır.

Güler ve Marşap (2018), duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin iş deneyimi ve cinsiyete göre farklılığını incelemek için 540 kişi üzerinde araştırma yapmışlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre cinsiyete dayalı işten ayrılma niyeti ve duygusal emek gösteriminde farklılık tespit edilmemiş; tükenmişlik boyutunun kadınlar üzerinde daha yüksek olduğunu; iş deneyimine göre tükenmişlik ve duygusal emek gösteriminde farklılık görüldüğü saptanmıştır.

Aslan ve Mert (2019) Gaziantep, Adana ve Osmaniye illerindeki dört ve beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde cinsiyet değişkenini araştırmışlardır. Elde ettikleri sonuçlarda kadınların erkeklerle kıyasla daha yüksek yüzeysel davranış sergilediklerini, erkeklerin ise kadınlarla kıyasla daha yüksek samimi davranış sergilediklerini tespit etmişlerdir.

Özgen (2010) tarafından yapılan çalışmada turizm işletmelerinde duygusal emek olgusu ele alınmıştır. Araştırmanın sonunda genellikle duygusal emek davranışlarının

sergilenmesinin gerekli olduğu görevlerde kadınların; olumsuz duygu gösteriminin gerekli olduğu görevlerde ise erkeklerin istihdam edildikleri tespit edilmiştir.

Başka bir çalışmada ise Taylor ve Tyler (2000) kaliteli hizmet sunmayı amaçlayan yönetsel girişimlerle şekillenen çağdaş havayolu endüstrisindeki hizmet çalışmalarının toplumsal cinsiyet sonuçlarına odaklanmışlardır. Araştırma uçuş personelleri ve telefonla satış yapan çalışanlar üzerinde uygulanmıştır. Araştırmanın sonunda yoğun şekilde duygusal emeğin gerektirdiği işlerin kadınlar tarafından daha başarılı şekilde yürütüldüğü ve bu nedenle firmaların eleman tercihi konusunda genellikle kadınları öncelikli olarak görmüştür.

Türkay ve ark. (2011) çalışmalarında motivasyonel ve yapısal etkenler bağlamında duygusal emek ve işe bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Nicel veri toplama yöntemlerinin uygulandığı çalışmada araştırmacılar tarafından bir ölçek tasarlanmıştır. Söz konusu ölçek 80'i bayan 79'u erkek toplam 159 katılımcıya uygulanmıştır. Araştırmanın sonunda yüzeysel duygusal emek gösterimi ile cinsiyet arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre erkeklerin daha yüzeysel davranışlarda bulundukları görülmüştür.

Wharton ve Erickson (1993) da araştırmalarında iş ve aile rollerinin ihtiyaç duydukları duygu yönetimi türlerine ve derecelerine göre nasıl değiştiğini göz önünde bulundurarak ve önceki duygu yönetimi tartışmalarını genişleterek iş-aile ilişkilerini her iki alandaki katılımcılar tarafından gerçekleştirilen duygu yönetimi perspektifinden araştırmışlardır. Araştırmacılar ayrıca iş-aile çatışması ve iş-aile rolü aşırı yüklemesinde cinsiyet farklılıklarına odaklanmışlardır. Araştırmanın sonunda kadınların hem ev ortamında hem de çalışma ortamında erkeklere kıyasla daha fazla duygu yönetimine başvurdukları görülmüştür.

Meier ve ark., (2006) ise kamu kurumlarında toplumsal cinsiyet ve duygusal emek olgusunu performans bağlantısında incelemişlerdir. Araştırmada Amerika Birleşik Devletleri'nde görev yapan kadın akademisyenlerin derslerine öğrencilerin daha çok katılım gösterdikleri görülmüştür. Bu durum akademisyenlik gibi duygusal emek gerektiren görevlerde kadınların daha başarılı olmalarına bağlanmıştır. Ayrıca kadın akademisyenlerin varlığının öğrencilerin performansını arttırdığı görülmüştür.

Başka bir araştırmada ise Basım ve ark., (2013) öğretmenlerin sahip oldukları kişilik özelliklerinin duygusal tükenme seviyelerine etkisi ve öğretmenlerin gösterdikleri duygusal emek davranışına aracılık rolünü incelemeyi amaçlamıştır. Bu temel amaç doğrultusunda Eskişehir ve Ankara’da görev yapan 798 ilk ve orta öğretim öğretmenlerine anket uygulanmış ve elde edilen veriler istatistiki analiz yöntemi ile çözümlenmiştir. Araştırmanın sonunda öğretmenlerin kişilik yapısının duygusal emeğin tüm alt boyutları ile duygusal tükenme üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal emek ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında pozitif yönde yüzeysel rol yapma ve doğal duygular arasında ise negatif yönde bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Diğer taraftan öğretmenlerin cinsiyetleri ile yüzeysel rol yapma davranışı arasında negatif; doğal duygu gösterimi arasında ise pozitif yönde bir farklılığın olduğu görülmüştür.

Kaya ve Özhan (2012) tarafından yapılan çalışma da tükenmişlik ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi konu edinmektedir. Buna göre araştırmada turist rehberlerinin harcadıkları duygusal emek ile tükenmişlik duyguları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmaya 147 turist rehberi dahil edilmiştir. Araştırmada duygusal emek davranışları yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranışlar olmak üzere üç boyutta incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda katılımcıların duygusal emek davranışları ile cinsiyetleri arasında bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Köse ve ark., (2011) araştırmalarında duygusal emek davranışının çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisini sağlık sektörü çalışanları örnekleminde ele almışlardır. Duygusal emek davranışı boyutlarının derinlemesine davranış, samimi davranış ve yüzeysel davranış olmak üzere üç boyutta değerlendirildiği çalışmaya Manisa ilindeki özel ve kamu hastanelerinde görevli olan 136 doktor katılmıştır. Araştırmanın sonucunda katılımcıların cinsiyetlerinin duygusal emeğin herhangi bir boyutu üzerinde etkili olmadığı görülmüştür.

Oral ve Köse (2011) ise çalışmalarında doktorların duygusal emek kullanımlarıyla iş doyumları ve tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmaya Manisa ilindeki hastanelerde görev yapan 136 doktor katılmıştır. Araştırmanın sonunda yüzeysel davranışın çalışanların tükenmişlik duygularını arttırdığı ve iş doyumlarını düşürdüğü görülmüştür. Bunun yanında derinlemesine davranışlar ile iş doyumunu ve tükenmişlik arasında ise herhangi bir ilişki tespit edilememiştir. Araştırmanın sonunda

ayrıca katılımcıların cinsiyetleri ile duygusal emek ölçeği alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, çaba harcama ve duyguları bastırma faktörleri arasında herhangi bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla duygusal emeğin cinsiyete bağlı olarak farklılaşmadığı belirtilmiştir.

Çağrı merkezlerinde örgütsel iletişim ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen Özkan (2013) araştırmasına 383 çağrı merkezi çalışanını dahil etmiştir. Araştırmada katılımcılara beş bölümden oluşan bir anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda çağrı merkezlerinin duygusal emeğin yoğun şekilde kullanıldığı çalışma alanlarından birisi olduğu görülmüştür. Ayrıca duygusal emek süreci ile ilişkili olarak çalışanların duygusal uyusuzluklarının yüksek ve örgütsel iletişim duygularının ise düşük olduğu görülmüştür. Bunun yanında araştırmada katılımcıların duygusal emek davranışlarının cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Başka bir araştırmada ise Cheung ve Tang (2010) cinsiyet, yaş ve duygusal emek stratejilerinin çalışanları iş çıktıları üzerindeki etkisini inceledikleri araştırmalarına 442 Hong Kong ve Çinli servis çalışanı dahil edilmiştir. Kesitsel, araştırma modeli ile yapılan çalışmanın sonunda katılımcıların yaşlarının doğal duyguların ifade edilmesi ve derin davranma üzerinde etkili olduğu; ancak yüzeysel davranmayı etkilemediği görülmüştür. Bunun yanında cinsiyetin ise yalnızca yüzeysel davranmayı etkilediği ve buna göre erkeklerin kadınlara kıyasla daha fazla yüzeysel davranışlar sergiledikleri görülmüştür.

Torland (2011) ise Avustralya'da istihdam edilen macera turu liderlerinin işlerine yaptıkları duygular açısından cinsiyet farklarını incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın verileri nicel çevrimiçi anket yoluyla toplanmıştır. Araştırmanın bulgular, derin oyunculuğun macera turu liderlerinin iş doyumu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğunu gösterse de yüzey oyunculuğu ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Cinsiyete ilişkin olarak, erkekler ve kadınlar arasında yüzey etkili, derin etkili, iş tatmini veya yüzey etkili ve derin etkili iş doyumu üzerindeki etkisi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. araştırma genel olarak kadınların duygularını yönetmede daha iyi olduğunu ve erkeklerden duygusal olarak daha zeki olduklarını öne süren araştırmaların aksine, erkek macera turu liderlerinin, kadın macera turu liderleri gibi duygularını yönetme konusunda yetkin olabileceğine vurgu yapmaktadır.

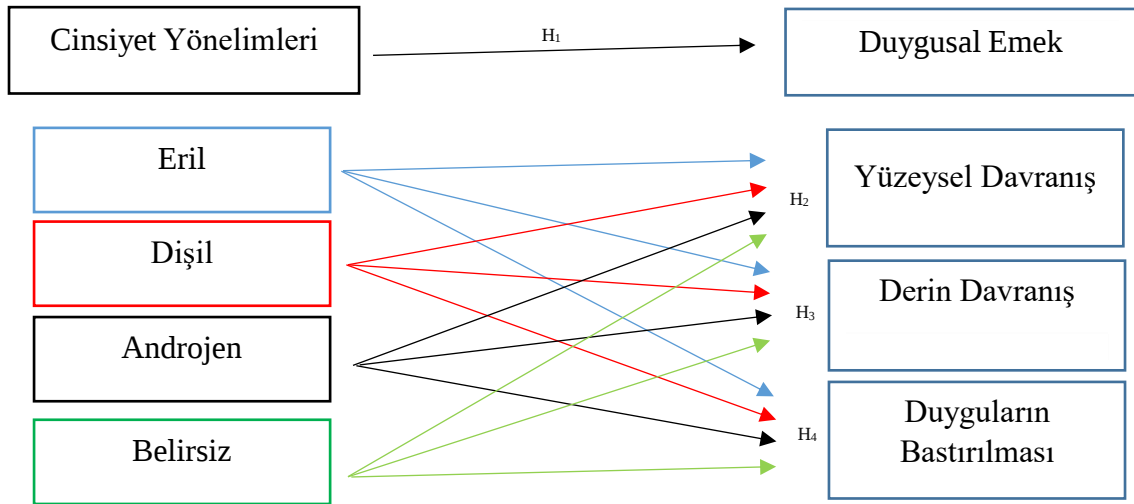
3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu tez çalışmasında, duygusal emek ve cinsiyet yönelimlerin kavramları daha önce yapılan çalışmalar ışığında, tezin araştırma sorularına bağlı olarak incelenmiş, ardından, çalışmanın hipotezleri oluşturulmuştur. Veriler hipotezler doğrultusunda toplanmış ve test edilmiştir.

Bu bölümde, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırma modeli ve hipotezlerine, veri toplama araçlarına yer verilmiştir.

3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezler



Yukarıdaki modelden yola çıkarak cinsiyet yönelimlerinin: eril, dişil, androjen ve belirsiz alt boyutlarının duygusal emek: yüzeysel, derin ve samimi davranış alt boyutları üzerinde etkisini araştırmak amacıyla kurulan hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₁: Cinsiyet Yönelimlerinin Duygusal Emek üzerinde İstatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: Cinsiyet yönelimlerinin: eril, dişil, androjen ve belirsiz kimliğe sahip bireylerin yüzeysel davranış alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Cinsiyet yönelimlerinin: eril, dişil, androjen ve belirsiz kimliğe sahip bireylerin derin davranış alt boyutunun üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: Cinsiyet yönelimlerinin: eril, dişil, androjen ve belirsiz kimliğe sahip bireylerin duyguların bastırılması davranış alt boyutunun üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₅: Eğitim seviyesine göre cinsiyet yönelimleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark vardır.

H₆: Hizmet süresinin cinsiyet yönelimleri bazında duygusal emek seviyesi ve ona bağlı alt boyutları arasında anlamlı fark vardır.

H₇: Medeni hâlin cinsiyet yönelimleri bazında duygusal emek seviyesi ve ona bağlı alt boyutları arasında anlamlı fark vardır.

Hipotezler test edilerek elde edilen bulgular analiz bölümünde detaylı şekilde yorumlanmıştır.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye genelinde üst düzey pozisyonlarda görev yapan kişiler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise literatürce de desteklenmesi sebebiyle duygusal emeğin en çok ve yoğun yaşandığı hizmet sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Bu kapsamda LinkedIn sosyal platform aracılığıyla 2655 kişiye anket gönderilmiştir. 30.10.2019 – 18.05.2020 tarihleri arasında 569 anket geri dönüş alınmıştır. Anketler arasından hizmet sektöründe çalışanlar ayrılarak 398 ankete ulaşılmıştır.

3.4. Veri Toplama Aracı

İş yaşamındaki kadın ve erkeklerin hangi cinsiyet yönelimine sahip olduklarını ve duygusal emek açısından nasıl etkilendiklerini amaçlayan bu araştırma, cinsiyet özelliklerini belirlemek amacıyla Bem Cinsiyet Rolü Envanterinin BCRE (Dökmen, 1999) Türkiye'ye uyarlanmış versiyonu kullanılmış ve ifadeler değiştirilmeden düzenlenmiş, daha sonrasında ise aynı bireylerin duygusal emek davranışlarını ölçmek amacıyla Duygusal Emek Ölçeği (Pala ve Sürgevil, 2016) uygulanmıştır. Veri toplama aracı ekte sunulmuştur (Bkz EK-1).

3.5. Kullanılan Analiz Teknikleri

İstatistiksel analizlerde hizmet sektöründe 398 çalışana ait anket verileri incelenmiştir. Verilerin analizleri IBM SPSS Statistic 26, IBM AMOS 23 paket programları ve R Studio 3.6.2 yazılımı ile gerçekleştirilmiştir. R Studio yazılımında analizler stats paketi ile yapılmıştır.

Öncelikle AMOS yazılımında “BEM Cinsiyet Rolü Envanteri” ve “Duygusal Emek Ölçeği” ölçeğine Doğrulamalı Faktör Analizleri uygulanarak, ölçeğe ait alt boyutlar ve bu boyutlara ait maddeler tespit edilmiştir. Daha sonra SPSS’de Cronbach Alpha analizi ile ölçeklere ait güvenilirlikler değerlendirilmiştir.

Geçerlilik ve güvenilirlik düzeyleri yeterli seviyede çıkan ölçeklerin puanlamaları hesaplanmıştır. İlgili maddelere verilen cevapların toplamaları alınarak, katılımcıların ölçek puanları hesaplanmıştır.

BEM Cinsiyet rolü envanteri ile katılımcıların dişilik ve erillik puanları hesaplandıktan sonra bu puanların ortancaları hesaplanmıştır. Bu ortanca değerlere göre katılımcılar androjen, eril, dişil ve belirsiz cinsiyet rolü gruplarına dağıtılmıştır.

- Her 2 puanı iki ortancaya eşit veya üstünde olanlar androjen olarak tanımlanmıştır.
- Erillik puanı, dişilik puanı ortancasının altında, erillik puanı ortancasına eşit veya üstünde olanlar eril olarak tanımlanmıştır.
- Dişilik puanı, dişilik puanı ortancasına eşit veya üstünde, erillik puanı erillik puanı ortancasının altında olanlar dişil olarak tanımlanmıştır.
- Her 2 puanı iki ortancanın altında olanların cinsiyet rolü belirsiz olarak tanımlanmıştır.

Çalışma hipotezleri test edilirken öncelikle test edilecek grupların örneklem sayıları dikkate alınmış, 30’un altında örneklemi olan grubun bulunduğu durumlarda parametrik olmayan testler kullanılmıştır (Sümbüloğlu, 2017). Yeterli örneklem sağlandığı durumlarda, grup ve değişken bazından normal dağılım ve varyans homojenliği varsayımları incelenmiştir. Normal dağılım varsayımı için Shapiro Wilks testi, varyans homojenliği varsayımı için Levene testi kullanılmıştır. Normal dağılım şartının sağlanmadığı durumlarda diğer varsayım aranmamıştır.

Varsayımlara uygunluk görülen 2 gruplu değişkenlerde, puan ortalaması karşılaştırılması Bağımsız T Testi ile yapılmıştır. Uygunluk görülmediği durumlarda ise Mann Whitney U testi tercih edilmiştir. Varsayımlara uygunluk görülen 3 ve daha fazla gruplu değişkenlerde, puan ortalaması karşılaştırılması Tek Yönlü Varyans Analiz (ANOVA) ile yapılmıştır. Fark görülen değişkenlerin 2'li grup karşılaştırmaları ise Bonferroni, testi ile gerçekleştirilmiştir. Varsayımların karşılanmadığı durumlarda çoklu karşılaştırılma için Kruskal Wallis testi tercih edilmiştir. Fark görülen değişkenler için 2'li grup karşılaştırmaları, Dunn's post hoc testi ile gerçekleştirilmiştir. 2 bağımsız faktörün birlikte bulunduğu ve etkileşimlerinin incelendiği analizlerde yeterli örneklem olmaması sebebi ile Friedman Sıralamalı 2 yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Kategorik değişkenler için gruplar arası dağılımları karşılaştırılırken En Çok Olabilirlik Oranı (Likelihood Ratio) istatistiği kullanılmıştır.

Tüm analizlerde anlamlılık düzeyi 0,05 olarak kabul edilmiştir.

3.6.Verilerin Analizi

Çalışmanın bu bölümünde güvenilirlik analiz sonuçlarına, katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgulara ve çalışmaya yönelik bulgulara yer verilmiştir.

3.6.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Tablo 3. Demografik İstatistikler tablosu

N=398		n	%
Cinsiyet	Erkek	198	49,7
	Kadın	200	50,3
Yaş	18-25	94	23,6
	26-35	165	41,5
	36-45	96	24,1
	46 ve üstü	43	10,8
Eğitim Seviyesi	Lise	28	7,0
	Yüksek Okul/ Lisans	270	67,8
	Yüksek Lisans	87	21,9
	Doktora	13	3,3
Medeni Hâl	Bekar	228	57,3
	Evli	170	42,7
Hizmet Süresi (Yıl)	1-5	146	36,7
	6-10	76	19,1
	11-15	75	18,8

16 ve üstü	101	25,4
------------	-----	------

Çalışmaya katılan 398 kişiye ait demografik bulgular Tablo 3'te gösterilmiştir. Buna göre katılım gösterenlerin cinsiyet dağılımı, kadınlarda %50,3 erkeklerde %49,7 olmak üzere birbirine çok yakındır. Yaş dağılımlarında ise %41,5 ile en çok katılım 26-35 yaş grubundadır. Onları %24,1 ve %23,6 gibi benzer oranlarla 36-45 ve 18-28 yaş grupları takip etmektedir. En az katılım ise (%10,8) 46 ve üstü yaş grubundandır. Her 3 katılımcıdan yaklaşık 2 tanesi yüksek okul veya lisans mezunu iken %21,9'luk bölümü yüksek lisans mezunları oluşturmaktadır. Lise mezunlarının oranı %7, doktora mezunlarının ise %3,3'tür. Çalışmaya katılanların %57,3'lük kesimini bekar bireyler, geriye kalan %47,7'lik kısmını ise evliler oluşturmaktadır. Çalışmaya en çok 1-5 yıl arasında tecrübeye ait çalışanlar katılım göstermiştir. (%36,7) 6-10 ve 11-15 yıl arasında kıdem sahiplerinin dağılımı sırasıyla %19,1 ve %18,8 ile birbirine çok yakındır. Katılımcıların geriye kalan yaklaşık dörtte birlik kısmını ise 16 yıl ve üstünde en çok kıdeme sahip çalışan grubu oluşturmaktadır.

3.6.2. Ölçeklerin Yapı Geçerliliğine İlişkin Analizler

3.6.2.1. Bem Cinsiyet Rolü Envanteri İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

Bem Cinsiyet Rolü Envanterine verilen cevaplar, ölçeğin yapısal geçerliliğini ölçebilmek adına doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Maddelerin faktör yükü değerleri ve DFA modelinin uyum iyiliği indeks değerleri kıstas alınarak çalışmaya dahil edilecek maddeler tespit edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 4'te ve Tablo 5'te paylaşılmıştır.

Tablo 4. Bem Cinsiyet Rolü Envanteri için DFA Sonucunda Oluşan Faktör Yükleri

Madde No.	Madde	Dişilik	Erillik
		Faktör Yüğü	
Eril_2	32) Baskın, tesirli.		0,512
Eril_3	24) Cömert.		0,443
Eril_6	13) Etkileyici, güçlü.		0,733
Eril_7	39) Girişken.		0,587
Eril_8	7) Gözü pek.		0,64
Eril_9	11) Güçlü kişiliğe sahip.		0,751
Eril_10	17) Hırslı.		0,487
Eril_11	35) İdealist.		0,524

Tablo 4.(Devamı) Bem Cinsiyet Rolü Envanteri için DFA Sonucunda Oluşan Faktör Yükleri

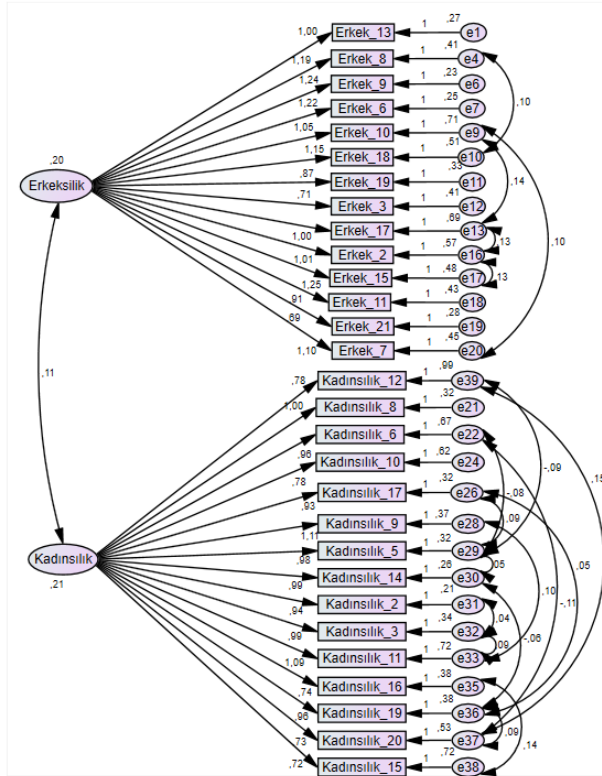
Eril _13	1) Kendine güvenen.	0,654
Eril _15	33) Lider gibi davranan.	0,625
Eril _18	19) Riski göze almaktan çekinmeyen.	0,583
Eril _19	21) Kendi fikrini savunan.	0,557
Eril _17	26) Otoriter.	0,471
Eril _21	37) Sözünde duran.	0,501
Dişil _2	20) Anlayışlı.	0,683
Dişil _3	18) Başkalarının ihtiyaçlarına duyarlı.	0,613
Dişil _5	23) Cana yakın.	0,619
Dişil _6	38) Çocukları seven.	0,472
Dişil _8	40) Fedakar.	0,628
Dişil _9	25) Gönül alan.	0,639
Dişil _10	34) Hassas.	0,413
Dişil _11	16) İncinmiş duyguları tamir etmeye istekli.	0,507
Dişil _14	22) Merhametli.	0,662
Dişil _15	6) Namuslu.	0,364
Dişil _16	12) Sadık.	0,481
Dişil _17	29) Sevecen.	0,599
Dişil _19	10) Tatlı dilli.	0,579
Dişil _20	8) Yumuşak, nazik.	0,415

40 maddelik Bem Cinsiyet Rolü Envanteri üzerinden doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda yeterli faktör yüküne sahip olmamaları nedeniyle ya da uyum iyiliği ölçütlerine karşılama amacıyla 6 madde erillik ölçütünden 6 madde dişilik ölçütünden olmak üzere toplam 12 madde araştırmadan çıkarılmıştır. Analize dahil edilen 28 maddenin sahip oldukları faktör yükleri Tablo 4'te paylaşılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda maddelerin faktör yüklerinin en az 0,30 veya üzerinde olması gerekir. (Holmes-Smith 2000) Buna göre 28 maddenin tamamı kendi ölçeği ile yeterli oranda faktöleşmektedir.

Tablo 5. Bem Cinsiyet Rolü Envanteri için DFA Modeli Uyum İyiliği Ölçütleri ve Hesaplanan Değerler

Uyum İyiliği İndeksleri	Ölçütler	Değerler
χ^2/sd (863,867 /358)	< 5	2,413
RMSEA	$0,00 \leq RMSEA \leq 0.10$	0,060
RMR	$0,00 \leq RMR \leq 0.10$	0,050
GFI	$0,80 \leq GFI \leq 1.00$	0,866
CFI	$0,80 \leq CFI \leq 1.00$	0,868
NFI	$0,80 \leq NFI \leq 1.00$	0,796
AGFI	$0,80 \leq NFI \leq 1.00$	0,837

28 madde DFA sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 5’te paylaşılmıştır. Tabloda verilen ölçütlere göre değerlerin tamamı kabul edilebilirdir. (Tabachnick ve Fidell, 2007; Sümer, 2000; Uzun, Gelbal ve Öğretmen, 2010; Hair et al., 2009). Buna göre model veri uyumu yeterli seviyededir.



Şekil 2. Bem Cinsiyet Rolü Envanteri İçin DFA Modeli (Temsilen)

Şekil 2’de görülen e1, e2 şeklindeki ifadeler modeldeki hata terimleridir.

Tek yönlü oklardaki sayılar o maddenin bağlı olduğu değişkendeki regresyon ağırlığını, çift yönlü oklardaki sayılar ise iki değişken arasındaki kovaryans oranını gösterir.

3.6.2.2. Duygusal Emek Ölçeği İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

Tablo 6. *Duygusal Emek Ölçeği İçin DFA Sonucunda Oluşan Faktör Yükleri*

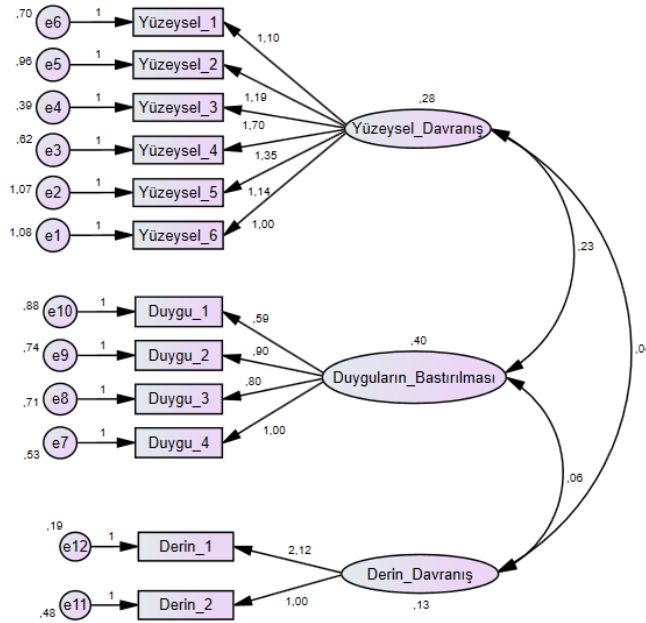
		Yüzeysel Davranış	Duyguların Bastırılması	Derin Davranış
Madde		Faktör Yüğü		
Yüzeysel_1	İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.	0,571		
Yüzeysel_2	Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.	0,54		
Yüzeysel_3	Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.	0,824		
Yüzeysel_4	Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.	0,67		
Yüzeysel_5	İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.	0,504		
Yüzeysel_6	İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuşum gibi yaparım.	0,455		
Duygu_1	İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.		0,368	
Duygu_2	Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.		0,55	
Duygu_3	Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.		0,515	
Duygu_4	İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım		0,656	
Derin_1	Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.			0,872
Derin_2	Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.			0,462

12 maddelik Duygusal Emek Ölçeği üzerinden doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda maddelerinin tamamının en az 0,36 seviyesinde olacak şekilde kendi boyutunda faktör yüküne sahibi olduğu görülmektedir. Buna göre maddelerin tamamı yeterli faktör yüküne sahiptir ve analize dahil edilmesinde bir sakınca yoktur (Holmes-Smith 2000).

Tablo 7. Duygusal Emek Ölçeği İçin DFA Modeli Uyum İyiliği Ölçütleri ve Hesaplanan Değerler

Uyum İyiliği İndeksleri	Ölçütler	Değerler
χ^2/sd (187,277 / 51)	< 5	3,672
RMSEA	$0,00 \leq RMSEA \leq 0.10$	0,082
RMR	$0,00 \leq RMR \leq 0.10$	0,073
GFI	$0,80 \leq GFI \leq 1.00$	0,918
CFI	$0,80 \leq CFI \leq 1.00$	0,861
NFI	$0,80 \leq NFI \leq 1.00$	0,822
AGFI	$0,80 \leq NFI \leq 1.00$	0,874

Tablo 7 incelendiğinde, yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen verilere göre veri seti ile Duygusal Emek Ölçeği modelinin yeterli seviyede uyum sağladığı görülmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2007; Sümer, 2000; Uzun, Gelbal ve Öğretmen, 2010; Hair et al., 2009).



Şekil 3. Duygusal Emek Ölçeği İçin DFA Modeli (Temsilen)

Şekil 3'te AMOS programı yardımı ile elde edilen duygusal emek ölçeğine ait DFA modelinde, yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış arasındaki değerler, 3 boyutunun arasındaki standardize edilmiş korelasyon değerleridir. Boyutlar ile

onları oluşturan maddeler arasındaki standardize edilmiş çözümleme değerleri ise maddelerin bağlı oldukları boyutları ne oranda temsil edebildiklerine dair bilgi verir.

3.6.2.3. Duygusal Emek Boyutları İçin Korelasyon Analizi

Duygusal Emek Ölçeği alt boyutları arasındaki ilişkinin derecesi ve yönü Pearson korelasyon katsayısı ile değerlendirilmiştir.

Tablo 8: *Duygusal Emek Boyutları için Korelasyon Analizi*

	Yüzeysel Davranış	Duyguların Bastırılması
Duyguların Bastırılması	r ,420	
	p ,000*	
	N 398	
Derin Davranış	r ,115	,170
	p ,022*	,001*
	N 398	398

Pearson Korelasyon Testi

*0,05 düzeyinde anlamlı p değeri

Anlamlı bulunan ilişkilerin gücü aşağıdaki aralıklara göre yorumlanabilir (Kalaycı, 2006).

r	iliski
0,00-0,25	Çok zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok yüksek

Buna göre;

- “Duyguların Bastırılması” ve “Yüzeysel Davranış” boyutları arasında zayıf derecede pozitif korelasyon,
- “Derin Davranış” ve “Yüzeysel Davranış” boyutları arasında çok zayıf derecede pozitif korelasyon,
- “Derin Davranış” ve “Duyguların Bastırılması” boyutları arasında ise çok zayıf derecede pozitif korelasyon tespit edilmiştir.

Alt boyutlar arasında çok yüksek seviyede güçlü korelasyon olmaması sebebi ile ölçekte otokorelasyon problemi bulunmamaktadır.

3.6.3. Güvenilirliğe İlişkin Bulgular

Ölçümlerin güvenilirliğini kestirmek için Cronbach'ın alfa katsayısı yöntemi kullanılmıştır. Cronbach Alpha değeri 0,5'in altında kalan ölçekler güvenilir olarak kabul edilmez ve reddedilir. (George and Mallery, 2003).

Tablo 9. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizine İlişkin Alfa Katsayıları

Boyutlar	Madde	Cronbach Alpha Katsayısı
Duygusal Emek Ölçeği	12	0,765
Yüzeysel Davranış	6	0,763
Duyguların Bastırılması	4	0,615
Derin Davranış	2	0,572
Cinsiyet Rol Ölçeği	28	0,876
Erillik	14	0,853
Dişilik	14	0,895

Tablo 9'da incelenen tüm ölçek ve alt boyutların güvenilirlik değerleri 0,57 ve üzerinde değerler almıştır dolayısıyla veri setinin istatistiki analiz için asgari güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir.

3.6.4. Ölçek Puanlarına Dair Tanımlayıcı İstatistikler

3.6.4.1. Duygusal Emek Puanlarına Ait Analizler

Katılımcıların araştırmada kullanılan duygusal emek ölçeğinde elde ettikleri genel ve alt boyut skorlarına ait tanımlayıcı istatistikler Tablo 10'da paylaşılmıştır.

Tablo 10. Katılımcıların Duygusal Emek Puanlarına Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Puan	N	Ortalama	SS	Minimum	Maksimum
Duygusal Emek	398	38,87	6,57	18,00	60,00
Yüzeysel Davranış	398	17,98	4,55	6,00	30,00
Duyguların Bastırılması	398	13,16	2,72	4,00	20,00
Derin Davranış	398	7,73	1,40	3,00	10,00

Katılımcıların Duygusal Emek ölçeğinden elde ettikleri puanlar incelendiğinde Yüzeysel Davranış maddelerine verilen ortalama cevabın 2,99; “Duyguların Bastırılması” maddelerin verilen ortalama cevabın 3,29 ve “Derin Davranış” maddelerine

verilen ortalama cevabın 3,86 olduğu görülmektedir. Ölçeğin tüm maddelerine verilen ortalama cevap ise 3,23'tür. Buna göre bireyler “Yüzeysel Davranış” başlığına ait hal ve hareketlerin kendilerinde mevcut olup olmamaları konusunda olumlu veya olumsuz bir tutum göstermemişlerdir. “Derin Davranış” için ise olumlu tutum sergilediklerini söylemek mümkün.

Çalışmaya katılan 398 kişinin genelde ve cinsiyet bazından 4 ayrı cinsiyet rolüne dağılım oranları, Tablo 11’de paylaşılmıştır.

Tablo 11. *Katılımcıların Cinsiyet Rollerine Dağılımı*

Cinsiyet Rolü								
	Dişil		Eril		Androjen		Belirsiz	
Cinsiyet	n	%	N	%	N	%	n	%
Erkek	26	13,1%	35	17,7%	83	41,9%	54	27,3%
Kadın	40	20,0%	41	20,5%	57	28,5%	62	31,0%
Toplam	66	16,6%	76	19,1%	140	35,2%	116	29,1%

Genel olarak toplum tarafından beklenen sonuç erkeklerin erillik oranının kadınların ise dişilik oranının yüksek olmasıdır. Tablo 11’de açıkça görüldüğü gibi, erillik puanı erkeklerde daha fazla görülürken (dişil %13,1; eril %17,7) kadınların dişilik puanı ile erillik puanları neredeyse eşit şekildedir (dişil %20,0; eril %20,5). Androjen puanı erkeklerde kadınlara göre daha yüksektir (kadınlarda %28,5, erkeklerde %41,9), belirsiz puanı ise kadınların erkeklere göre daha yüksektir (kadınların %31,0; erkeklerin %27,3).

3.6.5. Ölçek Sonuçlarının Çeşitli Gruplar Arasında Karşılaştırılması

Elde edilen cinsiyet rol dağılımları ve duygusal emek ölçeği puanlarına ait ortalamalar; eğitim seviyesi, medeni hâl ve hizmet süresi faktörlerine göre tek ve çift yönlü analizlere tabi tutulmuştur.

3.6.5.1. Cinsiyet Rolüne Göre Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının

Karşılaştırılması

Katılımcıların Duygusal Emek ölçeğinden elde ettikleri; Yüzeysel Davranış, Duyguların Bastırılması, Derin Davranış ve genel puanların ortalamaları 4 cinsiyet rol kimliği arasında karşılaştırılmıştır. Karşılaştırmanın normal dağılım ve varyans

homojenliği testlerine ait sonuçlar Tablo 12’de, elde edilen karşılaştırma bulguları ise Tablo 13’de paylaşılmıştır.

Tablo 12. *Cinsiyet Rol Gruplarının Duygusal Emek Ölçeği Puanlarına Ait Normallik ve Testleri*

Ölçek Puanı	Cinsiyet Rolü	Shapiro-Wilk Testi	Levene Testi
Duygusal Emek	Dişil	,848	0,006
	Eril	,027	
	Androjen	,456	
	Belirsiz	,348	
Yüzeysel Davranış	Dişil	,254	0,031
	Eril	,787	
	Androjen	,528	
	Belirsiz	,074	
Duyguların Bastırılması	Dişil	,161	0,070
	Eril	,055	
	Androjen	,082	
	Belirsiz	,034	
Derin Davranış	Dişil	,001	0,113
	Eril	,000	
	Androjen	,000	
	Belirsiz	,000	

Her bir cinsiyet rolü grubunda duygusal emek puanları için yapılan normallik analiz sonucunda sadece “Yüzeysel Davranış” puanlarının 4 grubun tamamında normal dağıldığı görülmektedir. Fakat Levene testine göre gruplar varyans homojenliği sağlanamaktadır. Buna göre 4 puanlama da parametrik olmayan Kruskal Wallis testi ile karşılaştırılacaktır.

Tablo 13. Katılımcılara Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Rolüne Göre Karşılaştırılması

Puan	Cinsiyet Rolü	N	M	SS	Test Değeri	sd	p	Dunn's Post Hoc
Duygusal Emek	Dişil ⁽¹⁾	66	38,65	7,46	0,552	3	,907	
	Eril ⁽²⁾	76	38,93	6,01				
	Androjen ⁽³⁾	140	39,19	7,27				
	Belirsiz ⁽⁴⁾	116	38,58	5,49				
Yüzeysel Davranış	Dişil ⁽¹⁾	66	17,88	5,10	0,876	3	,831	
	Eril ⁽²⁾	76	17,71	4,48				
	Androjen ⁽³⁾	140	17,88	4,86				
	Belirsiz ⁽⁴⁾	116	18,34	3,87				
Duyguların Bastırılması	Dişil ⁽¹⁾	66	13,12	2,93	3,015	3	,389	
	Eril ⁽²⁾	76	13,30	2,57				
	Androjen ⁽³⁾	140	13,36	2,96				
	Belirsiz ⁽⁴⁾	116	12,83	2,38				
Derin Davranış	Dişil ⁽¹⁾	66	7,65	1,32	14,727	3	,002**	3-4
	Eril ⁽²⁾	76	7,92	1,46				
	Androjen ⁽³⁾	140	7,94	1,54				
	Belirsiz ⁽⁴⁾	116	7,41	1,16				

Kruskall Wallis Testi

*0,05 düzeyinde anlamlı p değeri

**0,01 düzeyinde anlamlı p değeri

Yapılan hipotez testleri sonuçlarına göre;

4 cinsiyet rolü grubunun yüzeysel davranış skor ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p=0,831 > 0,05$) Buna göre cinsiyet yönelimin yüzeysel davranışlar üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. Bu iki değişken birbirinden bağımsızdır.

4 cinsiyet rolü grubunun duyguların bastırılması skor ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p=0,389 > 0,05$) Buna göre cinsiyet yönelimin duyguların bastırılması üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. Bu iki değişken birbirinden bağımsızdır.

4 cinsiyet rolü grubunun derin davranış skor ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. ($p=0,002 < 0,05$) Buna göre cinsiyet yönelimin, derin davranış üzerinde anlamlı şekilde etkilidir. Yapılan post hoc testine göre androjenlerin derin davranış puan ortalaması (7,94) cinsiyet yönelimi belirsiz olan grubun

ortalamasından (7,41) istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksektir. Diğer bir deyişle androjen bireyler cinsiyet yönelimi belirsiz bireylere göre daha fazla derin darvanış eğilimi gösterir. Diğer 2’li karşılaştırmalarda, cinsiyet yönelimler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir.

Cinsiyet yönelimleri grupları arasında duygusal emek skor ortalamaları karşılaştırıldığında ise gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemektedir. ($p= 0,907 > 0,05$) Buna göre cinsiyet yönelimlerinin duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi bulunduğu söylenemez.

3.6.5.2. Eğitim Seviyesine Göre Cinsiyet Rollerinin Dağılım Karşılaştırılması

Katılımcılarda görülen cinsiyet rolü dağılımları 4 ayrı eğitim seviyesi arasında karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırma erkek ve kadın çalışanlarda ayrı ayrı ve karma şekilde olmak üzere 3 defa gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 14’te paylaşılmıştır.

Tablo 14. Katılımcılara Ait Cinsiyet Rolü Dağılımlarının Eğitim Seviyesine Göre Farklaşmasının Test Sonuçları

Cinsiyet	Cinsiyet Rolü	Eğitim Seviyesi				Test Değeri	sd	p
		Lise	Yüksek Okul/ Lisans	Yüksek Lisans	Doktora			
Erkek	Dişil	3 (%11,54)	14 (%53,85)	9 (%34,62)	0 (%0)	11,520	9	,242
	Eril	3 (%8,57)	28 (%80)	4 (%11,43)	0 (%0)			
	Androjen	10 (%12,05)	56 (%67,47)	15 (%18,07)	2 (%2,41)			
	Belirsiz	5 (%9,26)	39 (%72,22)	7 (%12,96)	3 (%5,56)			
Kadın	Dişil	1 (%2,5)	29 (%72,5)	8 (%20)	2 (%5)	4,451	9	,879
	Eril	1 (%2,44)	24 (%58,54)	13 (%31,71)	3 (%7,32)			
	Androjen	2 (%3,51)	38 (%66,67)	16 (%28,07)	1 (%1,75)			
	Belirsiz	3 (%4,84)	42 (%67,74)	15 (%24,19)	2 (%3,23)			
Toplam	Dişil	4 (%6,06)	43 (%65,15)	17 (%25,76)	2 (%3,03)	3,053	9	,962
	Eril	4 (%5,26)	52 (%68,42)	17 (%22,37)	3 (%3,95)			
	Androjen	12 (%8,57)	94 (%67,14)	31 (%22,14)	3 (%2,14)			
	Belirsiz	8 (%6,9)	81 (%69,83)	22 (%18,97)	5 (%4,31)			

En Çok Olabilirlik Oranı (Likelihood Ratio)

*0,05 düzeyinde anlamlı p değeri

**0,01 düzeyinde anlamlı p değeri

Yapılan hipotez testleri sonuçlarına göre;

Eğitim gruplarının cinsiyet yönelimlere dağılım oranları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. ($p=0,962 > 0,05$) Buna göre eğitim seviyesinin cinsiyet rolü üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. Bu iki değişken birbirinden bağımsızdır.

Bu durum karşılaştırma cinsiyet bazında da yapıldığında değişim göstermemektedir. Erkek katılımcıların eğitim grupları arasında cinsiyet rol dağılım anlamlı şekilde değişmez iken, ($p=0,242 > 0,05$) kadınlardan oluşan 4 ayrı eğitim

grubunda cinsiyet yönelim oranları arasında manidar bir fark görülmemektedir. ($p=0,879 > 0,05$)

3.6.5.3. Medeni Duruma Göre Emek Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Rol Bazında Karşılaştırılması

Katılımcıların elde ettikleri duygusal emek puanları bekar ve evli çalışanlar arasında karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma ilk olarak eril, dişil, androjen ve cinsiyet rolü belirsiz çalışanlarda ayrı ayrı gerçekleştirilmiştir. Normal dağılım ve varyans homojenliği testlerine ait sonuçlar Tablo 15’te paylaşılmıştır.

Tablo 15. Medeni Duruma Göre Duygusal Emek Puanlarına Ait Cinsiyet rol Bazında Varsayım Testleri

Cinsiyet Rolü	Ölçek Puanı	Medeni Hâl	Shapiro Wilks Testi		Levene Testi	
			Test Değeri	p	F	p
Dişil	Duygusal Emek	Bekar	,975	,478	3,201	,078
		Evli	,943	,069		
	Yüzeysel Davranış	Bekar	,981	,712	3,000	,087
		Evli	,973	,535		
	Duyguların Bastırılması	Bekar	,956	,114	,440	,509
		Evli	,955	,158		
	Derin Davranış	Bekar	,870	,000**	-	-
		Evli	,918	,012*		
Androjen	Duygusal Emek	Bekar	,978	,232	,015	,904
		Evli	,974	,174		
	Yüzeysel Davranış	Bekar	,974	,134	,349	,555
		Evli	,983	,477		
	Duyguların Bastırılması	Bekar	,975	,154	2,014	,158
		Evli	,979	,293		
	Derin Davranış	Bekar	,918	,000**	-	-
		Evli	,914	,000**		
Belirsiz	Duygusal Emek	Bekar	,978	,252	,019	,892
		Evli	,971	,331		
	Yüzeysel Davranış	Bekar	,967	,053	,933	,336
		Evli	,948	,045		
	Duyguların Bastırılması	Bekar	,968	,067	,790	,376
		Evli	,972	,361		
	Derin Davranış	Bekar	,877	,000**	-	-
		Evli	,798	,000**		

Yapılan varsayım testleri sonucunda, dişil, androjen ve cinsiyet rolü belirsiz bireylerin duygusal emek, yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması puanlarının normallik ve varyans homojenliği varsayımlarını sağladığı görölmüştür. Buna göre bu değişkenler Bağımsız T testi ile, derin davranış ise Mann Whitney U testi ile karşılaştırılacaktır.

Elde edilen karşılaştırma bulguları Tablo 16’da gösterilmiştir.

Tablo 16. Katılımcılara Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet Rolü	Ölçek Puanı	Medeni Hâl	N	M	SS	Test Değeri	p
Eril	Duygusal Emek	Bekar	43	39,47	7,28	398,0 ^b	,193
		Evli	23	37,13	7,71		
	Yüzeysel Davranış	Bekar	43	18,21	5,43	414,5 ^b	,281
		Evli	23	17,26	4,46		
	Duyguların Bastırılması	Bekar	43	13,37	2,73	433,0 ^b	,404
		Evli	23	12,65	3,28		
	Derin Davranış	Bekar	43	7,88	1,33	363,5 ^b	,070
		Evli	23	7,22	1,20		
Dişil	Duygusal Emek	Bekar	41	38,12	5,17	-1,28 ^a	,204
		Evli	35	39,89	6,82		
	Yüzeysel Davranış	Bekar	41	17,49	3,96	-,467 ^a	,642
		Evli	35	17,97	5,07		
	Duyguların Bastırılması	Bekar	41	12,78	2,56	-1,955 ^a	,054
		Evli	35	13,91	2,47		
	Derin Davranış	Bekar	41	7,85	1,41	680,5 ^b	,690
		Evli	35	8,00	1,53		
Androjen	Duygusal Emek	Bekar	72	39,03	7,15	-,264 ^a	,792
		Evli	68	39,35	7,44		
	Yüzeysel Davranış	Bekar	72	17,89	4,73	,026 ^a	,979
		Evli	68	17,87	5,03		
	Duyguların Bastırılması	Bekar	72	13,28	3,14	-,355 ^a	,723
		Evli	68	13,46	2,78		
	Derin Davranış	Bekar	72	7,86	1,59	2326,5 ^b	,604
		Evli	68	8,03	1,49		
Belirsiz	Duygusal Emek	Bekar	72	39,76	5,29	3,086 ^a	,003**
		Evli	44	36,64	5,31		
	Yüzeysel Davranış	Bekar	72	18,94	3,71	2,169 ^a	,032*
		Evli	44	17,36	3,97		
	Duyguların Bastırılması	Bekar	72	13,31	2,41	2,849 ^a	,005**
		Evli	44	12,05	2,13		
	Derin Davranış	Bekar	72	7,51	1,19	1443,0 ^b	,385
		Evli	44	7,23	1,10		

a.Bağımsız T Testi

b.Mann Whitney U Testi

*0,05 düzeyinde anlamlı p değeri

**0,01 düzeyinde anlamlı p değeri

Eril bireylerin bekar ve evli olan katılımcıları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin duygusal emek, yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir. ($p>0,05$) Buna göre eril bireylerde duygusal emek seviyesi ve onun alt boyutları medeni halden bağımsız değişkenlerdir.

Dişil bireylerin bekar ve evli olan katılımcıları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin duygusal emek, yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir. ($p>0,05$) Buna göre dişil bireylerde duygusal emek seviyesi ve alt boyutları medeni halden bağımsız değişkenlerdir.

Androjen bireylerin bekar ve evli olan katılımcıları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin duygusal emek, yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir. ($p>0,05$) Buna göre androjen bireylerde duygusal emek seviyesi ve onun alt boyutları medeni halden bağımsız değişkenlerdir.

Cinsiyetl rolü belirsiz olan bireylerin bekar ve evli olan katılımcıları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin duygusal emek puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür. ($p=0,003 < 0,05$) Buna göre cinsiyet rolü belirsiz bireylerde bekar kişilerin duygusal emek ortalaması (39,76) evli olanların ortalamasına göre (36,64) daha yüksek çıkmıştır.

Cinsiyet rolü belirsiz olan bireylerin bekar ve evli olan katılımcıları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin yüzeysel davranış puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür. ($p=0,032 < 0,05$) Buna göre cinsiyet rolü belirsiz bireylerde bekar kişilerin yüzeysel davranış ortalaması (18,94) evli olanların ortalamasına göre (17,36) daha yüksek çıkmıştır.

Cinsiyet rolü belirsiz olan bireylerin bekar ve evli olan katılımcıları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin duyguların bastırılması puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür. ($p=0,005 < 0,05$) Buna göre cinsiyet rolü belirsiz bireylerde bekar kişilerin duyguları bastırma ortalaması (13,31) evli olanların ortalamasına göre (12,05) daha yüksek çıkmıştır.

Cinsiyet rolü belirsiz olan bireylerin bekar ve evli olan katılımcıları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin derin davranış puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir. ($p>0,05$) Buna göre bu gruptaki bireylerin derin davranış seviyeleri medeni hâlden bağımsız bir değişkendir.

3.6.5.4.Hizmet Süresine Göre Emek Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Rolü Bazında Karşılaştırılması

Katılımcıların elde ettikleri duygusal emek puanları kıdem grupları arasında karşılaştırılmıştır. İlk aşamada karşılaştırma eril, dişil, androjen ve cinsiyet rolü belirsiz çalışanlarda ayrı ayrı ve bağımsız şekilde gerçekleştirilmiştir. Her bir cinsiyet yönelim için elde edilen sonuçlar sırasıyla Tablo 17, 18, 19 ve 20’de paylaşılmıştır.

Tablo 17. Eril Bireylere Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet Rolü	Puan	Hizmet Süresi (Yıl)	N	M	SS	Test Değeri	sd	p
Eril	Duygusal Emek	1-5 ⁽¹⁾	25	38,64	6,66	,352	3	,950
		6-10 ⁽²⁾	14	39,64	7,40			
		11-15 ⁽³⁾	14	38,50	10,11			
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	13	37,77	6,35			
	Yüzeysel Davranış	1-5 ⁽¹⁾	25	18,04	4,67	,661	3	,882
		6-10 ⁽²⁾	14	18,50	5,47			
		11-15 ⁽³⁾	14	17,71	6,39			
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	13	17,08	4,39			
	Duyguların Bastırılması	1-5 ⁽¹⁾	25	13,08	2,41	,125	3	,989
		6-10 ⁽²⁾	14	13,29	3,02			
		11-15 ⁽³⁾	14	12,93	3,99			
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	13	13,23	2,74			
	Derin Davranış	1-5 ⁽¹⁾	25	7,52	1,33	1,347	3	,718
		6-10 ⁽²⁾	14	7,86	1,10			
		11-15 ⁽³⁾	14	7,86	1,41			
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	13	7,46	1,51			

Kruskall Wallis Testi

*0,05 düzeyinde anlamlı p değeri

**0,01 düzeyinde anlamlı p değeri

Eril bireylerin hizmet süresi grupları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin duygusal emek, yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puan

ortalamları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir. ($p>0,05$) Buna göre eril bireylerde duygusal emek seviyesi ve onun alt boyutları hizmet süresinden bağımsız değişkenlerdir.

Tablo 18. *Dişil Bireylere Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması*

Cinsiyet Rolü	Puan	Hizmet Süresi (Yıl)	N	M	SS	Test Değeri	sd	p
Dişil	Duygusal Emek	1-5 ⁽¹⁾	29	38,79	5,02	5,397	3	,145
		6-10 ⁽²⁾	14	41,86	6,46			
		11-15 ⁽³⁾	15	38,60	6,29			
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	18	37,17	6,56			
	Yüzeysel Davranış	1-5 ⁽¹⁾	76	38,93	6,01	3,331	3	,343
		6-10 ⁽²⁾	29	17,86	4,21			
		11-15 ⁽³⁾	14	19,43	3,90			
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	15	17,20	4,38			
	Duyguların Bastırılması	1-5 ⁽¹⁾	18	16,56	5,27	1,812	3	,612
		6-10 ⁽²⁾	76	17,71	4,48			
		11-15 ⁽³⁾	29	13,45	2,43			
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	14	14,07	3,08			
	Derin Davranış	1-5 ⁽¹⁾	15	13,07	2,34	4,555	3	,207
		6-10 ⁽²⁾	18	12,67	2,57			
		11-15 ⁽³⁾	76	13,30	2,57			
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	29	7,48	1,38			

Kruskall Wallis Testi

Dunns Post Hoc Testi

*0,05 düzeyinde anlamlı p değeri

**0,01 düzeyinde anlamlı p değeri

Dişil bireylerin hizmet süresi grupları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin duygusal emek, yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir. ($p>0,05$) Buna göre dişil bireylerde duygusal emek seviyesi ve onun alt boyutları hizmet süresinden bağımsız değişkenlerdir.

Tablo 19. *Androjen Bireylere Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması*

Cinsiyet Rolü	Ölçek Puanı	Hizmet Süresi (Yıl)	N	M	SS	Test Değeri	sd	p
Androjen	Duygusal Emek	1-5 ⁽¹⁾	34	39,38	6,68	5,568	3	,135
		6-10 ⁽²⁾	25	39,92	7,12			
		11-15 ⁽³⁾	25	42,04	8,12			
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	56	37,46	6,99			
	Yüzeysel Davranış	1-5 ⁽¹⁾	34	18,26	4,33	6,157	3	,104
		6-10 ⁽²⁾	25	18,76	4,83			
		11-15 ⁽³⁾	25	19,44	5,45			
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	56	16,55	4,68			
	Duyguların Bastırılması	1-5 ⁽¹⁾	34	13,62	2,86	2,526	3	,471
		6-10 ⁽²⁾	25	13,32	2,91			
		11-15 ⁽³⁾	25	14,16	3,02			
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	56	12,88	3,00			
	Derin Davranış	1-5 ⁽¹⁾	34	7,50	1,58	6,174	3	,103
		6-10 ⁽²⁾	25	7,84	1,55			
		11-15 ⁽³⁾	25	8,44	1,26			
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	56	8,04	1,58			

Kruskall Wallis Testi

Dunns Post Hoc Testi

*0,05 düzeyinde anlamlı p değeri

**0,01 düzeyinde anlamlı p değeri

Androjen bireylerin hizmet süresi grupları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin duygusal emek, yüzeysel davranış, duyguların bastırılması ve derin davranış puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir. ($p>0,05$) Buna göre androjen bireylerde duygusal emek seviyesi ve onun alt boyutları hizmet süresinden bağımsız değişkenlerdir.

Tablo 20. Cinsiyet Rolü Belirsiz olan Bireylere Ait Duygusal Emek Ölçeği Puanlarının Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması

Cinsiyet Rolü	Ölçek Puanı	Hizmet Süresi (Yıl)	N	M	SS	Test Değeri	sd	p	Post Hoc
Belirsiz	Duygusal Emek	1-5 ⁽¹⁾	58	40,19	5,12	14,404	3	,002**	1-3
		6-10 ⁽²⁾	23	38,83	4,92				
		11-15 ⁽³⁾	21	35,48	5,70				
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	14	36,14	5,20				
	Yüzeysel Davranış	1-5 ⁽¹⁾	58	19,36	3,61	13,487	3	,004**	1-3
		6-10 ⁽²⁾	23	18,61	3,79				
		11-15 ⁽³⁾	21	16,33	4,13				
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	14	16,71	3,29				
	Duyguların Bastırılması	1-5 ⁽¹⁾	58	13,38	2,37	6,926	3	,074	-
		6-10 ⁽²⁾	23	12,87	1,79				
		11-15 ⁽³⁾	21	11,81	2,46				
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	14	12,00	2,66				
	Derin Davranış	1-5 ⁽¹⁾	58	7,45	1,24	,479	3	,924	-
		6-10 ⁽²⁾	23	7,35	,88				
		11-15 ⁽³⁾	21	7,33	1,32				
		16 ve üstü ⁽⁴⁾	14	7,43	1,02				

Kruskall Wallis Testi

Dunns Post Hoc Testi

*0,05 düzeyinde anlamlı p değeri

**0,01 düzeyinde anlamlı p değeri

Cinsiyet rolü belirsiz olan bireylerin hizmet süresi grupları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin duygusal emek puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür. ($p=0,002 < 0,05$) Buna göre cinsiyet rolü belirsiz bireylerin 1-5 yıl aralığında kıdem sahibi olanlara ait duygusal emek ortalaması (40,19) 11-15 yıl arasında kıdem sahibi olanların ortalamasına göre (35,48) daha yüksek çıkmıştır.

Cinsiyet rolü belirsiz olan bireylerin hizmet süresi grupları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin yüzeysel davranış puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmüştür. ($p=0,004 < 0,05$) Buna göre cinsiyet rolü belirsiz bireylerin 1-5 yıl aralığında kıdem sahibi olanlara ait yüzeysel davranış ortalaması (19,36) 11-15 yıl arasında kıdem sahibi olanların ortalamasına göre (16,33) daha yüksek çıkmıştır.

Cinsiyet rolü belirsiz olan bireylerin hizmet süresi grupları arasında yapılan karşılaştırmada kişilerin duyguların bastırılması ve derin davranış puan ortalamaları

arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmemiştir. ($p>0,05$) Buna göre cinsiyet rolü belirsiz bireylerde bu 2 değişken hizmet süresinden bağımsız değişkenlerdir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Duyguların yönetimini önemli kılan duygusal emek kavramı özellikle hizmet sektöründe müşterilerin memnuniyet düzeylerini etkileyen önemli bir kavramdır. Bu nedenle duygusal emek kavramının anlaşılması müşterilerin ve çalışanların memnuniyetini ve örgüte bağlılık gücünün üzerinde önemli etkileri olan bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Aynı zamanda duygusal emek kavramının artıları gibi çalışanlar açısından eksileri de görülmektedir, bunlar: tükenmişlik, yabancılaşma, iş tatminsizliği, işten ayrılma gibi olumsuz sonuçları bulunan ve böylece örgütü etkileyen bir kavramdır. Bununla birlikte cinsiyetin duygusal emeği etkileyen en önemli değişken olduğu birçok araştırmada belirtilmektedir.

Öte yandan kadın ve erkeklerin duygusal emeklerinin farklılığı ile ilgili araştırmalar sınırlıdır. Cinsiyet rol özelliklerinin duygusal emek üzerinde etkilerinin olup olmadığı araştırmanın temel amacı olarak belirlenmiştir. Bu araştırmada elde edilen sonuçlar hizmet sektöründe çalışan bireylerin duygusal emek seviyelerini ve hangi cinsiyet yönelimlerinin daha baskın ve başarılı olduğu konusunda sonuçlar çıkarılmıştır.

İlk olarak araştırmaya katılan bireylerin cinsiyet rollerine dağılımı incelendiğinde androjen cinsiyet rolünü benimseyen erkek katılımcıların %41,9, kadın katılımcıların %28,5 sonucuna ulaşılmıştır; Belirsiz cinsiyet rolünü benimseyen bireylerin erkek katılımcıların %27,3 kadın katılımcıların %31,0 tespit edilmiştir. Aynı şekilde Bem (1975) ve Ersoy (2009) benzer sonuçları elde etmişlerdir. Ulaşılan sonuçlara dayanarak, kadın ve erkeklerin cinsiyet rolü özellikleri açısından birbirlerine benzediği söylenebilir. Dişil erkek, eril kadın kimliklerinin duygusal olarak cinsiyetsiz bir toplumun oluşumu, kadın ve erkeklerin fiziksel ve zihinsel farklılıklarının azalmaya doğru gittiği söylenebilir. Geleneksel kültür standartlarına uymayarak hem eril hem de dişil rollerin yüksek düzeyde olmasının toplum için yararlı bir durum olduğu söylenebilir. Buradan hareketle toplumdaki olası kalıp yargıları azaltmaya, kadın – erkek ayrımcılığın sonlandırmasında, kadın ve erkeğe yüklenen geleneksel rollerle birlikte geleneksel bakış açısını dönüştürmeye yönelik bir adım olduğu varsayılabilir. Çünkü kadın – erkek cinsiyet rol özelliklerinin androjen olması hem eril hem dişil özellikleri içlerinde barındırması, kadınların yüksek oranda işgücüne katılmasının ve erkeklerin sıklıkla ev işleriyle ilgili

rolleri paylaşmasının değişen, gelişmekte olan bir toplum yapısına işaret ettiğinden bahsedilebilir.

Bununla birlikte geleneksel olarak toplumun beklediği sonuç erkeklerin erillik oranının yüksek kadınların ise dişilik oranının yüksek olması. Erillik puanı erkeklerde daha fazla görülürken (dişil- %13,1, eril- %17,7), kadınların dişilik puanı ile erillik puanları neredeyse eşit şekildedir (dişil- %20,0, eril- %20,5). Buradan kadınların toplumun eril tahakkümü altında zihinsel olarak eril özelliklerini benimsemelerinin toplumsal cinsiyet kalıp yargıların aksine eril özelliklerini benimseyen kadınların daha eşitlikçi tutum sergilemektedirler. Ayrıca androjen puanı erkeklerde kadınlara göre daha yüksek (kadınlarda %28,5, erkeklerde %41,9), belirsizlik puanı ise kadınların erkeklere göre daha yüksek çıkmıştır (kadınlarda %31,0; erkeklerde %27,3). Bunun nedeninin, erkeklerin toplum içerisinde daha zgr ve rahat olmaları androjen kimliğe sahip olmaya sürüklerken, kadınların psikolojik olarak kültür normları ve bizzat erkekler tarafından kısıtlanmaları, baskı görmeleri ve arka plana atılmaları belirsiz kimliğe sahip olmaya sürüklediği düşünülmektedir.

Çalışmanın ana hipotezi gereği cinsiyet rolü ile duygusal emek ve alt boyutlarının ilişkisi incelendiğinde katılımcıların derin davranışa eğilimlerinin sahip oldukları cinsiyet rolüne göre değiştiği görülmüştür. Androjen bireylerin derin davranış seviyelerinin, cinsiyet rolü belirsiz olan bireylere göre daha yüksek olduğu söylenebilir. (H₄ kabul). Bireylerin dişil veya eril olmaları bireyleri psikolojik, zihisel ve fiziksel olarak sadece tek yönlü düşünceye sahip olmalarından dolayı kısıtlandığı düşünülmektedir. Bu nedenle androjen kimliğe sahip bireylerin derin davranışlarda bulunmaları, Woolf'un (2004) belirttiği gibi ideal ve yaratıcı zihnin androjen kimlikte olduğunu belirterek, ulaşılan sonuç, bu beklentiyi doğrular niteliktedir. Erickson ve Ritter, (2001), duygusal emek boyutlarını araştırdıklarında çıkan sonuçlara göre erkeklerin ve kadınların duygusal deneyimlerinin çarpıcı biçimde benzer olduğu grlrek H₄ desteklemektedir. Bu ikili karşılaştırma haricinde diğer cinsiyet rolü grupları karşılaştırmalarında ise anlamlı bir farka rastlanmamıştır. (H₂, H₄ ret). Sonuç olarak Cheung ve Tang (2010), araştırmalarında cinsiyetin duygusal emek üzerinde etkili olduğunu tespit etmişlerdir, duygusal emek alt boyutlarında yzeyssel davranış stratejisiyle korelasyonun olduğunu bulmuşlardır. Özellikle kadınların erkeklere göre daha fazla yzeyssel davranışta bulunduklarını belirterek H₁ desteklenmektedir.

Eğitim seviyesinin cinsiyet rolü üzerinde etkili olup olmadığı incelendiğinde ne kadınlarda ne erkeklerde bireylerin sahip oldukları cinsiyet yönelimlerin oranlarında, eğitime bağlı olarak bir değişim görülmemiştir. Cinsiyet rolünün eğitim seviyesinden bağımsız olduğu söylenebilir. (H₅ ret). Eğitim seviyesinin toplumsal cinsiyet rol algısı üzerinde etkili olduğuna dair birçok araştırma bulguları bulunmaktadır (Frieze ve diğ., 2003; Zhang, 2006; Kabasakal ve Girli, 2012; Kimberly ve Mahaffy, 2002; Öngen ve Aytaç, 2013; Kodan, Çetinkaya, 2013; Çiçek, Çopur, 2014; Uzun ve Ünal, 2014; Altuntaş ve Altınova, 2015; Savaş, 2018). Fakat bireylerin kendi cinsiyet rolleri üzerinde etki yaratıp yaratmadığı bulgusuna rastlanmamıştır. Bu bilgilere dayanarak, bireylerin benimsedikleri cinsiyet rolünün eğitimden ziyade yetiştiği kültür ve bulunduğu çevre ile ilgili olduğu düşünülmektedir.

Hizmet süresi ve duygusal emek arasındaki ilişkiler cinsiyet rol bazında incelendiğinde eril, dişi ve androjen bireylerde duygusal emek ve ona bağlı üç alt boyut için dört ayrı kıdem grubu arasında değişkenlik görülmemiştir. Cinsiyet rolü belirsiz olan bireylerde ise 1-5 yıl arasında hizmet süresi olan çalışanların, çalışma süresi 11-15 yıl arasında olanlara göre duygusal emek ve yüzeysel davranış seviyelerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. (H₆ kabul). Duyguların bastırılması ve derin davranış için ise bir farklılaşma tespit edilmemiştir. Hochschild (1983), çalışanın hizmet süresinin arttıkça çeşitli duygusal durumlar ve olayların karşısında daha fazla deneyim kazandıkça, örgütün talep ettiği duyguları daha kolay sergileyeceğini belirtmektedir. Birçok araştırmada hizmet süresi ile duygu kontrolü ve düzenlemesi arasında pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre hizmet süresi arttıkça duygu kontrolü ve düzenlemesinin artması beklenmektedir. Dolayısıyla hizmet süresinin az olduğu çalışanların duygusal emek ve yüzeysel davranış stratejisi uyguladıklarının sebebi deneyimlerinin az olmasıdır.

Medeni durumun duygusal emek değişkenleri arasındaki ilişki cinsiyet rol bazında ayrı ayrı incelendiğinde ise eril, dişi ve androjen bireylerde duygusal emek ve ona bağlı üç alt boyut için evli ve bekarlar arasında değişkenlik görülmemiştir. Cinsiyet rolü belirsiz olan bireylerde ise bekarlardaki duygusal emeğin, yüzeysel davranışın ve duygularını bastırma seviyesinin evlilere göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Derin davranış için ise bir farklılaşma tespit edilmemiştir. (H₇ kabul). Bekarların tercih ettiği hayatın merkezinde özgürlük vardır, canları istediği gibi davranmak isterler ve genellikle kısa vadeli planlar yaparlar. Bu nedenle duygularını yüzeysel olarak dışa vurmaktadırlar.

Tükenmişlik boyutu üzerine yapılan araştırmada, bekar öğretim elemanlarının tükenmişlik hissini evli öğrenim elemanlarına göre daha fazla yaşadıklarını tespit edilmiştir (Dericioğulları vd., 2007). Uluköy 2014, Gülbayrak 2015 benzer sonuçlara ulaşmışlardır. Buradan hareketle bekar olan bireylerin daha fazla duygusal tükenme yaşadıklarının sebebi yansıttıkları duyguları derinden değil, yüzeysel olarak hissetmeleridir.

Eril ve dişiller ile ilgili hipotezlerin reddedilmesi, yukarıda belirtildiği gibi, günümüz koşullarında çalışanların kadın- erkek, evli ya da bekar veya ne kadar süre çalıştıklarına bakmaksızın işlerini profesyonel yaptıkları ortaya çıkmaktadır. Hiçbir ayırım olmadan hem kadınlar hem erkekler örgütün belirlediği duygu gösterim kurallarına uyarak çalışmaktadırlar. Bu nedenle duygusal emek açısından, kadın – erkek, evli ya da bekar, hizmet süresinin çok ya da az olması örgüt için farklılık yaratmadığı düşünülmektedir.

Cinsiyet yönelimlerinin duygusal emek üzerindeki etkisi kapsamlı bir konu olduğu düşünülmektedir. Gelecekte yapılacak araştırmalar için kadınlar ayrı erkekler ayrı örneklem alınarak cinsiyet yönelimleri bazında duygusal emek seviyeleri üzerine çalışmaların yapılması önerilebilir ve daha ilginç sonuçlar elde edilebilir. Ek olarak elde edilen sonuçlara göre, cinsiyet yönelimleri açısından kadın ve erkeklerin benzerliği ve duygusal emek açısından büyük farklılıkların çıkamaması, insan kaynakları departmanında yer alan, işe alım sürecinde açılan pozisyonun gerektirdiği insan kaynağının özelliğini, adayların hangi cinsiyet rolü özelliğine sahip olduklarına bakarak işe alımı gerçekleştirmeleri hem cinsiyet eşitsizliğini ortadan kaldıracakını, kültürel ve örgütsel açıdan büyük fayda kazandıracakı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. (1998) *Emotional Dissonance in Organizations: A Conceptualization of Consequences, Mediators and Moderators*. Leadership and Organization Development Journal, 19, 137-146.
<http://dx.doi.org/10.1108/01437739810210185>
- Ağırman, Ü.H., (2012). *İş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin çalışanların tükenmişlik düzeyine etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi SBE.
- Akça, F. (2008). *Örgütsel Tükenmişlik ve Stres*. M. Özdevecioğlu & H. Karadal (Ed.), *Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar*, Ankara: Ülke Yayınevi.
- Akın A., Demirel S., *Toplumsal Cinsiyet Kavramı Ve Sağlığa Etkileri*, Hacetepe Üniversitesi. C. Ü. Tıp Fakültesi Dergisi 25 (4), 2003 Özel Eki
- Akkaş İ., (2020). *Toplumsal Cinsiyet Algısı Üzerine Bir Değerlendirme: Erzincan Örneği*. WOJMUR – World Journal of Multidisciplinary Research, 2020 – 1 DÜMAD – Dünya Multidisipliner Araştırmalar Dergisi, 2020 – 1 ISSN: 2717-6592
- Aldao A. *The Future of Emotion Regulation Research Capturing Context*. In Perspectives on Psychological Science 8(2):155-172 · March 2013 with 1,565 Reads DOI: 10.1177/1745691612459518
- Alekseev, B.E. (2006). *Cinsiyet rolü davranışı ve vurgusu*. - SPb.: Konuşma, 2006.
- Altan S. Özpehlivan M. (2019) *Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi*. DOI Number:10.29064/ijma.518590
- Altınova H.H., Duyan V., 2013 *Toplumsal Cinsiyet Algısı Ölçeğinin Geçerlik Güvenirlik Çalışması*. Toplum ve Sosyal Hizmet Cilt 24, Sayı 2, Ekim 2013
- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993). *Emotional labor in service roles: The influence of identity*. Academy of management review, 18(1), 88-115.
- Ashforth, B.E., Kulik C.T. and M.A. Tomiuk (2008), 'How service agents manage the person–role interface', Group and Organization Management, 33, 5–45.

- Ashmore R.D., Del Boca F.K. *The Social Psychology of Female-male Relations: A Critical Analysis of Central Concepts*. N.Y., 1986.
- Aslan, H., ve Mert İ.S., (2019). *Çalışanların Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, 22 (2), 713-728.
- Aytaç S., ve Öngen B., 2013. *Üniversite Öğrencilerinin Toplumsal Cinsiyet Rollerine İlişkin Tutumları Ve Yaşam Değerleri İlişkisi/ Sosyoloji Konferansları No: 48 (2013-2) / 1-18*
- Basım, H. N., Begenirbaş, M., & Can-Yalçın, R. (2013). *Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü*. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 13(3), 1477-1496.
- Beğenirbaş, M. ve Basım, H.N. (2013). *Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma*. Çankaya Üniversitesi Journal Of Humanities And Social Science, 10(1), 45-57.
- Bem S. L. (1974). *The measurement of psychological androgyny*. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 42 (April), 155–162.
- Bem, S. L. (2004). Cinsiyet lensleri. *Cinsiyet eşitsizliği sorunu üzerine görüşlerin dönüşümü*. Ö. Boehm. –M.: ROS-SPEN.
- Bern E. *Games in which people play. People who play games*. 1992. P. 180.
- Beauvoir, Simone (2010). *The Second Sex*. New York: Knopf.
- Bhasin K. (2003). *Toplumsal cinsiyet “bize yüklenen roller”*. İstanbul: Kadınlarla Dayanışma Vakfı Yayınları
- Bourdieu, P. (2014). *Eril Tahakküm*. (B. Yılmaz, Çev.). İstanbul: Bağlam Yayınları.
- Browerman I. K., Vogel S. R., Browerman D. M., Clarkson F. E., Rosenkranz P. S. *Sex-role stereotypes: A current appraisal // J. of Social Issues*, 1972, v. 28, p. 59-78.
- Butler, Judith (1990). *Gender Trouble: Feminism and the Subversion of Identity*. Routledge.
- Bryson W. *Feminizmin Siyasal Teorisi: Giriş*. - M .: Fikir Yayınları, 2001.

- Burn Sh. Cinsiyet psikolojisi - *The Social Psychology of Gender*. - SPB: Prime-Euroznak, 2002.
- Butovskaya M.L. *Cinsiyet antropolojisi* — M: Vek 2, 2013.
- Çetinkaya F.F., Şener E. (2016) *Çalışma Yaşamında Affetme Eğilimi Ve Duygusal Emek İlişkisi*. Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Eylül 2016, Sayı:14
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2009). *Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference*. Journal of Business and Psychology, 24(3), 245-255.
- Cheung, F. Y., and Tang C. S., (2010). “*Effects of Age, Gender, and Emotional Labor Strategies on Job Outcomes: Moderated Mediation Analyses*”. Applied Psychology: Health and Well- Being, 2(3), s.323-339.
- Chu, Kay Hei-Lin, (2002). *The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes*, Doctoral Dissertation Thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia
- Çiçek B, Çopur Z. (2018) *Bireylerin Kadınların Çalışmasına Ve Toplumsal Cinsiyet Rollerine İlişkin Tutumları*. IJOEEC (International Journal Of Eurasian Education And Culture) (ISSN: 2602-4047). Issue / Sayı: 4
- Coleman, J.W. & Kerbo, H.R. (2003). *Social problems: A brief introduction*. Second Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Connell R.W. *Masculinities*. 2nd ed. – University of California Press, 2005. – 324.
- Connell R.W. *Masculinities*. Berkeley, Los-Angeles, 1995.
- Connell R.W. *Which way is up? Essays on sex, class and culture*. — Sidney: Allen and Unwin, 1983. P. 9-40.
- Cross S. E., Madson L. *Models of the self: self-construals and gender* // Psychol. Bull., 1997, v. 122, №1, p. 5-37.
- Cüceloğlu, D., (2014). *İnsan ve davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Dahling J.J, Perez L.A. (2010). *Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies*. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2009.12.009>
- Deaux K. Sex: *A perspective of the attribution process* // J. H. Harvey, W. J. Ickes, R. F. Kidd (eds.). *New directions in attribution research*. N-Y., Erlbaum, 1976, v. 1, p. 112-132.
- Deaux K., Lewis L.L. *Structure of Gender Stereotypes: Interrelations among Components and Gender Label* // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1984. № 45(5).
- Demir, Ö. ve Acar, M. (2000); *Sosyal bilimler sözlüğü*, Üçüncü Baskı, Ankara: Vadi Yayınları.
- Demirbilek, S. (2007). *Cinsiyet ayrımcılığının sosyolojik açıdan incelenmesi*, Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar, 44 (511).
- Demirtaş B. Yeşilyurt, Gündüz Z., “*Türkiye’de Uluslararası İlişkiler disiplinde kadın akademisyen olmak üzere: cam tavanlar ve fildişi bodrumlar*” *Alternatif Politika*, 2020, 12 (1): 228-259
- Dericioğulları, A., Konak, Ş., Arslan, E., & Öztürk, B. (2007). *Öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi örneği*. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(5), 13-23.
- Diefendorff J.M., Cottingham M. D., Erickson R.J. *Examining Men’s Status Shield and Status Bonus: How Gender Frames the Emotional Labor and Job Satisfaction of Nurses*. Springer Science+Business Media New York 2014/ DOI 10.1007/s11199-014-0419-z
- Doğan A. Sığrı Ü. (2017) *Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma// Emotional Labour: A Study on Nurses*. *iş ve İnsan Dergisi | The Journal of Human and Work*. Cilt-Sayı | Volume-Issue: 4 (2) ss 113-126 doi: 10.18394/iid.342620 e-ISSN 2148-967X <http://dergipark.gov.tr/iid/>
- Doğan, B., (2018). *Cinsiyet eşitsizliği ve ekonomik büyüme ilişkisi: Türkiye İBBS-2 düzeyi için bir analiz*. Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

- Dökmen, Z. (1999). *Bem Cinsiyet Rolü Envanteri Kadinsilik Ve Erkeksilik Ölçekleri Türkçe Formunun Psikometrik Özellikleri*. Kriz Dergisi, 7 (1), 27-40. Doi: 10.1501/Kriz_0000000139
- Dökmen, Z. Y. (2009). *Toplumsal cinsiyet: sosyal psikolojik açıklamalar* (9. basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Dökmen, Z.Y. (2006). *Toplumsal Cinsiyet: Sosyal Psikolojik Açıklamalar*. (2. Basım). Sistem Yayıncılık.
- Duman D. (2007). *Gender Politics in Turkey and the Role of Women's Magazines: A Critical Outlook to the Early Republican Era*. Assist. Prof. Dr., İzmir University of Economics, Faculty of Arts and Science, Department of Translation and Interpreting, derya.duman@ieu.edu.tr
- Duman N. (2017) *Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi*. International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries (Journal EMI) Dergisi (JOURNAL EMI) ISSN: 2602 – 3970 / Dönem / Cilt: 1 / Sayı: 1
- Eagly, A. *Sex Differences in Social Behavior: A Social-role interpretation*. - Psychology Press, 2013.
- Ecevit, Y. (2000). *Çalışma Yaşamında Kadın Emekinin Kullanımı ve Kadın-Erkek Eşitliği, Kadın-Erkek Eşitliğine Doğru Yürüyüş: Eğitim, Çalışma Yaşamı ve Siyaset*, TÜSİAD, 12/290, İstanbul.
- Erickson R. ve Ritter Ch., “*Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?*” Social Psychology Quarterly 2001, Vol. 64, No. 2, 146-163
- Ersoy E., 2009. *Cinsiyet Kültürü İçerisinde Kadın Ve Erkek Kimliği (Malatya Örneği)* *Woman and Man Identity in Gender Culture (Example of Malatya)*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Fırat University Journal of Social Science Cilt: 19, Sayı: 2, Sayfa: 209-230, ELAZIĞ-2009
- Esen, E. Soylu, Y., Siyez, D. M., ve Demirgürz, G. (2017). *Üniversite Öğrencilerinde Toplumsal Cinsiyet Algısının Toplumsal Cinsiyet Rolü Ve Cinsiyet Değişkenlerine Göre İncelenmesi*. E-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 1, 2017, ss. 46-63, DOI: 10.19160/5000197327

- Federici S., (2018) *Women, Money and Debt: Notes for a Feminist Reappropriation Movement*, Australian Feminist Studies, 33:96, 178-186, DOI: [10.1080/08164649.2018.1517249](https://doi.org/10.1080/08164649.2018.1517249)
- Frieze I.H. *Women and Sex Roles: a Social Psychological Perspective*. N.Y.; L., 1978.
- Ely, R.J. (1995): “*The Power in Demography: Women's Social Constructions of Gender Identity at Work*”, *Academy of Management Journal*, 38: 589-590.
- Gazizov K. K. *The relationship between human capital and the quality of life*. Kazan, 2013.
- Genç, V. (2013). *Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale.
- George D, & Mallery P. *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 10 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon, 2003.
- Giddens, A. (2008). *Sosyoloji*, İstanbul, Kırmızı Yayınları.
- Glomb, T. M., Tews, M. J. (2004). *Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development*. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.
- Göç A. (2017). *Okul Yöneticilerinin Duygusal Emek ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bir İnceleme*, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.
- Gosserand, R. H. (2003). *An Examination of Individual and Organizational Factors related to Emotional Labor*. Doctoral Dissertation. Louisiana: Louisiana State University.
- Goffman E., (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Anchor.
- Goman E. Yu. *A Brief Overview of Quality of Life Concepts // Competence*. 2012. № 2 (93)
- Grandey, A. A. (2000). *Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor*. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5. 1, 95-110.

- Greenberg, L. S. (2015). *Emotion-focused therapy: Coaching clients to work through their feelings (2nd ed.)*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/14692-000>
- Gross J.J. *Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology* // J. Pers. and Soc. Psychol. 1998. V. 74. N 1. P. 224–237.
- Gross J.J. *Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences* // Psychophysiol. 2002. V. 39. Iss. 3. P. 281–291.
- Gross J.J., John O.P. *Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being* // J. Pers. and Soc. Psychol. 2003. V. 85. N 2. P. 348–362.
- Güler H.N., Marşap A., *Kişilikle Duygusal Emek İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma*. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD) Eurasian Journal of Researches in Social and Economics (EJRSE) ISSN:2148-9963 www.asead.com
- Güler, H. N., Marşap, A. *Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Cinsiyet ve İş Deneyimine Göre Farklılıkların İncelenmesi*. İşletme Araştırmaları Dergisi, 10(3), 488-507.
- Gülbayrak B, Üniversite, *Kamu ve Özel Hastanelerde Çalışan Kadın ve Erkek Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri*, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2015:17-19.
- Güner U., Kalkan, P., Öz, Y., Özsoy, E. C., Söyle, F., (2010), *Türkiye’de Cinsel Yönelim veya Cinsiyet Kimliği Temelinde Ayrımcılığın İzlenmesi Raporu*, İstanbul Bilgi Üniversitesi, İnsan Hakları Hukuku Uygulama ve Araştırma Merkezi, İstanbul.
- Güngör, M. (2009). *Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları*. Kamu-İş, 11(1):167-184.
- Haig, D. *The Inexorable Rise of Gender and the Decline of Sex: Social Change in Academic Titles, 1945–2001* // Archives of Sexual Behavior. — 2004. — Vol. 33, no. 2. — P. 87—96.

- Hair, J.F. Jr, Black, W.B., Babin, B.J., Anderson, R.E., and Tatham, R.L., (2009), *Multivariate Data Analysis*, Pearson Education Inc. New Delhi, India.
- Harris, L.C. (2002), '*The emotional labour of barristers: an exploration of emotional labour by status professionals*', *Journal of Management Studies*, 39, 553–84.
- Holman ve ark., 2008, *Emotional labour and employee well-being: an integrative review*.
- Holmes-Smith, P. (2000) "*Introduction to Structural Equation Modelling*," ACSPRI 2000, s. 143
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley: University of California Press.
- Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). *On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Isard K.E. *Duyguların psikolojisi*. St. Petersburg: Peter, 2002.
- Izgar H (2008) *İş Doyumu*, Izgar H (ed), Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, Eğitim Akademi Yayınları, Konya.
- Kagan, V., Ye. - M: *Pedagoji*, 1991 s. 291.
- Karacaoğlu, B. (2015). *Bilgece Farkındalık, Duygu Düzenleme Becerisi ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Ankara: Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Kalaycı, Ş. (2006). SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri, Ankara: Asil Yayın Dağıtım, 116.
- Karakaya H. *Görünmez Emek Ve Ev Kadınları*. Fırat Üniversitesi İİBF Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi Cilt:2, Sayı:1,2018 S. 73.
- Karaman, N., (2017). *Çalışma Yaşamında Duygusal Emek*. İş ve Hayat, 3 (5), 30-56 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/isvehayat/issue/52096/680384>
- Kart, E. (2011). *Bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emegin çalışanlar üzerindeki etkisi*. Çalışma ve Toplum, 3, 215-30.
- Kaya, F. (2014). *Duygusal Emek İle Tükenmişlik Ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile Ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde*

Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma, Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kaya, U., & Özhan, Ç. K. (2012). *Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma*. Çalışma İlişkileri Dergisi, 3(2), 109-130.

Kaymak, K.A., (2018). *Örgüt ikliminin duygusal emek üzerine etkisi: Konya bankacılık sektöründe karşılaştırmalı bir araştırma*. Tc. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Konya

Keleş, Yasin, (2014). *Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Kelly, G.F., *Modern cinsiyet biliminin temelleri*. - SPB: Peter, 2000.

Kimmel M. *Cinsiyet Derneği: İngilizceden - M: Rus politikası*. Ansiklopedi (ROSSPEN), 2006. - 464 s.

Kızanlıklılı M., (2014). *Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek Ve Ampirik Bir Çalışma*, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.

Kon, İ.S. *Sinolojiye giriş*. - M: Tıp, 1989.

Koray, M. (1995). *Türkiye'de Çalışan Kadın ve Kamuda Çalışma, Kadın Eğitim Çalışanlarının Sorunları Sempozyumunda sunuldu*, Ankara.

Korkmaz H., Aydın N., Niyet İ., (2019) *Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Çalışanlarının Duygusal Emek Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi*// <http://dergipark.gov.tr/farabi> Volume (3), Issue (1), s. 180-192

Köse S., Oral L., Hilmiye T., (2011). *Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*.

- Köse, S., Oral, L., & Türesin, H. (2011). *Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma*. İşletme Fakültesi Dergisi. 2011; 12(2): 165-185.
- Kostikova I.V. *Cinsiyet Çalışmalarına Giriş*. - 2. baskı. - M.: Aspect Press, 2005.s. 8-10. - 255. - (Seri "Klasik Üniversite Ders Kitabı").
- Kruml, S.M., and Geddes D., (2000). “*Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild’s work*”. Management communication quarterly, 14(1), s.8-49.
- Lips H. M. *Sex and Gender: An Introduction*. Radford Univ. press, 1997
- Lorber, J. (1997) *Gender and the Social Construction of Illness*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lorber, J. *Separate., The gendered division of paid work, Paradoxes of gender*. - Yale University Press, 1994.
- Lorber, Judith. *The Social construction of gender*. — Sage, 1990.
- Mahoney, K. T., Buboltz, W. C., Jr., Buckner V, J. E., & Doverspike, D. (2011). *Emotional labor in American professors. Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 406–423.
- Man F. ve Öz C.S, “*Görüldüğü Gibi Olamamak Ya da Olduğu Gibi Görünememek*” *Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek, Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2009, 175- 184.
- Matsumoto, D. *Psikoloji ve Kültür* / ed. D. Matsumoto. - SPb.: Peter, 2003.
- Mc Kee J. P., Sherriffs A. C. *The differential evaluation of males and females* // J. of Personality, 1957, № 25, p. 356-371.
- Meier, K. J., Mastracci, S. H., & Wilson, K. (2006). *Gender and emotional labor in public organizations: An empirical examination of the link to performance*. Public Administration Review, 66(6), 899-909.
- Meyers J. (1988). *Influence of sex roles on judgement. Journal of Consumer Research*, 14 (March), 522–530.

- Mikolajczak M., Clementine M., Olivier L., (2007a), “*Explaining the Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labor Processes*”, *Journal of Research in Personality*, 41:1107-1117.
- Morris E. W. (2014). *Home Is Where the School Is: The Logic of Homeschooling and the Emotional Labor of Mothering*. Volume: 43 issue: 5, page(s): 711-713
- Morris, J. A. ve Feldman C. D., (1996). *The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor*, *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Moser, C. (2012). *Gender planning and development: Theory, practice and training*. The Taylor & Francis e-Library.
- Moser, C. O. (1989). *Gender planning in the Third World: meeting practical and strategic gender needs*. *World development*, 17(11), 1799-1825.
- Myers D. G. *Social psychology*. N-Y., McGraw Hill, 1990.
- Nagendra, S. (2008). *Women’s Role in Modern World*, ABD Publishers, Jaipur, India.
- Oğuz Ö., (2016). *Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması*
<https://doi.org/10.21076/vizyoner.265476>
- Ollilainen, Anne M, (1999), “*Gendered Processes in Self-Managing Teams: A Multiple Case Study*”.
- Oral, L., & Köse S., (2011). *Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(2), 463-492.
- Örücü, E., Kılıç, R. ve Kılıç, T. (2007). *Cam Tavan Sendromu ve Kadınların Üst Düzey Yönetici Pozisyonuna Yükselmelerindeki Engeller: Balıkesir İli Örneği*, *Yönetim ve Ekonomi*, 14 (2).
- Overholt, C., Anderson, M. B., Cloud, K., & Austin, J. E. (1985). *Gender roles in development projects: A case book*.

- Öz, Ü. E. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Özdemir E. (2020). *Kamu Politikaları Kapsamında Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Ve Kalkınma İlişkisi*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özdemir G. Yalçın M. Akbıyık M. 2013. *Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Davranışlarının Müşteri İlişkileri Üzerindeki Etkisi: Boyner Örneği*. SSN: 1306-3111/1308-7320
- Özgen, I. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özkan, G. (2013). *Çağrı merkezlerinde duygusal emek ve örgütsel iletişim*. Selçuk İletişim, 7(4): 64-80.
- Özkaplan, N. (2009). Duygusal Emek ve Kadın İş/Erkek İş. *Çalışma ve Toplum*, 2, 15-24.
- Pala, T, Sürgevil, O. (2016). Emotional Labor Scale: A Study of Scale Development, Reliability and Validity. *Ege Academic Review*, 16 (4), 773-787.
- Pankratova A. A. Psikoloji sorunları. 2014. Sayı 1.
- Pheterson G. J., Kiesler S. B., Goldberg P. A. *Evaluation of the performance of women as a function of their sex, achievement and personal history // J. of Pers. And Soc. Psychol.*, 1971, № 19, p. 114-118.
- Pierce J. (1995) *Gender trials: Emotional lives in Contemporary Law Firms*, Berkeley: Univ. of California Press.
- Pierce J. (1999) *Emotional Labor among Paralegals. Annals of the American Academy of Political and Social Science*, London: Sage, no 56, pp. 127–142.
- Pilcher J, Whelehan İ., *Gender / 50 Key Concepts in Gender Studies*. — Sage, 2004.
- Pira A., Ve Elgün A. (2004). *Toplumsal cinsiyeti inşa eden bir kurum olarak medya; reklamlar aracılığıyla ataerkil ideolojinin yeniden üretilmesi*. <http://cim.anadolu.edu.tr/pdf/2004/1130848482.pdf>,

- Pleck, J. (2017). *Understanding Patriarchy and Men's Power* // <http://nomas.org/understanding-patriarchy-and-mens-power/>.
- Polatçı, S. (2015). *Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekanın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü*. AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2015, Cilt:15, Sayı:3, 15: 131-156.
- Putrevu S. (2001). *Exploring the origins and information processing differences between men and women: Implications for advertisers*. Academy of Marketing Science Review, 20, 1–14. (2004).
- Qin Lv, Shi Xu & Hui Ji. *Emotional Labor Strategies, Emotional Exhaustion, and Turnover Intention: An Empirical Study of Chinese Hotel Employees*, <https://doi.org/10.1080/15332845.2012.648837>
- Rafaeli, A. & Sutton, R. I. (1989). *The expression of emotion in organizational life*. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 11, pp. 1–42).
- Rafaeli, A., Sutton, R. I. 1987. “*Expression of Emotion as Part of the Work Role*”. *Academy of Management Review*. 12: 23- 37
- Raycroft C. "*Psikanalizin Eleştirel Sözlüğü*." Doğu Avrupa Psikanaliz Enstitüsü, 1995.
- Rentzetti, D.J. Curran. *Women, Men and Society*. Boston, 1999.
- Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2007), *Organisational Behavior*, 12th ed., Pearson, Harlow.
- Sargut, S. (2001), *Kültürler Arası Farklılaşma Ve Yönetimi*.2. Baskı. Ankara: İmge Kitabevi Yayınları.
- Saruhan V, (2019). *Kişilerarası Duygu Düzenleme Ölçeği'nin Türkçe'ye Uyarlanması*. İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 19(3), 1090-1101.
- Şat A., Amil O, Özdevecioğlu M., *Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Özel Okul Öğretmenleri İle Bir Araştırma*. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı:39 Yıl: 2015/2 (1-20 s.)

- Savaş, Ahmet C. (2012). *İlköğretim Okul Müdürlerinin Duygusal Emek Ve Duygusal Zekâ Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi*, Yayınlanmış Doktora Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Savaş, G (2018) *Türkiye’de Yaşayan Bireylerin Toplumsal Cinsiyet Eşit(siz)liği Algısı/ Gender (In) Equality Perception of Individuals Living in Turkey*. Akdeniz Kadın Çalışmaları ve Toplumsal Cinsiyet Dergisi <http://dergipark.gov.tr/ktc> Sayı I (2) 101-121
- Scott Brent A, Christopher M. Barnes and David T. Wagner, (2012). *Chameleonic or Consistent? A Multilevel Investigation of Emotional Labor Variability and Self-Monitoring*. <https://doi.org/10.5465/amj.2010.1050>
- Seçgin, F., (2012). *Sosyal Bilgiler Dersinde Toplumsal Cinsiyet Etkinliklerinin Öğrencilerin Algı ve Tutumlarına Etkisi*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Serin, Selçuk (2014). *Duygusal Emegın Tükenmişlik ve İş Tatminine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Sevelova M.A. (2011), *Cinsiyetin temel kategorileri olarak Erillik ve Dişilik*. Vestnik KGU im. N.A Nekrasova № 5–6, 2011
- Simonova, O. A. (2013). *Emotional Labor in Modern Society: Rethinking and Conceptualizing Ideas of A. R. Hochschild*. Moscow: cyberleninka
- Simpson P.A. ve Stroh L.K (2004), “Gender Differences: Emotional Expression and Feelings of Personal Inauthenticity”. Journal of Applied Psychology by the American Psychological Association 2004, Vol. 89, No. 4, 715–721 DOI: 10.1037/0021-9010.89.4.715
- Sinelnikov A.S. *Erkeklik // Cinsiyet Terimleri Sözlüğü* / Ed. A.A. Denisova. - M.: Bölgesel kamu örgütü "Doğu-Batı: Kadınların İnovasyon Projeleri": Bilgi XXI yüzyıl, 2002. – 256.

- Simakina M. A. *Transformation of quality of life in conditions of transition to an information society*. M.: University of Humanities, 2012.
- Spence J. T. (1993). *Gender-related traits and gender ideology evidence for a multifactorial theory*. Journal of Personality and Social Psychology, 64 (April), 624–635.
- Sümbüloğlu, K. Sümbüloğlu V. (2017). *Biyoistatistik*. Ankara: Hatiboğlu Basım ve Yay., 18. Basım, ss. 58.
- Sümer, N. (2000). *Yapısal eşitlik modelleri*. Türk Psikoloji Yazıları, 3 (6), 49-74.
- Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2007). *Using multivariate statistics* (5. Baskı). Boston: Pearson Education.
- Tartakovskaya I.N. *Erkeklik ve küresel cinsiyet düzeni*.
<http://www.gender.ru/pages/resources/publications/yaygin/2006/01/32.php>
- Taylor, S., & Tyler, M. (2000). *Emotional labour and sexual difference in the airline industry*. Work, Employment and Society, 14(1), 77-95.
- Tereshkina S.A. *Egemen ve altta yatan erkeklik biçimleri arasında: Modern Litvanya'da cinsiyet, beden ve cinsellik / Toplumsal Cinsiyet Çalışmaları*. - M., 2004. № 11. S. 188.
- Terzioğlu, F., ve Taşkın, L., 2008, “Kadının Toplumsal Cinsiyet Rolünün Liderlik Davranışlarına ve Hemşirelik Mesleğine Yansımaları” C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 12;2: s.62-67.
- Tolich M. (1993) *Alienating and Liberating Emotion at Work*. Journal of Contemporary Ethnography, London: Sage Publication, vol. 22, no 3, pp. 361–381.
- Torland, M. (2011). *Emotional labour and job satisfaction of adventure tour leaders: Does gender matter?* Annals of Leisure Research, 14(4), 369-389.
- Totterdell ve Holman, (2003). *Employee well-being in call centres*. Human Resource Management Journal, 12, 35–50.

- Türkay, O., Ünal, A., & Taşar, O. (2011). *Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi*. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 7(14): 201-222.
- Türkay, O., Ünal, A., & Taşar, O. (2011). *Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emeğin İşe Bağlılığa Etkisi*. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 7(14), 201-222
- Uzun, G. Ö. (2020). *Engelli Çalışanların Esnek Çalışma Biçimlerine Yönelik Tutumları: Toplumsal Cinsiyet Rolü Açısından Bir İnceleme*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Uzun, N.B., Gelbal, S. ve Öğretmen, T. (2010) TIMMS-R Başarı ve duyuşsal özellikler arasındaki ilişkinin modellenmesi ve modelin cinsiyetler bakımından karşılaştırılması, Kastamonu Eğitim Dergisi, 18 (2), 531-544.
- Veenhoven R. 1993. *Erasmus University Rotterdam, Faculty of Social Sciences*, P.O.B. 1738 3000 DR Rotterdam, Netherlands.
www2.eur.nl/fsw/research/veenhoven
- Walsh, G. and Bartikowski, B. (2013), "Employee emotional labour and quitting intentions: moderating effects of gender and age", <https://doi.org/10.1108/03090561311324291>
- WDR, World Development Report, *Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kalkınma Raporu*, Özeti, 2012, s.7.
- West K., Zimmerman D. *Cinsiyet Yaratımı (Cinsiyet Yaratma) // Cinsiyet Not Defteri*. - İlk sayı: Rusya Bilimler Akademisi, Sosyoloji Enstitüsü'nün St. Petersburg şubesi. - SPb., 1997. – s.94-124.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. I. (1993). *Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles*. Academy of management Review, 18(3), 457-486.
- Wharton, A.S. (1999) *The Psychosocial Consequences of Emotional Labor*. The Annals of the American Academy of Political and Social Science, 561, 158-176.
<https://doi.org/10.1177/000271629956100111>

- Williams K.L. (1986). *The Glass Escalator: Hidden Advantage for Men in the “Female” Professions*.
- Woolf, V. (2004). *Kendine Ait Bir Oda*. Çev. Suğra Öncü. İstanbul: İletişim.
- Yağcı. İ, İlarslan (2010). *Reklamların Ve Cinsiyet Kimliği Rolünün Tüketicilerin Satın Alma Davranışları Üzerindeki Etkisi*, Doğu Üniversitesi Dergisi, 11 (1) 2010, 138-155.
- Yanar R. (2018). *Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Ege bölgesi’nde görev yapan turist rehberleri üzerine bir araştırma*. <http://hdl.handle.net/11607/3317>
- Yardım V, *Örgütsel Yaşamda Tükenmişlik Duygusu Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik Duygularını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü -İşletme Fakültesi- Personel Yönetim Anabilim Dalı, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi,1995:11-17
- Yang Feng-Hua, Chang Chen-Chieh, (2008). *Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey*. International Journal of Nursing Studies Volume 45, Issue 6, June 2008, Pages 879-887 <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001>
- Yegin, S. (2019). *The Moderating Role of Humor Styles On The Relationship Between Emotional Labor And Burnout*. İstanbul: Master Dissertation.
- Yetim B. Eriğüç G. (2019) *Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Çalışmalara Yönelik Bir İnceleme*//Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt/Vol.: 19 - Sayı/No: 2 (225-240)
- Zaganjori, O. (2016). *An Empirical Research on The Relationship Between Emotional Labor And Work Alienation*. Konya: Master Thesis.
- Zapf D. *Human Resource. Management Review* 12 (2002) 237–268
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). *On the positive and negative effects of emotion work in organizations*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 15(1), 1–28. <https://doi.org/10.1080/13594320500412199>
- Zdravomyslova E., Temkina A. (2015) *12 Lectures on the Sociology of Gender*], Saint Petersburg: EU Press.

EKLER

EK-1. Anket Formu

Cinsiyet Yönelimlerinin (Eril-Dişil yönelimli olmanın) Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi Anketi

Değerli Katılımcı,

Bu anket formu, Anadolu Üniversitesi İşletme Anabilim dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim dalı'nda Dr. Öğr. Üyesi Aslı GEYLAN danışmanlığında yürütülen yüksek lisans tez çalışmasıdır. Anket sonuçları tezimin araştırma bölümünde kullanılacaktır. Sizlerden toplanan veriler tamamen bilimsel amaçlı talep edilmektedir, kişisel bilgilerin gizliliği esas tutulacaktır.

Anketin amacı, adayların Eril veya Dişil yönelimli olduklarını belirleyerek duygusal açıdan güçlülük ve dayanıklılık özelliklerini tespit etmektir.

Anket iki bölümden oluşmaktadır. Yaklaşık 7 dakika sürecektir.

Sizden istenilen sorulara kendi düşünce ve hisslerinize göre içtenlikle cevaplamanızı arzu eder, katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Naiman-Khanyim DURSUNOVA

Aslı GEYLAN

Yüksek lisans Öğrencisi

Danışman Dr. Öğr. Üyesi

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER					
1	Cinsiyetiniz	Erkek ()	Kadın ()		
2	Yaş	18-25 ()	26-35 ()	36-45 ()	46 ve Üstü ()
3	Medeni durum	Evli	Bekar		

		()	()		
4	Öğrenim Durumu	Lise ()	Yüksek okul/ Lisans ()	Yüksek Lisans ()	Doktora ()
5	Çalıştığınız sektör	Üretim ()	Hizmet ()	Ticaret ()	
6	Hizmet Süreniz	1-5 ()	6-10 ()	11-16 ()	16 ve Üstü ()

BEM CİNSİYET ROLÜ ENVANTERİ ERİLLİK VE DİŞİLLİK ÖLÇEĞİ

Lütfen sahip olduğunuzu düşündüğünüz özellikleri 1) hiç uygun değil'den- 5) tamamen uygun'a doğru kendinize en uygun şekilde işaretleyin.

<i>Özellikler:</i>	<i>Hiç uygun değil</i>	<i>Uygun değil</i>	<i>Ortadayım</i>	<i>Uygun</i>	<i>Tamamen uygun</i>
1. kendine güvenen;	5	4	3	2	1
2. sıkılğan;	5	4	3	2	1
3. ailesine karşı sorumlu.;	5	4	3	2	1
4. boyun eğen;	5	4	3	2	1
5. kuralcı, katı;	5	4	3	2	1
6. namuslu;	5	4	3	2	1
7. gözüpek;	5	4	3	2	1
8. yumuşak, nazik;	5	4	3	2	1
9. saldırgan;	5	4	3	2	1
10. tatlı dilli;	5	4	3	2	1
11. güçlü kiliğe sahip;	5	4	3	2	1
12. sadık;	5	4	3	2	1
13. etkileyici, güçlü;	5	4	3	2	1
14. kadınsı;	5	4	3	2	1
15. mantıklı;	5	4	3	2	1
16. incinmiş duyguları tamie etmeye istekli;	5	4	3	2	1
17. hırslı;	5	4	3	2	1

18. başkalarının ihtiyaçlarına duyarlı;	5	4	3	2	1
19. riski göze almaktan çekinmeyen;	5	4	3	2	1
20. anlayışlı;	5	4	3	2	1
21. kendi fikrini savunan;	5	4	3	2	1
22. merhametli;	5	4	3	2	1
23. cana yakın;	5	4	3	2	1
24. cömert;	5	4	3	2	1
25. gönül alan;	5	4	3	2	1
26. otoriter;	5	4	3	2	1
27. ağırbaşlı, ciddi;	5	4	3	2	1
28. erkeksi;	5	4	3	2	1
29. sevecen;	5	4	3	2	1
30. duygularını açığa vurmayan;	5	4	3	2	1
31. duygusal;	5	4	3	2	1
32. Baskın, tesirli;	5	4	3	2	1
33. lider gibi davranan;	5	4	3	2	1
34. hassas;	5	4	3	2	1
35. idealist;	5	4	3	2	1
36. kaba dil kullanmayan;	5	4	3	2	1
37. sözünde duran;	5	4	3	2	1
38. çocukları seven;	5	4	3	2	1
39. girişken;	5	4	3	2	1
40. fedakar;	5	4	3	2	1

“DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ” ANKET FORMU

Lütfen, işyerinde çalışırken ... Size uygun davranışları 1-hiç katılmıyorum’dan, 5-tamamen katılıyorum’a doğru işaretleyin.

İşyerimde (çalışırken);	<i>Hiç uygun değil</i>	<i>Uygun değil</i>	<i>Ortadayım</i>	<i>Uygun</i>	<i>Tamamen uygun</i>
1. Her zaman gülümsemek zorundayım.	5	4	3	2	1

2. Ruh halime göre duygularımı kontrol ederim.	5	4	3	2	1
3. İnsanlarla ilgilenirken kendim gibi davranmam.	5	4	3	2	1
4. İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.	5	4	3	2	1
5. İnsanlar nasıl davranırlarsa davransınlar, ben nazik olmak zorundayım.	5	4	3	2	1
6. Kendimi sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum. 7.	5	4	3	2	1
8. Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.	5	4	3	2	1
9. Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.	5	4	3	2	1
10. İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.	5	4	3	2	1
11. Tecrübe kazandıkça duygularımı daha rahat kontrol ediyorum.	5	4	3	2	1
12. Duygularımı kontrol etmem günün saatlerine göre değişiklik gösterir.	5	4	3	2	1
13. Yoğun tempolu ve işin çok olduğu günlerde duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.	5	4	3	2	1
14. İnsanların üzüntüleri saçma gelse de üzüntülerini paylaşıyormuşum gibi yaparım.	5	4	3	2	1
15. İnsanlarla ilgilenirken, gerçek duygularımı gizlerim.	5	4	3	2	1

16. İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.	5	4	3	2	1
17. Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.	5	4	3	2	1
18. İçimden gelen duyguları göstermek amatörce bir tutumdur.	5	4	3	2	1
19. Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.	5	4	3	2	1
20. İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.	5	4	3	2	1
21. İşimin ilk yıllarında duygularımı gizlemek daha zordu.	5	4	3	2	1
22. Bana zararı dokunur korkusu ile duygularımı göstermem.	5	4	3	2	1
23. İşten atılma kaygısı nedeniyle duygularımı gizlemek zorundayım.	5	4	3	2	1
24. Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.	5	4	3	2	1
25. Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.	5	4	3	2	1
26. Olayları başkalarının bakış açısı ile değerlendiririm.	5	4	3	2	1
27. İnsanların sorunlarını dinler ve bu sorunlara çözüm ararım.	5	4	3	2	1
28. Çalışmaya başlarken güzel şeyler düşünürüm.	5	4	3	2	1
29. Göstermem gereken duyguları, gerçekten yaşamaya çalışırım.	5	4	3	2	1
30. İşim için gerekli olan duyguları benimserim.	5	4	3	2	1

31. İnsanlara karşı göstermiş olduğum konukseverlik samimidir.	5	4	3	2	1
32. İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissedirim.	5	4	3	2	1
33. İnsanları mutlu etmeyi gerçekten seviyorum.	5	4	3	2	1
34. Duygularımın bir şekilde açığa çıkmasına izin veririm.	5	4	3	2	1
35. Sorun çıkartan kişilere kızgınlığımı söylerim.	5	4	3	2	1
36. Sıkıntılı veya üzgün olan insanları rahatlatırım.	5	4	3	2	1
37. İnsanlara karşı gerçekten sabırlıyım.	5	4	3	2	1
38. Sinirli olan insanları sakinleştiririm.	5	4	3	2	1
39. Duygularımı yansıtmamam gerektiğini bildiğim halde duygularımı ele veririm.	5	4	3	2	1