



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Ümit UZUNER

DUYGUSAL EMEK VE EMPATİ İLİŞKİSİ: ANTALYA BÖLGESİNDEKİ TURİZM  
ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE YAPILAN BİR ARAŞTIRMA

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2023



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Ümit UZUNER

DUYGUSAL EMEK VE EMPATİ İLİŞKİSİ: ANTALYA BÖLGESİNDEKİ TURİZM  
ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE YAPILAN BİR ARAŞTIRMA

Danışman

Doç. Dr. Boran TOKER

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2023

**T.C.**  
**Akdeniz Üniversitesi**  
**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,**

Ümit Uzuner'in bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Kaplan UĞURLU (İmza)

Üye (Danışman) : Doç. Dr. Boran TOKER (İmza)

Üye : Doç. Dr. Emel BACHA SIMÖES (İmza)

Tez Başlığı: Duygusal Emek ve Empati İlişkisi: Antalya Bölgesindeki ' Turizm Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma

Onay: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : ....../....../202...

Mezuniyet Tarihi :22/06/2023

## AKADEMİK BEYAN

Dönem Projesi olarak sunduğum “Duygusal Emek ve Empati İlişkisi: Antalya Bölgesindeki Turizm Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

(İmza)

**Ümit UZUNER**





T.C.  
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



20/06/2023

**TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU BEYAN BELGESİ**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Öğrenci Bilgileri</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                          |
| Adı-Soyadı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ümit Uzuner                                                                                              |
| Öğrenci Numarası                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 201952104006                                                                                             |
| Anabilim Dalı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Turizm İşletmeciliği (Serik) Anabilim Dalı                                                               |
| Programı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Turizm İşletmeciliği (Serik) Tezli Yüksek Lisans                                                         |
| <b>Danışman Öğretim Üyesi Bilgileri</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                          |
| Unvanı, Adı-Soyadı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Doç. Dr. Boran TOKER                                                                                     |
| <b>Yüksek Lisans Tez Başlığı</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Duygusal Emek ve Empati İlişkisi: Antalya Bölgesindeki Turizm Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma |
| <b>Turnitin Bilgileri</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                          |
| Ödev Numarası                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2119575955                                                                                               |
| Rapor Tarihi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 20/06/2023                                                                                               |
| Benzerlik Oranı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Alıntılar hariç: %14 Alıntılar dâhil: %16                                                                |
| <p style="text-align: center;"><b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,</b></p> <p>Yukarıda bilgileri bulunan öğrenciye ait tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 68 sayfalık kısmına ilişkin olarak Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esaslarında belirlenen filtrelemeler uygulanarak yukarıdaki detayları verilen ve ekte sunulan rapor alınmıştır.</p> <p>Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:</p> <p>(X) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise:</p> <p>Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylarım.</p> <p>( ) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise:</p> <p>Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esaslarında öngörülen yüzdelik sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.</p> |                                                                                                          |
| <b>Gerekçe:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                          |
| Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlere uygun olarak tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                          |
| <p>Danışman Öğretim Üyesi<br/>Unvanı, Adı-Soyadı<br/>Doç. Dr. Boran TOKER<br/>İmza</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                          |

## İÇİNDEKİLER

|                        |     |
|------------------------|-----|
| ŞEKİLLER LİSTESİ ..... | vi  |
| TABLolar LİSTESİ ..... | vii |
| GRAFİKLER LİSTESİ..... | ix  |
| ÖZET .....             | x   |
| ABSTRACT.....          | xi  |
| TEŞEKKÜR .....         | xii |
| GİRİŞ.....             | 1   |

### BİRİNCİ BÖLÜM DUYGUSAL EMEK

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 1.1. Kavramsal Çerçeve.....                     | 4  |
| 1.2. Duygusal Emek ile İlgili Yaklaşımlar ..... | 6  |
| 1.2.1. Hochschild Yaklaşımı .....               | 6  |
| 1.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı .....     | 8  |
| 1.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı .....        | 10 |
| 1.2.4. Grandey Yaklaşımı.....                   | 11 |
| 1.3. Duygusal Emek İle ilgili Stratejiler.....  | 12 |
| 1.3.1. Yüzey Oyunculuğu.....                    | 13 |
| 1.3.2. Derin Oyunculuk.....                     | 13 |
| 1.3.3. Gerçek Duygu .....                       | 14 |
| 1.4. Duygusal Emekğin Boyutları.....            | 15 |
| 1.4.1. Yüzeysel Davranış.....                   | 15 |
| 1.4.2. Derin Davranış .....                     | 16 |
| 1.4.3. Samimi Davranış .....                    | 16 |
| 1.4.4. Duyguların Bastırılması.....             | 16 |
| 1.5. Duygusal Emek Davranışının Sonuçları.....  | 17 |

|           |                                                            |    |
|-----------|------------------------------------------------------------|----|
| 1.5.1.    | Olumlu Sonuçlar .....                                      | 17 |
| 1.5.2.    | Olumsuz Sonuçlar .....                                     | 18 |
| 1.6.      | Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler .....                   | 18 |
| 1.6.1.    | Durumsal Faktörler .....                                   | 18 |
| 1.6.1.1.  | Duygu Sergileme Kuralı.....                                | 18 |
| 1.6.1.2.  | Etkileşimin Özellikleri .....                              | 19 |
| a.        | Süre.....                                                  | 19 |
| b.        | Sıklık.....                                                | 19 |
| c.        | Çeşitlilik.....                                            | 19 |
| 1.6.2.    | Örgütsel Faktörler .....                                   | 19 |
| 1.6.2.1.  | Otonomi (İş Özerkliği) .....                               | 20 |
| 1.6.2.2.  | Sosyal Destek (Yönetici ve Çalışma Arkadaşı Desteği) ..... | 20 |
| 1.6.3.    | Bireysel Faktörler .....                                   | 20 |
| 1.6.3.1.  | Cinsiyet.....                                              | 20 |
| 1.6.3.2.  | Yaş.....                                                   | 21 |
| 1.6.3.3.  | Kişilik .....                                              | 21 |
| 1.6.3.4.  | Gelir Durumu .....                                         | 21 |
| 1.6.3.5.  | Medeni Durum .....                                         | 22 |
| 1.6.3.6.  | Çalışma Süresi (İş Deneyimi) .....                         | 22 |
| 1.6.3.7.  | Duygulanım .....                                           | 22 |
| 1.6.3.8.  | Empati.....                                                | 22 |
| 1.6.3.9.  | Duygusal Zekâ .....                                        | 23 |
| 1.6.3.10. | Kendini Uyarlama .....                                     | 23 |
| 1.7.      | Duygusal Emeğin Eğilimsel Öncülleri .....                  | 23 |
| 1.7.1.    | Dışadönüklük .....                                         | 23 |
| 1.7.2.    | Nevrotiklik .....                                          | 24 |
| 1.7.3.    | Dürüstlük .....                                            | 24 |

|        |                          |    |
|--------|--------------------------|----|
| 1.7.4. | Uyumluluk .....          | 25 |
| 1.7.5. | Tecrübeye Açık Olma..... | 25 |

## İKİNCİ BÖLÜM

### EMPATİ

|        |                                            |    |
|--------|--------------------------------------------|----|
| 2.1.   | Kavramsal Çerçeve.....                     | 27 |
| 2.2.   | Empatinin Önemi .....                      | 30 |
| 2.3.   | Empati Boyutları .....                     | 31 |
| 2.3.1. | Bilişsel Empati.....                       | 32 |
| 2.3.2. | Duygusal Empati.....                       | 32 |
| 2.4.   | Bireylerde Empatinin Gelişimi .....        | 33 |
| 2.5.   | Empati İle Bağlantılı Teoriler .....       | 34 |
| 2.5.1. | Çıkarsama Teorisi .....                    | 34 |
| 2.5.2. | Rol Oynama Teorisi .....                   | 34 |
| 2.5.3. | Heyecan Yayılması Teorisi.....             | 35 |
| 2.6.   | Empatik Tepki Basamakları.....             | 35 |
| 2.6.1. | Ben Basamağı .....                         | 35 |
| 2.6.2. | Sen Basamağı.....                          | 36 |
| 2.6.3. | Biz Basamağı .....                         | 36 |
| 2.6.4. | Onlar Basamağı.....                        | 36 |
| 2.7.   | Empatiye Dayalı Davranış Biçimleri .....   | 37 |
| 2.7.1. | Benmerkezcilik .....                       | 38 |
| 2.7.2. | Empati Kurma ve Yardım Etme Davranışı..... | 38 |
| 2.8.   | Empati ile Karıştırılan Kavramlar .....    | 39 |
| 2.8.1. | Sempatî .....                              | 39 |
| 2.8.2. | Özdeşim .....                              | 39 |
| 2.8.3. | İçtenlik .....                             | 39 |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 2.8.4. Sezgisel Tanı..... | 40 |
|---------------------------|----|

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **DUYGUSAL EMEK VE EMPATİ İLİŞKİSİ:**

#### **ANTALYA BÖLGESİNDEKİ TURİZM ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE YAPILAN BİR ARAŞTIRMA**

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Duygusal Emek ve Empati İlişkisi .....                   | 41 |
| 3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....                        | 42 |
| 3.3. Araştırmanın Yöntemi .....                               | 44 |
| 3.3.1. Anketin Geliştirilmesi .....                           | 45 |
| 3.3.1.1. Duygusal Emek Ölçeği.....                            | 45 |
| 3.3.1.2. Duyguların Bastırılması Ölçeği .....                 | 45 |
| 3.3.1.3. Temel Empati Ölçeği.....                             | 46 |
| 3.3.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Araştırma Modeli .....     | 46 |
| 3.3.3. Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Sınırlılıkları ..... | 48 |
| 3.3.4. Araştırma Verilerinin Toplanması .....                 | 48 |
| 3.4. Araştırma Verilerinin Analizi .....                      | 49 |

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Demografik Bulgular .....                           | 50 |
| 4.1. Araştırmanın Güvenirlik ve Geçerlik Analizleri..... | 56 |
| 4.2. Faktör Analizleri .....                             | 57 |
| 4.2.1. Duygusal Emek Faktör Analizleri.....              | 58 |
| 4.2.2. Temel Empati Faktör Analizleri .....              | 67 |
| 4.3. Hipotez Testleri.....                               | 74 |

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| 4.3.1. Korelasyon Analizi.....    | 75         |
| 4.3.2. Regresyon Analizi .....    | 78         |
| <b>SONUÇ .....</b>                | <b>81</b>  |
| <b>TARTIŞMA VE ÖNERİLER .....</b> | <b>87</b>  |
| <b>KAYNAKÇA.....</b>              | <b>98</b>  |
| <b>EK-1 ANKET FORMU.....</b>      | <b>108</b> |



## ŞEKİLLER LİSTESİ

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Şekil 1.1. Grandey Duygusal Emek Modeli .....                                             | 12 |
| Şekil 3.1. Araştırma Modeli.....                                                          | 48 |
| Şekil 4.1. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Yamaç Eğim Grafiği    | 58 |
| Şekil 4.2. Duygusal Emek Ölçeği Doğrulamalı Faktör Analizi.....                           | 61 |
| Şekil 4.3. Temel Empati Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Yamaç Eğim Grafiği ... | 67 |
| Şekil 4.4. Temel Empati Ölçeği Doğrulamalı Faktör Analizi .....                           | 70 |



## TABLolar LİSTESİ

|                                                                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tablo 4.1.</b> Turizm Öğrencilerinin Cinsiyetlerine Göre Frekans ve Yüzdelik Dağılımları .....                                    | 50 |
| <b>Tablo 4.2.</b> Turizm Öğrencilerinin Yaş Gruplarına Göre Frekans ve Yüzdelik Dağılımları ....                                     | 51 |
| <b>Tablo 4.3.</b> Turizm Öğrencilerinin Eğitim Durumlarına Göre Frekans ve Yüzdelik Dağılımları .....                                | 52 |
| <b>Tablo 4.4.</b> Turizm Öğrencilerinin İkamet Yeri Sınıflandırmasına Göre Frekans ve Yüzdelik Dağılımları .....                     | 53 |
| <b>Tablo 4.5.</b> Turizm Öğrencilerinin Görev-Statülerine Göre Frekans ve Yüzdelik Dağılımları                                       | 54 |
| <b>Tablo 4.6.</b> Turizm Öğrencilerinin İş Hayatında Bulunma Süresine Göre Frekans ve Yüzdelik Dağılımları .....                     | 55 |
| <b>Tablo 4.7.</b> Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin KMO ve Bartlett's Testi.....                                                        | 58 |
| <b>Tablo 4.8.</b> Duygusal Emek Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Faktör Yükleri.....                                                 | 59 |
| <b>Tablo 4.9.</b> Duygusal Emek Ölçeği Doğrulamalı Faktör Analizine İlişkin Uyum İndeksleri....                                      | 61 |
| <b>Tablo 4.10.</b> Duygusal Emek Boyutu Olan Yüzeysel Davranışa İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar.....        | 62 |
| <b>Tablo 4.11.</b> Duygusal Emek Boyutu Olan Derin Davranışa İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar.....           | 63 |
| <b>Tablo 4.12.</b> Duygusal Emek Boyutu Olan Samimi Davranışa İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar.....          | 64 |
| <b>Tablo 4.13.</b> Duygusal Emek Boyutu Olan Duyguların Bastırılmasına İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar..... | 65 |
| <b>Tablo 4.14.</b> Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....                                                     | 65 |
| <b>Tablo 4.15.</b> Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Analizi .....                                                | 66 |
| <b>Tablo 4.16.</b> Temel Empati Ölçeğine İlişkin KMO ve Bartlett's Testi.....                                                        | 67 |
| <b>Tablo 4.17.</b> Temel Empati Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Faktör Yükleri .....                                                | 68 |
| <b>Tablo 4.18.</b> Temel Empati Ölçeği Doğrulamalı Faktör Analizine İlişkin Uyum İndeksleri.....                                     | 70 |
| <b>Tablo 4.19.</b> Temel Empatinin Boyutu Olan Bilişsel Empatiye İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar.....       | 71 |
| <b>Tablo 4.20.</b> Temel Empatinin Boyutu Olan Duygusal Empatiye İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar.....       | 72 |
| <b>Tablo 4.21.</b> Temel Empatinin Boyutu Olan Benmerkezci Empatiye İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar.....    | 73 |

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tablo 4.22.</b> Temel Empati Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler .....              | 73 |
| <b>Tablo 4.23.</b> Temel Empati Ölçeğine İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Analizi .....          | 74 |
| <b>Tablo 4.24.</b> Duygusal Emek Boyutları ve Temel Empati Boyutları Korelasyon Analizi.....  | 75 |
| <b>Tablo 4.25.</b> H1 Alt Hipotezlerinin Korelasyon Analizi Sonuçları .....                   | 76 |
| <b>Tablo 4.26.</b> Duygusal Emegin Empati Üzerindeki Etkisi Regresyon Analizi Sonuçları ..... | 78 |
| <b>Tablo 4.27.</b> H2 Alt Hipotezlerinin Regresyon Analizi Sonuçları .....                    | 80 |



## GRAFİKLER LİSTESİ

|                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Grafik 4.1.</b> Turizm Öğrencilerinin Cinsiyetlerine Göre Yüzdelik Dağılımları .....                | 50 |
| <b>Grafik 4.2.</b> Turizm Öğrencilerinin Yaş Gruplarına Göre Yüzdelik Dağılımları .....                | 51 |
| <b>Grafik 4.3.</b> Turizm Öğrencilerinin Eğitim Durumlarına Göre Yüzdelik Dağılımları .....            | 52 |
| <b>Grafik 4.4.</b> Turizm Öğrencilerinin İkamet Yeri Sınıflandırmasına Göre Yüzdelik Dağılımları ..... | 53 |
| <b>Grafik 4.5.</b> Turizm Öğrencilerinin Görev-Statülerine Göre Yüzdelik Dağılımları .....             | 54 |
| <b>Grafik 4.6.</b> Turizm Öğrencilerinin İş Hayatında Bulunma Süresine Göre Yüzdelik Dağılımları ..... | 55 |



## ÖZET

Araştırmada turizm öğrencileri üzerinde duygusal emek ve empati arasındaki ilişki ve etkilerin incelenmesi amaçlanmıştır. Turizm öğrencilerinin tercih edilme nedeni, bu öğrencilerin aldıkları eğitim doğrultusunda turizm sektöründe gerekli olan potansiyel işgücünü oluşturmalarıdır. Dolayısıyla duygusal emek ve empati gibi becerilerin üst düzeyde ihtiyaç duyulduğu bu dinamik sektörde öğrencilerin bu tür sosyal beceri düzeylerinin incelenmesi gerekmektedir. Bu çerçevede Türkiye’de turizmin başkenti olarak nitelenen Antalya ve çeşitli ilçelerinde yer alan üniversitelerde eğitim alan 251’i kadın, 223’ü erkek olmak üzere toplam 474 turizm öğrencisinden veriler elde edilmiştir. Araştırmanın veri toplama sürecinde “kişisel bilgi formu”, “duygusal emek ölçeği” ve “temel empati ölçeği” kullanılmıştır. Veri toplama aşaması Covid-19 sürecinde gerçekleştirildiği için veri toplama sürecinde yüz yüze görüşme tekniğinin yanında online veri toplama tekniklerinden de (Google.form, e-posta, WhatsApp vb.) faydalanılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analiz sürecinde SPSS 22.0 istatistik veri analiz programı kullanılmıştır. Araştırma bulguları doğrultusunda öğrencilerin duygusal emek düzeyleri incelendiği zaman, öğrencilerde yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması düzeylerinin orta seviyede olduğu, derin davranış ve samimi davranış düzeylerinin ise orta seviyenin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin empati düzeylerine ilişkin bulgular incelendiği zaman, duygusal empati düzeyinin orta seviyede olduğu, bilişsel empati ve benmerkezci empati düzeylerinin ise orta seviyenin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan öğrenciler üzerinde duygusal emek ve empati arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi kullanılmıştır. Duygusal emeğin empati üzerindeki etkisinin tespit edilmesi amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Gerçekleştirilen analizler sonucunda duygusal emek ve empati arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiş olup duygusal emeğin empati üzerinde anlamlı etkileri olduğu görülmüştür. Bu analizlerden elde edilen bulgular raporlanarak yorumlanmıştır. Son olarak araştırma, sektöre ve akademiye yönelik öneriler ile birlikte sonuçlandırılmıştır.

**Anahtar kelimeler:** Duygusal Emek, Empati, Turizm Öğrencileri

## **ABSTRACT**

### **THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND EMPATHY: A STUDY ON TOURISM STUDENTS IN ANTALYA REGION**

The aim of the study was to examine the relationship and effects between emotional labor and empathy on tourism students. The reason why tourism students are preferred is that these students create the potential workforce required in the tourism sector in line with the education they receive. Therefore, in this dynamic sector where skills such as emotional labor and empathy are needed at a high level, it is necessary to examine such social skill levels of students. In this context, data were obtained from a total of 474 tourism students, 251 female and 223 male, studying at universities in Antalya and its various districts, which is described as the capital of tourism in Turkey. In the data collection process of the research, "personal information form", "emotional labor scale" and "basic empathy scale" were used. Since the data collection phase was carried out during the Covid-19 process, online data collection techniques (Google.form, e-mail, WhatsApp, etc.) were also used in addition to the face-to-face interview technique in the data collection process. SPSS 22.0 statistical data analysis program was used in the analysis process of the data obtained in the research. When the emotional labor levels of the students were examined in line with the research findings, it was determined that the levels of superficial behavior and suppression of emotions in the students were at a moderate level, while the levels of deep behavior and sincere behavior were above the medium level. When the findings regarding the empathy levels of the students were examined, it was determined that the emotional empathy level was moderate, while the cognitive empathy and egocentric empathy levels were above the medium level. Correlation analysis was used to determine the relationship between emotional labor and empathy on the students participating in the research. Multiple linear regression analysis was used to determine the effect of emotional labor on empathy. As a result of the analyzes carried out, significant relationships were determined between emotional labor and empathy, and it was seen that emotional labor had significant effects on empathy. The findings obtained from these analyzes were reported and interpreted. Finally, the research was concluded with recommendations for the industry and academia.

**Keywords:** Emotional Labour, Empathy, Tourism Students

## TEŞEKKÜR

Akademik kariyere adım attığım ilk günden bu yana üzerimden desteğini esirgemeyen ve konu seçiminden araştırmamın yürütülmesine kadarki bütün süreçlerde beni hiçbir kısıtlamaya zorlamayan ve sürekli özgün çalışma yapabileceğime ikna eden saygıdeğer Doç. Dr. Boran TOKER hocama çok teşekkür ederim.

Çalışmamın başından sonuna kadar benimle fikir alışverişinde bulunup birbirimizi daha ileriye taşımak adına birbirimize sürekli destek olduğumuz sınıf arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.



## GİRİŞ

Günümüzde iş hayatı üzerinde duyguların büyük bir etkisi olduğu yadsınmaz bir gerçektir ve hizmet sektöründe çalışanlar için duygular daha kritik bir önem taşımaktadır. Duygular, davranış kalıplarını doğrudan etkilemektedir. Bu sebeple bu duyguların yönetilmesi de örgütsel başarı için kilit bir roldedir. Örgüt çerçevesinde beklenen davranışların duygusal emek aracılığıyla planlanması ve kontrol edilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda duygusal emek, çalışanların hizmet sundukları süre zarfında kendilerinden istenilen duygu ve davranışları göstermeleri olarak tanımlanabilmektedir. Öte yandan emek sürecine eklenebilecek bir diğer olgu ise hislerdir. Buna göre müşterilerle karşılıklı olarak olumlu duygulanımlar paylaşabilmek için çalışanların olumlu bir şekilde hissedebilmeleri, bir emek sarfıyatı gerektirmektedir. Hizmet sektöründe çalışanların müşterilere karşı birtakım duyguları göstermeleri beklenmektedir. Çünkü müşteriler, satın aldıkları mal veya hizmetin yalnızca fiziksel özelliklerine değil, aynı zamanda duygusal ve manevi özelliklerine de yakından ilgi göstermektedir. Bu kapsamda sunulan mal ve hizmetin kendisi kadar sunum şekli de müşteriler için büyük önem arz etmektedir. Dolayısıyla sunumu yapan kişi, müşteri ile sürekli etkileşim halinde olduğu için müşterinin duygusal ihtiyaçlarına cevap vererek müşteri memnuniyetini artırmada kilit rol oynayabilmektedir. Kurumlar, müşteri ve çalışanlar arasında bir etkileşim köprüsü oluşturmaktadır. Bu sebeple kurumlar, *“Müşteri ile örgüt arasındaki bağlantıyı kuran ve örgütün dışı açılan penceresi olan çalışanların, duygularını yöneterek önceden belirlenmiş kalıplar dâhilinde müşterilere sunmalarını gerektirmektedir”* (Polatçı ve Özyer, 2015: 132).

Hizmet sunumu esnasında çalışanlardan kurumun politika ve stratejilerine uygun biçimde davranarak duygularını kontrol etmeleri beklenmektedir. Bu sebeple çalışanların önemli ölçüde duygusal emek sarf etmesi gerekmektedir. Sarf edilen bu emeğin düzeyi de örgüt performansına doğrudan etki etmektedir. Duygusal emek, özünde kurumların kontrolünde ücretli olarak çalışan ve müşteriyi cezbedebilmeyi amaçlayan çalışanların kimi zaman duygularıyla örtüşen kimi zaman da örtüşmeyen duygu gösterilerinin metalaştırılmasıdır. Sonuç olarak duygusal emek, örgütsel çerçevede duyguların denetlenmesini açıklamaya çalışan bir kavram olarak değerlendirilebilmektedir (Karaman, 2017: 36). Çalışanların duygusal olarak emek harcaması gereken bir diğer konu da müşterilerin hislerini ve düşüncelerini anlamaları, yani empati kurmalarıdır. Çalışanlar, kendilerine verilen rolleri gerçekleştirmenin yanında, inanmasalar veya aslında öyle

hissetmeler bile kendilerinden istenen şekilde davranmalıdırlar. Bu gerekli davranışı sergilemeleri, daha katmanlı bir empati kurmalarına yardımcı olmakta ve çalışan-müşteri etkileşiminin örgüt yararına şekillenmesini sağlamaktadır.

Empati; dinleme, soru sorma, iletişim kurma, örnekleme ve duruma diğer insanların beklenti ya da hisleri açısından bakabilme olarak birçok farklı biçimde ifade edilebilmektedir. Empati, kişinin karşısında bulunan bireyin duygu ve düşüncelerini doğru anlamlandırabilmesi ve bu durumu karşısındaki kişiye geri iletilebilmesi sürecidir (Dökmen, 2005: 135). Sosyal beceriler ve etkili iletişim, hizmet sektöründe çalışanlar için empatinin önemini daha da artırmaktadır. Temel dinamiği insan olan hizmet sektöründe müşterinin mutlu olabilmesi için hizmeti veren kişinin empati kurarak memnuniyeti artırması gerekmektedir. Öte yandan empati, turistlerin ziyaret ettikleri yerler hakkında bilgi edinmek için yerel halkla etkileşim kurmasına da olanak sağlamaktadır. Farklı kültürlerle etkileşim kurarken yanlış anlaşılmalara yaşanması veya yanlış davranışlar sergilenmesi durumunda, empati sayesinde daha pozitif ve yapıcı bir yaklaşım sağlanabilmekte ve böylelikle ortaya çıkabilecek iletişim çatışmaları da önlenabilmektedir. Dolayısıyla turistlerin daha olumlu bir deneyim yaşamasına ve turizm sektöründe daha sürdürülebilir bir yaklaşım benimsenmesine yardımcı olabilmektedir. Böylelikle hizmet sektöründe insan ilişkileri, örgüt başarısı için kilit bir süreç olarak ortaya çıkmakta ve bu süreç, empati kurmanın önemini vurgulamaktadır.

Duygusal emek ve empati, insan ilişkilerinde önemli rollere sahip olan kavramlardır. Bu kavramlar, insanlar arasındaki iletişim ve ilişkilerde farkındalığın artmasıyla birlikte gelişebilecek becerileri içermektedir. Bu beceriler özellikle turizm gibi insan ilişkilerinin yoğun olduğu sektörlerde daha önemli hale gelmektedir. Çünkü müşterilerle her daim etkileşim içinde olan turizm çalışanları, müşterilerin duygusal ihtiyaçlarını anlamak ve hissetmek, gerekli desteği sağlamak ve tatil sürecini en iyi şekilde yönetebilmek için bu becerileri sergilemek durumundadır. Bununla birlikte duygusal emek ve empati, insanların duygusal zekâ seviyelerini artırarak daha anlayışlı ve bağlantılı bir şekilde ilişki kurmalarına yardımcı olabilmekte, böylece hem bireysel hem de toplumsal düzeyde pozitif sonuçları beraberinde getirebilmektedir. Dolayısıyla duygusal emek ve empati becerilerini etkin bir şekilde yönetebilen turizm çalışanları, müşterilerin memnuniyetini artırarak sektördeki rekabet avantajını sağlayabilmektedirler. Duygusal emeğin empati kavramıyla yakın ilişki içinde olduğunu ele alan belli başlı çalışmalar bulunmaktadır. Hochschild'e (1983: 89) göre duyguların yönetimi, duyguların ifadesi ve tüketiciye sunulması konu olduğunda empati kavramı önemli bir etken olmakta ve bu anlamda duygusal emeğin gösteriminde temel bir ihtiyaç haline gelmektedir. Buna ek olarak Kruml ve Geddes (2000: 38) ise empati

yeteneğinin duygusal emek olgusunun ayrılmaz bir parçası olduğunu belirtmiştir. Duygusal emek ile empati arasındaki kavramsal bütünlüğü ampirik olarak incelemek amacıyla bu becerilerin en gerekli olduğu alanlardan biri olan turizm sektörü ele alınmıştır. Bu doğrultuda turizm öğrencilerinin hizmet sektörüne yatkınlığını tespit edebilmek ve bu konulardaki becerilerini değerlendirmek adına böyle bir hedef kitle belirlenmiştir. Bu çerçevede duygusal emeğin empati üzerindeki etkisi ve kavramlar arasındaki ilişkiler turizm öğrencileri açısından ele alınıp 474 katılımcının yer aldığı bir saha araştırması gerçekleştirilmiştir.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### DUYGUSAL EMEK

#### 1.1. Kavramsal Çerçeve

Duygular geçmişten günümüze birçok farklı kavramla ele alınmış ve bu kavramların en önemlilerinden birisi şüphesiz ki duygusal emektir. Duygusal emek (*Emotional Labour*) kavramı öncelikle Amerikalı sosyolog Arlie Russel Hochschild'in 1983 yılında "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi" (*The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*) isimli eserini yayınlamasıyla birlikte literatüre kazandırılmıştır. Hochschild'e göre duygusal emek, hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin de izleyici olarak görüldüğü bir oyun olarak nitelendirerek herkesin görebildiği, örgütün istediği mimik ve jestleri gösterebilmek için duyguların yönetilmesi, ücretle satılan ve bu nedenle de değiştirilebilen bir değeri ifade etmektedir (Pala ve Sürgevil 2016: 774). Başka bir ifadeye göre Hochschild duygusal emek kavramını, insanlara yüz yüze hizmet veren kişilerin örgüt tarafından sınırlanmış duygusal rolleri yerine getirebilmek için kendi duygularını yönetebilmek biçiminde belirtmiştir (Polatçı ve Özzyer, 2015: 133). Bununla birlikte Morris ve Feldman (1996), duygusal emek ile ilgili olarak Hochschild (1983) tanımına benzer bir şekilde, kişilerarası etkileşimde organizasyonun arzu edilen duygularını ifade etmek için gerekli kuralları planlama ve kontrol çabası biçiminde tanımlamıştır (Özdemir, Yalçın ve Akbıyık, 2013: 303). Öte yandan Ashfort ve Humphrey duygusal emeği Hochschild'e göre başka bir biçimde ele almış ve kavrama işletmeler açısından yaklaşmıştır. Yazarlar duygusal emeği, hizmet süresince örgüt tarafından istenen duyguların yansıtılması olarak tanımlamamış ve işgörenleri zevk sahibi seyirciler için sahnede bir aktör gibi hizmet sunan kişiler şeklinde ifade etmişlerdir (Demirel, 2015: 5). Başka bir ifade ile England ve Farkas (1986) duygusal emeği, kavramının diğer insanlarla empati kurma, diğerlerini anlama çabası ve onların duygularını kendi duygularıymış gibi hissedebilmeleri şeklinde belirtmenin de mümkün olduğu biçiminde ifade etmişlerdir (Beğenirbaş ve Meydan, 2012: 164). James (1989), duygusal emeği çoğu zaman önceden tahmin edilebilir ve rutin bir duygu yönetimi süreci olarak ileri sürmektedir. Diğer yandan Hochschild'den farklı olarak bireye değil, diğer insanların gösterdiği duygusal emeğe bağımlı bir süreç olduğunu ifade etmiştir. James (1989) duygusal emeği diğer insanların duygularıyla ilgilenmeyi içeren bir emek çeşidi olarak tanımlayıp, bunun aslında sosyal bir süreç olduğunu belirtmektedir (Seçer, 2005: 826). Kleinman ve Coop (1993), duygusal emeği karşıdaki insanı anlamak için onun hareket,

davranış ve sözel ifadelerinden alınacak olan her türlü ipucu ve belirtiyeye göre, içinden bulunulan gerçek duygulara önem vermeyerek ve hatta bastırarak gösterilen duygusal bir çalışma stratejisi olarak belirtmiştir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 78). Steinberg ve Figart (1999), duygusal emek kavramını aslında bir işin gereği olmasının ötesinde duyguların etkin yönetimine ve kabul edilebilir iş ilişkileri kurmanın anahtarı olmasına bağlamanın mümkün olduğu şeklinde belirtmiştir (Duran ve Gümüş, 2013: 241). Kruml ve Geddes (2000), duygusal emek kavramını müşterilere sağlanan hizmet kalitesini garanti altına almak amacıyla çalışanların belirli duyguları hissetmelerinin veya belirli duygu görünümünü en azından planlamalarının gerektiği durumlarda, nasıl davrandıkları şeklinde belirtmiştir (Eroğlu, 2014: 148). Duygusal emek, “*Çalışanların organizasyonel beklentileri, müşterilerle etkileşimleri (uzunluğu, yoğunluğu ve sıklığı) ve içsel durumuyla birlikte sergilediği gerginlik ya da sinir duygularının değişimi, bastırmasıdır*” (Grandey, 2000: 97). Aynı zamanda Grandey (2000), duygusal emek kavramı için yapılmış olan araştırmaları toparlayarak farklı bakış açısı geliştirmiştir. Diğer yandan Hochschild (1983), Ashfort-Humprey (1993) ve Morris-Feldman (1996) araştırmalarında yer alan kavramlara ek olarak “Duygusal değişim”, “Duygusal ifade” veya “Duygusal bastırma” gibi farklı terimlerle adlandırılan duyguların bastırılması kavramını literatüre kazandırmıştır. Bu çerçevede Grandey (2000), duygusal emeği örgütlerin hedef ve amaçları için duygu ve ifadelerini düzenleme-bastırma süreci olarak belirtmiştir (Grandey, 2000: 95, 97). Chu (2002), duygusal emek kavramını işletmenin değerleri ya da gösterim kuralları neticesinde uygun duygusal ifadelerin gösterilmesi esnasında çalışanın içsel duygularını veya dışsal davranışlarının değiştirilmesi olarak tanımlamıştır (Çoban, 2017: 38). Brotheridge ve Lee (2002) ve Diefendorff ve Richard (2003), duygusal emek kavramı için çalışanların işletme tarafından belirlenen davranış kuralları neticesinde duygularını kontrol ederek sergiledikleri davranışlar ile hizmet sunmaları açıklamasını ortaya koymuşlardır (Saltık ve Asunakutlu, 2017: 2).

Hizmet sektörlerinde duygusal emekle ilgili yapılan araştırmalarda, çalışanlardan istenilen duygu, tutum ve davranış şekillerini nasıl ifade ettiklerini ve bu işleyiş sırasında başarılı olup olmadıkları ile ilgilenilmektedir (Gündüz, 2017: 15). Tanımlara bakıldığında duygusal emek bir süreç akışını ifade etmekte ve bu süreçte çalışanların işle ilgili duygularının bazı belirgin kurallara göre denetim altında tutularak, yöneticilerin çalışanlardan beklediği başarıya ulaşabilmelerini kapsamaktadır (Güven ve Güven, 2019: 125).

## 1.2. Duygusal Emek ile İlgili Yaklaşımlar

Duygusal emek ile ilgili olarak alanyazında birçok farklı fikrin ortaya atıldığı görülmektedir. Tüm fikirler birbirlerine yakın anlamlar taşıyalar da konuyu değerlendiriş biçimleri açısında birtakım farklılar göze çarpmaktadır. Duygusal emek kavramını ele alan birçok araştırmacı olsa da literatüre hâkimiyet kurmuş olan öncülerin yaklaşımları; Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993), Morris ve Feldman (1996) ve Grandey (2000) olarak özetlenebilmektedir. Yaklaşımlara farklı isimler verilse de bireyler çalışma alanlarında duygusal işler yapmaya zorlandıklarında ya da teşvik edildiklerinde, bu duygular gerçekten hissettikleri duygularla ters düşebilmektedir. Bu durumlarda olumsuz sonuçların meydana gelmesi muhtemeldir. Duygusal çalışmanın da bir kalkan olarak kullanılabileceği belirtilmektedir. Bireylerin duygularını yönetme biçimleri, kendi tatminleri için de önemli olacaktır. Bu kapsamda duygusal emeği konu edinen birçok araştırmacı (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1996 ve Grandey, 2000) duyguların yönetilmesi ve örgütsel anlamdaki duygusal tatminlere yönelik olarak literatürde yer alan öncü nitelikteki çalışmaları ortaya koymuşlardır.

### 1.2.1. Hochschild Yaklaşımı

Bir kavram olarak duygusal emek, uçuş görevlilerini araştıran sosyolog Hochschild (1983) tarafından incelenmiştir. Bu incelemede Hochschild, kendisini hosteslik gibi hizmetlere adayan kişilerin sadece fiziksel ve zihinsel işler yapmakla kalmayıp, aynı zamanda duygusal emek olarak tanımlanan hususu gerçekleştirdiklerini vurgulamaktadır. Ayrıca, duygusal emeğin ücret karşılığında satıldığı ve bu nedenle takas değerinin bulunduğu da ifade edilmektedir (Hochschild, 1983: 7).

Hochschild, (1983) araştırmasını “yüz yüze” etkileşimler veya mikro sosyoloji çalışmalarının öncüsü olan Goffman’ın (1956) çalışmalarına dayanarak geliştirmiştir. Bu çalışmada temel olarak insanların diğer insanlara göstermeye ve bilinçli ya da bilinçsiz olarak kendileri hakkında belirli bir izlenim aktarmaya çalıştıklarının altı çizilmiştir. Çünkü sosyal grupların kişilerden beklentisinin bu yönde olduğu kaydedilmiştir. Bunu başarmak için bireyler iletmek istedikleri rolü yorumlamaktadırlar. Dolayısıyla sosyal etkileşim de izleyici için yaratılmış bir performans olarak nitelendirilmektedir. Benzer şekilde Kumar (2006), duygusal emek teriminin sadece istenilen duygu, ücret ya da başka türde değerli tazminat gibi unsurlarla değiştirildiğinde uygun olduğunu ortaya koymuştur. Hochschild, duygusal çalışma ile duyguların kontrolü arasında bir fark olduğunu belirtmiştir. Duyguların kontrolünü, kullanım değerine sahip oldukları özel bir bağlamda yapılan aynı eylemler şeklinde ifade

etmiştir (Hochschild, 1983: 7). Başka araştırmacılar da bu farka dikkat çekmiştir. Grandey (2000), duygusal emeğin yalnızca iş bağlamlarında gerçekleşen bir duygusal düzenleme süreci olduğunu belirtmiştir. Aynı zamanda Zapf ve Holz (2006: 2-3), duygu kontrolü teriminin kişisel bir seviyeye ait olduğunu ve bu nedenle duygusal emeğin doğrudan profesyonel ve kamusal seviyeyle ilgiliyken özel hayatla da ilintili olduğunu yorumlamıştır.

Özetle, duygusal emek ile duyguların kontrolü birbiriyle uyumlu olduğu için aynı alanda gelişebilir yapıdadırlar. Duyguların kontrolü otokontrol aracılığıyla sağlanırken duygusal emek, kuruluşlar tarafından bir dış kontrol aracılığıyla sağlanmaktadır. Bu kontrol türleri birbirlerinden farklı olsalar da aynı anda gerçekleşmesi mümkündür. Hochschild (1983), duygusal emek sağlığının çalışan ile danışan arasındaki kişilerarası temas sıklığına bağlı olduğunu belirtmiştir. Bu doğrultuda sağlıklı bir duygusal emeğin üzerinde etkili olabilecek özellikleri aşağıda yer aldığı şekilde ifade etmiştir.

- Duygusal emek, müşterilerle birebir etkileşimler veya görüşmelerde meydana gelmektedir.
- Duygular, davranış veya tutumlara tesir etmek için ifade edilmektedir.
- Duyguların ortaya konulması aşamasında belirli kurallar izlenmektedir.

Hochschild (1983), duygusal emek kavramıyla bağlantılı olarak “duygusal kurallar” (duygu kuralları) terimini ortaya atmıştır. Bu duygusal normlar, her durumda hangi ifadenin uygun olduğunu belirlemekte, uygun duyguları sınırlamakta ve nasıl gelişmeleri gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu tür normlar kurum ya da kuruluşlar tarafından belirlenmekte olup, bunlara uyulmaması halinde ise yaptırımlar uygulanabilmektedir. Samimiyet gösterisi, gülümseme ve tokalaşma şirket tarafından özenle tasarlanmış ifadelerden bazıları olarak örneklendirilebilmektedir. Bu çerçevede, çalışanın müşteriyle tüm etkileşimlerini çok az veya hiç değişiklik marjı olmadan uygulaması gerektiği, şirketler tarafından belirli kurallar kapsamında tespit edilmiştir. Bu duygusal normları takiben Hochschild (1983), işgörenlerin iş sağlıklarının, ifadelerinin ve bazen de duygusal deneyimlerinin şirketler ya da kurumlar tarafından talep edilen bir dizi kılavuza veya standarda göre ayarlanmak zorunda kalmasının bir sonucu olarak etkilenebileceğini onaylamıştır. Başka bir deyişle, bu durumun duygusal bir uyumsuzluk yaratabileceğini de ifade etmiştir. Ayrıca Hochschild, hissedilen ve ifade edilen duyguların farklı olması durumunda duygusal uyumsuzluğun da ortaya çıktığına dikkat çekmektedir. Bu durum, bireyin örgütsel olarak doğru duyguları, yani örgütsel normları ifade etmesi gerektiği zaman olarak belirtilmektedir. Bunlar, uyumsuzluk ortaya çıktığında

hissedilen duygularla aynı doğrultuda değildir. Bu gibi durumlar genellikle çalışan için gerginlik yarattığı için bu gerilim psikolojik sorunlara da neden olabilmektedir.

Öte yandan, duyguları kontrol etmenin ve manipüle etmenin iki teatral yolu olduğu vurgulanmaktadır. Bu yollar yüzeysel ve derin oyunculuk olarak ele alınmıştır. Yüzeysel oyunculuk, *“Hissettiğimiz şeyi gizleme, hissedileni saklama yeteneği”* olarak tanımlanmaktadır, Derin oyunculuk ise *“Kendini kandırmak kadar başkalarını kandırmayı da içeren ipuçlarının çözülebildiği ve gereksiz hale getirerek hissetmeyi kolaylaştırmaktadır”* (Hochschild, 1983: 33). Başka bir deyişle, yüzeysel oyunculuk bedensel ifadeleri düzenlemektedir. Bir gülümsemeyi hissetmeden ifade etmek, yani duygusuz davranmak, derin oyunculuk olarak ifade edilmektedir. Çalışanın, müşteri duygusunu hissetmek için mümkün olan her şeyi yapması gerekmekte olup, bunun için kendini olayın durumuna sokması elzemdir. Hochschild, çalışanın hissettiği gerçekliği, performansından kolayca ayırt edemediğinde duygusal yorgunluğa karşı daha savunmasız olduğunu ve bu nedenle tükenmişliğin ortaya çıktığını duygusal tükeniş, duyarsızlaşma ve bireysel başarının azalması şeklindeki sendromlarla belirlemektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 100).

Diğer yandan, duyguların kontrolü esas olarak müşteri sadakatine yönelik olsa da müşterinin çalışanın ne zaman derin bir oyunculuk veya yüzey oyuncululuğu geliştirdiğini tespit etmediği saptanmıştır. Bu yaklaşım, iki oyunculuk türünün de gerçek süreçler olduğunu varsaymaktadır. Bununla birlikte aynı araştırmada, çalışanın görev alanından memnun olduğunda derin oyunculuk gelişimi ve duyguların ifade edilmesinin daha kolay olduğu ve dolayısıyla da tükenmişliği de önlemeye yardımcı olduğu tespit edilmiştir (Won Moo Hur vd. 2015: 72-73).

Hochschild'in yaklaşımının yanı sıra duyguları yönetmek çaba gerektirmekte ve hiç şüphe olmaksızın çalışanın organizasyonun hedeflerini gerçekleştirmesi için sahip olması gereken yollardan biri duyguları yönetmektir. Ancak bu duygular kontrol edilemediğinde ve çalışan, iş arkadaşlarına ve müşterilerine karşı öfke geliştirdiğinde bu durum, şirketin performansını ve dolayısıyla imajını da derinden etkilemesi kaçınılmazdır.

### 1.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993: 88), duygusal emek kavramını hizmet görevlileri tarafından hizmetle karşılaşma sırasında beklenen duyguların sergilenmesi biçiminde tanımlamaktadır. Duygusal emeğin içsel (psikolojik) ve dışsal (örgütsel) baskılar yarattığını vurgulayan Ashforth ve Humphrey, çalışanların bu baskıları dengelemek ve desteklemek

üzere çeşitli davranışsal mekanizmalar kullanabileceğini vurgulamaktadır. Hochschild'in yaklaşımının aksine Ashforth ve Humphrey, çalışanların davranışlarını ön plana çıkartan bir yaklaşım sergilemektedirler. Bu anlamda müşteriler tarafından gözlemlenebilen davranışları "duygu kuralları" yerine "sergileme kuralları" olarak adlandırmaktadırlar. Başka bir deyişle, kuralları gösterme terimlerini kullanmaktadırlar çünkü işverenler, çalışanlardan gerçekte hissedilenler yerine kamuya açık olarak ifade edilen duyguları talep etmektedirler. Ayrıca yüzeysel ve derin eylem mekanizmalarının, çalışanların gerekli duyguları sergilemek için gösterdikleri çaba ile değerlendirilse de bu çabanın sonunda elde edilmiş olan sonuçları göz ardı etmektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993: 89).

Derin veya yüzeysel eylem, eylemi gerçekleştirenin, diğer bir deyişle sunucunun kesintisiz hareket ettiği mekanizmalardır. Bu durumda sunucun duyguyu harekete geçirmesinde aracının herhangi bir ilgisi yoksa ne olacağı konusunda muğlaklık oluşmuştur. Ashforth ve Humphrey (1993) bu muğlaklığın çözümü olarak duygusal emeğin üçüncü boyutunu ortaya koymuşlardır. Bu boyut gerçek duygu şeklinde adlandırılmıştır. Diğer yandan Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeğin işlevsel veya işlevsiz şekilde gerçekleşebileceğini öne sürmüştür. Bu anlamda işlevsel yapıdaki duygusal emeğin işe dayalı etkileşimleri düzenleyici bir yapıda olduğunu belirtmişlerdir. Dolayısıyla bu durum, duyguların da öngörülebilir olmasına imkan sağlamaktadır. Sağlanan bu imkan çalışanlar açısından etkileşim çatışmalarından kaçınmalarına da yardımcı olmaktadır. Diğer yandan çalışanların sürekli olarak yüzeysel hareket ettikleri durumlarda duygusal emek işlevsiz hale gelebilmektedir. Bu durum kuruluş veya müşteriler için herhangi bir işlevsizlik yaratmamaktadır. Bu konuda Ashforth ve Humphrey ile Hochschild arasında da bir benzerlik görülmektedir. Ayrıca, sosyal kimlik açısından roller, departmanlar, meslek ve örgütsel roller bakımından özdeşleşen bireylerin duygusal emek veya refah açısından olumlu etkilendiğini öne sürmüşlerdir. Duygusal emeğin, sunucu üzerindeki olumsuz etkilerinin rolün doğru tanımlanmasıyla hafifletilebileceğini de savunmuşlardır.

Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların duygu yönetimi açısından motive edilmelerini iki temele bileşene dayandırmışlardır. Bu bileşenlerin duygusal bulaşma ve mizah/oyun olduğunu öne sürmüşlerdir. Diğer yandan Ashforth ve Humphrey (1993), bu bileşenlerin empatiyi de artırabileceğini ve motive edilmiş bir işgücü yaratma konusunda kolaylık sağlayabileceğini iddia etmişlerdir.

### 1.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996: 987), duygusal emeği örgütsel çerçevede kişilerarası işlemler sırasında beklenen duyguyu ifade etmek adına gerekli olan kontrol ve planlama çabası şeklinde tanımlamaktadır.

Ashforth ve Humphrey yaklaşımına benzer şekilde duygusal emeğin, duygu deneyimi ve ifadesinin belirlenmesinde önemli bir sosyal faktör olduğuna işaret etmişlerdir. Diğer yandan Morris ve Feldman ifade edici davranışa odaklanmış ve organizasyonlar açısından gerektirdiği davranışın da bu olduğunu ifade etmişlerdir. Duygusal emeğin kavramsal yapısının dört boyuttan oluştuğu belirtilmektedir (Morris ve Feldman, 1996):

- Uygun duygusal sergileme sıklığı: Temel olarak, bir rol ne sıklıkla duygusal gösteri gerektirirse kuruluş tarafından, bu duygu gösteriminin kontrolü ve düzenlenmesi de o kadar büyük olacaktır.
- Gerekli teşhir kurallarına özen gösterilmesi: Dikkatin süreklilik gerektirdiği işlerde çalışanların göstermesi gereken psikolojik ve fiziksel gayretin de yüksek seviyede olması beklenmektedir. Gerekli olan bu dikkatin ise kendi içinde iki farklı özelliği vardır. Bu özellikler duyguların sergileme süresi ve gösterim yoğunluğu şeklindedir.
  - Duygusal sergileme süresi: Daha uzun etkileşim, daha fazla gayret ve bu nedenle daha yoğun duygusal emek gerektirmektedir. Bu durum beraberinde iş stresi ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçları da getirebilmektedir.
  - Duygusal gösterimin yoğunluğu: “*Duygusal yoğunluk, bir duygunun ne kadar güçlü yaşandığını ya da ifade edildiğini göstermektedir*” (Ashforth ve Humphrey, 1993: 990).
- Gösterilmesi gereken çeşitli duygular: Bir rol çok çeşitli duyguları da beraberinde gerektiriyorsa daha kapsamlı bir planlama veya kontrole olan ihtiyacı artırmaktadır. Bu sebeple, duygusal emek seviyesi içinde bulunulan duruma göre artabilmektedir.
- Duygusal uyumsuzluk: Bir rol çatışması olarak değerlendirilmektedir. Temelde çalışanın ihtiyaç duyduğu duygu ve değerlerin örgütsel talepler ile uyuşmamasından dolayı ortaya çıkmaktadır.

#### 1.2.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey (2000), duygusal emeği hisleri güçlendirmek, taklit etmek veya ifade etmek gibi yollar aracılığıyla duygusal ifadelerin değiştirilmesi olarak tanımlamıştır. Bununla birlikte duygusal emeğin Hochschild (1983) tarafından da belirttiği gibi örgütsel hedeflere ulaşmayı mümkün hale getirdiği ifade edilmiştir. Bu anlamda Zapf ve Holz (2006: 6) da duygusal çalışmanın bir şirketin gerekliliği olduğunu belirtmiştir. Grandey (2000) çalışmalarını Gross (1998: 226) tarafından öne sürülen duygusal emek kuramı ve başka duygusal emek kuramlarının entegrasyonuna dayandırmıştır. Bu çerçevede duygusal düzenleme kuramını bir yol haritası olarak ele almış ve örgütsel bağlamda değerlendirmiştir. Grandey, kuramında öncülleri ve sonuçları belirtmekte ve aynı zamanda insan kaynakları departmanı için önemli olabilecek bireysel ve durumsal değişkenleri tanıtmaktadır. Grandey (2000), duygusal emeğin duygusal bir ifadeyi değiştirmek için duyguları güçlendirmeyi, taklit etmeyi veya bastırmayı içerebileceğini öne sürmektedir.

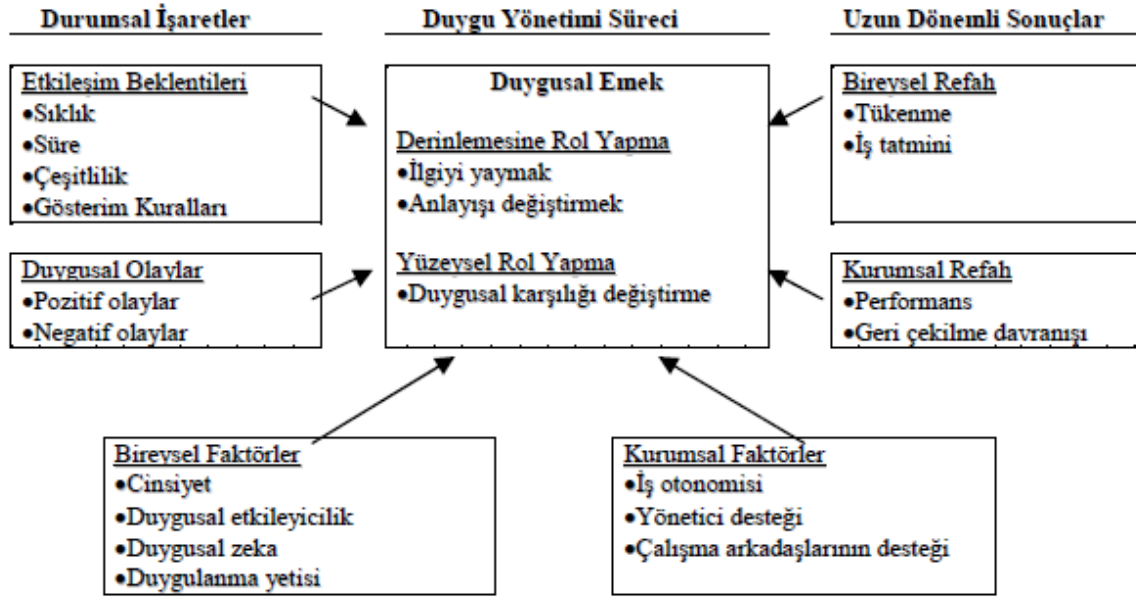
Duygu düzenleme, belirli bir duygusal deneyimi yönetme süreci olarak ifade edilmektedir. Gross (1998: 228), bireylerin duygularını iki şekilde düzenleyebileceğine işaret etmektedir:

- Öncül odaklı düzenleme: Grandey'in derin oyunculuk olarak ortaya koyduğu boyuta benzer şekilde bireyin içinde bulunduğu duyguları ayarlaması ve süzgeçten geçirmesi sayesinde durumu veya algıyı yönetebilmesidir.
- Tepki odaklı duygu düzenleme: bireyin duygusal bir tepkiyi gösteriş şeklini manipüle etmektedir. Grandey (2000) de bu duygu düzenlemesinin yüzeysel oyunculuk sürecini etkilediğini öne sürmektedir

Grandey'in modeline göre, tükenmişlik ve iş tatmini derin oyunculuk ve yüzeysel oyunculuk sonuçları olarak değerlendirilmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002). Bununla birlikte, derin oyunculuk daha çok iş tatminiyle ilişkilendirilirken, yüzeysel oyunculuk tükenmişliğin bileşenleri olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayla ilişkili kabul edilmektedir.

*“İşyerinde ne kadar çok çalışan duygusal ifadelerini taklit ettiğini bildirirse, o kadar çok müşterilerden uzaklaştıklarını ve onlara nesne gibi davrandıklarını bildirmektedir”* (Brotheridge ve Grandey, 2002: 33). Ancak, Brotheridge ve Grandey (2002), tükenmişliği müşteriler ve çalışanlar arasındaki etkileşim sıklığıyla ilişkilendiren diğer araştırmalarla çalışmaktadır. Çalışmalarda yüksek müşteri temasının doğası gereği stresli olduğuna dikkat

çekilmiştir. İlave olarak, çalışanların duygularını taklit etmelerinin kendileri için faydalı olmadığını belirtmişlerdir. Her halükarda Grandey'in, Ashforth ve Humphrey'in (1993) de ortaya koyduğu gibi, çalışanların iyiliği için yalnızca gerçek ve samimi ifadelerin faydalı olduğu fikrini desteklemektedir.



Şekil 1.1. Grandey Duygusal Emek Modeli (Grandey, 2000: 101)

### 1.3. Duygusal Emek İle ilgili Stratejiler

Ortaya konmuş olan duygusal emek yaklaşımlarının ortak noktası, örgütsel bağlamda duygu sergileme kurallarının çalışanların işyerindeki davranışlarını belirlemesi ve çalışanların duygularını bu kurallara göre kontrol etmeleridir.

Hochschild (1983) duygusal emeği, yüzeysel oyunculuk ve derin oyunculuk olmak üzere iki boyutta belirlemiştir. Ashforth ve Humphrey (1993) bu iki davranışsal boyuta üçüncü bir boyut olarak gerçek duyguyu eklemiştir.

Yüzeysel oyunculuk, Rafaeli ve Sutton (1987: 32) tarafından kötü niyetle ilişkilendirilmekte ve çalışanların duygularını gizlediklerini veya taklit ettiklerini ifade etmektedir. Diğer yandan derin oyunculuk ise iyi niyetle ilişkilendirilmekte ve çalışanların örgütün sergileme kurallarında tanımlanan duyguları deneyimlemek için çaba sarf ettiğini göstermektedir (Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005). Bununla birlikte Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların duygularının örgüt beklentileriyle örtüştüğü bazı durumlara ise gerçek duygu ismini vermişlerdir.

### 1.3.1. Yüzey Oyunculuğu

Grandey (2000), yüzey oyunculuğunu gözlemlenebilir ifadeleri yönetmek olarak tanımlamıştır. Bu duygusal emek stratejisinde çalışanlar hissetmedikleri ancak göstermeleri gereken duyguları ifade etmeye çalışmaktadırlar. Başka bir ifadeyle hissedilen duyguda bir değişiklik olmazken yüz ifadeleri, jest veya ses tonlamalarında değişiklikler ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar hazırlanmış ve çalışılmış davranışları sergilemektedirler. Bu durum, aslında gerçekleştirmek istedikleri duyguları hissetmemek için çaba göstermeleri anlamına da gelmektedir. Gerçek duyguları olmayan sahte gülümsemeler ve diğer duygusal görünümeler takınılmaktadır (Hochschild, 1983). Bu anlam itibarıyla ya var olmayan duygunun davranışa dönüşmesi ya da var olan bir duygunun davranışa dönüşmemesi söz konusudur (Avcı ve Boylu, 2010: 23). İnsanların göstermesi gereken duygu hissettiklerinden çok farklı olduğundan bireyler, duygusal emek sergileme kurallarının gerektirdiği davranışı gösterecekler de kendi duyguları değişmemektedir (Köse ve Oral 2011: 472). Bu durumda müşteriye yansıtılmak istenen duyguyla uyumlu bir davranış, içselleştirilmemiş duygunun dışavurumu anlamına gelmektedir (Grandey, 2003). Bu değişken tutumları benimsemeden yansıtmak, hakiki duyguları bastırmaya sebep olduğundan iç gerilimden kaynaklanan stres sonuçlarıyla bağdaştırılmıştır (Brotheridge ve Grandey, 2002). Öte yandan Morris ve Feldman (1997), hissedilen duyguların örgütün istediği duygular ile örtüşmemesini “duygusal uyumsuzluk” olarak ifade etmektedir. Buna göre duygusal uyumsuzluğun artmasıyla duygusal tükenmede de artış gözlemlenmektedir.

### 1.3.2. Derin Oyunculuk

Yüzey oyunculuk ifadenin değiştirilmesi anlamına gelirken derin oyunculuk duyguların değiştirilmesi anlamına gelmektedir (Allen vd. 2010: 103). Bireyler istedikleri duyguyu yaşamaya çalıştıklarında derin oyunculuk sergilemektedir (Diefendorff vd. 2005: 341). Ortaya koymaları gereken duygu hissettiklerinden farklı olduğunda, insanlar önce duygularını değiştirmeyi ve koşullara uyarlamayı seçmektedir. Gösterilen duygu, hissedilen duygu üzerinde çalışmanın beklenen bir sonucu olarak değerlendirilmektedir (Hochschild, 1983). Bu pratik eylem, yani derin oyunculuk, Kruml ve Geddes'in (2000) modelindeki duygusal çaba boyutuna karşılık gelmektedir. Bu bakış açısından yola çıkarak, yüzey oyunculuğunda dışa yansıyan bir davranışa yönelik çaba varken derin oyunculukta doğrudan içsel duygulara yönelik bir çaba bulunmaktadır. Bu oyunculukta duygular bilinçli bir şekilde bastırılmakta, uyarılmakta veya şekillendirilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Diğer taraftan, müşterilerin beklentilerini karşılamada yüzey oyunculuğunun yüzeysel kaldığı

durumlarda derin oyunculuk gerekebilmektedir (Zapf ve Holz, 2006: 8). Çalışanlar, derin oyunculuk sergilemeyi başarırlarsa müşteri tarafından daha samimi olarak algılanmaktadırlar (Kim, 2008: 152-153). Bu nedenle, derinlemesine icra edilen oyunculuk, daha iyi müşteri memnuniyetiyle ilişkilidir (Humphrey vd. 2015) ve örgütsel refah üzerinde de önemli bir etkiye sahiptir. Bireysel esenlik açısından, çalışanlar daha derin oyunculuk sergilediklerinde daha düşük seviyede duygusal tükenme ve daha yüksek seviyede duygusal esenliğe ulaşacakları ifade edilmektedir (Cheung ve Tang, 2009: 246).

Derin oyunculuk ile tükenmişlik arasındaki ilişki çeşitli çalışmalarda farklılık gösterse de derin oyunculuk genellikle çalışanın refahını etkilememektedir. Ayrıca, derin oyunculuk memnuniyet, bağlılık ile performansa ilişkin paylaşılan kanıtlar da bulunmaktadır (Humphrey vd. 2015).

### **1.3.3. Gerçek Duygu**

Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeğe ilişkin iki boyutlu görüşte, kendiliğinden ve gerçekten deneyimlenen duyguların, sergilenmesi beklenen duyguyla eşleştiği durumlara izin vermediğini ifade etmişlerdir. Bu doğrultuda bir çalışanın göstermesi gereken duyguları nispeten daha az çabayla doğal olarak sergileyebileceğini ifade edilmektedir. Araştırmacılar bu aşamada yaralı bir çocuğa yardım etmeye çalışan hemşire örneğini vermektedir. Diefendorff vd. (2005: 340), duygusal emeğin üç boyutu olduğuna dair ilk kanıtları ortaya koymuştur. Ayrıca Diefendorff vd. (2005: 340), spontane ve samimi duygunun oldukça yaygın olabileceğini ve üç strateji arasında en çok onaylanan duygusal emek stratejisi olduğunu belirtmiştir. Bu stratejiye göre çalışanlar, müşterileriyle etkileşimde bulunurken içsel duygularını değiştirmeden doğal olarak hissettikleri duyguları kullanmaktadırlar. Derin oyunculüğün takip ettiği gerçeklik duygusunu yansıtan, daha kişiselleştirilmiş ve özgün bir hizmet kalitesi sunduğu kaydedilmektedir (Chu vd. 2012: 907, 908). Başka bir çalışmada ise gerçek pozitif duygusal ifade ile duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki bulunurken, iş tatmini ve duygusal bağlılıkla pozitif yönde bir ilişki göstermektedir (Mahoney vd. 2011: 409). Yüzeysel oyunculuk dışındaki stratejilerden olan derin oyunculuk ve gerçek oyunculüğün refah ve iş performansı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğuna belirtmektedir.

#### 1.4. Duygusal Emeğin Boyutları

Literatürdeki araştırmalarda duygusal emek, farklı şekillerde tanımlanmakta ve dolayısı ile farklı alt boyutlarla ele alındığı ve buna göre yorumladığı görülmektedir. Araştırmacıların hangi duygusal emek boyutlarını kullandığı aşağıda belirtilmektedir.

Hochschild (1983: 89, 95), duygusal emeği yüzeysel oyunculuk ve derin oyunculuk şeklinde iki boyut ile ifade etmiştir. Öte yandan Diefendorff vd. (2005: 340-341), duygusal emeği yüzeysel, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç farklı boyut ile ifade ederken Asforth ve Humphrey (1993: 88) ise duygusal emeği yüzeysel, derin ve samimi davranış olmak üzere üç farklı boyutta incelemiştir. Bununla birlikte Morris ve Feldman (1996: 989, 992), duygusal emek kavramını duygusal görüntü sıklığı, sergilenmesi gereken kurallara dikkat, ifade edilmesi gereken duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk boyutları şeklinde dört boyut ile ifade etmiştir. Kruml ve Geddes (2000: 22), duygusal emek kavramını duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba olmak üzere iki farklı boyut ile tanımlamıştır. Öte yandan Grandey (2000: 97), duygusal emeği etkileşim sıklığı, dikkat (etkileşim süreci), duyguların çeşitliliği ve duygusal doyumsuzluk olacak şekilde dört farklı boyutta araştırmıştır. Lee ve Ok (2012) ve Kruml ve Geddes (2000) ise duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk boyutlarının yüzeysel, derin ve samimi davranışı içerdiğini belirterek duygusal uyumsuzluğun yüzeysel davranıştan, duygusal çabanın da derin ve samimi davranıştan meydana geldiğini ifade etmişlerdir (Pala ve Sürgevil 2016: 776).

##### 1.4.1. Yüzeysel Davranış

Duyguların gerçekten hissedilmeden gösterilmesini ifade etmektedir. Bu tür bir davranışta çalışanların sergiledikleri duygular, yüz ifadeleri, mimik ve duruş gibi sözlü veya sözsüz iletişim unsurlarını taşıması olarak tanımlanmaktadır (Koyuncu vd. 2015: 17).

Chu ve Murrmann (2006) çalışanların yüzeysel davranış kapsamında istenilen duyguyu sergilemek için gerçekte hissetmedikleri duyguları harekete geçirdiklerini ifade etmişlerdir. Bu harekete geçirme süreci yüz ifadelerinin, el ve kol hareketlerinin veya ses tonunun değiştirilmesi ile gerçekleşmektedir (Demirel, 2015: 11). Başka bir deyişle yüzeysel davranış, kişinin kendi duygularını sahte bir şekilde yönlendirmesi veya başka duygusal ifadeleri taklit etmesi yoluyla kendini iş arkadaşlarına, bileşenlerine veya diğer insanlara sunması anlamı gelmektedir. Bu, genellikle işteki gereklilikler veya toplumsal beklentiler tarafından tanımlanan bir davranıştır ve kişinin gerçekte hissetmediği duyguları göstermesi anlamına gelmektedir (Pala ve Sürgevil 2016: 776).

#### 1.4.2. Derin Davranış

Bireyin davranış kuralları gereği sergilemesi gereken duyguları gerçekten hissetmeye çalışmasıdır (Yürür ve Ünlü, 2011: 188). Duyguların aktif bir şekilde özendirilmesi, şekillendirilmesi veya bastırılmasıdır. Hochschild, derinlemesine davranışı şu şekilde ifade etmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011: 189):

- Bireyin kendi duygularını baskılamak ya da canlandırmaya çalışmak yöntemleriyle uyarmasıdır.
- Bireyin konuya bağlı olarak hayal ettiği duyguları hissedebilmesi için fikir, düşünce, tecrübe ve anıları canlandırmaya çalışarak yönetmesidir (ör. Evliliğin mutluluk vereceğini düşünmesi).

Chu ve Murrmann (2006), derin davranışı çalışanların karşılaştıkları mevcut olayları kendilerinden istenilen duyguları açığa çıkarmak amacıyla hayal etme becerilerini ya da tecrübelerini kullanarak sadece dışsal tutumlarını değil, içsel tutumlarını da değiştirmeleri gereken duygusal emek davranışı biçiminde belirtmektedir (Gündüz, 2017: 17).

#### 1.4.3. Samimi Davranış

Kişilerin rol gerekliliklerini yerine getirebilmeleri için her zaman rol yapmaları gerekmediğini belirtmektedir. Bununla birlikte bazı durumlarda gerçek duygular ile beklenen duyguların birbiri ile aynı olabileceğini belirtmektedir (Köse ve Oral 2011: 473). Öte yandan insanların duygularını açıkça ifade etmeleri, başkalarının duygularına saygı göstermeleri, empati kurmaları ve duygusal olarak bağlanmaları için gösterdikleri çaba ve faaliyetleri ifade etmektedir. Bu davranışlar, diğer insanlarla samimi bir bağ kurmaya yardımcı olmakta ve güveni artırarak, sağlıklı ve pozitif ilişkilere temel oluşturmaktadır (Önal, 2019: 23).

#### 1.4.4. Duyguların Bastırılması

*“Duyguların bastırılması, Mesmer ve Magnus’ a (2012) göre kişinin hissettiği duygular ile örgüt tarafından göstermesi beklenen duygular uyuşmadığında hissettiği duyguları bastırmaya çaba göstermesidir”* (Özmen ve Apalı, 2018: 276).

Duygusal emeğin sergilenmesini mesleki, sosyal veya örgütsel beklentiler harekete geçirmektedir. Duygusal emeğin kişi üzerinde yarattığı etki olumlu ya da olumsuz olabilirken sergilenen duygusal emek de gerçek ya da sahte olabilmektedir (Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010: 258). Öte yandan duyguların bastırılması, kişilerin çalışma ortamlarında veya sosyal etkileşimlerinde olumsuz duygularını kontrol altında tutmak için gösterdikleri çaba ve

faaliyetleri ifade etmektedir. Bu durum, iş yerinde müşterilere veya diğer çalışanlara karşı profesyonel davranmak için gereklidir ve bazen kişisel yaşamda da aynı şekilde kullanılmaktadır. Ancak, uzun süreli ve yoğun bir şekilde duyguların bastırılması, duygusal yorgunluğa ve tükenmişliğe neden olabilmekte ve duygusal zekâ seviyelerini düşürebilmektedir (John ve Gross, 2004: 1307, 1309).

### 1.5. Duygusal Emek Davranışının Sonuçları

Duygusal emek davranışları birtakım olumlu (Ashforth ve Humphrey, 1993) ve olumsuz sonuçları (Wharton, 1999) beraberinde getirmektedir. Duygusal emeğin olumlu sonuçları hem bireysel hem de kurumsal olarak yansırken, olumsuz sonuçları genellikle kurumsal olarak karşımıza çıkmaktadır.

#### 1.5.1. Olumlu Sonuçlar

Duygusal emeğin sonuçlarını hem çalışanlar hem de kurumlar açısından ayrı ayrı incelemek önem arz etmektedir.

Duygusal emeğin çalışanlar açısından olumlu sonuçları aşağıdaki gibi ifade edilebilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90, 94; Eröz, 2014: 203-204):

- Çalışanlar, tüketici/misafirler arasında meydana gelebilecek muhtemel olayları engellemektedir.
- Çalışanların işlerini başarıyla yürütmeleri öz benlik ve öz yeterlilik düzeylerini yükselmektedir.
- Hizmet sektörlerinde misafirlerin hoşnutluğu uzun süreçli ilişkileri de beraberinde başlatmaktadır.
- Çalışanların gösterdiği pozitif duygusal tutumlar, maddi kazançları da bahşiş gibi sebeplerle artırmaktadır.

Duygusal emeğin kurumlar açısından olumlu sonuçları aşağıdaki gibi ifade edilebilir (Güngör, 2009: 178):

- Kurumsal performansı yükseltmektedir.
- Çalışanın duygusal emek sergilemesi kuruma tüketici kazandırarak uzun vadeli bir kazanç sağlamaktadır.

- Misafir ya da tüketici kurumu kulaktan kulağa duyurarak kurumun adını geniş kitlelere ulaştırabilmektedir.

### 1.5.2. Olumsuz Sonuçlar

Wharton (1999), çalışanlardan beklenen duygusal emeğin zamanla bir baskı unsuru haline gelerek strese sebebiyet verebileceğini belirtmiştir (Köse ve Oral, 2011: 474). Araştırmacılar, duygusal emeğin olumsuz etkilerinin her şartta ve her kurumda farklı olabileceği konusunda ortak görüş sergilemektedirler. Başka bir ifadeyle olumsuz etkiler birtakım örgütsel veya bireysel etkenlere bağlı şekilde kendini gösterebilir ya da göstermeyebilir.

Duygusal emeğin kurumlar açısından olumsuz sonuçları şu şekilde sıralanabilmektedir (Güngör, 2009: 179):

- Çalışanın sergilediği duyguların, misafirler tarafından samimi duygular olarak algılanmaması, misafirlerde kuruma karşı olumsuz bir algı oluşmasına neden olabilmektedir.
- İşyerinde meydana gelen strese bağlı devamsızlık ve işçi devir hızındaki yükseliş beraberinde kurumun hizmet kalitesini de olumsuz etkileyebilmektedir.

## 1.6. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

İlgili yazın doğrultusunda duygusal emeği etkileyen faktörler durumsal, örgütsel ve bireysel olmak üzere üç başlıkta toplanmaktadır (Gündüz, 2017, Demirel, 2015, Grandey, 2000).

### 1.6.1. Durumsal Faktörler

Durumsal faktörler kendi içerisinde duygu sergileme kuralı ve etkileşimin özellikleri olarak iki alt başlıktan oluşmaktadır.

#### 1.6.1.1. Duygu Sergileme Kuralı

*“Duygu sergileme kuralları iş hayatında hislerin düzgün ifade edebilebilmesi için oluşturulmuş standartlardır. Duyguları sergileme kurallarının var olması, işgörenlerin doğru duyguyu sergileyebilme ihtimalini de yükseltmektedir. Bu sebepten dolayı hizmet kalitesini*

*belirli standartlara bağlamak isteyen örgütler duygu sergileme kuralları oluşturulması ve uygulanması konularına özel bir önem verirler” (Demirel, 2015: 13).*

### **1.6.1.2. Etkileşimin Özellikleri**

Örgütsel ve bireysel davranışların beraberinde çalışanların misafirlerle kurdukları etkileşim süreçlerinin yanında bu etkileşimin özellikleri de duygusal emek davranışları üzerinde etki yaratmaktadır. Bu özellikler süre, sıklık ve çeşitliliktir (Gülova, 2013; Köse ve Oral, 2011; Gündüz, 2017).

#### **a. Süre**

Mesleğin, kurumun veya yöneticinin talep ettiği duyguları sergilemek için gösterilen çaba miktarı, iletişimin uzunluğu veya kısalığına göre daha fazla ya da daha az olabilmektedir. Kısa etkileşimlerde duygusal emeğe harcanan çaba için doğal bir tebessüm ya da teşekkür ederim demek yeterli olabilirken, uzun etkileşimlerde önceden açıklanmış veya belirlenmiş duyguların sergilenmesi beklendiği için bireyin bu tip durumlarda daha çok gayret göstermesi gerekmektedir (Köse ve Oral, 2011: 471).

#### **b. Sıklık**

Örgüt, çalışanından sergilemesini istediği davranışın süresini, yoğunluğunu ve ne sıklıkla olması gerektiğini belirleyebilmektedir. *“Bir iş ne sıklıkta duygu göstermeyi gerektiriyorsa örgütün işgören tepkileri üzerindeki belirleyicilik etkisi de o ölçüde büyük olmaktadır”* (Köse ve Oral, 2011: 472).

#### **c. Çeşitlilik**

Duygusal emek ile doğru orantılı olarak duyguların çeşitliliği de gelişmektedir. Diğer bir deyişle *“Kişinin görevi icabı sergilemesi gereken farklı duyguların sayısı ne kadar fazlaysa duyguları ve davranışları üzerindeki kontrolü o ölçüde fazla olacak, dolayısıyla daha fazla duygusal emek sarf edecektir”* (Gülova, 2013: 47).

### **1.6.2. Örgütsel Faktörler**

Örgütsel faktörler iki farklı boyutta incelenmektedir. Bu boyutlar iş özerkliği anlamına gelen otonomi (Gündüz, 2017) ve yönetici ve çalışma arkadaşı desteği anlamına gelen sosyal destek (Grandey, 2000) şeklinde belirtilmektedir.

### 1.6.2.1. Otonomi (İş Özerkliği)

Otonomi, yani iş özerkliği, “*Hizmet sektörü kapsamında kavramsal olarak biraz da olsa izleme gözetleme (izleme yakınlığı) ile ilişkilendirilse de, özellikle rol alan kişilerin görüntü kurallarını kendi kişisel stillerine uyacak şekilde uyarlama kabiliyetine ne ölçüde sahip olduklarını*” biçiminde açıklamaktadır (Gündüz, 2017: 21-22).

### 1.6.2.2. Sosyal Destek (Yönetici ve Çalışma Arkadaşı Desteği)

Grandey (2000: 95, 110), işyerlerinde sağlanan sosyal destek ve bu desteğin beraberinde oluşabilecek olumlu havanın çalışanlardan devamlı olumlu tepkiler gösterilmesi beklenen hizmet faaliyetlerinde sarf edilmesi beklenen duygusal emek düzeyinde de düşüş sağlayacağını belirtmiştir.

### 1.6.3. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler on farklı boyutta incelenmektedir. Bu boyutlar yaş, cinsiyet, kişilik, medeni durum, gelir düzeyi, çalışma zamanı (iş deneyimi), empati, duygulanım, kendini adapte edebilmek ve duygusal zeka (Self-Monitoring) şeklinde belirtilmektedir (Hochschild, 2003; Kruml ve Geddes, 2000; Grandey, 2000; Gündüz, 2017).

#### 1.6.3.1. Cinsiyet

Hochschild (2003: 162), duygu yönetimini kadınların erkeklere göre daha iyi uygulayabildiğini belirtmiştir. Buna benzer bir şekilde Grandey (2000: 106) de duygu yönetiminde kadınların erkeklere kıyasla daha etkili olduğunu tespit etmiştir. Bu durumun da kadın çalışanların performanslarına olumlu yansıdığını ortaya koymuştur (Grandey, 2000: 106). Bununla birlikte gerçek hislerini bastırma konusunda kadınların daha başarısız olduğunu ve bu durumun kadınlarda erken strese girme sebebi olabileceğini ifade etmiştir.

Hochschild (2003: 163-164), kadınların güç, para, otorite ya da statüye ulaşma konusunda yeteri kadar özgür olmadığını belirtmiştir. Bu durumun sosyal bir alt tabaka biçiminde ifade edilmesinin ise dört ana sebebi vardır:

- Birincisi, kadınlar bazı toplumsal eksikliklerini (erkeklere göre) giderebilmek adına performans kabiliyetlerini artırmak durumundadırlar (Ör. 1980’lerde erkek çalışanların %50’si yıllık olarak 15.000\$ kazanç sağlarken bu oran kadınlarda yalnızca %6 şeklinde tespit edilmiştir.)

- İkincisi, duygusal çalışma erkekler ve kadınlar için farklı şekillerde önemlidir. Bunun nedeni her cinsiyetin farklı duygusal çalışma türüne uygunluk göstermesidir. Erkekler daha çok korku ve hassasiyet gerektiren işlerde, kadınlar ise daha çok öfke kontrolü gerektiren işlerde çalışmayı tercih etmektedirler.
- Üçüncüsü, diğer sebeplere göre daha az fark edilmekle birlikte kadınların genellikle alt sınıf görülmelerinden kaynaklı olarak belli kesimin olumsuz tutumlarına karşı daha güçsüz durumdadırlar.
- Dördüncü ve son olarak, kadınlar çalışma esnasında erkeklere karşı güzellik ve çekicilik, yani cinsiyete dayalı cazibelerini kullanırlar.

#### **1.6.3.2. Yaş**

Hochschild (1983), yaş almanın getirdiği tecrübelerin çalışanlarda gereken duyguları gösterme hususunda fayda veya kolaylık sağlayabileceğini belirtmiştir. Yaşın, çalışanları etkilediğini savunmuştur. Genç çalışanlar, yaşı büyük olan çalışanlara göre işin gerektirdiği duyguları sergileme esnasında daha fazla duygusal gayret göstermektedir (Kruml ve Geddes, 2000: 24).

#### **1.6.3.3. Kişilik**

Kişilik, bir bireyin başka kişilerle nasıl iletişim kurduğu, başkalarına nasıl tepkiler verdiği ve duygularını ne şekilde ifade ettiği gibi özellikleri barındıran bir bütündür. Karakterin sahip olunan ancak geliştirilemeyen, bununla birlikte yetenek ve deneyim gibi özelliklerin sonradan kazanılıp geliştirilebilen bir yapıda olduğu düşünülmektedir (Gündüz, 2017: 25).

#### **1.6.3.4. Gelir Durumu**

Bütün çalışma sektörleri için belirlenmiş olan ve çalışanlar tarafından sergilenmesi veya uygulanması gereken duygular mevcuttur. Bu duygu kuralları, çalışanlarda az da olsa olumlu etki yaratabilmektedir. Bu olumlu etkinin en önemli sebeplerinden biri de hiç kuşkusuz ki gösterilen tutumların çalışana maddi gelir olarak geri bildirim etkisi göstermesidir (Koçak ve Gürsoy, 2018: 176).

### **1.6.3.5. Medeni Durum**

Çalışanların medeni durumları, duygusal emek ile ilişkilendirilen bir diğer bireysel faktör olarak görülmüştür. Ancak Wharton (1996), çalışmasında medeni durumun duygusal emek üzerinde önemli derecede etkisinin olmadığı bulgusuna ulaşmıştır. Aynı çalışmada, bireyin evli olması sebebiyle eşinden duygusal destek alması durumunun duygusal emek davranışlarının oluşumunda ve sonuçlarında anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (Kaya ve Özhan, 2012: 114).

### **1.6.3.6. Çalışma Süresi (İş Deneyimi)**

Duygusal emeği etkileyen bir başka bireysel faktör de çalışma süresi (iş deneyimi) olarak kabul görmektedir. Çalışma veya deneyim süresi az olan kişiler, daha uzun süreli deneyime sahip olan kişilere göre daha fazla duygusal belirsizlik yaşamaktadırlar (Demirel, 2015: 18). Bu durum beraberinde duygusal çaba ve çelişkinin daha yoğun hissedilmesine zemin hazırlamaktadır (Kruml ve Geddes, 2000: 8, 10).

### **1.6.3.7. Duygulanım**

Mutluluk, mutsuzluk ve diğer başka birçok ruh halini tecrübe edinme durumudur. Bu anlamda insanlara, nesnelere, işe ve daha birçok dışsal etkilere tepki vermeyi ifade etmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 1000). İki farklı şekilde duygulanım karşımıza çıkmaktadır. Bunlara olumlu ve olumsuz duygulanımlar diyebiliriz. Olumlu duygulanımlar, genellikle hayata karşı iyimser, hevesli ve istekli olmakla ilgiliyken olumsuz duygulanımlar ise kötümserlik, olumsuz tepkiler ve kötü ruh hali ile ilişkilidir (Grandey, 2000: 103).

### **1.6.3.8. Empati**

Duygusal emek ile ilişkilendirilen en önemli bireysel faktörlerden biri de empatidir. Empati, bir kişinin başka bir kişi ya da kişilerin hissettiklerini kendi hissediyormuş gibi düşünerek onların duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde anlayıp yorumlama kabiliyetidir. Hochschild'e (1983: 89) göre duyguların yönetimi, duyguların ifadesi ve tüketiciye sunulması konu olduğunda empati kavramı, önemli bir etken olmakta ve bu anlamda duygusal emeğin gösteriminde temel bir ihtiyaç haline gelmektedir. Diğer yandan Kruml ve Geddes (2000: 41), empatik ilgi düzeyleri yüksek olan işgörenlerin daha fazla duygusal çaba harcadıklarını ifade etmiştir.

### 1.6.3.9. Duygusal Zekâ

Grandey (2000: 106), duygusal zekâyı sosyal karşılaşmalar sırasında duygusal bilgileri tanıma ve kullanma yeteneği olarak tanımlamış ve etkili duygu düzenlemesini ise güçlü duygusal zekânın belirtilerinden biri olarak belirtmiştir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip kişiler toplumsal iletişimlerde diğer insanlara göre daha iyi hissetmektedirler. Bu durum, hizmet sektörü için arzu edilen önemli bir özelliktir. Buna göre duygusal zekâ, duygusal emeği olumlu bir şekilde etkilemektedir (Grandey, 2000: 106).

### 1.6.3.10. Kendini Uyarlama

Kendini uyarlama (Self-Monitoring), kişilerin benlik sunumlarını yönetmeleri ve çevreye yansıtıkları davranışlarını kontrol etme dereceleri anlamına gelmektedir (Demirel, 2015: 20). Kendini uyarlama seviyesi yüksek bireyler, çevrelerindeki bireylerin duygusal işaretlerini daha kolay fark edebilmektedir. Bu işaretlere tepki göstererek karşılına çıkan durumlara uyum göstermekte ve bu sayede sergilemesi gereken duygusal ifade biçimlerini daha kolay değiştirebilmektedir. Demirel'e (2015) göre kendini uyarlama yüzeysel davranış işe doğru orantılı ve derin davranış ile ilişki barındırmaktadır.

## 1.7. Duygusal Emeğin Eğilimsel Öncülleri

Literatürde duygusal emeğin temel eğilimsel öncülleri dışadönüklük, nevrotiklik, dürüstlük, uygunluk ve tecrübeye açıklık şeklindedir. Bu beş öncülden her biri ortaya koyduğu teorik yeniliklerle çalışanların duygusal emek gelişimlerini tatmin etme konusunda katkı sağlamaktadır (Zellars, 2000; McCrae ve Costa, 1987; Rothman ve Coetzer, 2003; Barrick ve Mount, 1993).

### 1.7.1. Dışadönüklük

Neşeli, coşkulu, enerjik olma ve insanlarla iyi ilişkiler kurabilme gibi durum ve davranışlar dışadönük kişilik özelliklerinden bazılarıdır (Zellars vd. 2000: 1555). Dışa dönük bireylerin iş yerinde olumlu ve işbirlikçi olma ihtimalinin daha yüksek olduğu da ilave edilmektedir. Denetçilerle, kuruluşların üyeleriyle ve ailelerle daha iyi etkileşim kurulmakta ve daha iyi işbirliği sağlayabilmektedirler. Dışa dönük bir çalışanın iş yaklaşımı işte destek, işteki rollerin kesin tanımı, sorumlulukların ve görevlerin doğru dağılımı gibi diğer faktörler üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Bu durum, diğer taraftan stresi, tatminsizliği ve yorgunluğu da azaltabilmektedir. Dışadönük çalışanların sadece aileleriyle ve içinde bulundukları organizasyonun üyeleriyle değil, kendisini çevreleyen diğer insanlarla ve

müşterilerle de kişilerarası ilişkilerde bulunduğu belirtilmiştir. Bu nedenle, dışa dönük bir çalışan, müşteriyle profesyonel ilişkiler kurmak gibi konularda daha yatkın görülebilmekte ve bu da daha iyi hizmet ve daha yüksek performansla sonuçlanabilmektedir. Bu bağlamda, dışadönüklük bir çalışanın önemli ve tamamlayıcı bir unsuru olarak düşünülmekte olup organizasyonun veya yöneticinin belirli bir çalışan istihdamında kişinin duygusal özelliklerini anlamasına yardımcı olmaktadır (Zellars vd. 2000: 1556-1557).

### **1.7.2. Nevrotiklik**

Nevrotiklik, endişe verici, güvensiz ve hem duygu hem de davranış bozukluğu yaşayabilen bireyleri tanımlamakta kullanılmaktadır (McCrae ve Costa, 1987: 86). Nevrotikliğin olumsuz etkilerinin yanında, olumsuz düşünce ve davranışları da içerdiği kaydedilmektedir. Birey endişelendiğinde böyle bir durumu yaşayabilmekte, çalkantılı duygulara sahip olabilmekte ve bunu rahatsızlık şeklinde veya gerçeklikle çelişkili bir şekilde hissedebilmektedir. Bu tür düşünceler, bireyi davranış kalıplarındaki olumsuzluklarla ilişkili olan davranışı değiştirmeye itmektedir. Örneğin, yüksek düzeyde nevroitik bozukluk yaşayan bir kişinin sigarayı bırakmama olasılığı daha yüksektir. Zira kaygı, bu kişilerde daha az nevroitiklik yaşayan bir kişiye göre daha baskındır. Daha fazla nevroitik bozukluk yaşayan bir bireyin, sigarayı bırakmaktan zira bırakmak için kendini suçlama ve arzulu düşünme gibi uygunsuz yaklaşımları kullanmaya ve uygulamaya eğilimli olduğunu ifade edilmektedir. Bu tür yaklaşımların altında yatan nedenler, hoş olmayan veya olumsuz olan duygusal durumların sürekli yaşanması olarak görünmektedir (McCrae ve Costa, 1987: 87).

### **1.7.3. Dürüstlük**

Barrick ve Mount (1993: 111), dürüst bireyi sorumluluk sahibi, sebat eden, vicdanlı ve başarı odaklı kişi olarak tanımlamışlardır. Rothman ve Coetzer (2003: 68, 70) de benzer şekilde vicdanlı, amaçlı, iradeli ve kararlı olarak tanımlamışlardır. Ayrıca, dürüstlüğün başarıya yönelik pozitif olumlu yönleri konusunda Barrick ve Mount (1993) ile de fikir birliği göstermektedirler. Rothamn ve Coetzer (2003), bir bireyin başarıya yönelik özelliklerinin sıkı çalışma, sabır, sebat, planlama ve organizasyonla ortaya çıkabileceğini eklemiştir. Bununla birlikte, yüksek düzeyde dürüstlük ve vicdanlılık zorlayıcı sıkı çalışma ve uzun saatler, sinirlilik ve nadir davranışlar gibi bazı olumsuz sonuçlara da yol açabilmektedir. Ancak, Rothamn ve Coetzer (2003), düşük bir vicdanlılık düzeyinin, iş ortamının temel ilkelerin yokluğu ve birey için ahlaki eksiklik olarak yorumlanamayacağını da vurgulamıştır.

#### 1.7.4. Uyumluluk

Rothmann ve Coetzer (2003: 68, 70), uyumluluk özelliklerini fedakâr bir ruha sahip olma, sempatiklik ve başkalarına yardım etme isteği şeklinde tanımlamışlardır. Buna ek olarak uyumlu bir kişinin sahip olduğu yardım etme arzusu ve istediğinin karşılığında başka insanlardan da aynı şekilde geri dönüş alacağına inandığını ifade etmişlerdir. Hoş bir kişinin aksine bir bireyin nahoş karakteri, etkileşim sürecine olumlu bir katkı sağlamamakta ve bu kişi hakkında düşman algısı yaratabilmektedir. Bu anlamda uyumsuz bir birey şüpheli ve daha az işbirlikçi bir yaklaşım sergilemekte ve diğer insanların iyi niyetlerine de inanmamaktadır. Bu tür hisler taşıyan insanlar aynı zamanda çalıştığı kurumdaki diğer üyeleri ve amiri ile daha çok anlaşmazlık potansiyeline de sahiptir. Bu durum devamında uyumsuz kişinin içinde bulunduğu gergin ruh halini ve yaşadığı uyuşmazlığı kurumun müşterilerine yansıtmasına da neden olmaktadır. Tüm bu olumsuzluklar örgütün toplam performansında da düşüş meydana getirebilmektedir. Bu tip olumsuz durumları ve ortaya çıkabilecek çatışmaları en düşük düzeyde tutmak için yararlanılabilecek en temel araçlardan birisi duygusal emektir.

#### 1.7.5. Tecrübeye Açık Olma

Tecrübeye açık olma; aktif hayal gücü, estetik duyarlılık, duygulara dikkat etme, öğrenme merakı ve bağımsız akıl yürütmeyi birbirine bağlayan bir kavram olarak ele alınmaktadır (Rothman ve Coetzer, 2003: 69-70). Tecrübeye açık olmayan bir kişi, geleneksel ve tutucu bir birey olarak tanımlanabilmektedir. Bu özellikler kişinin davranışlarında kendini gösterebilmektedir. Bu özellikler kültürel kimlik farklarına bağlı olarak da değişebilmektedir. Bireyin deneyimlere açık olup olmadığının anlaşılması için örgütsel ve milli kültür yapısı bu konuda gerçekçi sonuçlar elde edebilmeye yönelik olarak çeşitli tanımlayıcı unsurlar sağlayabilmektedir. Belirsizlikten kaçınan ve tecrübeye kapalı bir kültürde yetişmiş olan bir bireyin öğrenme konusunda daha az meraklı olması ve duygusal tepkilerinin sessizmiş gibi görülmesi bu duruma örnek olarak gösterilebilir. Bu durum, örgütsel ortamda çalışanın sessizliği nedeniyle müşterilerin duygularını umursamadığı şeklinde algılanabilmektedir (Rothman ve Coetzer, 2003: 70). Bu duygusal sessizlik, müşteriye memnuniyetsizliğe ve hayal kırıklığına varan olumsuzluklara sürükleyebilmektedir. Diğer yandan tecrübeye açık olma, çalışanların daha özgüvenli olmalarına ve müşterilerle daha iyi profesyonel ilişkiler kurmalarına yardımcı olan güvenli bir araç gibi görülebilmektedir. Rothman ve Coetzer (2003), deneyimlere açık olan bireylerin soru sormaya ve müşterilere yanıt vermeye istekli olduklarını ve yeni fikirleri benimsemeye hazır bir durum sergilediklerini belirtmektedir. Bu isteklilik ve merak durumu, çalışanlar açısından yeni deneyimlere açık

olmaya ve dolayısıyla daha çeşitli ve dinamik motivasyon kaynakları sağlayan itici bir güç olarak kabul edilebilmektedir. Ancak, her yeni deneyim kesin olarak olumlu veya hoş sonuçlar doğurmayabilmektedir. Bu sebeple etkileşim esnasında çalışanlar olumlu hislerin yanında olumsuz hisler de yaşayabilmektedir. Bu anlamda açıklık, deneyimlerin sıklığını artırmakta, ancak sadece olumlu duyguların yaşanacağını temin etmemektedir. Bu çerçeveden değerlendirildiğinde deneyimlere açık olma hali çalışanların daha yüksek etkileşim sıklığı sağlayabilmesine, duygusal hafızalarının genişlemesine, farklı duygu ve durumlarının yönetilmesine yardımcı olabilmektedir. Diğer bir ifadeyle tecrübeye açık olma, duygusal emeğin artışında itici bir faktör olarak değerlendirilebilmektedir.



## İKİNCİ BÖLÜM

### EMPATİ

#### 2.1. Kavramsal Çerçeve

İnsanların sosyal yapısı gereği, yaşamlarının her evresinde başka kişilerle ilişki içerisinde olmaları gerekmektedir. Diğer insanlarla ilişki kurmak, insanın en temel gereksinimlerinden biridir. İnsan ilişkilerinde yer alan temel motivasyonlardan birisi, ilişki içerisindeki bireylerin yaşantılarının, duygu ve düşüncelerinin ilişki kurdukları kişiler tarafından anlaşılmasıdır (Kaya ve Siyez, 2010: 113). Bireyin ilişki içerisinde olduğu kişiyi anlama durumu olan empati, insan ilişkileri çerçevesinde önemli bir niteliktir. Empati kavramı, tarihte ilk yazılı metin olarak Aristo'nun Rhetoric adlı eserinde ifade edilmiştir (Sharma, 1992: 377). Empati kelimesinin kökeni, Yunanca “*empathia*” kelimesine dayanmaktadır. Kelimede yer alan “*em*” eki, -in içinde, içeride ve “*pathia*” eki hissetme, duyma anlamına gelmektedir (Ersoy ve Köşger, 2016: 9). Kelimenin Yunancadaki etimolojik kökeni ise eski Yunancadaki “*páschō*, *path-* πάσχω, παθ-“ “*hissetmek, acı duymak*” fiilinden türetilmiştir (dunyasozluk.com). Empati, farklı dil ve kültürlerde çeşitli şekillerde adlandırılmaktadır. Empati kelimesi, Almanca literatürde ilk olarak Theodor Lipps tarafından “*empfindung*” kelimesiyle ifade edilmiştir. Lipps aynı zamanda “*empfindung*” kelimesini sanat eserlerinin ifade edildiği, duygu ve düşüncelerin algılanma şekli olarak ifade etmiş ve daha sonrasında insanları anlamayı da bu kavrama dâhil etmiştir. Diğer yandan, “*Sich hineinversetzen*” ve “*Fremdwahrnehmung*” kelimeleri de eş anlamlı kelimeler olarak yer almaktadır (Gülseren, 2001: 134). Empati kelimesi Fransızca literatüründe ise “*a sympathetic penetration*”, “*affection*” ve son dönemde de “*empathie*” olarak yer almaktadır. İtalyanca literatürde kelimenin karşılığı “*simpatico*” iken Japoncada ise “*omoiyari*” şeklinde kullanılmaktadır (Ersoy ve Köşger, 2016: 9; Hasgöl ve Zengin, 2019: 2406). Titchener (1909), empati kelimesinin Almanca karşılığı olan “*empfindung*” kelimesini İngilizceye “*empathy*” şeklinde çevirmiştir (Batson, Fultz ve Schoenrade, 1987: 20). Öte yandan, Türk Dil Kurumu'nun güncel sözlüğünde duygudaşlık olarak tanımlanan empati kavramı, genel itibarıyla olaylar karşısında kişilerin kendilerini muhataplarının yerine koymak suretiyle onları anlaması olarak ifade edilebilmektedir (sozluk.gov.tr). Empati, bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak o kişinin duygu ve düşüncelerini anlamlandırma çabasıdır. Bu kavram, psikoloji disiplininde ele alınmadan önce estetik ve epistemolojik yönden incelenmiştir. Estetik çerçevede nesnelerin algılanması sırasında gözlemleyen kişinin duygu

ve düşüncelerinin kendiliğinden yansıması iken epistemolojik çerçevede sanatçı ve şairlerin hedeflerine ulaşma yöntemi anlamında kullanılmıştır (Gülseren, 2001: 134). 19. yüzyılın sonunda başlayan tanımlama çabaları, empatinin 1950'lerin sonlarında bilimsel mecralarda ele alınmasıyla birlikte hız kazanmıştır. Bu dönemde empati, bir insanın kendini muhatabının yerine koymak suretiyle, onun hakkında bilgi sahibi olmaya çalışması manasında kullanılmıştır. 1960'larda empati kavramının kognitif tarafı kadar emosyonel tarafına da odaklanılmıştır. Bu süreçte empati, *"Karşıdaki bireyin algılanan duyuşsal yaşantısına katılarak verilen duygusal tepki olarak"* ifade edilmiştir. 1970'li yıllarda *"Birinin belirli bir duygusunu anlama ve bu duyguya ilişkin karşılık verme"* şeklinde ifade edilmiştir (Dökmen, 1987: 184).

Araştırmacılar empatinin tanımını farklı şekillerde yorumlamış ve bunları yazılarında belirtmiştir. Literatürde birçok empati tanımı yapılmıştır ve empati ile ilgili olarak tek bir kavramsal yapı ortaya konamamıştır. Rogers (1983) tarafından ortaya konmuş olan ve genel kabul görmüş olan bir empati tanımı mevcut olsa da birçok farklı araştırmacı empatiyi tarihsel süreç boyunca farklı boyut ve anlamlar dahilinde incelemiştir (Gürtunca, 2013: 20).

Rogers (1983), *"Empatik olmak veya empati durumu, bir kimsenin içsel referans çerçevesini doğru olarak algılamak, onun duygusal unsurlarını ve anlamlarını o kimse kendisi imiş gibi yaşamak ve bu <imiş gibi> olma koşulunu mutlaka yerine getirmektir"* şeklinde belirtmiştir. Bu tanımın ardından empati kavramı hakkında *"Bir kimse ile birlikte var olma şekli olan empatinin, çeşitli görünümleri vardır. Bir kimsenin özel algısal dünyasına girmek ve onunla tümüyle beraber olmak demektir. Bu, o kimsenin kaynağında hissettiği anlamlar değiştikçe ve onun o anda yaşadığı duygu korku, kızgınlık, sevgi veya her ne ise, her an buna duyarlı olmak demektir"* tanımını ortaya koymuştur (Akkoyun, 1975: 105, 107).

Freud (1921), empati kavramının insan egosu açısında yabancı olan bir başka insanın anlaşılmasında en önemli kısmı oluşturan süreç olduğunu belirtmiştir. Bununla birlikte Freud (1921), empatiyi *"Özne ve nesne arasındaki bazı benzerliklerden temel alan özel bir özdeşim şekli"* halinde özetlemiştir (Özbay ve Canpolat, 2003: 40). Hogan (1969: 307-308), empatiyi kendini başkasının zihinsel durumuna göre inşa etme eylemi olarak ifade etmiştir. Bu anlamda empatik eğilimi, rol alma yeteneğini veya sosyal duyarlılığı kişiler arası etkileşimde önemli bir odak noktası olarak sunmuştur. Bununla birlikte Mehrabain ve Epstein (1972: 525), empatiyi kişinin karşıdaki bireyin duygusal deneyimlerine karşılık verebilmesi olarak tanımlamıştır. Hickson'a (1985: 93) göre empati, bir bireyin diğeriyle veya cansız bir nesneyle etkileşimini içeren sözsüz bir iletişim türü olarak tanımlamıştır. Bununla birlikte

Hoffman (1987: 440), empatinin tanımını kişinin başka bir kişinin ne hissettiğini ya da ne hissetmesi gerektiğini bilişsel ya da duygusal durum tarafından tetiklenmesi olarak tanımlamıştır. Diğer bir ifadeyle “*Başkasının durumuna o kişiden daha uygun duygusal bir tepki vermek*” olarak belirtmiştir. Öte yandan Eisenberg ve Strayer (1987: 4), empati hakkında “*Bir kişi kendi kendine yeten benliği, başka bir benliğe olumlu ve olumsuz deneyimlerini haksız yere zihinsel olarak kavrama girişimidir*” ifadesini ortaya koymuştur. Bununla birlikte bu duygu ve tepkilerin diğer kişi tarafından genellikle belirsiz bir şekilde anlaşıldığını ifade etmiştir. Bu nedenle empatinin temel amacının taraflar arasında anlayış sağlamaya dayalı olduğunu belirtmiştir. Bu çerçevede empatiyi, “*Hayali ve mimik yeteneklerin kullanımına bağlıdır ve çoğu zaman zahmetli bir süreçtir*” şeklinde tanımlanmıştır. Batson (1987: 20) ise empatiyi herhangi bir dolaylı duygu hissetmek, başka bir kişinin hissettiği duyguyu zorunlu olmayan bir şekilde hissetmek şeklinde betimlemiştir. Batson (1987), bir kişinin çektiği acıdan dolayı duyulan endişe ve şefkati empati tanımının dışına çıkararak empatiyi karşıdaki kişinin duygularını anlayabilme ile sınırlandırmıştır. Knight’a (1989: 41) göre empatinin tanımı, başkalarının düşüncelerini ve/veya duygularını anlamak, yeniden yapılandırmak veya paylaşmak yoluyla anlaşılmasına değer bir durum şeklindedir. Mead (1993) ise “*Diğerinin rolünü üstlenme ve kendine göre alternatif bakış açıları benimseme kapasitesi*” olarak tanımlamıştır (Martinovski vd., 2014: 1). Wiseman (1996: 1163) da empatiyi kişinin başkalarının duygularını paylaşması ve deneyimlemesi olarak belirtmiştir. Dökmen’e (2005: 81) göre empati, “*Bireyin, kendisini karşısında bulunan kişinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini düzgün bir şekilde anlamasıdır*”. Bununla birlikte empatiyi kuran kişi kendisinden ziyade muhatabına odaklanmaktadır. Bu yaklaşıma benzer şekilde konu hakkında ilk çalışmaları ortaya koymuş olan Rogers, söz edilen kavramı bireyin kendisini karşısındakinin yerine koyarak olayları onun perspektifinden ele alması, muhatabının başta duyguları olmak üzere yaklaşımlarını da doğru anlaması ve tüm bunları ona aktarması şeklinde tanımlamıştır (Akkoyun, 1975: 108).

Bu tanımlardan hareketle bireyin muhatabıyla empati sağlayabilmesini mümkün kılan temel unsurlar Dökmen (2004) tarafından aşağıda yer aldığı şekilde belirtilmiştir.

- Empati kuran, kendisini karşısında bulunan bireyin yerine koymalı ve yaşananlara onun gözünden bakabilmedir.
- Empati kurabilmek için muhatabın duygularının ve düşüncelerinin doğru anlaşılması gerekmektedir. Empatinin iki esas komponenti olan kognitif ve emosyonel unsurların bu anlamda gerçekleşmesi beklenmektedir. Bunlar,

kognitif perspektif alma şeklinde muhatabının düşünceleri ile duygusal perspektif alma biçiminde karşısındakinin hislerini anlamak olarak da ifade edilmektedir.

- Empatinin son aşaması ise empatiyi kuran kişinin zihninde oluşan empatik yaklaşımın muhataba aktarılmasıdır.

## 2.2. Empatinin Önemi

Kişilerarası iletişimde kritik bir rol oynayan empati, kişinin karşısındaki kişinin hislerini anlayarak tutum ve davranışlarını bu hislere göre ayarlamasıdır. Bu anlamda empati, ikili ilişkilerin temelini oluşturan bir beceri olarak da ifade edilmektedir. Birey, karşısındaki kişinin kendisiyle empati kurduğunu gördüğünde kendisine önem verildiğini ve anlaşıldığını düşünmektedir. Bu durum, aynı zamanda bireyin rahatlamasına ve daha iyi hissetmesine de yardımcı olmaktadır. İnsanların empati yoluyla iletişim kurmaları sırasında karşılıklı yakınlık ve güvene dayalı iletişimler tesir etmektedir. Bireyin empati yeteneği, diğer kişiler tarafından sevilmesini ve başarılı biçimde iletişim sağlamasını temin etmektedir (Altunlu Armağan, 2014: 189).

İnsanlar sürekli olarak başkalarıyla iletişim halindedir ve yaşamları boyunca farklı kişilerle farklı ilişkiler kurmaktadır. Bir kişi, bir başkasını ancak kendisini anladığı ve bu şekilde kabul ettiği zaman etkili iletişim kurmaya başlayabilmektedir. Empatinin temel süreci bu olup bireyin sahip olması gereken önemli iletişim becerilerinin başında gelmektedir (Yüksel, 2015: 4). Empati, iletişimin gerekli olduğu hemen hemen tüm alanlarda etkili iletişimin oluşmasına yardımcı olan, hem zihinsel hem de duygusal çaba gerektiren bir nitelik olarak ifade edilmektedir (Aydın, 2009: 76). İnsanlar, olaylara kendi perspektiflerinden bakma ve deneyimleri kendi bakış açılarına göre değerlendirme eğilimi göstermektedir. Olayları dışarıdan izleyen bir kişi, izlediği olayı anlamsız olarak yorumlayabilmekte veya olayı yaşayan kişinin tecrübe eden bireyin davranışını kabaca değerlendirebilmektedir. Ancak bu kişi, empati kurabiliyorsa, yani kendini diğer kişinin yerine koyabiliyorsa ve olaylara onun penceresinden bakabiliyorsa o kişinin düşüncelerini ve duygularını anlayabilmekte ve davranışların gerekçesini kavrayabilmektedir (Dökmen, 2005: 138). Bireylerarası iletişimde empati, ortaya çıkabilecek potansiyel çatışmaları önlemek, hisleri karşılıklı biçimde ifade edebilmek ve mesajı alan bireyin aldığı mesajı anlamlandırması açısından oldukça önem arz etmektedir (Kocayörük, 2015: 55). Empati kuran bir kişi, sosyal yaşamda daha hoşgörülü hale

gelmekte ve bunun neticesinde de iletişim sorunları azalmakta ve bununla birlikte bu farkındalıkların oluşturduğu zenginliği anlayabilmektedir (Özbek, 2005: 569-570).

Empati, davranışlara verilen duygusal bir tepki olarak ifade edilmektedir. Empati kavramı, insanların sosyal tutumlarına katkıda bulunmakta, işbirliği duygusunu artırmakta ve ilişkileri kuvvetlendirmektedir. Temel insan özellikleri içerisinde yer alan empati, bireylerle iletişim kurmak ve ilişki geliştirmek bakımından hem sağlıklı hem de etkili olunabilmesi için önem arz etmektedir. Böylelikle empati, kişinin sosyal olarak uyum sağlamasına yardımcı olmakta ve bu haliyle yaşamın her alanında bir gereksinim olarak hissedilmektedir (Kocayörük, 2015: 60).

Örgütsel açıdan empati, belirli mesleklerde çalışanların doğru iletişim kurmaları, iş birliği yapmaları, işlerini karşılıklı anlayış ve güven çerçevesinde gerçekleştirmeleri için ayrıca özel bir önem arz etmektedir. Özellikle iletişimin temel bir unsur olarak ele alındığı sağlık, eğitim ve hizmet gibi alanlarda çalışan insanlar için empati kurabilme yeteneğinin önemi daha da artmaktadır. Bununla birlikte empatik eğilimi yüksek olan kişiler bu sektörlerde daha başarılı olabilirken empati kapasitesi düşük bireylerin başarı seviyelerinin de düşük olduğu göstermektedir (Tarhan, 2013: 191).

### 2.3. Empati Boyutları

Literatür incelendiğinde empatinin farklı boyutlarla ele alındığı ve farklı şekillerde yorumlandığı görülmektedir. Günümüzde empati boyutlarının bilişsel ve duygusal olmak üzere iki temel boyuta indirgendiği görülmektedir. Buna rağmen konunun farklı boyutlandırmalar ile değerlendirildiği çalışmalar yine de mevcuttur.

Freud (1921: 68), empati kavramını benmerkezci bakış açısından uzak bir kavram olarak değerlendirmektedir. Öte yandan Hogan (1969: 307), empatiyi yalnızca bilişsel boyutta ele almış ve çalışmalarını bu kapsamda gerçekleştirmiştir. Aynı şekilde Eisenberg ve Strayer (1987: 9) de empatiyi bilişsel boyut ile sınırlandırmıştır. Mehrabain ve Epstein (1972: 525) ise empatinin duygusal bir kavram olduğunu belirtmiş ve bu yüzden konuyu duygusal boyutta değerlendirmiştir. Diğer yandan David (1980: 2), empatinin çok boyutlu bir kavram olması gerektiğini savunmuştur. Buna yönelik olarak kişisel stres(sıkıntı), fantezi, empatik ilgi (endişe) ve perspektif alma şeklinde dört boyut ortaya koymuştur. Aynı şekilde Rogers (1983) da empatiyi çok boyutlu bir kavram olarak değerlendirmiş ve empati anlayışı ile empati kurma becerisi boyutlarını ortaya atmıştır (Akkoyun, 1975: 103, 105). Öte yandan Hoffman (1987: 440) da empatiyi çok boyutlu bir kavram olarak belirtmiş ve bu boyutları bilişsel,

duygusal ve güdüsel olmak üzere üç boyut olarak tanımlamıştır. Dökmen (2005: 82) ise konuya ilişkin olarak empatik eğilim ve empatik beceri boyutlarını ortaya atmıştır. Dökmen'e benzer şekilde Alma ve Smaling (2006: 1995) de empati kavramını iki boyutta ele almış, ancak bu boyutları bilişsel ve sosyal boyutlar olarak tanımlamıştır. Literatürde, bahsedilen boyutların dışında başka birçok boyutlandırma yer alsa da genel kabul görmüş olan empati boyutları bilişsel ve duygusal şeklindedir.

### 2.3.1. Bilişsel Empati

Bu empati boyutunda kişi olayları, olayı yaşayan kişinin bakış açısından görmeye ve nasıl hissettiğini anlamaya çalışmaktadır. Bilişsel empati, *“Başkasının durumundan veya olayından nasıl etkileneceğini anlamak ve bu etkilerin farkında olmaktır”*. Aynı zamanda bilişsel empati, tarafsız bilgi toplama ya da başka kişiyi doğru tanımakla ilgili bir kavramdır. Bilişsel empati boyutu, *“rol alma”* ya da *“perspektif alma”* şeklinde de ifade edilebilmektedir (Staub, 1987: 104, 106). Başka bir ifadeyle bilişsel empati, başka bir kişiyi hissetmek yerine, olayların gidişatını analiz etmeyi içermektedir (Özbek, 2005: 572). Bu durum, bilişsel empatinin kişilerin nasıl hissettiğinin mantıksal olarak yorumlanması şeklinde belirtilebilir. Böylelikle bilişsel empati kuran bir kişi durumlara akılcı ve mantıklı bir şekilde başka kişilerin bakış açısıyla bakabilmektedir. Ancak bu durumların kendi his veya duyguları üzerinde hiçbir etkisi olmamaktadır (Umasuthan, Park ve Ryu, 2017: 620). Bilişsel empati, özellikle müşteri ve çalışan ilişkilerinde kişilerarası anlayışı artırmakta ve iletişim problemlerini çözmeye yardımcı olmaktadır. Öte yandan bilişsel empati, kişilerin kendi duygu ve davranışları hakkında daha fazla içgörü geliştirmelerine de yardımcı olabilmektedir. Bununla birlikte bilişsel empati, duygusal empati ile birlikte gösterildiğinde gerekli anlayışı ve yardımı yaratabilme konusunda daha etkili bir yaklaşım sağlamaktadır (Özbek, 2005: 572).

### 2.3.2. Duygusal Empati

Empatinin diğer temel boyutu olan duygusal empati, *“Kişilerin yaşadıkları deneyimi, deneyimi yaşayan ile aynı hissederek bunu karşı tarafa aktarmasıdır”*. Bu anlamda duygusal empati, *“Bireyleri, özellikle anneleri, bebeklerle birbirine bağlamaya hizmet etmektedir”* (Staub, 1987: 106, 109). Başka bir ifadeyle duygusal empati, bir kişinin başka bir kişinin deneyimlediği duygulara tam olarak empati göstererek onların acısını, sevincini, üzüntüsünü ve mutluluğunu hissetmesini sağlamaktadır (Özbek, 2005: 568-569). Böylelikle başka kişilerin duygusal durumlarına yönelik empati kurmalarını içeren bu boyut, tipik olarak empati kuran kişinin benzer deneyimleri kendisinin de yaşamamasından kaynaklandığına işaret

etmektedir (Wied, Branje ve Meeus, 2007: 53-54). Duygusal empati becerisi gelişmiş kişiler, başka kişilerin duygularını anlamaya çaba gösterirken bilişsel süreçlerden faydalanmak yerine o kişilerin jest, mimik ve ses tonları gibi belirtileri gözlemekte ve bunları yorumlamaktadırlar (Gerdes ve Segal, 2011: 144-145). Kısacası duygusal empati duygusal etkileşimlerle şekillenirken, bilişsel empati ise rasyonel durumlarla birlikte şekillenmektedir. Duygusal empati özellikle turizm sektöründe müşterilerin duygusal özelliklerini anlamak ve onlara uygun bir hizmet sağlamak açısından oldukça önemlidir.

#### **2.4. Bireylerde Empatinin Gelişimi**

Bireyler, doğdukları andan itibaren sosyal yaşamda yerlerini almaktadır ve gelişim dönemleri boyunca çevrelerindeki diğer bireylerle farklı şekillerde etkileşime girmektedir. Bu çerçevede, karşılıklı iletişimin temellerinden biri olan empatinin gelişiminin çocukluktan itibaren başladığı iddia edilmektedir (Hasgöl, 2020: 6-7).

Araştırmalar, empatinin bebeklikten başladığını, bebeklerin başkalarının duygularına kayıtsız kalmadığını ve başkalarını anlama yeteneğine sahip olduğunu göstermektedir. Empatiyi psikanalitik yönden ele alan teoriler empatinin aniden ortaya çıkmadığını, bir süreç beraberinde geliştiğini ortaya koymaktadır. Bazı teorilere göre erken çocuklukta başlayan empatinin gelişimi, belli şartlar altında kazanılmaktadır. Bu anlamda empatinin gelişmesinde kişinin geçmiş yaşamının belirleyici ölçüde etkili olduğu söylenebilmektedir (Körükçü, 2004).

Orta çocukluğun başlangıcında, yani 6-12 yaş arası dönemde benmerkezcilik azalmakta ve çocuklar muhataplarının gösterebileceği tepkileri canlandırmaya başlayabilmektedir. Çocuklar, orta çocukluğun sonunda kendileri gibi olmayan insan gruplarıyla, özel ihtiyaçları olan çocuklarla veya yaşlılarla empati kurmaya başlamaktadır (Gander ve Gardiner, 2001).

Bazı uzmanlar, empati kurma yeteneğinin cinsiyet parametresine bağlı olarak da değiştiğini öne sürmektedir. Bu durumda sosyal roller, yapısal nitelikler ve yetiştirme gibi faktörlerin etkili olduğu belirtilmektedir. Cotton (1992: 7), her yaştaki kadınların çoğunlukla erkeklerden daha yüksek empati düzeyine sahip olduğunu ortaya koymuştur. Duygusal empatide ise bu durumun daha özgül olduğu belirtilmektedir. Diğer yandan bazı araştırmalar cinsiyetler arası empati farkının bireylere göre değiştiğini öne sürerken cinsiyetlerin empati üzerinde bir etkisi olmadığını vurgulamaktadır. Annelerin, çocuklarına karşı gösterebildiği empati düzeyinin babalar tarafından gösterilen empati düzeyine kıyasla daha yoğun bir seviyede olduğu tespit edilmiştir (Dökmen, 1987: 187).

## 2.5. Empati İle Bağlantılı Teoriler

Ünal (1972: 78), empati ile ilişkilendirilebilecek üç temel teori olduğunu belirtmiştir. Bu teoriler çıkarsama teorisi, rol oynama teorisi ve heyecan yayılımı teorisi olarak sıralanmaktadır. Bu teoriler empatinin kavramsal yapısından ve kuramsal olarak işleyişinden dolayı empati kapsamında ele alınabilmektedir.

### 2.5.1. Çıkarsama Teorisi

Çıkarsama teorisi, bireyin kendi duygu ve davranış biçimlerini başkalarına aktarması şeklinde açıklanan bir yaklaşım türüdür. Teoriye göre bir bireyi anlamak, ancak o bireyin ifadelerini yorumlamakla mümkün hale gelmektedir. Fiziksel davranışlar, bireyin ruh halinin ve içsel durumlarının bir göstergesi biçiminde düşünülebilmektedir. Çıkarsama teorisi, empati kapsamında aynı zamanda “yansıma” teorisi olarak da adlandırılabilir (Ensari, 2014: 106). Çıkarsama, bir kişinin başka kişilerin deneyimlerini kendi deneyimleri ile ilişkilendirmesi ve kendini o kişilerin yerine koyarak anlaması olarak ifade edilebilmektedir. Bir kişi, başka bir kişinin duygusal durumunu çıkarsadığında ve bu durumu kendi deneyimleriyle ilişkilendirerek anlamaya çalıştığında çıkarsama süreci gerçekleşmektedir (Temizyürek, 2019: 17). Bu süreç, empati kurma ve başkalarının duygusal deneyimlerine yönelik daha iyi bir anlayış geliştirme sürecine de katkıda bulunabilmektedir.

### 2.5.2. Rol Oynama Teorisi

Rol oynama teorisi, George H. Mead (1934) tarafından ilişkilerdeki davranışların ortaya çıkma ve sergilenme şekil ve sebeplerinin teorik olarak aydınlatılması amacıyla ortaya atılmıştır. Bu teoriye göre bir kişinin bakış açısını anlamak, kendini o kişinin yerine koymak ve o kişiyi taklit etmek ile mümkün hale gelmektedir. Bu anlamda rol oynama teorisi, empatinin gerçekleşebilmesi içinde temel bir anahtar rol oynamaktadır. Bu teori, gözlemlenebilen ifadelerin yanı sıra bu ifadelerin nasıl anlam kazandığıyla ilgilenmektedir. Rol oynama teorisi kapsamında büyüme evresindeki çocuklar, yetişkinlere kıyasla çevrelerindeki kişileri çok daha iyi gözlemlemekte ve taklit etmektedirler (Hasgöl, 2020: 13). Bu teoriye göre henüz bir benlik kavramına sahip olmayan bir çocuk, başka kişilerin rolüne bürünerek kendisini o bireylerin yerine geçirecek kavramlar geliştirmekte ve bir anlayış biçimi kazanmaktadır. Bu sürecin başlarında sadece taklide dayalı davranışlar sergilenirken üstlendiği rollerin sayısı zamanla artmakta ve dolayısı ile daha karmaşık hale gelmektedir. Bu süreçte çocuk, yapmakta olduğu genellemeler ile başkalarının kendisini nasıl gördüğüne ve nasıl davrandığına dair genel yargılara sahip olmaktadır (Hasgöl, 2020: 13).

### 2.5.3. Heyecan Yayılması Teorisi

Harry Stack Sullivan (1939) tarafından geliştirilen heyecan yayılması teorisi, empatiyi çocuk ile çocuktan sorumlu kişi arasındaki bağlantı ile ele almaktadır. Sullivan'a göre empati bazı insanlarda yaşam boyunca devam edebilse de empatinin en önemli hale geldiği dönem genellikle çocukluğun ilk altı ayı ile yirmi yedinci ayı arasındaki dönemdir. Sullivan, empatiyi bir kişi de dışsal sebeplerden dolayı oluşmuş olan heyecanın bir başka kişide de heyecan yaratması ve bu heyecanın yayılması olarak tanımlamıştır (Aydın, 2011: 15). Bu tanımda bahsedilen heyecan geçişi, yas tutan bir kişinin ağlamasının bunu gören kişilerde oluşturduğu üzüntü, gülen bir çocuğun kahkahasında uyandırdığı mutluluk veya korkan birinin diğer kişilerde uyandırdığı korku ile karşılaştırılabilmektedir. Ancak burada heyecan yaratan durum da gözden kaçırılmamalıdır. Heyecanın yayılmasına sebep olan kişinin duygularının nedeni anlaşılmadığı veya bilinmediği durumlarda heyecan geçişi yaşanmayabilmektedir. Berlo (1960), çıkarım ve rol oynama teorilerini karşılaştırarak ve her iki görüşün birbirini tamamladığını ve çıkarımların yetersiz olması durumunda rol oynamanın devreye sokulabileceğini belirtmiştir. Buna göre benlik kavramı, bir rol oynayarak ortaya çıkmakta ve bu doğrultuda çıkarımlar yapılmaktadır (Akt. Elikesik, 2013: 18).

### 2.6. Empatik Tepki Basamakları

Bireylerin empatik eğilim ya da becerilerini ölçmeyi amaçlayan araştırmalar çoğunlukla belirli empatik tepki sıralamalarına dayanmaktadır. Bu empatik tepki sıralamaları, çeşitli olaylar karşısında verilecek empatik tepkilerin, içerisinde düşükten yükseğe doğru bir kalite skalası yer alan basamaklara yerleştirilmesi şeklinde oluşturulmaktadır. Bu skala içerisinde belirli empatik tepkiler kaliteli olarak nitelendirilirken diğer bazı empatik tepkiler ise kalitesiz olarak ifade edilmektedir. Bu kapsamda ortaya konmuş empatik tepki basamakları sınıflandırmalarından biri Dökmen tarafından geliştirilmiş olan “Aşamalı Empati Sınıflandırmasıdır”. Bu sınıflandırmada empati, ben, sen, biz ve onlar şeklinde dört basamakta ele alınmaktadır. Belirtilen bu dört basamak da düşünce ve duygu olmak üzere iki alt basamağa ayrılmaktadır (Dökmen, 2005: 92-93).

#### 2.6.1. Ben Basamağı

Empatinin ben basamağı, benmerkezci davranışı içermektedir. Bu basamakta kişi, kendisine belirtilen soruna odaklanmak yerine, o soruna karşılık kişisel duygu ve düşüncelerinden bahsetmektedir. Ben basamağında verilen cevaplar, “yaşadığın olaylara üzuldüm” ya da “bu olayları ben de yaşadım” şeklinde örneklendirilmektedir. Bu tür cevaplar,

kişinin karşısındakinin merkez odağını değiştirerek odağı kendisine çevirmesi ve benmerkezcilik sergilemesi durumunu göstermektedir (Dökmen, 2005: 94).

### **2.6.2. Sen Basamağı**

Bu basamakta birey, kendisine ve topluma ait sabit düşüncelerden kurtulmaktadır. Bu anlamda kendisini sen basamağında konumlandırarak karşısındaki bireyin yerine koyabilmekte ve o bireyin sorunları üzerine yoğunlaşabilmektedir. Kişinin karşısında bulunan bireye yönelttiği mesaj, o bireyin duygu ve düşünceleriyle ilgili olmaktadır (Özcan, 2007: 21). Başka bir ifadeyle empatik tepkiyi sen basamağında gösteren birey, kendisine olayı aktaran bireyin rolüne bürünmekte ve böylelikle durumu o bireyin bakış açısıyla ele almaktadır (Özbek, 2005: 575).

### **2.6.3. Biz Basamağı**

Biz basamağına ulaşmış kişiler, bazı belli durumlar karşısında, birbirlerinin duygu veya düşünceleri hakkında doğru tespitlerde bulunabilmektedir (Özcan, 2007: 21). Başka bir ifade ile biz basamağında bireyler, belli durumlar karşısında birbirlerinin ne düşündükleri, ne hissettikleri ve bu durumlar karşısında ne şekilde tepki verebileceklerini önceden sezinleyebilmektedirler. Bu sezgiler doğrultusunda bireyler hangi tepkilerin verileceğini tahmin ederek birbirlerine yardımcı olabilmektedirler. Sezgi kaynaklı tahminlere dayalı bu süreç, devamında empatiyi sempatiye dönüştürmektedir (Çıtak ve Tabuk, 2022: 164).

### **2.6.4. Onlar Basamağı**

Onlar basamağında senin problemlerin karşısında “başka insanlar ne düşünür?” misali soruların empati kapsamında işaret ettiği aşamaya odaklanılmaktadır. Onlar basamağında empati kurmaya çalışan birey, belli başlı genellemeler yaparak ve felsefi görüşlerden destek alarak ya da atasözlerine başvurarak kendini ifade edebilmektedir. Dinlediği soruna ilişkin olarak genelde toplumun neler hissedebileceğini dile getirmekte ve sorununu anlatan kişiyi toplumun değer yargıları açısından eleştirmektedir (Dökmen, 2005: 94).

Diğer taraftan, Tarhan’a (2013: 177, 179) göre ise empati aşağıdaki altı basamaktan oluşmaktadır:

- İlk basamak: Birey, kendi duygu ve düşüncelerinden çok uzaklaşmasa da karşısındaki bireye önyargısız ve tarafsız biçimde tepki verebilmektedir.

- İkinci basamak: Birey, aktif dinleyici modundadır. Söylenmek isteneni düzgün anladığını doğrulamak veya tam olarak ne demek isteneni öğrenmek için sualler sormaktadır.
- Üçüncü basamak: Empatinin başladığı bu aşamada birey, kendini diğer kişinin yerine koymaya, o kişi gibi düşünmeye ve hissetmeye çalışmaktadır.
- Dördüncü basamak: Birey, bu aşamada kendisine anlatılan problemin tüm negatif ve pozitif taraflarını kabullenmektedir.
- Beşinci basamak: Birey, bu aşamada empati kurmak suretiyle karşısında bulunan kişinin davranışları hakkında yorumlarda bulunmakta, sorunlarının halledilmesi bakımından farklı yol ve yöntemler tavsiye etmektedir.
- Altıncı ve son basamak: Bu aşamaya gelindiğinde kontrol ve karar, empati kuran kişiye bırakılmakta ve böylelikle alternatifler bireye anlatılmakta, önerilerde bulunulmakta ve yol gösterilmektedir.

Bu özellikleri sayesinde onlar basamağı diğer etkileşimlere göre daha benzersiz ve farklı görülmektedir. Bu önemli özelliklerden ilki empatinin kurulmadan önce hissedilmemesi lâkin kurulduktan sonra fark edilmesidir. İkinci özellik ise aşağıda yer alan üç adımda icra edilmektedir (Davis, 2005: 80):

- İlk basamakta kişi, diğer kişiyi etkili biçimde dinlemekte ve kendini onun yerine koymaya çalışmaktadır.
- İkinci basamakta kişi, karşısında bulunan bireyle anlam paylaşmakta, ilişkilendirme sağlamakta ve bir nevi köprü kurmaktadır. Bu aşamada birey, kendi varlığının karşısında bulunan insandan ayrı olduğunu bir anlığına unutmakta ve derin bir özdeşim kurmaktadır.
- Üçüncü ve son basamakta ise kişi, karşısındaki bireyin kendisi ile paylaştığı sorun ya da deneyime halâ sempati duymakta, ancak bir önceki basamakta özdeşleşmenin yoğunluğu azaldığı için kendi bağımsızlığını fark ederek özüne dönmektedir.

## 2.7. Empatiye Dayalı Davranış Biçimleri

Empatinin ne olduğu ya da ne şekilde geliştiği konusunda çeşitli araştırmalar ortaya konmuştur. Bu araştırmalar kapsamında empatiye dayalı olarak çeşitli davranış biçimlerinin

ortaya çıktığı ifade edilmiştir. Bu davranış biçimleri, ben-merkezcilik (ego-santrizm) ve empati kurma (yardım etme) olarak iki farklı şekilde ele alınmaktadır (Dökmen, 2005: 86).

### 2.7.1. Benmerkezcilik

Benmerkezcilik, "*Kişinin bir duruma ilişkin öznel izleniminin nesnel gerçekliğe eşit olduğunu varsayma hatası veya diğer insanların algılarının ve bilgi temellerinin kendisinininkiyle aynı olduğuna inanma hatası*" şeklinde ifade edilebilmektedir (McDonald ve Stuart-Hamilton, 2003: 417). Benmerkezcilik veya ego-santrizm olarak adlandırılan davranış türünü yansıtan kişinin, karşısında bulunan kişinin rolüne girmesi ve durumlara o kişinin bakış açısıyla bakabilmesi söz konusu değildir. Dolayısı ile benmerkezci bir kişinin empati kurması da mümkün değildir. Bu yaklaşım kapsamında empatinin ortaya çıkabilmesi için başkalarının rolüne girebilme gerekliliğinden dolayı benmerkezci davranış ve tutumlar ortadan kaldırılmalıdır. İnsan ilişkilerinde algısal, bilişsel ya da duygusal açıdan benmerkezci davranıldığı durumlarda diğer kişilerle yakın ilişkiler kuramamanın yanı sıra, çeşitli iletişim çatışmaları da ortaya çıkabilmektedir (Dökmen, 2005: 87, 89). Başka bir ifade ile benmerkezci empati, kişinin diğer insanları algılama ve deneyimlerini sezinlemesine karşın kendi amaçlarına öncelik tanımasıdır. Bu durumda benmerkezci olmayan kişi diğer insanlara empati gösterebilirken benmerkezci empati sergileyen bir kişi ise kendi istek ve sonuçlarına ulaşmayı hedeflemektedir (Özbek, 2005: 583-584). Bir kişinin benmerkezcilik seviyesi, gösterebileceği empati ile ters orantılıdır. Benmerkezci bir kişi, diğer insanların duygulanımlarını anlamaya çaba sarf etmemekte ve başka insanların taşıdığı duygulara daha az önem vermektedir. Sonuç olarak benmerkezcilik, kişinin kendi çıkarları veya mutluluğunu başkalarının çıkarları ve ihtiyaçlarından daha ön planda tutma eğilimini ifade etmektedir (Altun, Özyazıcı, Özgöl, vd., 2022: 701). Bu durumda empati ve karşılıklı anlayış, benmerkezcilikten kaçınmada yardımcı olabilecek önemli faktörlerden biri olarak düşünülebilmektedir.

### 2.7.2. Empati Kurma ve Yardım Etme Davranışı

Zor durumda bulunan veya yardıma ihtiyacı olan kişilere karşı empati kuranlar, kurmayanlara göre daha çok yardımda bulunmaktadır. Bu sonuç doğrultusunda empati kuran kişilerin yardım etme olasılıklarının daha fazla olduğu görülmektedir (Dökmen, 2005: 88).

## 2.8. Empati ile Karıştırılan Kavramlar

Birtakım kavramların empati ile benzer yönlerinden dolayı empati ile karıştırıldığı görülmektedir. Sempati, özdeşim, içtenlik (acıma) ve sezgisel tanı (kendini aktarma) kavramları empati ile en çok karıştırılan dört kavramdır (David, 1990: 4). Bu karışıklıktan dolayı bahsedilen kavramları aydınlatmakta yarar olduğu düşünülmektedir.

### 2.8.1. Sempati

Sempatinin kelime anlamı “*Bir başkasının acısından dolayı acı çekmek*” demektir. Bu kelime eski Yunancadaki "sympatheia" teriminden türetilmiştir. İngilizceye “sympath”, Türkçe’ye de “sempati” olarak aktarılmıştır (Özbek 2005: 578-579). Sempati ve empati çoğunlukla birbiri ile karıştırılan farklı iki kavramdır. Bunun sebebi, iki kavramında başka kişilerin duygusal hayatları karşısında gösterdikleri tepki biçiminden meydana gelmesidir. Kişinin sempati duyması, o kişinin sahip olduğu düşünce ve duyguların aynısına sahip olması demektir ve sempati duyulan kişi ile birlikte acı çekme veya sevinme anlamı taşımaktadır (Dökmen, 2005: 84). İnsanı "anlamak" başka bir durum, ona "hak vermek" bambaşka bir durumdur. Empati karşıdaki kişinin duygularını hissetmek anlamına gelirken sempati ise karşıdaki kişiye hak vermek anlamına gelmektedir (Dökmen, 2005: 84).

### 2.8.2. Özdeşim

Bir kişinin, belirli durumları başka bir kişinin gözünden görmesi, o kişinin belirli deneyimleri ve özelliklerine göre ortaya çıkmış olan bakış açısını özümsemekle mümkündür. Bu bakış açısını özümseme noktasında görüşü paylaşılacak istenen kişinin rolüne geçiş yapılarak dünyaya o kişinin gözünden bakmak mümkün hale gelebilmektedir. (Cevahir vd. 2007: 5). Özdeşim, bireylerin başka bireylerin farklı yönlerine benzemesi neticesinde gerçekleşen, bilinç dışı ya da otomatik işleyen zihinsel bir süreçtir (Özcan, 2007: 12). Özdeşim kurmak, empatinin gerçekleşmesi için gerekli bir unsur olmadığı gibi empati sürecine zarar da verebilmektedir (Dökmen, 2005: 85).

### 2.8.3. İçtenlik

Acıma anlamına da gelebilen içtenlik kavramı, empati ile birbirlerine oldukça yakınlık gösterse de aslında birbirinden farklı iki kavramdır. David (1990: 4), içtenliği bir sempati formu ve bir tür sempatik üzüntü olarak tanımlamıştır. İçtenlik kavramı, sempatiyi içerse de sempatinin bir başka insana karşı hissedilen duygularının kişinin kendisinde bir üstünlük ya da gerileme hissi uyandırdığı için sempatiden farklılaşmaktadır. David (1990: 4), sempati ile

içtenlik arasındaki ayrışmayı bir kişinin bir başkasına acıdığında, o birey için üzülse de kendisini bilinçli ya da bilinçsiz şekilde daha şanslı veya üstün hissetmesi örneği ile ifade etmiştir.

#### **2.8.4. Sezgisel Tanı**

Kendini aktarma olarak da ifade edilen sezgisel tanı kavramı, empati ile karıştırılan bir diğer kavramdır. Bu anlamda sezgisel tanı, bir kişinin yönelimlerini ve ihtiyaçlarını ortaya çıkarma, formüle etme ve çözümüleme yeteneği olarak ifade edilebilmektedir. Sezgisel tanının empatiden ayrıldığı nokta ise bir kişinin, bir başkasının hayatına bilinçli bir şekilde katılarak o kişinin hayatını gözlemlemesi ve gözlemlerini yorumlamasıdır. Bu anlamda empati, karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlayarak kendini onun yerine koymayı ifade ederken sezgisel tanı da ise karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerine yönelik olarak doğrudan doğruya bir değerlendirme yapılmaktadır. (Özcan, 2007: 13).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### DUYGUSAL EMEK VE EMPATİ İLİŞKİSİ:

#### ANTALYA BÖLGESİNDEKİ TURİZM ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE YAPILAN BİR ARAŞTIRMA

#### 3.1. Duygusal Emek ve Empati İlişkisi

Bu bölüme kadar olan kısımda duygusal emek ve empati kavramlarına ilişkin bir çerçeve çizilmiş ve belirli bir kuramsal altyapı oluşturulmuştur. Bundan sonraki süreçte kavramlar arasındaki ilişkiler incelenmekte ve geliştirilen hipotezler test edilmektedir.

Literatür taraması sonucunda turizm öğrencileri üzerinde duygusal emek ve empati ilişkisi ile ilgili çalışmaya rastlanmamıştır. Öte yandan bu konuda gerçekleştirilmiş olan çalışmalar ele alınan örneklem ve değişkenlerin yapısal özellikleri açısından birbirinden farklılaşsa da mevcut çalışmanın seyrine etki edeceği düşünülmektedir. Bununla birlikte turizm öğrencileri üzerinde duygusal emek çalışmalarını incelediğimizde; Walsh vd. (2015) Hong Kong ve Amerika Birleşik devletlerinde 246 konaklama öğrencisi üzerinde yaptığı duygusal emek araştırması sonucu öğrencilerin konaklama sektörlerinde kariyerlerini planlarken duygusal zekânın gelişimine etki ettiğini belirtmiştir. Bir diğer çalışma olan; Duran ve Gümüş (2013) Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda öğrenim gören 163 öğrencinin staj dönemlerinde yaşadıkları duygusal emek etkileşimlerini kariyer tercihlerine etkilerini incelemiştir. Turizm öğrencileri üzerinde yapılan empati araştırmalarını incelediğimizde ise; Summak (2014) Selçuk Üniversitesi'nde turizm eğitimi alan 300 turizm öğrencisi ile yaptığı çalışmada, öğrencilerin iletişim ve empatik becerilerini belirlemiştir. Öte yandan empatinin hizmet sektöründeki hemşire öğrencileri üzerinde yapılan araştırmadaysa; Tutuk vd. (2002) 1999-2000 yılları arasında Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu'nda 269 öğrenci ile yaptığı çalışmada, öğrencilerin eğitim yılları arttıkça iletişim becerisi ve empatik eğilimin de arttığını belirtmiştir. Literatür taraması neticesinde duygusal emek ve empati ilişkisinin turizm öğrencileri dışında farklı örneklem üzerinde çalışmalar görülmüştür. Yapılan bu çalışmaların Türkiye'de hastane hemşireleri üzerine yurtdışında da öğretmenler üzerine olduğu görülmektedir. Yılmaz ve Durmaz (2019) ise empatik eğilim, duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi 66 pediatri hemşiresi üzerinde yürüttükleri çalışma ile ele almışlardır. Tunç vd. (2014) İstanbul'daki bir kamu hastanesinde görev yapan 116 yoğun bakım ve yataklı servis hemşiresi üzerinde duygusal emek stratejilerini empatik eğilim açısından incelemişlerdir. Wrobel vd.

(2013) Polanya'nın LODZ şehrindeki 168 öğretmen üzerinde duygusal emeğin(yüzeysel ve derinsel) empati ve duygusal tükenme arasındaki ilişkiye aracılık edip etmediğini incelemiştir. Diğer yandan Toomey vd. (2020) ise politik beceri ve empatinin duygusal emek üzerinde yaşa bağlı etkilerini 118 tam zamanlı üniversite çalışanı ile yürüttükleri çalışmayla ele almışlardır.

İlgili literatürde mevcut çalışma harici farklı değişkenler ve farklı meslek gruplarına ait konuların incelendiği görülmüştür. Dolayısıyla mevcut araştırma turizm öğrencilerinin duygusal emek ve empati ilişkisine dair öncü bir çalışma olması açısından önem taşıyacağı düşünülmektedir.

### 3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, duygusal emeğin empati üzerindeki etkisini ve değişkenler arasındaki ilişkileri turizm öğrencileri üzerinde incelemektir. Antalya ve çeşitli ilçelerinde yer alan lisans ve lisansüstü düzeyde turizm eğitimi veren üniversitelerde öğrenim gören öğrenciler mercek altına alınmıştır. Bu örneklemin belirlenmesinin sebebi, turizm sektörünün oldukça dinamik bir sektör olması ve istihdamı genel olarak bu kurumlardaki öğrencilerden sağlamasıdır. Diğer şehirlere göre Antalya'daki turizm hareketliliğinin çok daha fazla olması, bu öğrencilerin iş bulabilme ve sektöre dahil olabilme olasılığını da yükseltmektedir. Dolayısıyla bu bölgede turizm eğitimi alan öğrencilerin sektöre katılım oranlarının yüksek olması, duygusal emek ve empati becerilerini ölçmeye yönelik daha gözlemlenebilir veriler sağladığı düşünülmektedir. Bu kapsamda turizm öğrencilerinin duygusal emek ve empati becerilerini tespit edebilmek ve bu konular arasındaki kavramsal ilişkiyi saptamak amacıyla böyle bir hedef kitle belirlenmiştir.

Duygusal emek, başkalarının duygularını anlamaya çalışmak ve bu duyguları yönetmek için harcanan çabadır. Duygusal emek, insan ilişkilerinde önemli bir role sahiptir ve iş yaşantısında da kritik bir değişkendir. Bu kapsamda duygusal emek, başkalarının duygularını anlamak ve bu doğrultuda gerekli davranışları sergilemeyi mümkün kılmaktadır. Bu durum işletmelerde çalışanlar ve müşteriler arasındaki iletişimin daha etkili olmasını sağlamaktadır. Böylece müşteri memnuniyetini artırma ve müşteri bağlılığı sağlama konusunda duygusal emek kritik bir önem taşımaktadır. Öte yandan duygusal emek, bir insanın kendisini ve başka kişileri duygusal olarak yönetmesini ve kontrol etmesini mümkün kılmaktır. Bu stresli veya zor durumlarda yüksek performans sergilemek için gerekli bir meziyettir. Bununla birlikte duygusal emek, bir insanın duygusal zekâ ve empati becerilerinin gelişimini mümkün kılmaktadır. Bu durum, insanların kendilerini ve başkalarını daha iyi

anlamalarına ve daha iyi bir şekilde iletişim kurmalarına yardımcı olabilmektedir. Duygusal emek, özellikle liderlik pozisyonlarında çalışanlar için önemlidir, çünkü liderlerin çalışanlarının duygusal ihtiyaçlarını anlaması ve onlara uygun bir şekilde yanıt vermesi oldukça önemlidir. Sonuç olarak duygusal emek, başkalarının duygularını anlamaya çalışmak ve bu duyguları yönetmek için harcanan emektir. Duygusal emek, insanlar arasındaki iletişimi ve işbirliğini geliştirmeye yardımcı olmaktadır. Bu nedenle duygusal emek, örgütsel ve bireysel ilişkilerde önemli bir beceridir ve duygusal zekâ ile empati becerilerinin geliştirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

Empati ise başkalarının duygularını anlamak ve paylaşmak için gerekli olan bir beceridir ve insan ilişkilerinde önemli bir rol oynamaktadır. Empati, insanların birbirini anlaması ve iletişim kurması noktasında kolaylık sağlamaktadır. Bu kapsamda empati başkalarının duygularını anlamak için önemlidir ve bu sayede insanlar arasındaki etkileşim daha anlamlı bir hale gelmektedir. Empati, aynı zamanda insanlar arasındaki bağları güçlendirirken ve daha iyi bir ilişkiler kurulmasını sağlamaktadır. Öte yandan empati, insanların birbirlerine yardım etmesi ve destek olması noktasında kolaylık sağlamaktır. Çünkü insanların zor zamanlarında yanlarında olma ve onlara destek verme konusunda yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda insanların başkalarına yardım etmek için ne yapabilecekleri konusunda fikir sahibi olmalarına yardımcı olmaktadır. Empati, insanların kendilerini daha iyi anlamalarına ve kendilerini diğer insanlarla karşılaştırmalarına yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda insanların duygusal zekâsını artırarak daha iyi bir insan olmalarına yardımcı olmaktadır. Bu sayede başkalarının duygularını anlamak ve onlara yardımcı olmak için gerekli olan duyarlılığı kazanmak daha mümkün hale gelebilmektedir. Sonuç olarak, empatiden yoksun bir dünyada yaşamak imkânsız bile denilebilir. Empati, insanların birbirlerini anlamalarına, desteklemelerine ve birbirleriyle daha iyi iletişim kurmalarına yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda insanların daha iyi bir insan olmalarına ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmaktadır. Diğer yandan, insan ilişkilerinin gelişiminde kritik bir öneme sahip olduğu için hayatın hemen hemen her alanda gerekli bir meziyettir.

Duygusal emek, başkalarının duygularını anlamaya çalışmak ve bu duyguları yönetmek için harcanan emek iken empati ise başkalarının duygularını anlamaya ve hissetmeye çalışmakla ilgilidir. Bu nedenle, duygusal emek ve empati arasında yakın bir ilişki olduğu düşünülmektedir. Duygusal emek, genellikle iş yaşamında kullanılmaktadır ve kişilerin iş süreçlerinde başkalarına karşı nazik ve anlayışlı olmalarını harcanan emek açısından değerlendirmektedir. Örneğin, müşteri hizmetleri çalışanları, kalıpsal duygu

durumlarını sergilemek için veya müşterilere doğru duygusal tepkileri verebilmek amacıyla belirli bir efor sarf etmekte ve dolayısıyla duygusal emek harcamaktadırlar. Bu açıdan bakıldığında empati kurmak ise müşterilerin duygularını anlamaya yardımcı olabilmekte ve bu da duygusal emek sürecine katkı sağlayabilmektedir. Böylelikle bu iki değişken birbirini tamamlayıcı yapıdadır ve motivasyonu yükseltici bir etki ortaya koyabilmektedir. Ayrıca duygusal emek, kişisel ilişkilerde de kullanılabilir. Örneğin, bir arkadaşın veya aile üyesinin sorunlarını dinlemek, onların duygusal ihtiyaçlarını anlamaya çalışmak ve bu ihtiyaçlara uygun bir şekilde yanıt vermek, duygusal emek harcamak anlamına gelmektedir. Empati kurmak ise başka kişilerin duygularını anlamaya ve hissetmeye çalışmakla ilgilidir. Bu nedenle duygusal emek ve empati, kişisel ilişkilerde birbirini tamamlayan iki beceri olarak görülmektedir. Sonuç olarak, duygusal emek ve empati arasında yakın bir ilişki olduğu düşünülmektedir. Örgütsel ve bireysel ilişkilerde her iki becerinin de kullanılması, daha iyi iletişim, güven ve saygı gibi birçok faydayı beraberinde getirebilmektedir.

### 3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada ilk olarak duygusal emek ve empati ile ilgili literatür taraması yapılmış ve buradan elde edilen bilgilerle ikincil veri analizi uygulanmıştır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda, alan araştırması kapsamında nicel çalışma (anket tekniği) kullanılmıştır. Bu tekniğin kullanılma nedenleri (Toker, 2006: 205);

1. Anket tekniği, belirli bir örneklem grubu üzerinden evrenin temsil edilmesini sağlamakta ve bu sayede büyük gruplardan elde edilebilecek olan sonuçlara ulaşmayı mümkün kılmaktadır. Anket tekniğinin barındırdığı bu özellikler, araştırmacıların maddi ve zaman maliyetinden tasarruf etmesini sağlamaktadır.
2. Anket tekniği araştırmacının, bilgilere hızlı ve kolay şekilde erişim sağlamasına olanak tanımaktadır.
3. Anket tekniği, katılımcıların görüş ve düşüncelerini belirli seçenekler yardımıyla ifade etmelerini sağlayabildiği için daha nesnel veriler ortaya koymakta ve dolayısıyla diğer yöntemlere göre daha yüksek nesnellik sağlamaktadır.
4. Anket maddelerinin belirli bir şemada ve yazılı halde olması, katılımcıların bu maddeleri daha doğru bir biçimde anlayabilmesine olanak sağlamakta ve cevaplandırırken gerçeğe daha yakın veriler elde edilmesine fırsat sunmaktadır.
5. Anket tekniği, daha geniş kitlelere ulaştıkça örneklemin büyümesini ve dolayısıyla evrene daha yakın olmasını sağladığı için ankettten elde edilen bulgular güvenilirlik ve yapısal geçerlik düzeyini artırmaktadır.

### 3.3.1. Anketin Geliştirilmesi

Anket üç kısımdan oluşmaktadır ve ankette demografik maddeler ile birlikte toplam 44 madde yer almaktadır. Anketin birinci kısmını duygusal emek ölçeği oluşturmaktadır. Bu ölçek Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilmiş olup yüzeysel, derin ve samimi davranış olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Öte yandan duygusal emeği ölçmek amacıyla John ve Gross (2006) tarafından geliştirilen dört maddelik duyguların bastırılması ölçeği de duygusal emek ölçeğine ilave bir boyut olarak eklenmiştir. Bu ölçeği oluşturulan maddeler Türkçeye çevrilerek mevcut çalışmada kullanılmıştır. Anketin ikinci kısmında yer alan temel empati ölçeği ise Jolliffe ve Farrington (2006) tarafından geliştirilmiş olup Topçu, Erdur-Baker ve Çapa-Aydın (2010) tarafından Türkçeye uyarlanmış hali kullanılmıştır. Anketin son kısmında da katılımcıların sosyo-kültürel bilgilerini elde etmek üzere demografik ölçeğe yer verilmiştir.

#### 3.3.1.1. Duygusal Emek Ölçeği

Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen bu ölçek, mevcut çalışmada Türkçeye çevrilmiş ve yapısal geçerliliği sınanmıştır. Ölçeğin Türkçeye çevrilmesi süreci uzman görüşlere başvurularak hedef dile çevrilerek değerlendirme, daha sonra orijinal dile geri çevrilip değerlendirme ve son olarak da tekrar hedef dile çevrilmesi şeklindedir. Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma boyutunda 7 madde, derinden rol yapma boyutunda 4 madde ve son olarak da doğal davranışlar boyutunda 3 madde olmak üzere toplamda 14 madde yer almaktadır. Söz konusu bu ölçek beş kademeli Likert (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum ve 5-Kesinlikle Katılıyorum) cevaplandırma seçeneği ile derecelendirilmiştir. Bununla birlikte ölçeği oluşturan boyutların Cronbach alfa değerleri; yüzeysel rol yapma  $\alpha=0,92$ , derinden rol yapma  $\alpha=0,85$  ve doğal duygular  $\alpha=0,83$  şeklinde ve yüksek düzeylerde (Diefendorff vd. 2005: 345).

#### 3.3.1.2. Duyguların Bastırılması Ölçeği

Literatürde duygusal emeğin genellikle üç boyut ile ifade edildiği görülmüştür. Ancak duygusal emek ölçeğinde negatif duygulanımları ifade eden bir boyutun olmadığı tespit edilmiştir. Bu anlamda duyguların bastırılması ölçeğinin duygusal emek ölçeğine dahil edilmesi gerektiği düşünülmüştür. Duygusal emek ölçeğinin dört boyutlu bir yapıyla daha gerçekçi keşiflere olanak sağlayacağı ön görülmektedir. Bu kapsamda John ve Gross (2004) tarafından geliştirilen duyguların bastırılması ölçeği mevcut çalışmada duygusal emek ölçeğinin dördüncü boyutu olarak ele alınmıştır. Bu doğrultuda ilgili ölçek Türkçeye çevrilmiş ve yapısal geçerliği sınanmıştır. Ölçeğin Türkçeye çevrilmesi süreci uzman

görüşlere başvurularak hedef dile çevrilerek değerlendirme, daha sonra orijinal dile geri çevrilip değerlendirme ve son olarak da tekrar hedef dile çevrilmesi şeklindedir. Mevcut çalışmada ölçeğin duyguların bastırılması boyutunda toplamda 4 madde yer almaktadır. Söz konusu bu ölçek beş kademeli Likert (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum ve 5-Kesinlikle Katılıyorum) cevaplandırma seçeneği ile derecelendirilmiştir. Bununla birlikte John ve Gross (2004: 1311) ölçeğin Cronbach alfa değerini  $\alpha=0,64$  şeklinde tespit etmişlerdir.

### 3.3.1.3. Temel Empati Ölçeği

Mevcut çalışmada kullanılmış olan anketin ikinci kısmını oluşturan Temel Empati Ölçeği Jolliffe ve Farrington (2006) tarafından geliştirilmiş ve Topçu, Erdur-Baker ve Çapa-Aydın (2010) tarafından Türkçeye uyarlanarak yapısal geçerliliği sınanmıştır. İki boyuttan oluşan bu ölçeğin ilk boyutu olan duygusal empati boyutunda 11 madde yer alırken ikinci boyut olan bilişsel empati boyutunda da 9 madde yer almaktadır. Söz konusu bu ölçek beş kademeli Likert (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum ve 5-Kesinlikle Katılıyorum) cevaplandırma seçeneği ile derecelendirilmiştir. Bununla birlikte ölçeği oluşturan boyutların Cronbach alfa değerleri; duygusal empati  $\alpha=0,76$ , ve bilişsel empati  $\alpha=0,80$  şeklinde ve yüksek düzeylerde (Topçu vd. 2010: 178). Öte yandan mevcut araştırmada temel empati ölçeği açımlayıcı ve doğrulayıcı analizler sonucunda bilişsel, duygusal ve benmerkezci olmak üzere üç boyutlu olarak tespit edilmiştir. Boyutların Cronbach alfa değerleri çalışmanın analizler kısmında detaylı olarak yer almaktadır.

### 3.3.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Araştırma Modeli

Araştırma hipotezleri, araştırmacıların bir konu hakkındaki öngörülerini ifade eden ve deneye dayalı testler yardımıyla sınanmak istenilen önermelerdir. Hipotezler, araştırmanın amacını belirleme, verilerin toplanması ve analiz edilmesi konularında belirli bir çerçeve çizmeye yardımcı olmaktadır. Bir araştırmanın hipotezleri, belirli bir sayı ile sınırlandırılmayan bağımsız değişken/değişkenler ile genellikle bir veya daha fazla bağımlı değişken arasındaki ilişkiyi test etmek için geliştirilmektedir. Bağımsız değişken, bağımlı değişkenin üzerindeki etkisinin kontrol edildiği ve bu etkinin anlaşılmasına çalışıldığı değişkendir, bağımlı değişken ise bağımsız değişkenin etkisinde kalan ve ölçülen temel değişkendir. Sonuç olarak hipotezler araştırmanın temel yapı taşlarındandır.

Bu çerçevede duygusal emek ve empati arasındaki ilişkileri ele almak amacıyla H1 ana hipotezi ve bu hipotezi test etmek amacıyla alt hipotezler (H1.a, H1.b, H1.c, H1.d, H1.e, H1.f,

H1.g, H1.h, H1.i, H1.j H1.k ve H1.l) geliştirilmiştir. Araştırmanın birinci ana hipotezi ve bu hipotezi test etmek amacıyla geliştirilmiş olan alt hipotezler aşağıda yer almaktadır.

H1: Duygusal emek ile empati arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.a: Duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranış ile, empatinin boyutu olan “bilişsel empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.b: Duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranış ile, empatinin boyutu olan “duygusal empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.c: Duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranış ile, empatinin boyutu olan “benmerkezci empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.d: Duygusal emeğin boyutu olan derin davranış ile, empatinin boyutu olan “bilişsel empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.e: Duygusal emeğin boyutu olan derin davranış ile, empatinin boyutu olan “duygusal empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.f: Duygusal emeğin boyutu olan derin davranış ile, empatinin boyutu olan “benmerkezci empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.g: Duygusal emeğin boyutu olan samimi davranış ile, empatinin boyutu olan “bilişsel empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.h: Duygusal emeğin boyutu olan samimi davranış ile, empatinin boyutu olan “duygusal empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.i: Duygusal emeğin boyutu olan samimi davranış ile, empatinin boyutu olan “benmerkezci empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.j: Duygusal emeğin boyutu olan duyguların bastırılması ile, empatinin boyutu olan “bilişsel empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.k: Duygusal emeğin boyutu olan duyguların bastırılması ile, empatinin boyutu olan “duygusal empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.l: Duygusal emeğin boyutu olan duyguların bastırılması ile, empatinin boyutu olan “benmerkezci empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

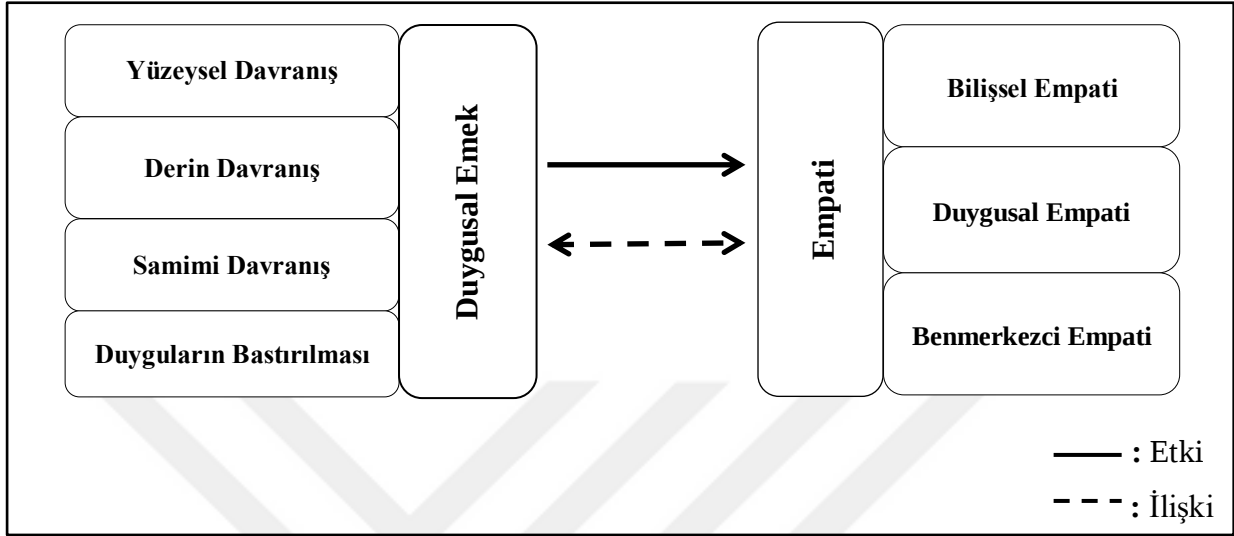
Duygusal emeğin empati üzerindeki etkilerinin ortaya konması amacıyla çalışmanın ikinci ana hipotezi olan H2 geliştirilmiştir. Bu hipotezin test edilmesine yönelik olarak geliştirilmiş alt hipotezler (H2.a, H2.b ve H2.c) aşağıda yer almaktadır.

H2: Duygusal emeğin empati üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

H2.a: Duygusal emeğin, empatinin boyutu “bilişsel empati” üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

H2.b: Duygusal emeğin, empatinin boyutu “duygusal empati” üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

H2.c: Duygusal emeğin, empatinin boyutu “benmerkezci” üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.



Şekil 3.1. Araştırma Modeli

### 3.3.3. Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Sınırlılıkları

Çalışmanın evrenini, Antalya’da turizm eğitimi alan üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Örneklemi ise Antalya merkez, Serik, Manavgat ve Alanya ilçelerinde yer alan Akdeniz Üniversitesi ve Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi eğitim gören 474 turizm öğrencisi oluşturmaktadır. Bu süreçte tüm dünyada yaşanan COVID-19 salgınından dolayı çeşitli veri toplama zorlukları meydana gelmiştir.

Veri toplama sürecinde örnekleme yöntemi olarak kolayda ve kartopu örneklem yöntemleri kullanılmıştır. Bu örneklem yöntemlerinin seçilme sebebi COVID-19 salgının sebep olduğu ulaşım ve erişim zorluklarının minimuma indirilmesidir. Bu açıdan anket formları sosyal platformlar (Facebook, Google.form, WhatsApp, Instagram) üzerinden gönderilerek yeterli düzeyde geri dönüş sağlanması amaçlanmıştır.

### 3.3.4. Araştırma Verilerinin Toplanması

Çalışma kapsamında Antalya’nın farklı ilçelerinde bulunan ve Akdeniz Üniversitesi ve Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi’ne bağlı olan öğretim üyeleri ile telefonda görüşülmüştür. Bu telefon görüşmeleri sayesinde öğretim üyelerinden öğrencilerine ulaşmaları ve mevcut çalışmanın anket formlarını paylaşarak doldurtmaları rica edilmiştir. Öte yandan yüz yüze görüşülen öğrencilere de elden anket formları verilmiş ve çevrelerinde

bulunan sınıf arkadaşlarının da doldurmaları istenmiştir. Anket formları “*Google.form*” üzerinden e-posta yoluyla iletilirken anketlerin kişilere ulaştırılması sürecinde sosyal platformlar olan “Facebook, WhatsApp, Instagram” gibi sosyal mecralardan da faydalanılmıştır. Katılımcılar tarafından cevaplanan anketler yine sosyal platformlar üzerinden mesaj ve e-posta yoluyla teslim alınmıştır. Araştırmada kullanılan anket formları, 12 Nisan 2022 ve 05 Haziran 2022 tarihleri arasında Akdeniz Üniversitesi ve Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi’nde öğrenim gören ön lisans, lisans ve lisansüstü turizm öğrencileri tarafından cevaplandırılmıştır.

### **3.4. Araştırma Verilerinin Analizi**

Çalışmaya katılmış olan bireylerden elde edilmiş veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan SPSS 22,0 ve AMOS 22,0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Elde edilmiş olan veriler tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik kapsamında analiz edilmiştir. Bu analizlerin öncesinde ankette yer alan maddelerin istatistiki olarak gerçek değerleri yansıtması amacıyla ters (reverse) anlamlı maddeler tekrar kodlama (recode) işlemine tabi tutulmuştur.

Analiz öncesi düzeltmelerin ardından AMOS programı ile doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Diğer yandan SPSS programı ile araştırma kapsamında hazırlanan ölçeklere açımlayıcı faktör analizi sonrasında güvenilirlik analizi uygulanmış, ayrıca normal dağılımın belirlenmesi için çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Ölçeklere yönelik analizlerin tamamlanmasının ardından araştırma hipotezlerini test etmeye yönelik olarak korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

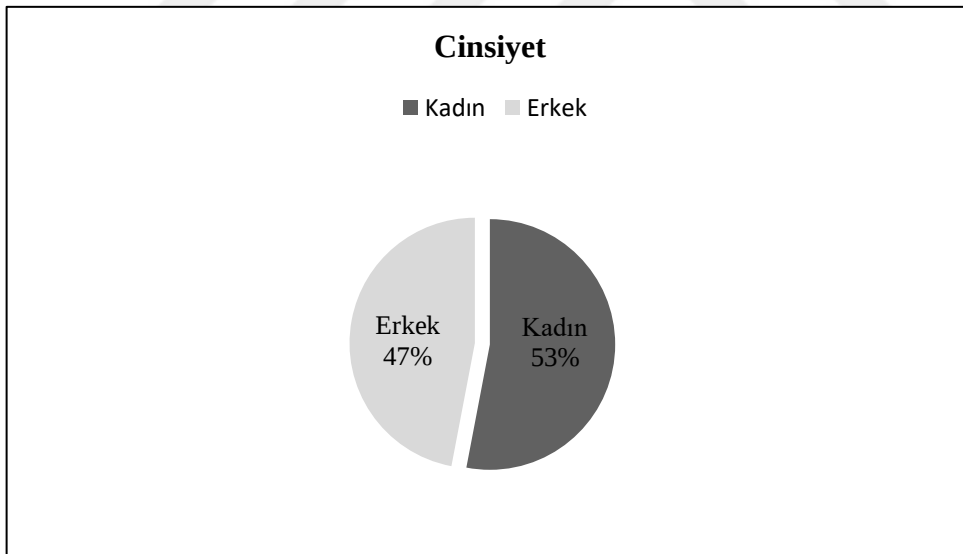
### BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER

#### 4.1. Demografik Bulgular

Anketin demografik değerlendirmeler bölümünde anketi cevaplandıran katılımcılara; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, ikamet yeri, iş yerindeki görevi ve kaç yıldır iş hayatında bulunduklarına yönelik sorular yöneltilmiştir. Tanımlayıcı istatistik kapsamında katılımcıların cinsiyetlerine yönelik elde edilen bulgular Tablo 4.1 ve Grafik 4.1’de yer almaktadır.

**Tablo 4.1. Turizm Öğrencilerinin Cinsiyetlerine Göre Frekans ve Yüzdelik Dağılımları**

| Cinsiyet      | f          | %            |
|---------------|------------|--------------|
| Kadın         | 251        | 53,0         |
| Erkek         | 223        | 47,0         |
| <b>Toplam</b> | <b>474</b> | <b>100,0</b> |



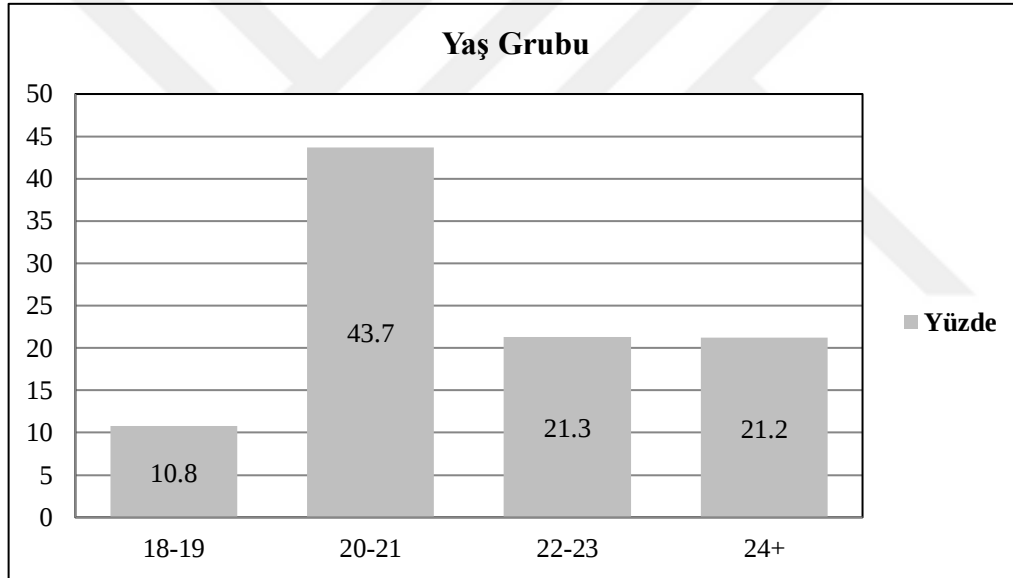
**Grafik 4.1. Turizm Öğrencilerinin Cinsiyetlerine Göre Yüzdelik Dağılımları**

Tablo 4.1 ve Grafik 4.1’de yer verilen cinsiyet dağılımları incelendiğinde, araştırmaya katılanların %53’ünün kadın, %47’sinin ise erkek olduğu görülmektedir. Bu açıdan araştırmaya katılan örneklem doğrultusunda turizm eğitimi alan öğrencilerin cinsiyetleri neredeyse eşit düzeyde olduğu gözlenmektedir.

Araştırma katılımcılarının yaş gruplarına göre dağılımları ve örneklemdaki yüzdelik dilimleri Tablo 4.2 ve Grafik 4.2’de yer almaktadır.

**Tablo 4.2. Turizm Öğrencilerinin Yaş Gruplarına Göre Frekans ve Yüzdelik Dağılımları**

| Yaş grubu     | f          | %            |
|---------------|------------|--------------|
| 18-19 yaş     | 51         | 10,8         |
| 20-21 yaş     | 207        | 43,7         |
| 22-23 yaş     | 101        | 21,3         |
| 24+ yaş       | 115        | 24,2         |
| <b>Toplam</b> | <b>474</b> | <b>100,0</b> |



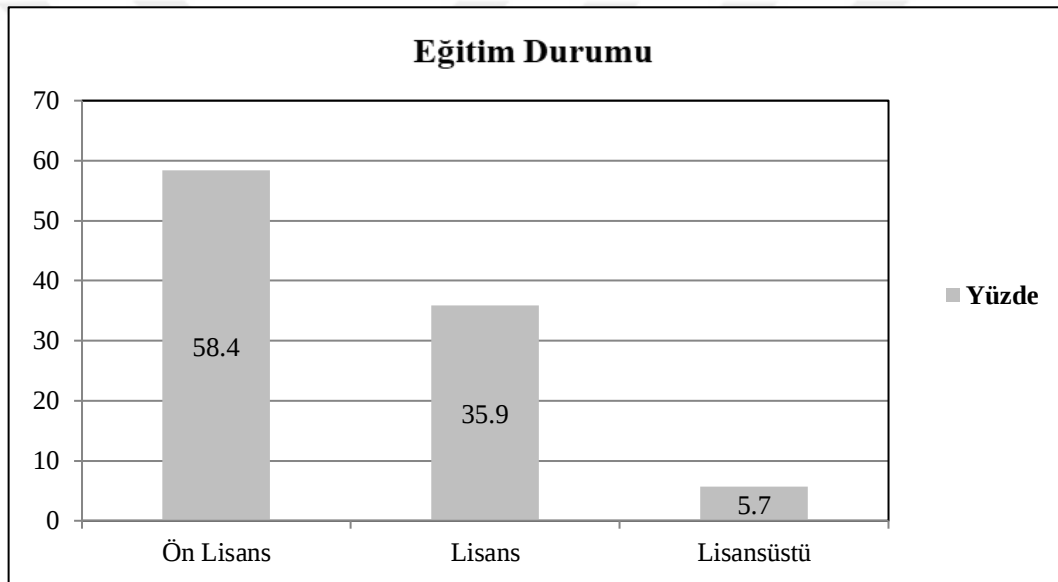
**Grafik 4.2. Turizm Öğrencilerinin Yaş Gruplarına Göre Yüzdelik Dağılımları**

Tablo 4.2 ve Grafik 4.2 incelendiğinde, araştırmaya katılan turizm öğrencilerinin %10,8’inin 18-19 yaş grubunda olduğu, %43,7’sinin 20-21 yaş grubunda olduğu, %21,3’ünün 22-23 yaş grubunda olduğu ve %24,2’sinin ise 24+ yaş grubunda olduğu görülmektedir. 24+ yaş grubunun çoğunluğu gastronomi ve yüksek lisans öğrencileri oluşturmaktadır.

Örneklem profilinin eğitim durumlarına göre dağılımları ve yüzdelik dilimleri Tablo 4.3 ve Grafik 4.3'te yer almaktadır.

**Tablo 4.3. Turizm Öğrencilerinin Eğitim Durumlarına Göre Frekans ve Yüzdelik Dağılımları**

| Eğitim durumu | f          | %            |
|---------------|------------|--------------|
| Ön Lisans     | 277        | 58,4         |
| Lisans        | 170        | 35,9         |
| Lisansüstü    | 27         | 5,7          |
| <b>Toplam</b> | <b>474</b> | <b>100,0</b> |



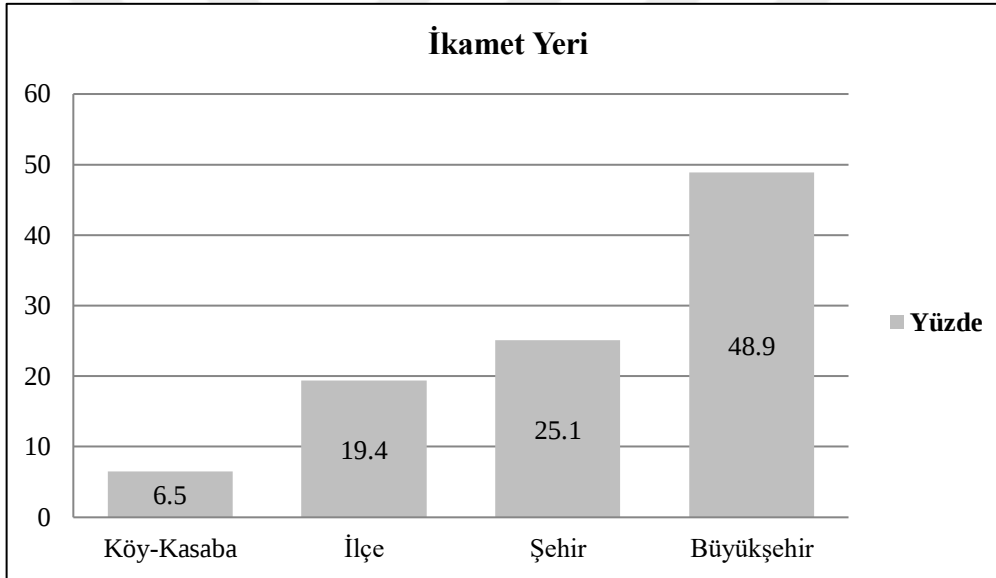
**Grafik 4.3. Turizm Öğrencilerinin Eğitim Durumlarına Göre Yüzdelik Dağılımları**

Tablo 4.3 ve Grafik 4.3'te yer alan yüzdelik dağılımlara bakıldığında, araştırmaya katılanların %58,4'ünün ön lisans öğrencisi olduğu, %35,9'unun lisans öğrencisi olduğu ve %5,7'sinin ise lisansüstü eğitim öğrencisi olduğu görülmektedir. Bu bulgular dâhilinde lisansüstü eğitim gören turizm öğrencilerinin oldukça az sayıda olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma katılımcılarının ikamet yeri sınıflandırmasına göre dağılımları ve oluşturdukları yüzdelik dilimler Tablo 4.4 ve Grafik 4.4'te yer almaktadır.

**Tablo 4.4. Turizm Öğrencilerinin İkamet Yeri Sınıflandırmasına Göre Frekans ve Yüzdelik Dağılımları**

| İkamet yeri   | f          | %            |
|---------------|------------|--------------|
| Köy/kasaba    | 31         | 6,5          |
| İlçe          | 92         | 19,4         |
| Şehir         | 119        | 25,1         |
| Büyükşehir    | 232        | 48,9         |
| <b>Toplam</b> | <b>474</b> | <b>100,0</b> |



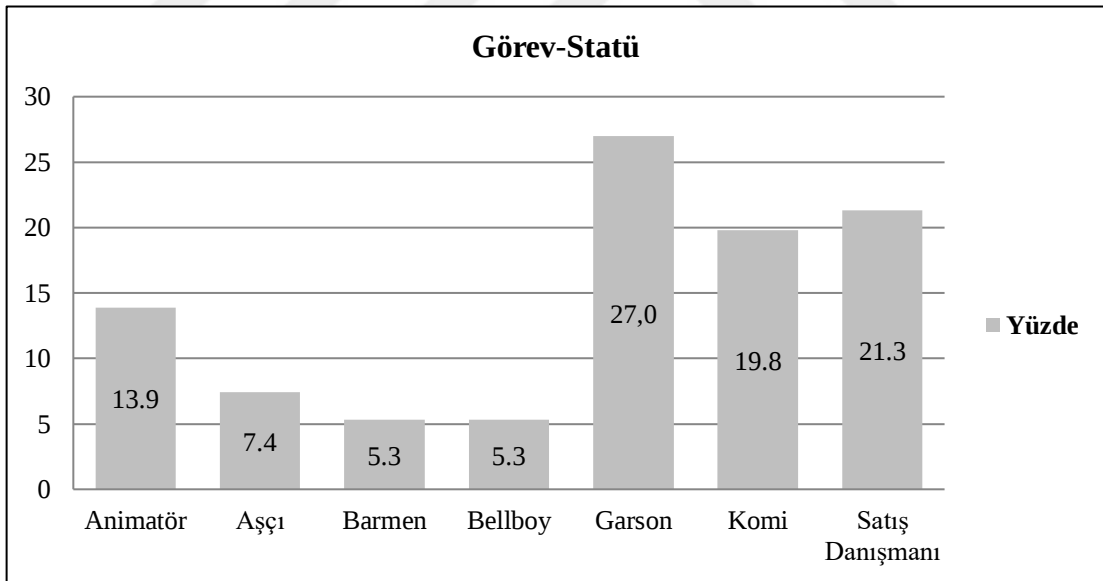
**Grafik 4.4. Turizm Öğrencilerinin İkamet Yeri Sınıflandırmasına Göre Yüzdelik Dağılımları**

Tablo 4.4 ve Grafik 4.4'teki veriler incelendiğinde, araştırmaya katılanların %6,5'inin köy-kasabada, %19,4'ünün ilçede, %25,1'inin şehirde ve %48,9'unun ise büyükşehirde ikamet ettiği görülmektedir. Bu bulgular dâhilinde turizm eğitimi alan öğrencilerinin neredeyse yarısının büyükşehirlerde yaşadığı tespit edilmiştir.

Araştırma katılımcılarının iş yerlerindeki görev-statü dağılımları ve yüzdelik dilimlerine yönelik bulgulara Tablo 4.5 ve Grafik 4.5’de yer verilmiştir.

**Tablo 4.5. Turizm Öğrencilerinin Görev-Statülerine Göre Frekans ve Yüzdelik Dağılımları**

| <b>Görev-Statü Dağılımı</b> | <b>f</b>   | <b>%</b>     |
|-----------------------------|------------|--------------|
| Animatör                    | 66         | 13,9         |
| Aşçı                        | 35         | 7,4          |
| Barmen                      | 25         | 5,3          |
| Bellboy                     | 25         | 5,3          |
| Garson                      | 128        | 27,0         |
| Komi                        | 94         | 19,8         |
| Satış Danışmanı             | 101        | 21,3         |
| <b>Toplam</b>               | <b>474</b> | <b>100,0</b> |



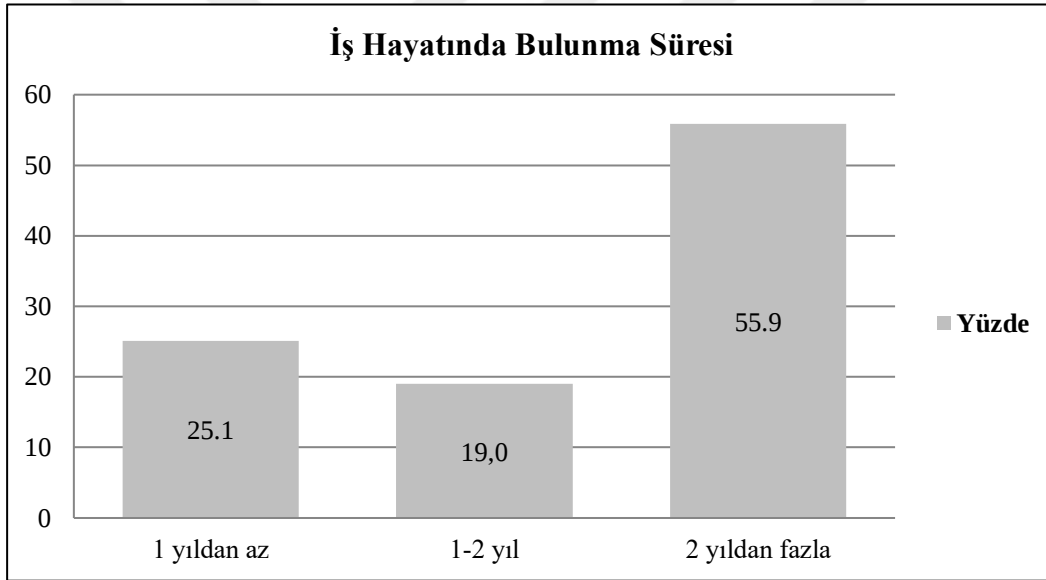
**Grafik 4.5. Turizm Öğrencilerinin Görev-Statülerine Göre Yüzdelik Dağılımları**

Tablo 4.5 ve Grafik 4.5’de yer alan görev-statü dağılımları incelendiğinde, araştırmaya katılanların %13,9’unun animatör, %7,4’ünün aşçı, %5,3’ünün barmen, %5,3’ünün bellboy, %27’sinin garson, %19,8’inin komi ve %21,3’ünün ise satış danışmanı olduğu görülmektedir.

Araştırma katılımcılarının iş hayatında bulunma süresine göre dağılımları ve yüzdelik dilimleri Tablo 4.6 ve Grafik 4.6’da yer almaktadır.

**Tablo 4.6. Turizm Öğrencilerinin İş Hayatında Bulunma Süresine Göre Frekans ve Yüzdelik Dağılımları**

| <b>İş Hayatında Bulunma Süresi</b> | <b>f</b>   | <b>%</b>     |
|------------------------------------|------------|--------------|
| 1 yıldan az                        | 119        | 25,1         |
| 1-2 yıl                            | 90         | 19,0         |
| 2 yıldan fazla                     | 265        | 55,9         |
| <b>Toplam</b>                      | <b>474</b> | <b>100,0</b> |



**Grafik 4.6. Turizm Öğrencilerinin İş Hayatında Bulunma Süresine Göre Yüzdelik Dağılımları**

Tablo 4.6 ve Grafik 4.6’da yer alan frekans analizi incelendiğinde, araştırmaya katılanların %25,1’inin 1 yıldan az süredir çalıştığı, %19’unun 1-2 yıldır çalıştığı ve %55,9’unun ise 2 yıldan uzun süredir çalıştığı görülmektedir.

#### 4.1. Araştırmanın Güvenirlik ve Geçerlik Analizleri

Anketlerden elde edilen ve analizlere uygun olduğu değerlendirilen 474 anket verisi çıkarımsal istatistik bazında öncelikle güvenirlilik testi ile analiz edilmiştir. Bu doğrultuda, Cronbach alfa katsayısına göre değerlendirme yapılmıştır. Cronbach alfa katsayısı değerlendirmesinde referans alınan aralıklar şu şekildedir (Toker, 2006: 219):

$0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir,

$0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir,

$0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirliktedir,

$0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu referans aralıklarına göre Duygusal Emek ölçeği genel Cronbach alfa katsayısının (0,726) ve Empati ölçeği genel Cronbach alfa katsayısının (0,759) oldukça güvenilir düzeylerde olduğu tespit edilmiştir. Ölçeklerin güvenirlilik değerlerinin test edilmesi akabinde değişkenlerin daha sağlıklı şekilde belirlenebilmesi ve yapısal geçerliklerinin test edilmesi amacıyla duygusal emek ve empati ile ilgili verilere faktör analizi uygulanmıştır. Bu doğrultuda verilerin faktör analizine uygun olduklarını tespit etmek amacıyla veriler öncelikle KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) testine tabi tutulmuştur.

Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) değeri açımlayıcı faktör analizi uygulamasında örneklemin faktör analizi için yeterli düzeyde büyüklüğe sahip olup olmadığının belirlenmesi amacıyla kullanılmaktadır ve KMO değerinin 0,700'ün üzerinde olması örneklemin açımlayıcı faktör analizi için yeterli büyüklüğe sahip olduğunu göstermektedir (Aksu vd. 2017: 9; Altunışık vd. 2007: 226).

$0 < KMO < 0,50$  ise kabul edilemez,

$0,50 < KMO < 0,60$  ise kötü,

$0,60 < KMO < 0,70$  ise vasat,

$0,70 < KMO < 0,80$  ise orta düzey,

$0,80 < KMO < 0,90$  ise iyi,

$0,90 < KMO < 1$  ise mükemmeldir.

Yapılan testler sonucunda duygusal emek için Bartlett testi sonucu ki-kare değeri 3419,306 ve  $p < 0,001$  düzeyinde görülmekte ve KMO örneklem değeri ise 0,854 şeklinde ve

iyi düzeydedir. Empati ölçeği Bartlett testi sonucunda ki-kare değeri ise 2655,102 ve  $p < 0,001$  düzeyindedir. KMO örneklem değeri ise 0,787 şeklinde ve orta düzeydedir (Baştürk, Dönmez ve Dicle, 2013: 168).

#### 4.2. Faktör Analizleri

Araştırmanın bu bölümünde kullanılan ölçeklere ilişkin açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi bulguları yer almaktadır. Açıklayıcı faktör analizi (AFA), ölçeğin geliştirilme aşamalarında faktör yapısının belirlenmesi amacıyla uygulanmaktadır. AFA uygulamasında birtakım değerler incelenmekte ve ölçeğin yapısal olarak uygun olup olmadığına karar verilmektedir. Bartlett test değeri anlamlı olduğunda ölçeğin faktör analizi için uygun olduğu ve faktörlere ayrılabilceği değerlendirilmesi yapılmaktadır (Aksu vd. 2017: 10; Altunışık vd. 2007: 230). Yamaç eğim grafiği (Scree plot) uygun faktör sayısının belirlenmesinde önemli bir öngörü sunmaktadır. Yamaç eğim grafiğinde grafik çizgisi dikey olarak aşağıya inerken doğrusal olmaya başlar. Keskin bir şekilde dikey durumdan yatay duruma geçtiği nokta sayısı kadar faktör sayısı belirlemenin uygun olacağı belirtilmektedir (Özdamar, 2013b: 221; Altunışık vd. 2007: 222; Çokluk vd. 2012: 193). AFA uygulamasında bir ölçek maddesinin aynı anda iki faktörde yer alması ve yer aldığı faktörlerdeki faktör yüklerinin arasında 0,100'den daha az fark bulunması durumunda bu madde bitişik madde olarak ifade edilmekte olup bir maddenin faktörde yer alabilmesi için faktör yükünün en az 0,500 olması gerekmektedir (Altunışık vd. 2007: 226, Çokluk vd. 2012: 194).

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ölçek uyarlama çalışmalarında veya mevcut bir ölçeğin ölçüt geçerliliğinin belirlenmesi amacıyla kullanılmaktadır (Aksu vd. 2017: 64). DFA geliştirilen veya geliştirilmiş bir ölçekte maddelerin ve varsa alt boyutların uyumlu bir yapıya sahip olup olmadığını incelemektedir (Özdemir vd. 2013: 306). DFA uygulamasında uyum indeksi (iyiliği) değerleri hesaplanmaktadır ve bu değerlere göre ölçeğin yapı olarak uygun olup olmadığına karar verilmektedir (Schumacker vd. 2010: 85). Uyum indeksi değerleri aşağıda sunulmuştur.

Düzeltilmiş Ki-kare veya serbestlik derecesi (Ki-Kare/sd), veri setindeki sorular ve örneklem sayısından etkilenen bir uyum değeridir. Bu nedenle değerleri ile birlikte ele alınması daha uygundur (Özdamar, 2013b: 240). Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri örneklem sayısının az olması durumunda hatalı sonuçlar verebildiği için örneklem sayısının uygun düzeyde olmasına dikkat edilmelidir (Bayram, 2016: 76). Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI), uyum indeksleri arasında en fazla kullanılan değerlerden

biri olup CFI değeri yüksek ise modelin güçlü bir uygunluk düzeyinde olduğu anlaşılmaktadır. Ortalamaların karekökü (RMR), veri setindeki modelin iki farklı düzey yönelik uygunluğunu kıyaslamak için kullanılmaktadır (Schumacker vd. 2010: 87). Standardize edilmiş ortalamaların karekökü (SRMR) değeri ise gözlenen ve tahmin edilen kovaryans arasındaki standardize edilen fark düzeyidir (Hayashi vd. 2008; Kenny, 2010: Akt: Bayram, 2016: 72).

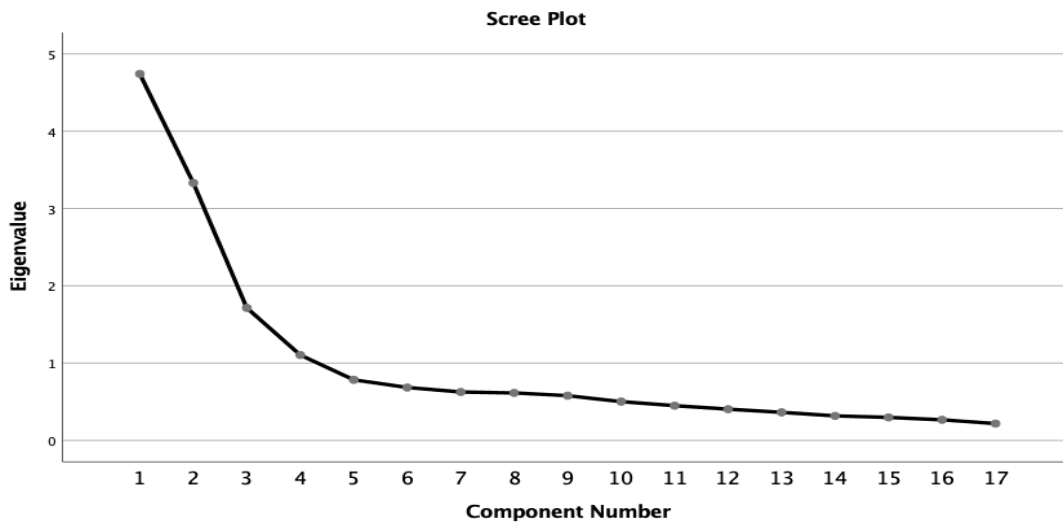
#### 4.2.1. Duygusal Emek Faktör Analizleri

Duygusal emek ölçeğinin güvenirlik analizi sonrasında elde edilen KMO ve Bartlett test sonuçları Tablo 4.7’de yer almaktadır. Bu sonuçlara göre duygusal emek ölçeği KMO ve Bartlett test değerleri açısından faktör analizine uygun katsayıları karşılamaktadır.

**Tablo 4.7. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin KMO ve Bartlett’s Testi**

|                          |          |          |
|--------------------------|----------|----------|
| Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) |          | 0,854    |
| Bartlett’s Test          | $\chi^2$ | 3419,306 |
|                          | df       | 136      |
|                          | p        | 0,000    |

Tablo 4.7 incelediğinde, duygusal emek ölçeğine ilişkin KMO değerinin 0,854 olduğu tespit edilmiştir. Bu değer örneklem büyüklüğünün duygusal emek ölçeği için yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett test değeri incelendiğinde bu değer anlamlı olduğu görülmektedir ( $p < 0,05$ ) ve bu değere göre duygusal emek ölçeğinin faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmaktadır.



**Şekil 4.1. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Yamaç Eğim Grafiği**

Şekil 4.1’de yer verilen yamaç eğim grafiği incelendiğinde grafiğin 4’üncü noktasından itibaren doğrusal bir duruma geçtiği görülmektedir. Bu nedenle duygusal emek ölçeği için uygun faktör sayısının dört olduğu tespit edilmiştir.

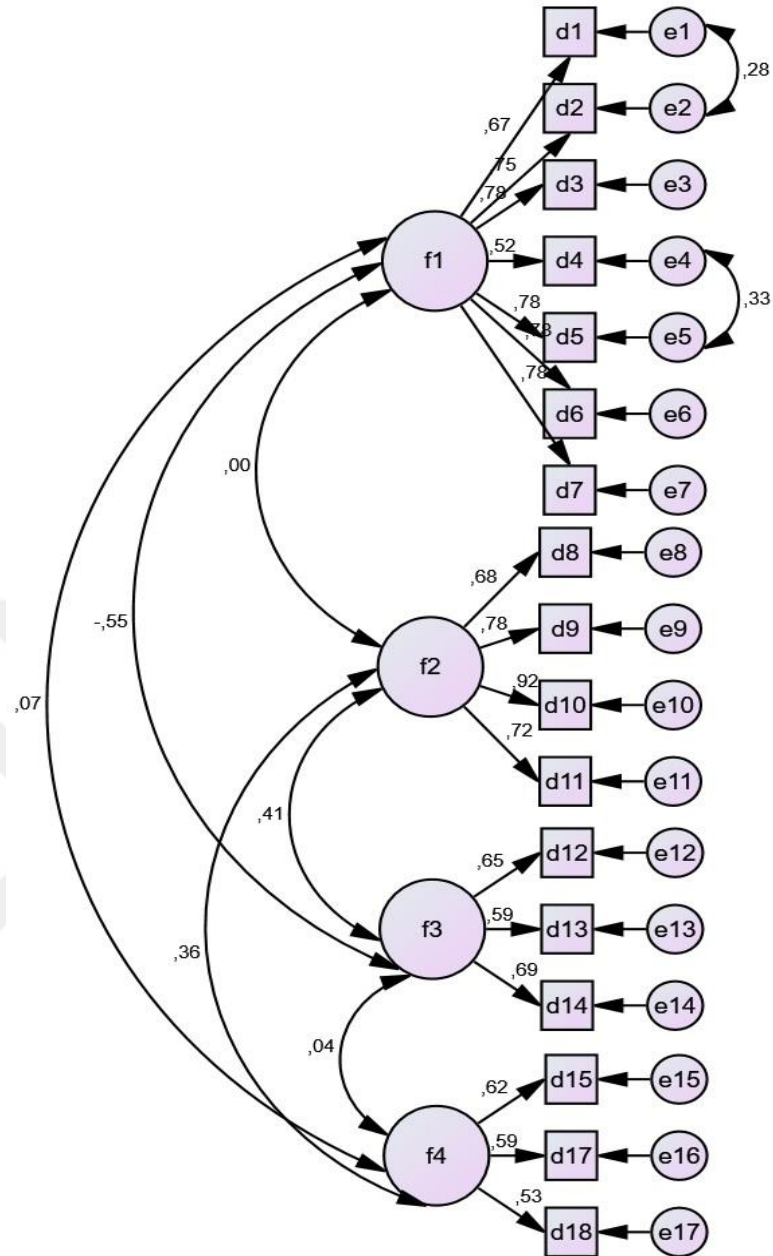
Duygusal emeğin açımlayıcı faktör analizi sonucunda elde edilmiş olan faktör yükleri Tablo 4.8’de yer almaktadır.

**Tablo 4.8. Duygusal Emek Ölçeği Açımlayıcı Faktör Analizi Faktör Yükleri**

| Ölçek maddeleri                                                                                  | Faktör 1 | Faktör 2 | Faktör 3 | Faktör 4 | Açıkladığı varyans |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|--------------------|
| 1. Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.                                   | 0,727    |          |          |          |                    |
| 2. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.               | 0,786    |          |          |          |                    |
| 3. Müşterilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm.                                          | 0,769    |          |          |          |                    |
| 4. Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.                    | 0,698    |          |          |          | 25,24              |
| 5. Müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.                                   | 0,857    |          |          |          |                    |
| 6. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.                   | 0,772    |          |          |          |                    |
| 7. Müşterilere, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.                       | 0,750    |          |          |          |                    |
| 8. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.                         |          | 0,814    |          |          |                    |
| 9. Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.            |          | 0,822    |          |          | 16,92              |
| 10. Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm. |          | 0,861    |          |          |                    |
| 11. Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.                |          | 0,774    |          |          |                    |
| 12. Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.                                 |          |          | 0,740    |          |                    |
| 13. Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.                                                 |          |          | 0,693    |          | 11,25              |
| 14. Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.                               |          |          | 0,742    |          |                    |
| 15. Duygularımı ifade etmeyerek kontrol ediyorum.                                                |          |          |          | 0,771    |                    |
| 17. Duygularımı kendime saklarım.                                                                |          |          |          | 0,696    | 10,65              |
| 18. Olumlu duygular hissettiğimde, bunları ifade etmemeye özen gösteriyorum                      |          |          |          | 0,708    |                    |

Duygusal emek ölçeğine yönelik gerçekleştirilen AFA işleminde rotasyon metodu olarak Varimax döndürme seçeneği uygulanmıştır. Ölçeğin 16. maddesinin faktör yükü 0.50'nin altında kaldığından dolayı analizden çıkarılmıştır. AFA sonucunda ölçekte yer alan birinci faktör yüzeysel davranış, ikinci faktör derin davranış, üçüncü faktör samimi davranış ve son olarak dördüncü faktör duyguların bastırılması boyutları olarak belirlenmiştir. Bu boyutların toplamda açıkladığı varyansın %64,06 olduğu tespit edilmiştir. Ölçek faktörlerinden yüzeysel davranış varyansın %25,24'ünü açıklamakta, derin davranış varyansın %16,92'sini açıklamakta, samimi davranış varyansın %11,25'ini açıklamakta ve duyguların bastırılması varyansın %10,65'ini açıklamaktadır. Elde edilen boyutların faktör yükleri yüzeysel davranış için 0,698-0,857 arasında, derin davranış için 0,774-0,861 arasında, samimi davranış için 0,693-0,742 arasında ve duyguların bastırılması için ise 0,696-0,771 arasında olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal emek ölçeğine ilişkin açımlayıcı faktör analizi (AFA) işleminin gerçekleştirilmesinden sonra yapısal geçerliğin doğrulanması amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Bu analizden elde edilmiş olan bulgular Şekil 4.2'de yer almaktadır.



Şekil 4.2. Duygusal Emek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Şekil 4.2’de yer alan duygusal emek ölçeğine ilişkin DFA şeması incelendiğinde, faktörler arasındaki korelasyonların -0,55 ve 0,41 arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 4.9. Duygusal Emek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Uyum İndeksleri

| Ki-Kare/sd | RMSEA | CFI  | GFI  | AGFI | RMR  | SRMR |
|------------|-------|------|------|------|------|------|
| 3,28       | 0,07  | 0,92 | 0,92 | 0,89 | 0,08 | 0,06 |

**Kabul edilebilir değerler:** Ki-kare/sd $\leq$ 5, RMSEA $\leq$ 0,09, GFI $\geq$ 0,90, RMR $\leq$ 5 (Özdamar, 2013), CFI $\geq$ 0,90, AGFI $\geq$ 0,85, SRMR $\leq$ 0,10 (Bayram, 2016)

Tablo 4.9’da yer alan duygusal emek ölçeği DFA uyum indeksleri incelendiğinde, indeks değerlerinin (Ki-kare/sd=3,28; RMSEA=0,07; CFI=0,92; GFI=0,992; AGFI=0,89; RMR=0,08; SRMR=0,06) tamamının kabul edilebilir uygunluk düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

Duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranışa ilişkin frekans, yüzdelik dağılımlar ve ortalama puanlar Tablo 4.10’da yer almaktadır.

**Tablo 4.10. Duygusal Emeğin Boyutu Olan Yüzeysel Davranışa İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar**

| Ölçek maddesi                                                                      |        | Kesinlikle<br>Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım  | Katılıyorum | Kesinlikle<br>Katılıyorum | $\bar{X}$   |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|--------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|
| 1. Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.                     | f<br>% | 44<br>9,3                  | 58<br>12,2   | 56<br>11,8  | 244<br>51,5 | 72<br>15,2                | 3,51        |
| 2. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım. | f<br>% | 55<br>11,6                 | 73<br>15,4   | 58<br>12,2  | 223<br>47,0 | 65<br>13,7                | 3,36        |
| 3. Müşterilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm.                            | f<br>% | 86<br>18,1                 | 98<br>20,7   | 157<br>33,1 | 96<br>20,3  | 37<br>7,8                 | 2,79        |
| 4. Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.      | f<br>% | 63<br>13,3                 | 98<br>20,7   | 83<br>17,5  | 179<br>37,8 | 51<br>10,8                | 3,12        |
| 5. Müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.                     | f<br>% | 47<br>9,9                  | 85<br>17,9   | 72<br>15,2  | 137<br>28,9 | 133<br>28,1               | 3,47        |
| 6. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.     | f<br>% | 54<br>11,4                 | 104<br>21,9  | 74<br>15,6  | 192<br>40,5 | 50<br>10,5                | 3,17        |
| 7. Müşterilere, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.         | f<br>% | 48<br>10,1                 | 87<br>18,4   | 108<br>22,8 | 187<br>39,5 | 44<br>9,3                 | 3,19        |
| <b>Yüzeysel davranış</b>                                                           |        |                            |              |             |             |                           | <b>3,23</b> |

Tablo 4.10 incelendiğinde, duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranışta yer alan “1. Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım” maddesinin ortalama değerinin ( $\bar{X}$ =3,51) en yüksek katsayı düzeyine sahip olduğu ve yine yüzeysel davranış boyutunda yer alan “3. Müşterilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm” maddesinin ise

ortalama değerinin ( $\bar{X}=2,79$ ) en düşük katsayı düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Aynı zamanda yüzeysel davranış boyutunun genel ortalamasının ise ( $\bar{X}=3,23$ ) olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal emeğin boyutu olan derin davranışa ilişkin frekans, yüzdelik dağılımlar ve ortalama puanlar Tablo 4.11’de yer almaktadır.

**Tablo 4.11. Duygusal Emeğin Boyutu Olan Derin Davranışa İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar**

| Ölçek maddesi                                                                                    |        | Kesinlikle<br>Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım  | Katılıyorum | Kesinlikle<br>Katılıyorum | $\bar{X}$   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|--------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|
| 8. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.                         | f<br>% | 29<br>6,1                  | 48<br>10,1   | 160<br>33,8 | 175<br>36,9 | 62<br>13,1                | 3,41        |
| 9. Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.            | f<br>% | 12<br>2,5                  | 34<br>7,2    | 151<br>31,9 | 189<br>39,9 | 88<br>18,6                | 3,65        |
| 10. Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm. | f<br>% | 21<br>4,4                  | 134<br>28,3  | 97<br>20,5  | 148<br>31,2 | 74<br>15,6                | 3,25        |
| 11. Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.                | f<br>% | 21<br>4,4                  | 48<br>10,1   | 168<br>35,4 | 182<br>38,4 | 55<br>11,6                | 3,43        |
| <b>Derin davranış</b>                                                                            |        |                            |              |             |             |                           | <b>3,43</b> |

Tablo 4.11’de yer alan veriler incelendiğinde, duygusal emeğin boyutu olan derin davranışta yer alan “9. Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım” maddesinin ortalama değerinin ( $\bar{X}=3,65$ ) en yüksek katsayı düzeyine sahip olduğu ve yine derin davranış boyutunda yer alan “10. Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm” maddesinin ise ortalama değerinin ( $\bar{X}=3,25$ ) en düşük katsayı düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Aynı zamanda derin davranış boyutunun genel ortalamasının ise ( $\bar{X}=3,43$ ) olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal emeğin boyutu olan samimi davranışa ilişkin frekans, yüzdelik dağılımlar ve ortalama puanlar Tablo 4.12’de yer almaktadır.

**Tablo 4.12. Duygusal Emeğin Boyutu Olan Samimi Davranışa İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar**

| Ölçek maddesi                                                      |   | Kesinlikle<br>Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle<br>Katılıyorum | $\bar{X}$   |
|--------------------------------------------------------------------|---|----------------------------|--------------|------------|-------------|---------------------------|-------------|
| 12. Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.   | f | 15                         | 79           | 159        | 157         | 64                        | 3,37        |
|                                                                    | % | 3,2                        | 16,7         | 33,5       | 33,1        | 13,5                      |             |
| 13. Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.                   | f | 9                          | 26           | 71         | 237         | 131                       | 3,96        |
|                                                                    | % | 1,9                        | 5,5          | 15,0       | 50,0        | 27,6                      |             |
| 14. Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır. | f | 22                         | 82           | 178        | 128         | 64                        | 3,27        |
|                                                                    | % | 4,6                        | 17,3         | 37,6       | 27,0        | 13,5                      |             |
| <b>Samimi davranış</b>                                             |   |                            |              |            |             |                           | <b>3,54</b> |

Tablo 4.12’de bulunan veriler kontrol edildiğinde, duygusal emeğin boyutu olan samimi davranışta yer alan “13. Müşterilere sergilediğim duygular samimidir” maddesinin ortalama değerinin ( $\bar{X}=3,96$ ) en yüksek katsayı düzeyine sahip olduğu ve yine samimi davranış boyutunda yer alan “14. Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır” maddesinin ise ortalama değerinin ( $\bar{X}=3,27$ ) en düşük katsayı düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Aynı zamanda samimi davranış boyutunun genel ortalamasının ise ( $\bar{X}=3,54$ ) olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal emeğin boyutu olan duyguların bastırılmasına ilişkin frekans, yüzdelik dağılımlar ve ortalama puanlar Tablo 4.13'te yer almaktadır.

**Tablo 4.13. Duygusal Emeğin Boyutu Olan Duyguların Bastırılmasına İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar**

| Ölçek maddesi                                                               |        | Kesinlikle<br>Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım  | Katılıyorum | Kesinlikle<br>Katılıyorum | $\bar{X}$   |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|--------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|
| 15. Duygularımı ifade etmeyerek kontrol ediyorum.                           | f<br>% | 41<br>8,6                  | 162<br>34,2  | 130<br>27,4 | 100<br>21,1 | 41<br>8,6                 | 2,87        |
| 17. Duygularımı kendime saklarım.                                           | f<br>% | 27<br>5,7                  | 96<br>20,3   | 149<br>31,4 | 121<br>25,5 | 81<br>17,1                | 3,28        |
| 18. Olumlu duygular hissettiğimde, bunları ifade etmemeye özen gösteriyorum | f<br>% | 104<br>21,9                | 185<br>39,0  | 80<br>16,9  | 62<br>13,1  | 43<br>9,1                 | 2,48        |
| <b>Duyguların bastırılması</b>                                              |        |                            |              |             |             |                           | <b>2,88</b> |

Tablo 4.13 incelendiğinde, duygusal emeğin boyutu olan duyguların bastırılmasında yer alan “17. Duygularımı kendime saklarım” maddesinin ortalama değerinin ( $\bar{X}=3,28$ ) en yüksek katsayı düzeyine sahip olduğu ve yine duyguların bastırılması boyutunda yer alan “18. Olumlu duygular hissettiğimde, bunları ifade etmemeye özen gösteriyorum” maddesinin ise ortalama değerinin ( $\bar{X}=2,48$ ) en düşük katsayı düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Aynı zamanda duyguların bastırılması boyutunun genel ortalamasının ise ( $\bar{X}=2,88$ ) olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal emeğin boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri gibi tanımlayıcı istatistikler ve güvenirlik değerleri Tablo 4.14'te yer almaktadır.

**Tablo 4.14. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

| Duygusal Emek                  | $\bar{X}$   | SS          | Cronbach Alfa |
|--------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Yüzeysel davranış              | 3,23        | 0,95        | 0,891         |
| Derin davranış                 | 3,43        | 0,86        | 0,858         |
| Samimi davranış                | 3,54        | 0,77        | 0,680         |
| <b>Duyguların bastırılması</b> | <b>2,88</b> | <b>0,86</b> | <b>0,598</b>  |

Tablo 4.14'te yer alan bulgular doğrultusunda, araştırmaya katılanların yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması boyutlarına ilişkin ortalama puan düzeylerinin orta seviyede olduğu, derin davranış ve samimi davranış ortalama puan düzeylerinin ise orta seviyenin üzerinde olduğu görülmektedir. Ayrıca duygusal emek boyutlarının (yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması) güvenilirlik değerlerinin de uygun düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal emek ölçeğine ilişkin çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 4.15'de yer almaktadır.

**Tablo 4.15. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Analizi**

| Duygusal Emek                  |          |         |            |           |           |           |          |
|--------------------------------|----------|---------|------------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Boyutlar                       | Ortalama | Varyans | Std. Sapma | Alt Sınır | Üst Sınır | Çarpıklık | Basıklık |
| <b>Yüzeysel Davranış</b>       | 3,22     | 0,892   | 0,944      | 3,14      | 3,31      | -0,431    | -0,590   |
| <b>Derin Davranış</b>          | 3,44     | 0,743   | 0,743      | 3,36      | 3,51      | -0,151    | -0,250   |
| <b>Samimi Davranış</b>         | 3,54     | 0,607   | 0,607      | 3,46      | 3,61      | -0,222    | 0,217    |
| <b>Duyguların Bastırılması</b> | 2,80     | 0,750   | 0,865      | 2,80      | 2,95      | 0,282     | -0,364   |

Duygusal emek ölçeği için uygulanan çarpıklık ve basıklık katsayıları yüzeysel davranış için -0,431 ve -0,590, derin davranış için -0,151 ve -0,250, samimi davranış için -0,222 ve 0,217 ve son olarak duyguların bastırılması için 0,282 ve -0,364 olarak tespit edilmiştir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin 1,50 ve -1,50 aralığında olması parametrik testler için uygun olduğunu göstermekte ve bulguların dağılımı normal dağılım olarak adlandırılmaktadır (Toker ve Kalıpçı, 2023: 82).

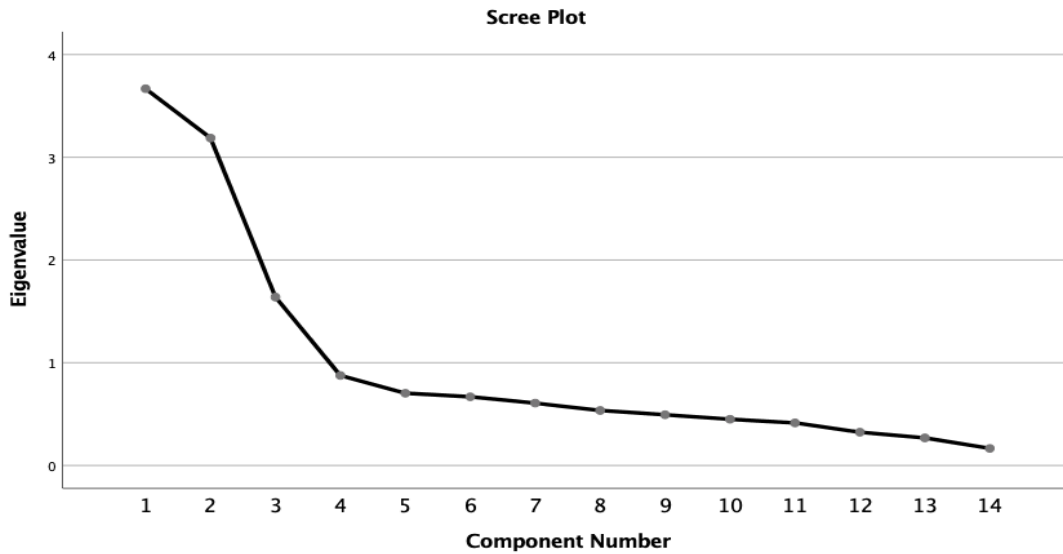
#### 4.2.2. Temel Empati Faktör Analizleri

Temel empati ölçeğinin güvenirlik analizi sonrasında elde edilen KMO ve Bartlett test sonuçları Tablo 4.16’da yer almaktadır. Bu sonuçlara göre temel empati ölçeği KMO ve Bartlett test değerleri açısından faktör analizine uygun katsayıları karşılamaktadır.

**Tablo 4.16. Temel Empati Ölçeğine İlişkin KMO ve Bartlett’s Testi**

|                          |          |          |
|--------------------------|----------|----------|
| Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) |          | 0,787    |
| Bartlett’s Test          | $\chi^2$ | 2655,102 |
|                          | df       | 91       |
|                          | p        | 0,000    |

Tablo 4.16 incelendiğinde, temel empati ölçeğine ilişkin KMO değerinin 0,787 olduğu tespit edilmiştir. Bu değer örneklem büyüklüğünün temel empati ölçeği için yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett test değeri incelendiğinde bu değer anlamlı olduğu görülmektedir ( $p < 0,05$ ) ve bu değere göre temel empati ölçeğinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.



**Şekil 4.3. Temel Empati Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Yamaç Eğim Grafiği**

Şekil 4.3’te yer verilen yamaç eğim grafiği incelendiğinde, grafiğin 3’üncü ve 4’üncü noktasından itibaren doğrusal bir duruma geçtiği görülmektedir. Bu nedenle temel empati ölçeği için uygun faktör sayısının üç veya dört olması gerekmektedir. Bununla birlikte ölçeğin üç faktörlü yapıya uygun olduğu çalışmanın devamında detaylı test edilmiştir.

Empatinin açımlayıcı faktör analizi sonucunda elde edilmiş olan faktör yükleri Tablo 4.17’de yer almaktadır.

**Tablo 4.17. Temel Empati Ölçeği Açımlayıcı Faktör Analizi Faktör Yükleri**

| Ölçek maddeleri                                                                           | Faktör 1 | Faktör 2 | Faktör 3 | Açıkladığı varyans |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|--------------------|
| 1. İnsanların neşeli olduğunu genellikle anlarım.                                         | 0,753    |          |          |                    |
| 2. Arkadaşım başarılı olduğunda onun ne kadar mutlu olduğunu anlayabilirim.               | 0,815    |          |          |                    |
| 4. Birisi kendini kötü hissettiğinde onun neler hissettiğini genellikle anlayabilirim.    | 0,722    |          |          |                    |
| 5. Arkadaşlarımın korktuğunu genellikle anlarım.                                          | 0,782    |          |          | 24,31              |
| 6. İnsanların ne hissettiğini çoğunlukla onlar bana söylemeden anlayabilirim.             | 0,701    |          |          |                    |
| 9. Arkadaşımın kızgın olduğunu genellikle hemen fark ederim.                              | 0,652    |          |          |                    |
| 10. Televizyonda ya da filmlerde üzüntülü bir şeyler izlerken çoğunlukla ben de üzülürüm. |          | 0,710    |          |                    |
| 11. Bir şeylerden korkmuş arkadaşlarımla birlikteyken ben de korkarım.                    |          | 0,823    |          |                    |
| 12. Arkadaşlarımın hissettiklerine çoğunlukla kendimi kaptırırım.                         |          | 0,813    |          | 21,64              |
| 17. İyi bir korku filmindeki karakterleri izleyince korkarım.                             |          | 0,706    |          |                    |
| 18. Başkalarının duygularından hemen etkilenirim.                                         |          | 0,743    |          |                    |
| 13. Arkadaşımın mutsuzluğu bana hiçbir şey hissettirmez.*                                 |          |          | 0,887    |                    |
| 14. Arkadaşımın duyguları beni pek etkilemez.*                                            |          |          | 0,908    | 14,72              |
| 15. Kızgın birini görmek hislerimi etkilemez.*                                            |          |          | 0,580    |                    |

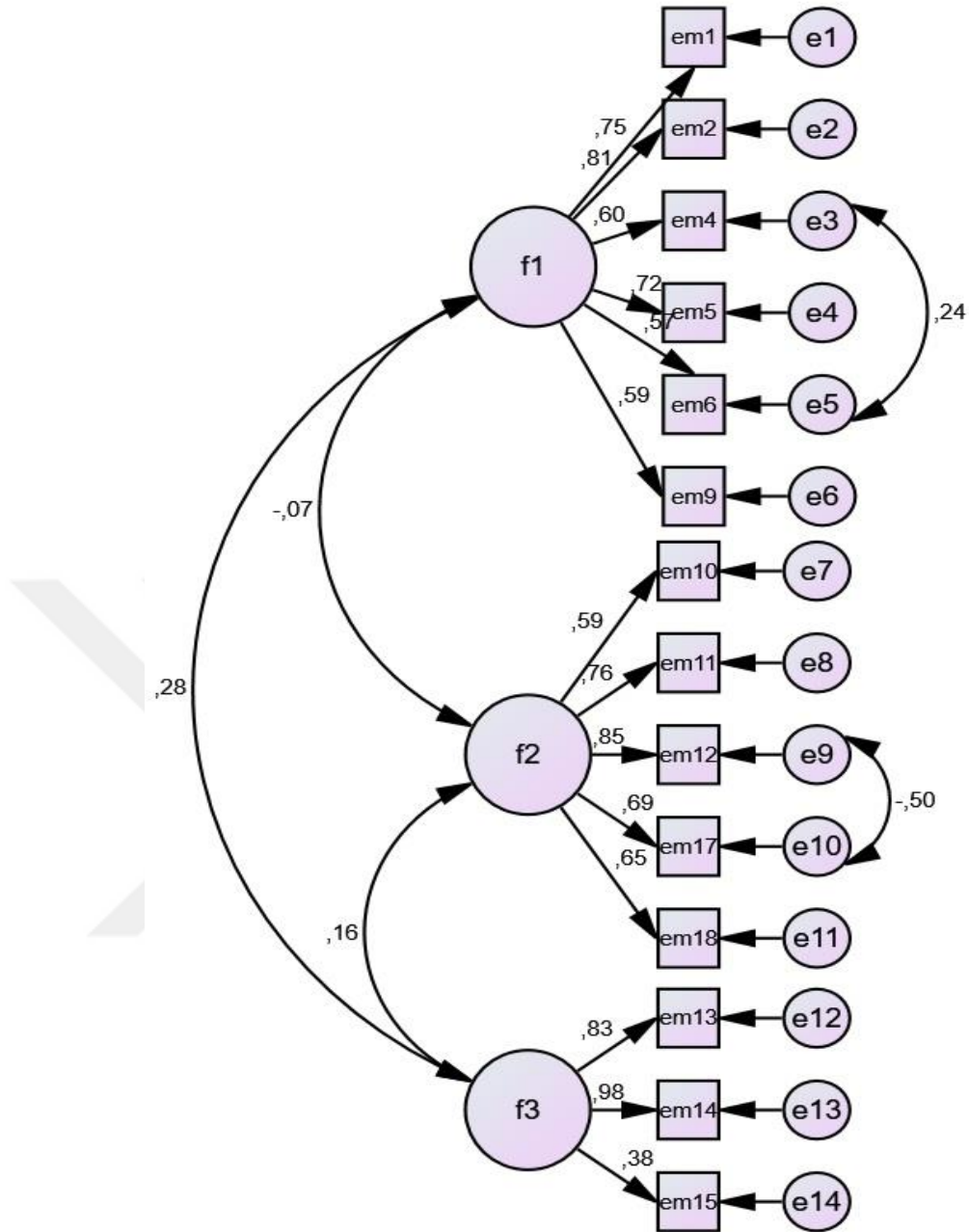
\*Ters puanlanan madde

Temel empati ölçeğine yönelik gerçekleştirilen AFA işleminde rotasyon metodu olarak Varimax döndürme seçeneği uygulanmıştır. Ölçeğin 3, 7, 8, 16, 19 ve 20. maddelerinin faktör yükleri 0.50’nin altında kaldığından dolayı analizden çıkarılmıştır. AFA sonucunda ölçekte yer alan birinci faktör bilişsel empati, ikinci faktör duygusal empati ve son olarak üçüncü faktör benmerkezci boyutları olarak belirlenmiştir. Bu boyutların toplamda açıkladığı varyansın %60,67 olduğu tespit edilmiştir. Ölçek faktörlerinden bilişsel empati varyansın

%24,31'ini açıklamakta, duygusal empati varyansın %21,64'ünü açıklamakta ve benmerkezci empati varyansın %14,72'sini açıklamaktadır. Elde edilen boyutların faktör yükleri bilişsel empati için 0,652-0,815 arasında, duygusal empati için 0,706-0,823 arasında ve benmerkezci empati için ise 0,580-0,908 arasında olduğu tespit edilmiştir.

Temel empati ölçeğine ilişkin açımlayıcı faktör analizi (AFA) işleminin gerçekleştirilmesinden sonra yapısal geçerliğin doğrulanması amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Bu analizden elde edilmiş olan bulgular Şekil 4.4'te yer almaktadır.





Şekil 4.4. Temel Empati Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Şekil 4.4'te yer alan temel empati ölçeğine ilişkin DFA şeması incelendiğinde, faktörler arasındaki korelasyonların -0,07 ve 0,28 arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 4.18. Temel Empati Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Uyum İndeksleri

| Ki-Kare/sd | RMSEA | CFI  | GFI  | AGFI | RMR  | SRMR |
|------------|-------|------|------|------|------|------|
| 3,69       | 0,08  | 0,93 | 0,93 | 0,89 | 0,07 | 0,07 |

**Kabul edilebilir değerler:** Ki-kare/sd $\leq$ 5, RMSEA $\leq$ 0,09, GFI $\geq$ 0,90, RMR $\leq$ 5 (Özdamar, 2013), CFI $\geq$ 0,90, AGFI $\geq$ 0,85, SRMR $\leq$ 0,10 (Bayram, 2016)

Tablo 4.18’de yer alan temel empati ölçeği DFA uyum indeksleri incelendiğinde, indeks değerlerinin (Ki-kare/sd=3,69; RMSEA=0,08; CFI=0,93; GFI=0,93; AGFI=0,89; RMR=0,07; SRMR=0,07) tamamının kabul edilebilir uygunluk düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

Temel empatinin boyutu olan bilişsel empatiye ilişkin frekans, yüzdelik dağılımlar ve ortalama puanlar Tablo 4.19’da yer almaktadır.

**Tablo 4.19. Temel Empatinin Boyutu Olan Bilişsel Empatiye İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar**

| Ölçek maddesi                                                                          |   | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | $\bar{X}$   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------|--------------|------------|-------------|------------------------|-------------|
| 1. İnsanların neşeli olduğunu genellikle anlarım.                                      | f | 6                       | 5            | 33         | 278         | 152                    | 4,19        |
|                                                                                        | % | 1,3                     | 1,1          | 7,0        | 58,6        | 32,1                   |             |
| 2. Arkadaşım başarılı olduğunda onun ne kadar mutlu olduğunu anlayabilirim.            | f | 6                       | 7            | 26         | 262         | 173                    | 4,24        |
|                                                                                        | % | 1,3                     | 1,5          | 5,5        | 55,3        | 36,5                   |             |
| 4. Birisi kendini kötü hissettiğinde onun neler hissettiğini genellikle anlayabilirim. | f | 7                       | 21           | 50         | 272         | 124                    | 4,02        |
|                                                                                        | % | 1,5                     | 4,4          | 10,5       | 57,4        | 26,2                   |             |
| 5. Arkadaşlarımın korktuğunu genellikle anlarım.                                       | f | 10                      | 14           | 143        | 187         | 120                    | 3,83        |
|                                                                                        | % | 2,1                     | 3,0          | 30,2       | 39,5        | 25,3                   |             |
| 6. İnsanların ne hissettiğini çoğunlukla onlar bana söylemeden anlayabilirim.          | f | 6                       | 19           | 81         | 269         | 99                     | 3,92        |
|                                                                                        | % | 1,3                     | 4,0          | 17,1       | 56,8        | 20,9                   |             |
| 9. Arkadaşımın kızgın olduğunu genellikle hemen fark ederim.                           | f | 11                      | 15           | 133        | 177         | 138                    | 3,88        |
|                                                                                        | % | 2,3                     | 3,2          | 28,1       | 37,3        | 29,1                   |             |
| <b>Bilişsel empati</b>                                                                 |   |                         |              |            |             |                        | <b>4,01</b> |

Tablo 4.19 incelendiğinde, temel empatinin boyutu olan bilişsel empattide yer alan “2. Arkadaşım başarılı olduğunda onun ne kadar mutlu olduğunu anlayabilirim” maddesinin ortalama değerinin ( $\bar{X}$ =4,24) en yüksek katsayı düzeyine sahip olduğu ve yine bilişsel empati boyutunda yer alan “5. Arkadaşlarımın korktuğunu genellikle anlarım” maddesinin ise ortalama değerinin ( $\bar{X}$ =3,83) en düşük katsayı düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Aynı zamanda bilişsel empati boyutunun genel ortalamasının ise ( $\bar{X}$ =4,01) olduğu tespit edilmiştir.

Temel empatinin boyutu olan duygusal empatiye ilişkin frekans, yüzdelik dağılımlar ve ortalama puanlar Tablo 4.20’de yer almaktadır.

**Tablo 4.20. Temel Empatinin Boyutu Olan Duygusal Empatiye İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar**

| Ölçek maddesi                                                                             |        | Kesinlikle<br>Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım  | Katılıyorum | Kesinlikle<br>Katılıyorum | $\bar{X}$   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|--------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|
| 10. Televizyonda ya da filmlerde üzüntülü bir şeyler izlerken çoğunlukla ben de üzülürüm. | f<br>% | 25<br>5,3                  | 30<br>6,3    | 86<br>18,1  | 236<br>49,8 | 97<br>20,5                | 3,74        |
| 11. Bir şeylerden korkmuş arkadaşlarımla birlikteyken ben de korkarım.                    | f<br>% | 49<br>10,3                 | 86<br>18,1   | 120<br>25,3 | 186<br>39,2 | 33<br>7,0                 | 3,14        |
| 12. Arkadaşlarımla hissettiklerine çoğunlukla kendimi kaptırırım.                         | f<br>% | 33<br>7,0                  | 94<br>19,8   | 126<br>26,6 | 184<br>38,8 | 37<br>7,8                 | 3,21        |
| 17. İyi bir korku filmindeki karakterleri izleyince korkarım.                             | f<br>% | 48<br>10,1                 | 63<br>13,3   | 86<br>18,1  | 199<br>42,0 | 78<br>16,5                | 3,41        |
| 18. Başkalarının duygularından hemen etkilenirim.                                         | f<br>% | 33<br>7,0                  | 61<br>12,9   | 116<br>24,5 | 204<br>43,0 | 60<br>12,7                | 3,42        |
| <b>Duygusal empati</b>                                                                    |        |                            |              |             |             |                           | <b>3,38</b> |

Tablo 4.20’deki veriler incelendiğinde, temel empatinin boyutu olan duygusal empatide yer alan “10. Televizyonda ya da filmlerde üzüntülü bir şeyler izlerken çoğunlukla ben de üzülürüm” maddesinin ortalama değerinin ( $\bar{X}=3,74$ ) en yüksek katsayı düzeyine sahip olduğu ve yine duygusal empati boyutunda yer alan “11. Bir şeylerden korkmuş arkadaşlarımla birlikteyken ben de korkarım” maddesinin ise ortalama değerinin ( $\bar{X}=3,14$ ) en düşük katsayı düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Aynı zamanda duygusal empati boyutunun genel ortalamasının ise ( $\bar{X}=3,38$ ) olduğu tespit edilmiştir.

Temel empatinin boyutu olan benmerkezci empatiye ilişkin frekans, yüzdelik dağılımlar ve ortalama puanlar Tablo 4.21’de yer almaktadır.

**Tablo 4.21. Temel Empatinin Boyutu Olan Benmerkezci Empatiye İlişkin Frekans, Yüzdelik Dağılımlar ve Ortalama Puanlar**

| Ölçek maddesi                                               |        | Kesinlikle<br>Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım  | Katılıyorum | Kesinlikle<br>Katılıyorum | $\bar{X}$   |
|-------------------------------------------------------------|--------|----------------------------|--------------|-------------|-------------|---------------------------|-------------|
| 13. Arkadaşımanın mutsuzluğu bana hiçbir şey hissettirmez.* | f<br>% | 19<br>4,0                  | 29<br>6,1    | 51<br>10,8  | 230<br>48,5 | 145<br>30,6               | 3,96        |
| 14. Arkadaşımanın duyguları beni pek etkilemez.*            | f<br>% | 19<br>4,0                  | 32<br>6,8    | 57<br>12,0  | 226<br>47,7 | 140<br>29,5               | 3,92        |
| 15. Kızgın birini görmek hislerimi etkilemez.*              | f<br>% | 27<br>5,7                  | 53<br>11,2   | 181<br>38,2 | 137<br>28,9 | 76<br>16,0                | 3,38        |
| <b>Benmerkezci empati</b>                                   |        |                            |              |             |             |                           | <b>3,75</b> |

\*Ters puanlanan madde

Tablo 4.21 incelendiğinde, temel empatinin boyutu olan benmerkezci empatide yer alan “13. Arkadaşımanın mutsuzluğu bana hiçbir şey hissettirmez” maddesinin ortalama değerinin ( $\bar{X}$ =3,96) en yüksek katsayı düzeyine sahip olduğu ve yine benmerkezci empati boyutunda yer alan “15. Kızgın birini görmek hislerimi etkilemez” maddesinin ise ortalama değerinin ( $\bar{X}$ =3,38) en düşük katsayı düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Aynı zamanda benmerkezci empati boyutunun genel ortalamasının ise ( $\bar{X}$ =3,75) olduğu tespit edilmiştir.

Empatinin boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri gibi tanımlayıcı istatistikler ve güvenirlik değerleri Tablo 4.22’de yer almaktadır.

**Tablo 4.22. Temel Empati Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler**

| Empati                    | $\bar{X}$ | SS   | Cronbach Alfa |
|---------------------------|-----------|------|---------------|
| <b>Bilişsel empati</b>    | 4,01      | 0,61 | 0,832         |
| <b>Duygusal empati</b>    | 3,38      | 0,84 | 0,743         |
| <b>Benmerkezci empati</b> | 3,75      | 0,84 | 0,759         |

Tablo 4.22’de yer alan bulgular doğrultusunda, araştırmaya katılanların duygusal empati boyutuna ilişkin ortalama puan düzeyinin orta seviyede olduğu, bilişsel empati ve benmerkezci empati ortalama puan düzeylerinin ise orta seviyenin üzerinde olduğu görülmektedir. Ayrıca empati boyutlarının (bilişsel empati, duygusal empati ve benmerkezci empati) güvenilirlik değerlerinin de uygun düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Temel empati ölçeğine ilişkin çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 4.23’te yer almaktadır.

**Tablo 4.23. Temel Empati Ölçeğine İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Analizi**

| Empati                    |          |         |            |           |           |           |          |
|---------------------------|----------|---------|------------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Boyutlar                  | Ortalama | Varyans | Std. Sapma | Alt Sınır | Üst Sınır | Çarpıklık | Basıklık |
| <b>Bilişsel Empati</b>    | 4,01     | 0,372   | 0,609      | 3,95      | 4,06      | -0,508    | 1,349    |
| <b>Duygusal Empati</b>    | 3,37     | 0,709   | 0,841      | 3,29      | 3,45      | -0,627    | 0,147    |
| <b>Benmerkezci Empati</b> | 2,26     | 0,715   | 0,845      | 2,18      | 2,33      | 0,722     | 0,520    |

Temel empati ölçeği için uygulanan çarpıklık ve basıklık katsayıları bilişsel empati boyutu için -0,508 ve 1,349, duygusal empati boyutu için -0,627 ve 0,147 ve son olarak benmerkezci empati boyutu için 0,722 ve 0,520 olarak tespit edilmiştir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin 1,50 ve -1,50 aralığında olması parametrik testler için uygun olduğunu göstermekte ve bulguların dağılımı normal dağılım olarak adlandırılmaktadır (Toker ve Kalıpçı, 2023: 82).

#### 4.3. Hipotez Testleri

Araştırmanın hipotezlerini test etmeye yönelik olarak korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile etkiler ise regresyon analiziyle tespit edilmiştir. Bu doğrultuda elde edilen bulgular detaylı bir biçimde ortaya konarak yorumlanmıştır.

#### 4.3.1. Korelasyon Analizi

Duygusal emek ile temel empati arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak ortaya konması amacıyla değişkenlerin alt boyutları kapsamında korelasyon analizi uygulanmıştır. Bu doğrultuda değişkenlerin arasındaki ilişkilere yönelik araştırmanın ilk ana hipotezi (H1) ve bu hipotezin test edilmesi amacıyla oluşturulmuş olan alt hipotezler (H1.a, H1.b, H1.c, H1.d, H1.e, H1.f, H1.g, H1.h, H1.i, H1.j, H1.k ve H1.l) sınanmıştır. Bu analizden elde edilen korelasyon matrisi Tablo 4.24'te yer almaktadır.

**Tablo 4.24. Duygusal Emek Boyutları ve Temel Empati Boyutları Korelasyon Analizi**

|                                |   | <b>Yüzeysel Davranış</b> | <b>Derin Davranış</b> | <b>Samimi Davranış</b> | <b>Duyguların Bastırılması</b> | <b>Bilişsel Empati</b> | <b>Duygusal Empati</b> |
|--------------------------------|---|--------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>Derin Davranış</b>          | r | 0,041                    | 1                     |                        |                                |                        |                        |
|                                | p | 0,368                    |                       |                        |                                |                        |                        |
| <b>Samimi Davranış</b>         | r | -0,396**                 | 0,310**               | 1                      |                                |                        |                        |
|                                | p | 0,000                    | 0,000                 |                        |                                |                        |                        |
| <b>Duyguların Bastırılması</b> | r | 0,030                    | 0,246**               | 0,018                  | 1                              |                        |                        |
|                                | p | 0,510                    | 0,000                 | 0,700                  |                                |                        |                        |
| <b>Bilişsel Empati</b>         | r | -0,103*                  | 0,303**               | 0,310**                | 0,169**                        | 1                      |                        |
|                                | p | 0,025                    | 0,000                 | 0,000                  | 0,000                          |                        |                        |
| <b>Duygusal Empati</b>         | r | 0,134*                   | 0,124                 | -0,121                 | -0,156**                       | -0,322                 | 1                      |
|                                | p | 0,003                    | 0,794                 | 0,976                  | 0,001                          | 0,490                  |                        |
| <b>Benmerkezci Empati</b>      | r | -0,177**                 | 0,621                 | 0,701                  | -0,185**                       | 0,216**                | 0,223**                |
|                                | p | 0,000                    | 0,176                 | 0,129                  | 0,000                          | 0,000                  | 0,000                  |

\*\*p<0,01; \*p<0,05

Tablo 4.24'te yer verilen korelasyon matrisinde duygusal emek boyutları ve empati boyutları arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak ortaya konmuştur. Elde edilen bulgular doğrultusunda değişkenlerin birbirleri arasında genel olarak orta seviyede korelasyonlara sahip olduğu tespit edilmiştir. Tüm alt boyutlar incelendiğinde karşılıklı değişkenler arasındaki en yüksek anlamlı ilişki düzeyinin duygusal emeğin boyutu olan samimi davranış ile empatinin boyutu olan bilişsel empati arasında (%31) olduğu görülmektedir. Karşılıklı değişkenler arasında en düşük anlamlı korelasyon katsayısı düzeyinin ise duygusal emek boyutu olan duyguların bastırılması ile empati boyutu olan benmerkezci arasında (-%10) yer

aldığı tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal emek boyutu olan yüzeysel davranış ile anlamlı ilişkiye sahip olan temel empati boyutları sırasıyla duygusal empati (%13), bilişsel empati (-%10) ve benmerkezci empati (-%17) şeklindedir. Buna göre araştırmanın H1.a, H1.b H1.c alt hipotezleri kabul edilmiştir. Duygusal emek boyutu olan derin davranış ile anlamlı ilişkiye sahip olan temel empati boyutunun yalnızca bilişsel empati (%30) olduğu görülmüştür. Derin davranış boyutunun duygusal empati ve benmerkezci empati ile anlamlı bir ilişkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Buna göre araştırmanın H1.d alt hipotezi kabul edilirken H1.e ve H1.f alt hipotezleri reddedilmiştir. Diğer yandan duygusal emeğin boyutu olan samimi davranış ile anlamlı ilişkiye sahip olan temel empati boyutunun yalnızca bilişsel empati (%31) olduğu görülmüştür. Diğer yandan samimi davranış boyutu ile duygusal empati ve benmerkezci empati boyutları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir Buna göre araştırmanın H1.g alt hipotezi kabul edilirken H1.h ve H1.i alt hipotezleri reddedilmiştir. Son olarak duygusal emek boyutu olan duyguların bastırılması ile anlamlı ilişkiye sahip olan temel empati boyutlarının sırasıyla bilişsel empati (%16), duygusal empati (-%15) ve benmerkezci empati (-%18) şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Buna göre araştırmanın (H1.j, H1.k ve H1.l) alt hipotezleri kabul edilmiştir.

Elde edilen korelasyon analizi bulgularına göre değişkenler arasındaki ilişkiler değerlendirilmiş ve bu doğrultuda bu ilişkilere yönelik oluşturulmuş alt hipotezler sonuçlandırılmıştır. Hipotezlerin sonuçlarına ilişkin görsel düzenleme Tablo 4.25’de yer almaktadır.

**Tablo 4.25. H1 Alt Hipotezlerinin Korelasyon Analizi Sonuçları**

| <b>Hipotezler</b> |                                                                                                                                   | <b>Sonuç</b>             |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>H1.a</b>       | Duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranış ile, empatinin boyutu olan “bilişsel empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır     | <b>Kabul edilmiştir.</b> |
| <b>H1.b</b>       | Duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranış ile, empatinin boyutu olan “duygusal empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.    | <b>Kabul edilmiştir.</b> |
| <b>H1.c</b>       | Duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranış ile, empatinin boyutu olan “benmerkezci empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır. | <b>Kabul edilmiştir.</b> |
| <b>H1.d</b>       | Duygusal emeğin boyutu olan derin davranış ile, empatinin boyutu olan “bilişsel empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.       | <b>Kabul edilmiştir.</b> |
| <b>H1.e</b>       | Duygusal emeğin boyutu olan derin davranış ile, empatinin boyutu                                                                  | <b>Reddedilmiştir.</b>   |

|             |                                                                                                                                         |                          |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|             | olan “duygusal empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.                                                                              |                          |
| <b>H1.f</b> | Duygusal emeğin boyutu olan derin davranış ile, empatinin boyutu olan “benmerkezci empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.          | <b>Reddedilmiştir.</b>   |
| <b>H1.g</b> | Duygusal emeğin boyutu olan samimi davranış ile, empatinin boyutu olan “bilişsel empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.            | <b>Kabul edilmiştir.</b> |
| <b>H1.h</b> | Duygusal emeğin boyutu olan samimi davranış ile, empatinin boyutu olan “duygusal empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.            | <b>Reddedilmiştir.</b>   |
| <b>H1.i</b> | Duygusal emeğin boyutu olan samimi davranış ile, empatinin boyutu olan “benmerkezci empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.         | <b>Reddedilmiştir.</b>   |
| <b>H1.j</b> | Duygusal emeğin boyutu olan duyguların bastırılması ile, empatinin boyutu olan “bilişsel empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.    | <b>Kabul edilmiştir.</b> |
| <b>H1.k</b> | Duygusal emeğin boyutu olan duyguların bastırılması ile, empatinin boyutu olan “duygusal empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır.    | <b>Kabul edilmiştir.</b> |
| <b>H1.l</b> | Duygusal emeğin boyutu olan duyguların bastırılması ile, empatinin boyutu olan “benmerkezci empati” arasında anlamlı bir ilişki vardır. | <b>Kabul edilmiştir.</b> |

Tablo 4.25’de görüldüğü üzere duygusal emek ile empati arasındaki ilişkilere yönelik oluşturulmuş alt hipotezlerin değerlendirilmesi sonucunda araştırmanın ilk ana hipotezi (H1) kabul edilmiştir.

#### 4.3.2. Regresyon Analizi

Duygusal emeğin empati üzerindeki istatistiki etkilerinin ortaya konması amacıyla değişkenlere regresyon analizi uygulanmıştır. Duygusal emek boyutlarının bağımsız, temel empati boyutlarının ise bağımlı değişkenler olarak ele alındığı regresyon analizinde bu değişkenler arasındaki etkilere yönelik oluşturulmuş olan ana hipotez (H2) ve bu hipotezin test edilmesine yönelik oluşturulmuş alt hipotezler (H2.a, H2.b, H2.c) test edilmiştir. Bu analizler doğrultusunda elde edinmiş olan regresyon matrisi Tablo 4.26’da yer almaktadır.

**Tablo 4.26. Duygusal Emeğin Empati Üzerindeki Etkisi Regresyon Analizi Sonuçları**

|                                  |      | Model 1         | Model 2         | Model 3            |
|----------------------------------|------|-----------------|-----------------|--------------------|
|                                  |      | Bilişsel Empati | Duygusal Empati | Benmerkezci Empati |
| <b>Yüzeysel Davranış</b>         | Beta | -0,021          | 0,160**         | -0,194**           |
|                                  | t    | -0,452          | 3,199           | -3,945             |
|                                  | Sig. | 0,652           | 0,001           | 0,000              |
| <b>Derin Davranış</b>            | Beta | 0,201**         | 0,030           | 0,136**            |
|                                  | t    | 4,286           | 0,600           | 2,783              |
|                                  | Sig. | 0,000           | 0,549           | 0,006              |
| <b>Samimi Davranış</b>           | Beta | 0,237**         | 0,056           | -0,045             |
|                                  | t    | 4,791           | 1,057           | -0,879             |
|                                  | Sig. | 0,000           | 0,291           | 0,380              |
| <b>Duyguların Bastırılması</b>   | Beta | 0,116**         | -0,170**        | -0,211**           |
|                                  | t    | 2,655           | -3,642          | -4,613             |
|                                  | Sig. | 0,008           | 0,000           | 0,000              |
| <b>F İstatistiği</b>             |      | 21,725**        | 5,940**         | 9,998**            |
| <b>Düzeltilmiş R<sup>2</sup></b> |      | 0,149           | 0,040           | 0,071              |

**Not:** \*\*p<0,01; \*p<0,05.

Tablo 4.26’da yer verildiği şekilde duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması bağımsız değişkenler olarak, temel empati boyutları olan bilişsel empati, duygusal empati ve benmerkezci empatinin ise bağımlı değişkenler olarak analize dahil edilmiştir. Bu analizler doğrultusunda anlamlı regresyon

modelleri elde edildiği görülmektedir. Regresyon matrisinde yer alan modellerin değerlendirilerek yorumlanması sonucu hipotezlerin test edilmesi ile ilgili raporlamalar aşağıda yer almaktadır.

Tablo 4.26'da yer verilen regresyon matrisindeki birinci modele göre duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması bağımsız değişkenler olarak, temel empatinin boyutu olan bilişsel empati ise bağımlı değişken olarak analiz edilmiştir. Bu doğrultuda anlamlı bir regresyon modeli ( $R^2=0,149$ ;  $F(4, 469)=21,725$ ;  $p=0,000^{**}$ ) elde edilmiştir. Bu çerçevede duygusal emek boyutlarının bilişsel empati boyutundaki varyansın %14,9'unu açıkladığı görülmektedir. Diğer yandan bilişsel empati boyutu üzerinde anlamlı etkiye sahip olan duygusal emek boyutlarının sırasıyla samimi davranış (%23), derin davranış (%20), duyguların bastırılması (%11) şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yüzeysel davranış boyutunun bilişsel empati boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Bu doğrultuda H2.a alt hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.26'da yer verilen regresyon matrisindeki ikinci modele göre duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması bağımsız değişkenler olarak, temel empatinin boyutu olan duygusal empati ise bağımlı değişken olarak analiz edilmiştir. Bu doğrultuda anlamlı bir regresyon modeli ( $R^2=,040$ ;  $F(4, 469)=5,940$ ;  $p=0,000^{**}$ ) elde edilmiştir. Bu çerçevede duygusal emek boyutlarının duygusal empati boyutundaki varyansın %04'ünü açıkladığı görülmektedir. Diğer yandan duygusal empati boyutu üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olan duygusal emek boyutunun yalnızca yüzeysel davranış (%16) olduğu görülmüştür. Bununla birlikte duyguların bastırılması boyutunun duygusal empati üzerinde negatif yönlü ve anlamlı (-%17) etkisinin olduğu görülürken derin davranış ve samimi davranış boyutlarının ise duygusal empati üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda H2.b alt hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.26'da yer verilen regresyon matrisindeki üçüncü modele göre duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması bağımsız değişkenler olarak, temel empatinin boyutu olan benmerkezci ise bağımlı değişken olarak analiz edilmiştir. Bu doğrultuda anlamlı bir regresyon modeli ( $R^2=0,071$ ;  $F(4, 469)=9,998$ ;  $p=0,000^{**}$ ) elde edilmiştir. Bu çerçevede duygusal emek boyutlarının benmerkezci boyutundaki varyansın %07'sini açıkladığı görülmektedir. Diğer yandan benmerkezci boyutu üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olan tek duygusal emek boyutunun derin davranış (%13) olduğu, negatif yönlü ve anlamlı etkiye sahip

olan duysal emek boyutlarının sırasıyla duyguların bastırılması (-%21) ve yüzeysel davranış (-%19) olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan samimi davranış boyutunun ise anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Bu doğrultuda H2.c alt hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırma hipotezlerinin test edilmesi amacıyla uygulanan regresyon analizinden elde edilmiş regresyon modelleri değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda toplamda üç regresyon modeli elde edilmiş ve hipotezlerin doğruluğu sınanmıştır. Regresyon analizi sonuçları değerlendirilmiş olan hipotezler Tablo 4.27’de yer almaktadır.

**Tablo 4.27. H2 Alt Hipotezlerinin Regresyon Analizi Sonuçları**

| <b>Hipotezler</b> |                                                                                     | <b>Sonuç</b>             |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>H2.a</b>       | Duygusal emeğin, empatinin boyutu “bilişsel empati” üzerinde anlamlı etkisi vardır. | <b>Kabul Edilmiştir.</b> |
| <b>H2.b</b>       | Duygusal emeğin, empatinin boyutu “duygusal empati” üzerinde anlamlı etkisi vardır. | <b>Kabul Edilmiştir.</b> |
| <b>H2.c</b>       | Duygusal emeğin, empatinin boyutu “benmerkezci” üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. | <b>Kabul Edilmiştir.</b> |

Tablo 4.27’de görüldüğü üzere duygusal emeğin empati üzerindeki etkilerine yönelik oluşturulmuş alt hipotezlerin kabul edildiği görülmektedir. Bu çerçevede araştırmanın ikinci ana hipotezi olan H2 hipotezi kabul edilmiştir.

## SONUÇ

Bu çalışmanın amacı, üniversitede öğrenim gören turizm öğrencileri üzerinde duygusal emek ve empati arasındaki etki ve ilişkileri tespit etmektir. Bu kapsamda Akdeniz Üniversitesinin Antalya merkez ve ilçelerinde ve Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi'nde okuyan 474 turizm öğrencisinden oluşan bir örneklem üzerinde saha araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırmada anket tekniği kullanılmıştır. Anket demografik sorular, duygusal emek ve empati ölçekleri olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın duygusal emek boyutunu ölçmek için Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından tasarlanan ve yapısal geçerliği kanıtlanmış olan üç boyutlu (yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış) ölçeği kullanılmıştır. Bununla birlikte John ve Gross (2004) tarafından geliştirilerek yapısal geçerliği kanıtlanmış olan duyguların bastırılması ölçeği de duygusal emek ölçeğine ilave bir boyut olarak eklenmiştir. Literatürde bu ölçeklerin Türkçeye uyarlanmış halleri mevcut olsa da çalışmaların açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizlerinde dört faktörlü modeller elde edilememiştir. Bundan dolayı orijinal ölçek çeviri-ters çeviri-çeviri adımları izlenerek yeniden Türkçeye çevrilmiş ve herhangi bir anlam kaybı veya değişmesi olmadığı görülerek bu şekilde kullanılmasına karar verilmiştir. Duygusal emek verilerine uygulanmış olan açımlayıcı faktör analizi sonucunda yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması olmak üzere dört faktör belirlenmiş ve bu faktörlerin toplam varyansın %64'ünü açıkladığı görülmüştür. Diğer yandan, duygusal emek ölçeğinin genel güvenilirlik değeri de yüksek düzeyde saptanmıştır.

Araştırmanın diğer değişkeni olan empatiyi ölçmek amacıyla Topçu, Erdur-Baker ve Çapa-Aydın (2010) tarafından Türkçeye uyarlanan ve yapısal geçerliği kanıtlanmış olan iki boyutlu (duygusal empati ve bilişsel empati) ölçeği kullanılmıştır. Literatürde bu ölçeğin Türkçeye uyarlanmış hali mevcut olsa da ölçeği kullanan birçok çalışmanın faktör analizi bulgularında çelişkili sonuçlar gözlenmiştir. Ayrıca literatür taraması sonucunda bu ölçeği kullanan araştırmaların doğrulayıcı faktör analizini kullanmadığı tespit edilmiştir. Empati ölçeğine uygulanmış olan açımlayıcı faktör analizi sonucunda duygusal empati, bilişsel empati ve ben-merkezci empati olmak üzere üç faktör belirlenmiş ve bu faktörlerin toplam varyansın %61'ini açıkladığı görülmüştür. Öte yandan, genel güvenilirlik değeri empati ölçeği için de yüksek düzeyde olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılanların duygusal emek boyutu puanlarına ilişkin bulgulara baktığımızda yüzeysel davranış (3,23), derin davranış (3,43), samimi davranış (3,54) ve duyguların bastırılması (2,88) olarak tespit edilmiştir. Öte yandan empati boyutuna ilişkin bulgulara baktığımızda ise bilişsel empati (4,01), duygusal empati (3,38) ve benmerkezcil empati ise (3,75) şeklinde saptanmıştır.

Duygusal emek ve empati arasındaki ilişkilere yönelik hipotezler test edilmiş ve sonuçları raporlanmıştır. Değişkenlerin alt boyutları çerçevesinde gerçekleştirilmiş korelasyon analizi bulgularına ilişkin değerlendirmeler aşağıda yer almaktadır.

Duygusal emeğin boyutları olan derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması ile empatinin boyutu olan bilişsel empati arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki varken duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranış ile empatinin boyutu olan bilişsel empati arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre kişilerin, empati kurduklarında nasıl etkileneceklerini anlamaları ve önlem almaları anlamına gelen bilişsel empati boyutu ile duygusal emeğin boyutlarını ifade eden gerçekten hissederek davranma anlamına gelen derin davranış, iş için gerekli duygulanımlarla gerçek duyguların örtüşmesi anlamına gelen samimi davranış ve hissedilen gerçek duyguyu yansıtmama anlamına gelen duyguların bastırılması boyutları arasında pozitif bir ilişki vardır. Diğer yandan bilişsel empati ile duygusal emeğin diğer boyutunu ifade eden gerekli duygu gösterimlerinin hissedilmediği halde sergilenmesi anlamına gelen yüzeysel davranış arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranış ile empatinin boyutu olan duygusal empati arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki varken duygusal emeğin boyutu olan duyguların bastırılması boyutu ile ise negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte duygusal emeğin boyutları olan derin davranış ve samimi davranış ile empatinin boyutu olan duygusal empati arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Buna göre deneyimi yaşayan bireyin hislerini paylaşarak bunu deneyimi yaşayan kişiye aktarabilme anlamına gelen duygusal empati boyutu ile duygusal emeğin gerçekte hissedilmeden gösterilen duygulanımlar anlamına gelen yüzeysel davranış boyutu arasında pozitif bir ilişki vardır. Diğer yandan duygusal empati boyutu ile duygusal emeğin gerçekte hissedilen duygular ile gösterilmesi gereken duygular arasındaki uyumsuzluk anlamına gelen duyguların bastırılması boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. Öte yandan duyguların bastırılması boyutu ile duygusal empati boyutu arasındaki negatif yönlü ilişki, değişkenlerden birinin seviyesinin artması durumunda diğer değişkenin seviyesinin azalması şeklinde ifade

edilebilmektedir. Bununla birlikte duygusal empati boyutu ile duygusal emeğin içten ve doğal bir şekilde hareket etme anlamına gelen samimi davranış boyutu ve sergilemesi gereken duyguların gerçekten hissedilmeye çalışması anlamına gelen derin davranış boyutu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması ile empatinin boyutu olan benmerkezci empati arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer yandan duygusal emeğin boyutları olan derin davranış ve samimi davranış ile empatinin boyutu olan benmerkezci empati arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Buna göre gerçekte hissedilmeden gösterilen duygulanımlar anlamına gelen yüzeysel davranış ve hissedilen duygu ile göstermesi gereken duygu arasındaki uyumsuzluk anlamına gelen duyguların bastırılması boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. Bununla birlikte yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması boyutları ile benmerkezci empati boyutu arasındaki negatif yönlü ilişki, değişkenlerden birinin seviyesinin artması durumunda diğer değişkenin seviyesinin azalması şeklinde ifade edilebilmektedir. Öte yandan benmerkezci empati boyutu ile duygusal emeğin içten ve doğal bir şekilde hareket etme anlamına gelen samimi davranış boyutu ve sergilenmesi gereken duyguların gerçekten hissedilmeye çalışması anlamına gelen derin davranış boyutu arasında anlamlı ilişkiler olmadığı tespit edilmiştir.

Tüm değişkenler arasındaki en yüksek ilişki düzeyi, duygusal emeğin boyutu olan samimi davranış ile empatinin boyutu olan bilişsel empati arasında gözlenmiştir. En düşük ilişki düzeyinin ise duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranış ile empatinin boyutu olan duygusal empati arasında yer aldığı gözlenmiştir. Ölçeklerin kendi boyutları arasında arasındaki ilişki düzeyleri incelendiğinde empati boyutları içerisinde en yüksek ilişki düzeyi bilişsel empati ve duygusal empati arasında görülürken en düşük ilişki düzeyinin ise bilişsel empati ve benmerkezci boyutunun olduğu görülmüştür. Duygusal emek boyutlarının kendi aralarındaki en yüksek ilişki düzeyinin samimi davranış ve yüzeysel davranış boyutları arasında görülürken, en düşük ilişki düzeyinin ise derin davranış ve duyguların bastırılması boyutları arasında olduğu görülmüştür.

Çalışmanın bağımlı değişkeni olan empatinin bağımsız değişken olan duygusal emek üzerindeki etkisine ilişkin hipotezler regresyon analizi ile test edilmiş ve elde edilmiş olan regresyon modelleri doğrultusunda değerlendirmeler yapılmıştır. Değişkenlerin boyutları çerçevesinde gerçekleştirilmiş olan regresyon analizi bulgularına ilişkin değerlendirmeler aşağıda yer almaktadır.

Duygusal emeğin yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması boyutlarının bağımsız, empatinin bilişsel empati boyutunun ise bağımlı değişken olarak ele alındığı regresyon modeline göre değerlendirme yapılmıştır. Elde edilen regresyon modeline göre derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması boyutları, bilişsel empati boyutu üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahipken, yüzeysel davranış boyutunun anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür. Duygusal emeğin boyutu olan derin davranış boyutunun, empatinin boyutu olan bilişsel empati üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre kişilerin derin davranışlarda bulunması, yani duyguyu gerçekten hissederek ve yaşayarak sergilemeleri, empati kurduklarında nasıl etkileneceklerini anlamaları ve önlem almaları anlamına gelen bilişsel empati boyutu üzerinde etkin rol oynamaktadır. Aynı zamanda duygusal emeğin boyutu olan samimi davranış ile empatinin boyutu olan bilişsel empati üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Buna göre kişilerin içten ve sıcakkanlı davranışlar sergilemeleri anlamına gelen samimi davranış boyutunun, empati kurduklarında nasıl etkileneceklerini anlamaları ve önlem almaları anlamına gelen bilişsel empati boyutu üzerinde etkin rol oynadığı görülmektedir. Öte yandan duygusal emeğin boyutu olan duyguların bastırılması, empatinin boyutu olan bilişsel empati boyutu üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Buna göre hissedilen duygu ile gösterilmesi gereken duygu arasındaki uyumsuzluk anlamına gelen duygularının bastırılması boyutunun, kişilerin empati kurduklarında nasıl etkileneceklerini anlamaları ve bu duruma önlem almaları anlamına gelen bilişsel empati boyutu üzerinde etkin rol oynadığı görülmektedir. Diğer yandan duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranışın empatinin boyutu olan bilişsel empati üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. Buna göre kişilerin yüzeysel davranışlarda bulunmaları, yani gerçekte hissetmeden gösterdikleri duygulanımları anlamına gelen yüzeysel davranış boyutunun, empati kurduklarında nasıl etkileneceklerini anlamaları ve önlem almaları anlamına gelen bilişsel empati boyutu üzerinde etkin bir rol oynamadığı görülmektedir. Bilişsel empati boyutu üzerinde anlamlı etkiye sahip olan duygusal emek boyutlarının sırasıyla samimi davranış, derin davranış ve duyguların bastırılması şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan duygusal emek boyutlarının bilişsel empati boyutundaki varyansın %14,9'unu açıkladığı görülmüştür.

Duygusal emeğin yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması boyutlarının bağımsız, empatinin duygusal empati boyutunun ise bağımlı değişken olarak ele alındığı regresyon modeline göre değerlendirme yapılmıştır. Elde edilen regresyon modeline göre yüzeysel davranış boyutu, duygusal empati boyutu üzerinde pozitif

yönde ve anlamlı bir etkiye sahipken, duyguların bastırılması boyutu ise duygusal empati boyutu üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Öte yandan derin davranış ve samimi davranış boyutlarının duygusal empati boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür. Duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranışın, empatinin boyutu olan duygusal empati üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre kişilerin duygu, jest, mimik ve duruş gibi sözlü veya sözsüz ifadeleri gerçekte hissetmeseler de sanki kendi deneyimleri gibi karşı tarafa sergilemeleri anlamına gelen yüzeysel davranış boyutunun, duygusal durumları anlama, destekleyebilme ve yardım edebilmeye olanak sağlama anlamına gelen duygusal empati boyutu üzerinde negatif yönlü etkin bir rol oynamaktadır. Aynı zamanda duygusal emeğin boyutu olan duyguların bastırılmasının empatinin boyutu olan duygusal empati üzerinde negatif yönde ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Buna göre kişinin kendi duygularını göstermeden veya ifade etmeden, profesyonel bir şekilde diğer insanlara yardım etmeye devam etmesi anlamına gelen duyguların bastırılması boyutunun, duygusal durumları anlama, destekleyebilme ve yardım edebilmeye olanak sağlama anlamına gelen duygusal empati boyutu üzerinde etkin bir rol oynadığı görülmektedir. Bununla birlikte duyguların bastırılması boyutunun duygusal empati boyutu üzerindeki negatif yönlü etkisi, değişkenlerden birinin seviyesinin artması durumunda diğer değişkenin seviyesinin azalması şeklinde ifade edilebilmektedir. Diğer yandan duygusal emeğin derin davranış ve samimi davranış boyutlarının, empatinin boyutu olan duygusal empati üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. Buna göre içten ve doğal bir şekilde hareket etme anlamına gelen samimi davranış boyutu ve sergilenmesi gereken duyguların gerçekte hissedilmeye çalışması anlamına gelen derin davranış boyutu, duygusal durumları anlama, destekleyebilme ve yardım edebilmeye olanak sağlama anlamına gelen duygusal empati boyutu üzerinde etkin bir rol oynamadığı görülmüştür. Duygusal empati boyutu üzerinde anlamlı etkiye sahip olan duygusal emek boyutlarının sırasıyla duyguların bastırılması ve yüzeysel davranış şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan duygusal emek boyutlarının duygusal empati boyutundaki varyansın %4'ünü açıkladığı anlaşılmıştır.

Duygusal emeğin yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması boyutlarının bağımsız, empatinin benmerkezci boyutunun ise bağımlı değişken olarak ele alındığı regresyon modeline göre değerlendirme yapılmıştır. Elde edilen regresyon modeline göre duyguların bastırılması ve yüzeysel davranış boyutları benmerkezci empati boyutu üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkiye sahipken, derin davranış boyutunun ise pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Samimi davranış boyutunun ise

benmerkezci boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı anlaşılmıştır. Duygusal emeğin boyutu olan derin davranış boyutunun, empatinin boyutu olan benmerkezci empati üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre kişilerin duyguyu gerçekte hissederek ve yaşayarak sergilemeleri anlamına gelen derin davranış boyutunun, bir kişinin davranışlarını ve duygusal durumlarını sadece kendi bakış açısıyla anlamaya çalışmaları anlamına gelen benmerkezci empati boyutu üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı rol oynamaktadır. Bununla birlikte duygusal emeğin boyutları olan duyguların bastırılması ve yüzeysel davranışın, empatinin boyutu olan benmerkezci üzerinde negatif yönde ve anlamlı bir etkisi vardır. Buna göre kişinin kendi duygularını göstermeden veya ifade etmeden profesyonel bir şekilde diğer insanlara yardım etmeye devam etmesi anlamına gelen duyguların bastırılması boyutunun ve gerçekten hissedilmeden gösterilen duygulanımlar anlamına gelen yüzeysel davranış boyutunun, bir kişinin davranışlarını ve duygusal durumlarını sadece kendi bakış açısıyla anlamaya çalışmak anlamına gelen benmerkezci empati boyutu üzerinde negatif yönlü ve anlamlı rol oynamaktadır. Bununla birlikte duyguların bastırılması ve yüzeysel davranış boyutlarının, benmerkezci empati üzerindeki negatif yönlü etkisi, değişkenlerden birinin seviyesinin artması durumunda diğer değişkenin seviyesinin azalması şeklinde ifade edilebilmektedir. Öte yandan duygusal emeğin boyutu olan samimi davranışın, empatinin boyutu olan benmerkezci empati üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. Buna göre içten ve sıcakkanlı davranışlar sergilemeleri anlamına gelen samimi davranış boyutunun, bir kişinin davranışlarını ve duygusal durumlarını sadece kendi bakış açısıyla anlamaya çalışması anlamına gelen benmerkezci empati boyutu üzerinde etkin rol oynamadığı görülmüştür. Benmerkezci boyutu üzerinde anlamlı etkiye sahip olan duygusal emek boyutlarının sırasıyla duyguların bastırılması, yüzeysel davranış ve derin davranış şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte duygusal emek boyutlarının benmerkezci empati boyutundaki varyansın %7,1'ini açıkladığı görülmüştür.

## TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, turizm öğrencilerinin duygusal emek düzeylerinin empati kurma becerileri üzerinde ne tür etkilere sahip olduğu ve bu değişkenler arasındaki ilişki düzeyleri incelenmiştir. Yapılan literatür taramasında duygusal emeğe ilişkin kavramsal dağarcığın oldukça geniş olduğu gözlemlenmiştir. Bununla birlikte empati kavramının ise daha çok sağlık sektörü odağında ele alınan bir araştırma konusu olarak değerlendirildiği görülmüştür. Mevcut araştırma süreci boyunca duygusal emek ve empati değişkenlerini özel odak noktası olarak birlikte ele alan çalışma sayısının yok denecek kadar az olduğu saptanmıştır (Tunç, 2012 ve Toomey vd. 2020). Empati, kendini başka bir kişinin yerine koyma ve ona duyarlı davranma gibi durumları kapsadığı için empati kuran kişinin de duygusal emek harcamasını gerektirmektedir. Nitekim Uzuntarla (2015) da çalışmasında duygusal emek ile empati arasında ilişkiler olduğuna değinmiştir. Bununla birlikte Summak (2014), “Turizm hizmetlerinin sunumunda iletişim becerilerinin %86 oranında mühim olduğu” önermesi ile bu duruma dikkat çekmiştir.

Literatürde duygusal emeği birbirinden farklı boyutlarla ele alan (Hochschild, 1983, iki boyut; Kruml ve Geddes, 2000, iki boyut; Lee ve Ok, 2012, iki boyut; Asforth ve Humphrey, 1993, üç boyut; Diefendorff vd., 2005, üç boyut; Morris ve Feldman, 1996, dört boyut; Grandey, 2000, dört boyut) çalışmalar bulunmaktadır. Günümüzde duygusal emeği ölçmeye yönelik olarak en yaygın şekilde kullanılan duygusal emek ölçeği, Diefendorff vd. (2005) tarafından tasarlanan ve geliştirilen üç boyutlu (yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış) bir yapıya sahiptir ve bu haliyle genel kabul görmüştür. Mevcut çalışmada Diefendorff vd. (2005) tarafından tasarlanan ve geliştirilen duygusal emeğin üç boyutlu ölçeğine ek olarak John ve Gross (2004) tarafından geliştirilen duyguların bastırılması ölçeği de bu üç boyuta eklenerek duygusal emek dört boyut kapsamında incelenmiştir. Duygusal emeği dört boyutlu bir yapı olarak inceleyen Morris ve Feldman (1996) ve Grandey (2000) çalışmalarının yanı sıra dört boyutlu yapıyı iddia eden ancak ampirik olarak kanıtlayamayan Pala ve Sürgevil (2016) çalışması da mevcut çalışmanın bir diğer esin kaynağı olmuştur. Pala ve Sürgevil (2016), hizmet sektöründe faaliyet gösteren 315 katılımcı üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında duygusal emeğin dört boyutlu bir yapıya sahip olduğunu savunmuş, lakin gerçekleştirdiği analizler sonucunda üç boyutlu bir yapı ortaya çıkmıştır. Mevcut çalışmada da duygusal emeğin dört boyutlu bir yapıya sahip olduğu savunulmuş ve Pala ve Sürgevil’in (2016: 773) çalışmasında elde edilememiş olan dördüncü boyut da tespit edilmiştir. Pala ve

Sürgevil (2016) araştırmasında duygusal emeğin yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması boyutlarından samimi davranış boyutunu elde edememiş olsa da gerçekleştirdiği analizler sonucu duyguların bastırılması boyutu elde edilmiştir. Mevcut çalışmada ise duygusal emeği oluşturan boyutların tümü elde edilmiş ve bu doğrultuda Pala ve Sürgevil (2016) tarafından tespit edilememiş olan dört boyutlu duygusal emek yapısı ortaya konmuştur.

Mevcut araştırmada turizm öğrencilerinin duygusal emek davranışlarının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan duygusal emeğin boyutlarını ifade eden derin davranış ve samimi davranış düzeylerinin orta seviyenin üzerinde olduğu, yüzeysel davranış düzeylerinin orta seviyede ve duyguların bastırılması düzeylerinin ise düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir. Literatürde duygusal emek düzeyini farklı meslek gruplarından oluşan çeşitli sayıdaki örneklerde ölçmüş olan çalışmalara rastlanmıştır. Bu doğrultuda Eren ve Demirel (2018: 310) tarafından konaklama işletmelerinde çalışan 342 kişilik bir örneklem üzerinde gerçekleştirilen çalışmada işgörenlerin duygusal emek düzeylerinin çok yüksek olmadığı görülmüştür. Aynı zamanda konaklama işletmesi çalışanlarının duygusal emek davranışlarının genellikle derin davranış olarak ortaya çıktığı gözlenmiştir. Yüzeysel davranışın hizmet kalitesi üzerinde negatif etkileri olduğu saptanmıştır. Buna karşılık samimi davranış ve derin davranış boyutlarının ise pozitif etkilere sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer yandan Yakar (2015: 109), konaklama işletmelerinde çalışan 200 kişilik bir örneklem üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada çalışanların derin davranış düzeylerinin orta seviyede olduğunu tespit etmiştir. Bununla birlikte Ulufer (2017: 74), havayolu şirketinde çalışan 407 kişilik bir örneklem üzerinde duygusal emek ile işten ayrılma niyeti ilişkisini ele almıştır. Bu araştırma sonucunda havayolu şirketi çalışanlarının derin davranış düzeylerinin yüksek seviyeye yakın olduğu saptanmıştır. Diğer yandan Dahmaz (2019: 62) tarafından öğretmenlerden oluşan 257 kişilik bir örneklem üzerinde duygusal emek davranışını etkileyen faktörler incelenmiştir. Bu çalışmanın sonucunda da öğretmenlerin derin davranış düzeylerinin orta seviyenin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Öğretmenlerden oluşan bir örneklem üzerinde gerçekleştirilmiş bir diğer çalışma olan Doğan (2019b: 57) sonuçlarına göre ise öğretmenlerin derin davranış sergileme düzeyinin aynı şekilde orta seviyenin üzerinde olduğu rapor edilmiştir. Acar (2019b: 54), okul yöneticilerinden oluşan bir örneklem üzerinde iş stresi, iş tatmin düzeyi ve duygusal emek arasındaki ilişkileri ele almıştır. Söz konusu çalışmada da araştırma örnekleminin derin davranış düzeylerinin orta seviyenin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Tüm bu çalışmalar doğrultusunda duygusal emeğin genellikle hizmet ve eğitim sektörlerinde

incelendiği görülmektedir. Mevcut araştırma ve konuyu ele almış olan diğer araştırmalar ışığında duygusal emek davranışının derin davranış olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Diğer yandan hizmet ve eğitim sektöründe çalışan bireylerin derin davranış düzeylerinin genel olarak orta seviyenin üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

Empatiyi birbirinden farklı boyutsal yapılarla ele alan (Hogan, 1969, bir boyut; Eisenberg ve Strayer, 1987, bir boyut; Mehrabain ve Epstein, 1972, bir boyut; Freud, 1921, iki boyut; Alma ve Smaling, 2006, iki boyut; Jolliffe ve Farrington, 2006, iki boyut; Dökmen, 2005, iki boyut; Rogers, 1983, iki boyut; Hoffman, 1987, üç boyut; David, 1980 dört boyut) çalışmalar mevcuttur. Günümüzde temel empatiyi ölçme amacıyla en yaygın şekilde kullanılan ölçek, Jolliffe ve Farrington (2006) tarafından tasarlanmış ve geliştirilmiştir. Bu ölçek, iki boyutlu (bilişsel empati ve duygusal empati) bir yapıya sahiptir ve bu haliyle genel kabul görmüştür. Mevcut çalışmada da bu Temel Empati Ölçeği kullanılmış olsa da yapısal geçerliğe yönelik uygulanmış olan analizler sonucunda ek bir boyut elde edilmiştir. Bu boyut, içerdiği ölçek maddeleri itibari ile literatüre de dayanarak benmerkezci empati olarak adlandırılmıştır. Sonuç olarak üç boyutlu (bilişsel empati, duygusal empati, benmerkezci) bir temel empati yapısı elde edilmiştir. Elde edilmiş olan benmerkezci empati boyutu, bir kişinin karşısında bulunan kişinin rolüne girmesi ve durumlara o kişinin bakış açısıyla bakabilmesi, yani empati kurabilmesinin mümkün olmaması anlamına gelmektedir (Dökmen, 2005: 87). Dökmen'in (2005) bu tanımından yola çıkılarak mevcut çalışmanın üçüncü empati boyutu olan ve ilgili ölçekteki "13. Arkadaşımın mutsuzluğu bana hiçbir şey hissettirmez, 14. Arkadaşımın duyguları beni pek etkilemez ve 15. Kızgın birini görmek hislerimi etkilemez" şeklindeki üç maddeyi içeren benmerkezci empati boyutunu desteklemektedir. Öte yandan Freud (1921: 68), empatiyi benmerkezci bakış açısından uzak bir davranış olarak tanımlamıştır. Freud'un (1921) bu tanımı da Dökmen (2005) tarafından yapılmış empati tanımı ile benzerlik göstermekle birlikte benmerkezciliğin empatiye yeni bir boyut olarak dahil edilmesine destek sunmaktadır.

Mevcut araştırmaya katılan turizm öğrencilerinin empati düzeylerine ilişkin bulgular incelendiği zaman, duygusal empati düzeylerinin orta seviyede, benmerkezci empati düzeylerinin ise orta seviyenin üzerinde ve bilişsel empati düzeylerinin ise yüksek seviyede olduğu tespit edilmiştir. Literatürde empati beceri düzeylerini farklı meslek gruplarından oluşan çeşitli sayıdaki örneklemelerde ölçmüş olan çalışmalara rastlanmıştır. Kılıç (2016: 98) turizm sektöründe faaliyet gösteren 390 turist rehberi katılımcısı üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada bilişsel empatik eğilim ve duygusal empatik eğilimin orta seviyede olduğunu

saptamıştır. Diğer yandan Pala (2008: 21) tarafından eğitim fakültesinde okuyan 464 öğrenci örneklemini üzerinde gerçekleştirilen çalışmada empatik eğilim düzeylerinin orta seviyenin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte Demir (2012: 343) eğitim fakültesinde okuyan 150 öğrenci örneklemini üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında öğrencilerin orta düzeyde empati becerilerine sahip olduğunu saptamıştır. Öte yandan Tunç (2012: 86) tarafından hemşirelerden oluşan 116 kişilik bir örneklem üzerinde gerçekleştirilen çalışmada empati düzeylerinin orta seviyenin altında olduğu rapor edilmiştir. Aynı zamanda Kılınç ve Uludağ (2017: 815) tarafından sağlık çalışanları üzerinde yürütülen bir diğer çalışmada empatik eğilim düzeylerini etkileyen değişkenler incelenmiştir. 153 katılımcının yer aldığı bu çalışmada sağlık çalışanlarının empatik eğilim düzeylerinin orta seviyede olduğu tespit edilmiştir. Mevcut araştırmanın aksine konuyu ele almış olan diğer araştırmaların empati değişkenini tek bir boyut olarak ele aldıkları görülmektedir. Bununla birlikte literatür taraması doğrultusunda empatinin genellikle sağlık ve eğitim sektörleri üzerinde araştırıldığı anlaşılmıştır. Bu sektörlerde çalışan bireylerin empati düzeylerinin genel olarak orta seviyenin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan mevcut araştırmanın örneklemini oluşturan turizm öğrencilerinin empati düzeylerinin ise yüksek seviyede olduğu saptanmıştır.

Mevcut araştırmada duygusal emek ve empati arasındaki ilişkilerin ortaya konması amacıyla değişkenlerin boyutları üzerinde karşılıklı korelasyon analizleri uygulanmıştır. Bu doğrultuda duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması ile empatinin boyutları olan bilişsel empati, duygusal empati ve benmerkezci empati aralarında pozitif yönlü, negatif yönlü ve anlamsız ilişkiler tespit edilmiştir.

Duygusal emeğin boyutu olan derin davranış ile empati boyutları arasında gerçekleştirilen analizler sonucunda derin davranış boyutunun empati boyutları içerisinde yalnızca bilişsel empati ile anlamlı ilişki gösterdiği tespit edilmiştir. Uzuntarla (2015: 111) tarafından 415 sağlık çalışanı üzerinde duygusal emek, kişilik özellikleri ve empati arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmada duygusal emek ile empati arasında anlamlı ilişkiler bulunduğu rapor edilmiştir. Söz konusu çalışmada empati ile duygusal emeğin boyutu olan derin davranış arasında pozitif ilişkiler olduğu saptanmıştır. Nitekim Wrobel vd. (2013) tarafından eğitim sektöründe faaliyet gösteren 168 öğretmen katılımcısı üzerinde gerçekleştirilen araştırmada da empati ile duygusal emeğin boyutu olan derin davranış boyutu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Wrobel vd. (2013), empati ile duygusal emek arasındaki ilişkiye odaklanırken empati değişkenini tek bir boyut olarak ele almış olsa

da ulaşıldığı bulgular mevcut araştırma bulgularını desteklemeye yeterli olmuştur. Aynı şekilde Toomey vd. (2020) tarafından eğitim sektöründe faaliyet gösteren 118 tam zamanlı üniversite çalışanı üzerinde gerçekleştirilmiş olan çalışmada da empati değişkeni tek boyutta ele alınmış ve duygusal emek ile arasındaki ilişkiler mercek altına alınmıştır. Bu çalışmanın bulguları da Uzuntarla (2015) ve Wrobel vd. (2013) tarafından ortaya konmuş olan bulgularla benzerlik göstererek empati ile derin davranış boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiş ve mevcut araştırma bulgularını desteklemiştir. Diğer yandan Uzakgiden ve Erözkan (2019) tarafından 271 staj görmüş öğretmen adayı üzerinde gerçekleştirilen çalışmada ise empatik eğilim duygusal emeğin boyutu olan derin davranış arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Mevcut araştırmadan elde edilmiş olan sonuçlar ve bu sonuçları destekleyen diğer çalışmaların bulguları doğrultusunda duygusal emeğin boyutu olan derin davranış ile empati arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca literatürde yer alan çalışmalardan farklı olarak empatinin boyutlarından bilişsel empatinin derin davranış ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu da tespit edilmiştir. Buna göre bir kişinin kendisini bir başkasının yerine koyabilmesi, yani empati becerisinin yanında bu durumdan nasıl etkileneceğini öngörerek önlem alması anlamına gelen bilişsel empati kurabilme düzeyi arttıkça, o kişinin gerekli duygulanımı gerçekten hissederek duruma uygun davranması anlamına gelen derin davranış sergileme düzeyi de artmaktadır.

Mevcut araştırmada duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranış ile empatinin boyutları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Yüzeysel davranışın empatinin boyutları olan bilişsel empati ve benmerkezci empati ile negatif yönlü bir ilişki içerisinde olduğu duygusal empati ile ise pozitif yönlü bir ilişki içerisinde olduğu saptanmıştır. Tunç (2012: 87) tarafından 116 hemşire üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada hemşirelerin empati becerileri ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Bu doğrultuda hemşirelerde empati düzeyi arttıkça yüzeysel davranış sergileme düzeylerinin de anlamlı bir biçimde azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Uzuntarla (2015) çalışmasında da empati değişkeni yerine koyma (bilişsel empati) ve duygusal yaklaşım (duygusal empati) olmak üzere iki boyutta ele alınmış ve bu iki boyutunda yüzeysel davranış ile negatif yönlü ilişki içerisinde olduğu tespit edilmiştir. Aynı şekilde Toomey vd. (2020) çalışmasında da empati ile yüzeysel davranış boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu anlamda Tunç (2012), Uzuntarla (2015) ve Toomey vd. (2020) çalışmalarından elde edilen bulgular mevcut araştırmanın empati ile yüzeysel davranış arasındaki negatif ilişkisine yönelik analiz sonuçlarını desteklemiştir. Diğer yandan Wrobel vd. (2013), duygusal emeğin boyutu olan

yüzeysel davranış ile empati arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmadığını ifade etmiştir. Aynı şekilde Uzakgiden ve Erözkan (2019) çalışmasında da empatik eğilim ile duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Buna göre kişilerin, empati kurmaları sonucunda bu durumdan nasıl etkileneceklerini anlamaları ve gerekli önlemleri almaları anlamına gelen bilişsel empati ve başkalarının davranışlarını ve duygusal durumlarını sadece kendi bakış açısıyla anlamaya çalışmak anlamına gelen benmerkezci empati düzeyleri arttıkça, gerekli duygu gösterimlerinin hissedilmediği halde sergilenmesi anlamına gelen yüzeysel davranış düzeylerinin anlamlı bir biçimde azaldığı görülmektedir. Öte yandan yüzeysel davranış sergileme düzeyi arttıkça, deneyimi yaşayan bireyin hislerini paylaşarak bunu deneyimi yaşayan kişiye aktarabilme anlamına gelen duygusal empati sergileme düzeyi de artmaktadır.

Mevcut araştırmada duygusal emeğin boyutu olan samimi davranışın empati boyutları içerisinde yalnızca bilişsel empati boyutu ile anlamlı ilişkiye sahip olduğu ve bu ilişkinin pozitif yönlü olduğu tespit edilmiştir. Aynı şekilde Uzuntarla (2015) çalışmasında da duygusal emeğin boyutu olan samimi davranış ile empati arasında pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir. Bu doğrultuda mevcut araştırmada elde edilen samimi davranış boyutu ile bilişsel empati boyutu arasındaki pozitif ilişki desteklenmiş ancak samimi davranış ile duygusal empati arasında Uzuntarla (2015) çalışmasından farklı olarak anlamlı bir ilişkiyle karşılaşılmamıştır. Bununla birlikte Uzakgiden ve Erözkan (2019) çalışmasında da duygusal emeğin boyutu olan samimi davranış ile empatik eğilim arasındaki ilişkiye odaklanılmış ve iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu çalışmada empatik eğilim tek boyut olarak ele alınmış olsa da elde edilmiş olan sonuçlar mevcut çalışmayı destekler niteliktedir. Buna göre bir kişinin empati kurması sonucunda nasıl etkileneceğini anlaması ve bu etkiye yönelik önlem alması anlamına gelen bilişsel empati düzeyi arttıkça, iş için gerekli duygulanımlarla gerçek duyguların örtüşmesi anlamına gelen samimi davranış düzeyi de artmaktadır.

Son olarak duyguların bastırılması boyutunun empati boyutlarından bilişsel empati ile pozitif, duygusal empati ve benmerkezci empati ile ise negatif yönlü anlamlı ilişki içerisinde olduğu saptanmıştır. Buna göre bir kişinin gerçekte hissettiği duyguyu göstermekten kaçınarak iş için gerekli olan başka duyguları sergilemesi anlamına gelen duyguların bastırılması düzeyi arttıkça, empati kurması sonucunda bu empatiden nasıl etkileneceğini anlaması ve bu duruma yönelik gerekli önlemleri alması anlamına gelen bilişsel empati düzeyi de artmaktadır. Bu anlamda bir kişinin bilişsel empati kurabilmesi duygusal bir eğilim

ile değil bilişsel yani mantıksal bir süreç olduğu için duyguların bastırılmasını da gerektirmektedir. Bu önermeye göre duyguların bastırılmasının bilişsel empatinin temel bir değişkeni olduğu öne sürülebilmektedir. Diğer yandan duygusal durumları anlama, destekleyebilme ve yardım edebilmeye olanak sağlama anlamına gelen duygusal empati düzeyi ve bir kişinin davranışlarını ve duygusal durumlarını sadece kendi bakış açısıyla anlamaya çalışması anlamına gelen benmerkezci empati düzeyi ise duyguların bastırılması düzeyinin tersi yönde hareket etmektedir.

Mevcut araştırmada duygusal emeğin empati üzerindeki etkilerinin ortaya konması amacıyla değişkenlerin boyutları çerçevesinde doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Hochschild (1983: 89) duyguların yönetimi, duyguların ifadesi ve tüketiciye sunulması konu olduğunda empati kavramının önemli bir etken olduğunu ve bu anlamda duygusal emeğin gösteriminde temel bir ihtiyaç haline geldiğini ifade etmektedir. Kruml ve Geddes (2000: 38, 41) empati yeteneğinin, duygusal emek olgusunun ayrılmaz bir parçası olduğunu belirtmiştir. Öte yandan empatik ilgi düzeyleri yüksek olan işgörenlerin ise daha fazla duygusal çaba harcadıklarını ifade etmiştir. Bu kapsamda duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması bağımsız değişkenler olarak ele alınmıştır. Bu bağımsız değişkenlerin empatinin boyutları olan bilişsel empati, duygusal empati ve benmerkezci empati üzerindeki etkisi istatistiksel olarak ortaya konmuştur. Değişkenler arasındaki etkilerin tespit edilmesi amacıyla bağımlı değişken olan empatinin boyutları çerçevesinde üç regresyon modeli elde edilmiştir. Bu modeller doğrultusunda duygusal emek boyutlarının empati boyutları üzerinde pozitif ve negatif yönlü etkilerinin yanında bazı faktörlerin anlamlı etki göstermediği de saptanmıştır.

Derin davranış, yüzeysel davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması boyutlarından oluşan duygusal emeğin empatinin boyutu olan bilişsel empati üzerindeki etkisi birinci regresyon modelinde ortaya konmuştur. Buna göre duygusal emeğin boyutları olan derin davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılmasının, empatinin bilişsel empati boyutu üzerinde pozitif yönlü etkiye sahip olduğu görülmüştür. Diğer yandan yüzeysel davranış boyutunun empatinin boyutu olan bilişsel empati üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Bir kişinin bir başka kişiyle empati kurma sürecinde derin davranışlarda bulunması, yani gösterdiği duyguları gerçekten hissetmesi ve bu süreci samimi, sevecen bir şekilde geliştirmesinin yanında, kendi duygularını bastırarak daha çok empati kurduğu kişinin duygularını ön plana alması, kurduğu empatinin sonuçlarını daha net öngörerek gerekli önlemleri alma konusunda daha etkili olmasını sağlamaktadır.

Derin davranış, yüzeysel davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması boyutlarından oluşan duygusal emeğin empatinin boyutu olan duygusal empati üzerindeki etkisi ikinci regresyon modelinde ortaya konmuştur. Buna göre duygusal emeğin boyutu olan yüzeysel davranış, empatinin duygusal empati boyutu üzerinde pozitif yönlü etkiye sahipken duyguların bastırılması boyutunun negatif yönlü etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan samimi davranış ve derin davranış boyutlarının anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Bir kişinin gerçekte hissettiği duyguları sergilememesi, yani duygularını bastırması, bir başka kişinin duygusal durumunu anlaması ve duygusal empati kurabilmesini engellemektedir. Bu durumun duyguların bastırılması sebebiyle duygusal iletişimin ve aktarımın engellenmesi ile ilgili olduğu düşünülmektedir. Diğer yandan bastırılan duyguların yanında gerçekte hissedilmeyen duyguların sergilenmesi, yeni bir duygusal iletişim kanalı oluşturduğu için duygusal empati kurmak tekrar mümkün hale gelmektedir.

Derin davranış, yüzeysel davranış, samimi davranış ve duyguların bastırılması boyutlarından oluşan duygusal emeğin empatinin boyutu olan benmerkezci empati üzerindeki etkisi üçüncü regresyon modelinde ortaya konmuştur. Buna göre duygusal emeğin boyutu olan derin davranış empatinin benmerkezci empati boyutu üzerinde pozitif yönlü etkiye sahipken yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması boyutunun ise negatif yönlü etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan samimi davranış boyutunun anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Bir kişinin gerçekte hissettiği şekilde davranması ve duygulanımlar sergilemesi, herhangi bir durum için gerekli olan duyguları sergilemek yerine kendi içsel hislerini paylaşması, o kişinin bir başka kişi ile empati kurduğunda da gerekli olan duygulanımları sergilemek yerine bu süreci kendi bakış açısıyla değerlendirmesine ve dolayısıyla benmerkezci bir empati geliştirmesine sebep olmaktadır. Diğer yandan bir kişinin empati kurma sürecinde gerçekte hissettiği duyguları bastırması ve hatta bastırdığı duyguların aksine hissetmediği duyguları sergilemesi, akabinde empati kurma sürecini benmerkezcilikten uzak bir şekilde ve hatta tam tersi nitelikte karşı tarafın durumunu gözetken bir kapsamda geliştirmesini sağlamaktadır.

Sonuç olarak duygusal emeğin tüm empati boyutları üzerinde etkiye sahip olduğu değerlendirilmesi yapılmıştır. Ancak ilgili literatürde bu değişkenler üzerinde mevcut çalışma ile benzer analizleri gerçekleştirmiş olan diğer çalışmaların bulgularından farklı bir sonuç elde edilmiştir. Nitekim Uzuntarla (2015: 2), çalışmasında duygusal emek düzeyinin empati becerisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını rapor etmiştir. Mevcut çalışma ile Uzuntarla (2015) çalışma arasındaki bulgu farklılıklarının ölçekten, yapısal özelliklere veya

örnekleme kadar birçok sebepten kaynaklandığı düşünülebilir. Bu kapsamda duygusal emeğin empati üzerindeki etkilerini çeşitli ölçek ve örneklemler yardımıyla inceleyen çok daha fazla çalışmaya ihtiyaç vardır.

Hizmet sektörü müşteri odaklı bir sektördür ve müşteri memnuniyeti ile müşteri beklentilerinin karşılanabilmesi, sektörel başarı sağlayabilmek için kritik bir faktördür. Turizm sektöründe müşterinin ziyaretin başlangıcından itibaren tatminkâr bir deneyim yaşamasına kadar geçen süreçte sektör çalışanlarının yoğun bir şekilde duygusal emek göstermesi gerekmektedir. Bununla birlikte müşteriyi anlama, müşteri ile etkili iletişim kurma ve tatillerinin daha keyifli bir hale gelebilmesini sağlama amacıyla çalışanların empati becerilerini etkin bir şekilde kullanmaları gerekmektedir. Dolayısıyla eğitim kurumlarında turizm öğrencilerinin duygusal emek ve empati becerileri ile ilgili ders almaları önem arz etmektedir. Söz konusu turizm öğrencilerine yönelik olarak duygusal emek ve empati becerileri kazanmaları için müfredat programlarına dersler eklenmeli, konferans veya seminer yoluyla eğitimler verilmelidir. Diğer yandan söz konusu becerileri güçlendirecek çeşitli etkinliklerin gerçekleştirilmesi de öğrenciler açısından yararlı olacaktır. Öte yandan turizm işletmeleri de çalışanların duygusal emek ve empati becerilerini nasıl yönetebileceklerine yönelik olarak gerekli eğitim ve desteği sağlamalıdır. Bu kapsamda duygusal emek eğitimi, çalışanların duygularını nasıl yönetebilecekleri, stresi nasıl azaltabilecekleri ve duygusal sorunları ile nasıl başa çıkabilecekleri konusunda bilgi verirken empati eğitimi ise müşterilerin konaklama esnasındaki ihtiyaçlarını anlayabilme ve tatil süreçleri boyunca yaşayacakları deneyimleri nasıl geliştirebilecekleri konusunda yardımcı olabilecektir. Duygusal emek ile empati arasında anlamlı ilişkiler gözlemlenmesinin sonucu olarak, çalışanların empati becerilerini geliştirmek ve daha iyi hizmet sunabilmesi için zorlu koşullarda bile duygusal emek harcamalarının gerekmesi yatmaktadır.

Gerçekleştirilen bu çalışmada elde edilen bulgular göz önünde bulundurularak turizm sektörüne ve ilgili akademik disiplinlere yönelik olarak çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

1. Empati becerisinin iş yaşamındaki kritik önemine rağmen yapılan literatür taraması sonucunda çalışanların empatik eğilimlerinin incelendiği araştırmaların sınırlı olduğu göze çarpmıştır. Çalışanların empati becerilerinin geliştirilmesi için öncelikli olarak empatik beceri düzeyinin incelenmesi ve empatik eğilimi etkileyen unsurların analiz edilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda farklı sektörlerde çalışan bireyler ile öğrencilerin empatik eğilimlerini etkileyen unsurların ele alındığı çok daha fazla çalışmaya ihtiyaç vardır.

2. Duygusal emek davranışı, çalışanların iş yaşamı çerçevesinde katlandıkları bir çabalar bütünü olduğu için örgütsel faktörlerinde bu durum üzerindeki etkisi yüksek önemdedir. Bu kapsamda örgüt yapısı ile ilişkili unsurların (yönetici liderlik tarzları, iş yükü, vardiya sistemi, işyerinin fiziksel koşulları, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, yükselme ve terfi olanakları vb.) duygusal emek üzerindeki etkilerinin incelendiği daha fazla çalışmanın bu konuya oldukça destek sağlayacağı düşünülmektedir.
3. İş yaşamında duygusal emek davranışı, çalışanların örgüte yönelik tutum ve yaklaşımlarını etkilemektedir. Bu kapsamda duygusal emek ile çalışanların örgüte yönelik tutumlarının (iş doyumu, iş stresi, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti vb.) ele alındığı çalışmalar yürütülebilir.
4. Her sektörün kendine has karakteristik özellikleri vardır ve bu özellikler itibari ile her sektör birbirinden farklılaşmaktadır. Bu nedenle duygusal emek ve empati odağında gerçekleştirilen çalışmalar için meslek grubunun ait olduğu sektör yapısının belirleyici bir özellikte olduğu düşünülmektedir. Buna karşılık yapılan literatür taraması sonucunda incelenen örneklemelerin çok sınırlı bir çeşitliliğe sahip olduğu anlaşılmış ve bu değişkenlerin daha çeşitli örneklemeler üzerinde incelenmesi gerektiği ortaya konmuştur.
5. Duygusal emek davranışı ile empati becerisi arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmekle beraber, literatürde duygusal emek davranışını etkileyen ve empati becerilerinin turizm ve alt sektörler (restoran çalışanı, bar çalışanı, havayolu çalışanı, stajyer öğrenci ve kat hizmetleri çalışanı vb.) açısından ele alınarak incelenen sınırlı sayıda çalışma ve sınırlı sayıda örneklemeler olduğu görülmektedir. Bu kapsamda farklı gruplarda duygusal emek ve empati arasındaki ilişkinin ele alındığı daha fazla çalışmaya ihtiyaç vardır.
6. Duygusal emek ve empati ilişkisinde kariyer seçimi ve sektörel tutum gibi değişkenlerin aracı rolü turizm öğrencileri üzerinde araştırılabilir ve böylelikle literatüre katkı sağlanabilir. Bununla birlikte öğrencilerin görüş ve düşünceleri, turizm sektöründeki eğitim kalitesinin iyileştirilmesi ve öğrencilerin gelecekteki kariyerlerine daha iyi hazırlanmaları için önemli bir kaynak oluşturmaktadır.
7. Çalışanların empati becerileri ile duygusal emek düzeylerinin yüksek olması örgütsel amaçlara ulaşmak için oldukça önemlidir. Bu kapsamda çalışanların

empati becerileri ile duygusal emek davranışlarını geliştirmeye yönelik hizmet içi eğitim programları yürütülmelidir.



## KAYNAKÇA

- Acar, M. (2019b). *Okul Yöneticilerinin İş Tatmini Duygusal Emek ve İş Stresi Arasındaki İlişki: Konya İli Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.
- Akbıyık, M. (2013). *Etkili Liderliğin Duygusal Emek Davranışları Üzerindeki Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Akkoyun, F. (1975). "Empatik Olmak, Değeri Anlaşılmamış Bir Varoluş Şeklidir". *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences*, 16(1), 103-124.
- Allen, J. A., Pugh, S. D., Grandey, A. A. ve Groth, M. (2010). "Following Display Rules In Good Or Bad Faith?: Customer Orientation As A Moderator of The Display Rule-Emotional Labor Relationship". *Human Performance*, 23, 101-115.
- Altun, F., Özyazıcı, Ö., Özgöl, M., Eyüboğlu, S., Özaydın, B. B. ve Coğalan, Y. (2022). Belirsizliğe Tahammülsüzlüğün Açıklanmasında Benmerkezcilik ve Duygusal Zekânın Rolü Nedir?. *e-Kafkas Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 699-711.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. *Sakarya Yayıncılık, Sakarya*. 226.
- Altunlu Armağan, B. (2014). *Enerji Psikolojisi ve Empati. Aysın Turpoğlu Çelik (Ed.), Kuramdan Uygulamaya Empati İçinde*. (S. 181-196). İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi.
- Alma, H. A. ve Smaling, A. (2006). "International Journal of Qualitative Studies On Health and Well-Being", *The Meaning of Empathy and Imagination In Health Care and Health Studies*, 1(4), 195-211.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor In Service Roles: The Influence of Identity". *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Avcı, U. ve Boylu, Y. (2010). "Türk Turizm Çalışanları İçin Duygusal Emek Ölçeği Geçerlemesi". *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 7(2), 20-29.
- Aydın, A. R. (2009). "Öğretmen-Öğrenci İlişkilerinde Empati ve Öğretmenlerin Rol Modelliği Üzerine". *Din Bilimleri Akademik Araştırma Dergisi*, 9(4), 75-83.
- Aydın, Z. (2011). *Üniversite Öğrencilerinin Empati Becerileri, Kişilik Özellikleri ve Anneden Algıladıkları Çocuk Yetiştirme Stilleri ile Ahlaki Muhakeme Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Barrick, M. ve Mount, M. (1993). "Autonomy As A Moderator of The Relationships Between The Big Five Personality Dimensions and Job Performance", *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 111-118.
- Basım, N. H. ve Beğenirbaş, M. (2012). "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması". *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Başbuğ, G., Balı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). "Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma". 58, 253-274.
- Batson, C. D., Fultz, J. ve Schoenrade, A. P. (1987). *Distress and Empathy: Two Qualitatively Distinct Vicarious Emotions With Different Motivational Consequences*, 55(1), 19-39.
- Beğenirbaş, M. ve Meydan, C. H. (2012). "Duygusal Emegin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 159-181.
- Brotheridge, M. C. ve Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behaviour*, 60(1), 17-39.
- Cevahir, R., Çınar, N., Sözeri, C., Şahin, S. ve Kuğuoğlu, S. (2007). "Ebelik Öğrencilerinin Devam Ettikleri Sınıflara Göre Empatik Becerilerinin Değerlendirilmesi". 1.Ulusal Ebelik Sempozyumu. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 3(7), 3-15.
- Cheung, F. Y. ve Tang, C. S. (2009). "Quality of Work Life As A Mediator Between Emotional Labor and Work Family Interference". *Journal of Business and Psychology*, 24, 245-255.
- Chu, K. H., Baker, M. A. ve Murrmann, S. K. (2012). "When We Are Onstage, We Smile: The Effects of Emotional Labor On Employee Work Outcomes". *International Journal of Hospitality Management*, 31, 906-915.
- Cotton, K. (1992). *Developing Empathy In Children and Youth*, The Schooling Practices That Matter Most, McCollough, 1-23.
- Çıtak, E. ve Tabuk, M. E. (2022). "Hitit Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik Eğilim Düzeylerinin İncelenmesi". *Anadolu Akademi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 161-171.
- Çoban, M. (2017). *İşgörenlerde Hizmet Verme Yatkınlığının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın Rolü*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

- Dahmaz, A. (2019). *Sınıf Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet ve Duygusal Emek Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bolu.
- David, H. M. (1980). "A Multidimensional Approach To Individual Differences In Empathy, The University of Texas At Austin". *JSAS Catalog of Selected Documents In Psychology*, 10, 1-19.
- David, C. M. (1990). "What Is Empathy and Can Empathy Be Taught, Miller School of Medicine", *Physical Therapy*, 70(11), 707-711.
- Davis, C. M. (2005). Empati Nedir, Empati Öğretilebilir Mi? [What Is Empaty, and Can Empaty Be Taught?]. Özcan Sezer, Serhat Damar (Çev.). *İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(9), 77-88.
- Demir, M. K. (2012). "İlköğretim Bölümü Öğretmen Adaylarının Epistemolojik İnançlarının İncelenmesi". *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(2), 343-358.
- Demirel, N. (2015). *Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir'deki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Nevşehir.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies". *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Dinçyürek, S. (2004). "Üniversite Öğrencilerinin Empatik Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi". *Marmara Coğrafya Dergisi*, 10, 95-116.
- Doğan, M. (2019b). *Öğretmenlerin Duygusal Emek ve Örgütsel Yabancılaşma Davranışlarının İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Dökmen, Ü. (1987). "Empati Kurma Becerisi İle Sosyometrik Statü Arasındaki İlişki". *A.Ü.E. B. F. Dergisi*, 20(1-2), 183-207.
- Dökmen, Ü. (2004). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Dökmen, Ü. (2005). *İletişim Çatışmaları ve Empati* (33. Basım). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Duran, E. ve Gümüş, M. (2013). "Turizm Lisans Öğrencilerinin Duygusal Emek Deneyimlerinin Kariyer Tercihlerine Etkileri". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 233-251.

- Eren, D. ve Demirel, N. (2018). “Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir’deki Dört ve Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma”. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (14), 310-334.
- Eisenberg, N. ve Strayer J. (1990). *Empathy and It’s Development*. New York: Cambridge University Press.
- Elikesik, M. (2013). *Sosyal Bilgiler Öğretiminde Empati ve Sosyal Bilgiler Öğretmenlerinin Empatik Becerilerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Ensari, A. (2014). “Ana Dil Eğitimi ve Ana Dil ile Eğitimin (Bingöl’deki Öğretmen, Yönetici, Öğrenci, Veri Görüşlerine Göre) İncelenmesi”. *Bingöl Araştırma Dergisi*, 1(1), 103-124.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). “Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 147-160.
- Eröz, S. S. ve Ünal, A. (2014). “Otel İşletmelerinde Örgüt İklimi ve Duygusal Emek İlişkisi: Trakya Bölgesinde Bir Araştırma”. *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3(7), 198-223.
- Ersoy, G. E. ve Köşger, F. (2016). “Empati: Tanımı ve Önemi”. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 38(2), 9-17.
- Freud, S. (1921). *Group Psychology and The Analysis of The Ego*, The Standard Edition of The Complete Psychological Works of Sigmund Freud, Edited by James Strachey, 18.
- Gander, M. J. ve Gardiner, H. W. (2001). *Çocuk ve Ergen Gelişimi*, (Çeviri: A. Dönmez, N. Çelen, B. Onur) İmge Kitabevi, 618. Ankara.
- Gerdes, K. E., ve Segal, E. (2011). Importance of Empathy For Social Work Practice: Integrating New Science. *Social Work*, 56(2), 141-148.
- Goffman, E. (1956). *The Presentation of Self In Everyday Life*. Edinburgh: University of Edinburg Social Sciences Research Centre, 5.
- 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.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent and Response Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences For Experience, Expression, and Physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Gülova, A. A., Palamutçuoğlu, B. T. ve Palamutçuoğlu, A. T. (2013). “Duygusal Emek ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri

- Personeline Yönelik Bir Araştırma". *Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-75.
- Gülseren, Ş. (2001). "Eşduyum (Empati): Tanımı ve Kullanımı Üzerine Bir Gözden Geçirme". *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12(2), 133-145.
- Gündüz, İ. (2017). *Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadası'ndaki Dört ve Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Aydın.
- Güngör, M. (2009). *Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları*, Kamu-İş.
- Gürsoy, D., Boylu, Y. ve Avcı, U. (2011). "Identifying The Complex Relationships Among Emotional Labor and It's Correlates". *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 783-794.
- Gürtunca, A. (2013). *Çocuklar ve Ergenler İçin Empati Ölçeği Türkiye Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Güven, S. ve Güven İ. (2019). *Duygusal Emek ve Ortaöğretimde Öğretmen Olmak Kavramlarına İlişkin Öğrenci Görüşleri*, 3. Uluslararası Eğitim Bilimleri ve Sosyal Bilimler Sempozyumu, 125-130.
- Hasgöl, E. ve Zengin, O. (2019). "Türk Toplumunda Empatinin ve Empatik Becerinin Artırılmasında Empati Eğitim Programlarının Etkililiği: Meta-Analiz Çalışması". *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 2404-2421.
- Hasgöl, E. (2020). *Yaşlılarla Çalışanlar İçin Empatiyi Geliştirme Eğitimi*. İksad Yayınevi, Ankara
- Hickson, J. (1985). "Psychological Research On Empathy: In Search of An Elusive Phenomenon". *Psychologica Reports*, 57(1), 91-94
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. California: Library of Congress Cataloging In Publication Data.
- Hoffman M. L. (1987). *Empathy and It's Development*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hogan, R. (1969). "Development of An Empathy Scale". *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33(3), 307-316.
- John, O. P. ve Gross J. J. (2004). "Healthy and Unhealthy Emotion Regulation: Personality Processes, Individual Differences, and Life Span Development". *Journal of Personality*, 72(6), 1301-1334.
- Karaman, N. (2017). "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek". *İş ve Hayat Dergisi*, 3(5), 30-56.

- Kaya, A. ve Siyez, M. D. (2010). “KA-Sİ Çocuk ve Ergenler İçin Empatik Eğilim Ölçeği: Geliştirilmesi Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 35(156), 110-125.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kılıç, A. (2016). *Turist Rehberlerinde Empatik Eğilim ve Çatışma Çözme Davranışı İlişkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kılınç, M. ve Uludağ, A. (2017). “The Relationship Between Aggressive Behavior and Empathic Tendency Levels of Health Workers”. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 16(3), 809-825.
- Kim, H. J. (2008). “Hotel Service Providers’ Emotional Labor: The Antecedents and Effects On Burnout”. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- Knight, P. (1989). “Empathy: Concept, Confusion and Consequences In A National Curriculum”. *Oxford Review of Education*, 15(1), 41-53.
- Kocayörük, E. (2015). *Anne-Babalar ve Öğretmenler İçin Eğitimde İletişim*. İstanbul: Paradigma Akademi Yayınları.
- Koçak, O. ve Gürsoy, G. (2018). “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi”. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 161-181.
- Koyuncu, M., Sünnetçioğlu, S. ve Korkmaz, H. (2015). “Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14-33.
- Körükçü Sarıyüce Ö. (2004). *Altı Yaş Grubundaki Çocukların Özsaygı Düzeyleri ile Anne Empatik Becerilerinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Köse, S. ve Oral, L. (2011). “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2).
- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). “Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild’s Work”. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Kumar, M. S. (2006). What Emotional Labor Is: A Review Of Literature. *Indian Institute of Management*, 4.

- Mahoney, K. T., Buboltz, W. C., Buckner, J. E. ve Doverspike, D. (2011). “Emotional Labor In American Professors”. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 406–423.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). “The Measurement of Experienced Burnout”. *Consulting Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.
- McCrae, R. ve Costa, P. (1987). “Validation of The Five-Factor Model of Personality Across Instruments and Observers”. *Journal of Personality and Socialpsychology*, 52(1), 81-90.
- McDonald, L. ve Stuart-Hamilton, I. (2003). Egocentrism In Older Adults: Piaget’s Three Mountains Task Revisited. *Educational Gerontology*, 29(5), 417-425.
- Martinovski, B., Marsella, S. ve Traum, D. (2014). *Rejection of Empathy and It’s Linguistic Manifestations*, Institute For Creative Technologies & Information Science Institute University of Southern California.
- Mehrabain, A. ve Epstein, N. A. (1972). “Measure of Emotional Empathy”. *Journal of Personality*, 40(4), 525–543.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor”. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Önal, G. (2019). Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeyleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Özbay, M. H. ve Canpolat, B. I. (2003). “Psikoterapide Empati - Nesnellik İkilemi”. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 6(1), 39-45.
- Özbek, M. (2005). “İnsan İlişkilerinde Empatinin Yeri ve Önemi”. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49, 567-587.
- Özdemir, G., Yalçın, M. ve Akbıyık, M. (2013). “Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Davranışlarının Müşteri İlişkileri Üzerindeki Etkisi: Boyner Örneği”. *NWSA-Humanities*, 8(3), 301-320.
- Özcan, Z. (2007). *Empati ve Dini İnanç Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzurum Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzurum.
- Özmen, M. ve Apalı, A. (2018). “Muhasebe Meslek Elemanlarında Duygusal Emek ve İşyeri Mutluluğu İlişkisi: Burdur Örneği”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 21(2), 274-283.

- Pala, A. (2008). “Öğretmen Adaylarının Empati Kurma Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Dergisi*, 1(23), 13-23.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). “Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması”. *Ege Akademik Bakış*, 16(4), 773-778.
- Polatçı, S. ve Özyer, K. (2015). “Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekânın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü”. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 131-156.
- Rafaeli, A. ve Sutton, R. I. (1987). “Expression of Emotion As Part of The Work Role”. *The Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Rothmann, S. ve Coetzer, E. (2003). “The Big Five Personality Dimensions and Job Performance”. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(1), 68-74.
- Saltık, A. I. ve Asunakutlu, T. (2017). “Öncülleri ve Sonuçlarıyla Duygusal Emek Süreci: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Görgül Bir Araştırma”. *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1), 1-15.
- Seçer, Ş. H. (2005). “Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme”. 50, 813-834.
- Sharma, M. R. (1992). “Empathy - A Retrospective On It's Development In Psychotherapy”. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 26(3), 377-390.
- Staub, E. (1987). Commentary On Part I. In N. Eisenberg ve J. Strayer (Eds), *Empathy and It's Development*. Cambridge Studies In Social And Emotional Development. New York: Cambridge University Press.
- Summak, E. M. (2014). “Turizm Sektörüne Yönelik Eğitim Alan Öğrencilerin İletişim ve Empatik Becerilerine İlişkin Bir Araştırma”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26(3), 377-390.
- Tarhan, N. (2013). *Toplum Psikolojisi, Sosyal Şizofreniden Toplumsal Empatiye* (6. Basım). İstanbul: Timaş Yayınları.
- Temizyürek, S. (2019). *Öğretmen Adaylarının Empatik Eğilim Düzeylerinin İncelenmesi (Erciyes Üniversitesi Eğitim Fakültesi 3. ve 4. Sınıf Öğrencileri Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Kayseri.
- Toker, B. (2006). *Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri İzmir'deki 5 ve 4 Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama*. Doktora Tezi. İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir
- Toker, B. ve Kalıpçı, B. (2023). Çalışanların İş-Yaşam Dengesinin Yaşam Doyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Alanya Akademik Bakış Dergisi*, 7(1), 77-90.

- Toomey, E. C., Rudolph, C. W. ve Zacher, H. (2020 In Press). "Age-Conditional Effects of Political Skill and Empathy On Emotional Labor: An Experience Sampling Study". *Work, Aging and Retirement*. 7(1), 46-60.
- Topçu, Ç., Erdur-Baker, Ö. ve Çapa-Aydın, Y. (2010). "Temel Empati Ölçeği Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması". *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(34), 174-182.
- Tunç, P. (2012). *Yoğun Bakım Hemşirelerinin Hastalarla İlişkilerinde Duygusal Emek Olarak Empati*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Tunç, P., Gitmez, A. ve Boothy, M. R. K. (2014). "Yoğun Bakım ve Yataklı Servis Hemşirelerinde Duygusal Emek Stratejilerinin Empatik Eğilim Açısından İncelenmesi". *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(1), 45-54.
- Tutuk, A., Al, D. ve Doğan, S. (2002). "Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi". *C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 6(2), 36-41.
- Ulufer, S. (2017). *Demografik Faktörler ve Kişiliğin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi, İşten Ayrılma Niyetinin Aracılık Rolü: Kabin Memurları Üzerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Tekirdağ.
- Umasuthan, H., Park, O. J. ve Ryu, J. H. (2017). Influence of Empathy On Hotel Guests' Emotional Service Experience. *Journal of Services Marketing*, 31(6), 618-635.
- Uzalgiden, A. M. ve Erözkan, A. (2019). "Duygusal Emelin Empatik Eğilim ve Olumsuz Değerlendirilme Korkusu Değişkenleri Açısından İncelenmesi". *Ege Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 34-46.
- Uzuntarla, Y. (2015). *Kişilik Özellikleri ile Empatik Özellikler Arasındaki İlişkide Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Hekimler Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Komutanlığı. Ankara.
- Ünal, C. (1972). "İnsanları Anlama Kabiliyeti". *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 5(3-4), 71-93.
- Yakar, S. (2015). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.

- Yılmaz, G. ve Durmaz, G. B. (2019). “Pediatri Hemşirelerinin Empatik Eğilim, Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki”. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 6(2), 92-100.
- Yüksel, A. (2015). *Kavram, Kapsam ve Tarihsel Gelişim Bağlamında Empati*. Yücel Kabapınar (Ed.), *Empatiyle Gelişmek Empatiyi Geliştirmek: Çocuk ve Empati İçinde*. Ankara: Pegem Akademi, 2-20.
- Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/ Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37, 183-207.
- Walsh, K., Chang, S. ve Ching-Yick Tse, E. (2015). “Understanding Students’ Intentions To Join The Hospitality Industry: The Role of Emotional Intelligence, Service Orientation, and Industry Satisfaction”. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56(4), 369-382.
- Wied, M., Branje, S. J. ve Meeus, W. H. (2007). Empathy and Conflict Resolution In Friendship Relation Among Adolescents. *Aggressive Behavior: Official Journal of The International Society For Research on Aggression*, 33(1), 48-55
- Wiseman, T. (1996). “A Concept Analysis of Empathy”. *Journal of Advanced Nursing*, 23(6), 1162-1167.
- Wrobel, M. (2013). “Can Empathy Lead To Emotional Exhaustion In Teachers? The Mediating Role of Emotional Labor”. *International Journal ff Occupational Medicine and Environmental Health*, 26, 581-592.
- Won Moo Hur, Tae-Won Moon, ve Yeon Sung Jung. (2015). "Customer Response To Employee Emotional Labor: The Structural Relationship Between Emotional Labor, Job Satisfaction, and Customer Satisfaction". *Journal of Services Marketing*, 29(1), 71-80.
- Zapf, D. ve 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.
- Zellars, K., Perrewe, P. ve Hochwarter, W. (2000). “Burnout In Health Care: The Role of The Five Factors of Personality”. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570-1598.

### **İnternet Kaynakçası**

Dünya Sözlük, <https://dunyasozluk.com/empati-kurmak> (erişim tarihi: 08.06.2020).

Türk Dil Kurumu Sözlük, <https://sozluk.gov.tr> (erişim tarihi: 09.06.2020).

## EK-1 ANKET FORMU

### Sayın Katılımcı;

Duygusal Emek, çalışanların müşteri ile iletişim kurarken, işlerinin gerektirdiği ve işletmenin istediği şekilde duygularını göstermeleridir. Duygusal emek müşteriye karşı güler yüz göstermek, içten ve samimi davranmak, hoş tavırlar sergilemek gibi davranışları içermektedir. Empati ise bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecidir. Bu araştırmanın amacı, turizm sektöründe staj görmüş öğrencilerin duygusal emek ve empati ilişkisini incelemektir. Elde edilen veriler, sadece bilimsel amaçlarla kullanılacak ve bilgiler gizli tutulacaktır. Teşekkürler.

### Ümit UZUNER

Akdeniz Üniversitesi  
Turizm İşletmeciliği A.D.  
Yüksek Lisans Öğrencisi

**LÜTFEN DİKKAT:** Aşağıda yer alan soruları cevaplandırırken sağ tarafta yer alan; (1) **Kesinlikle Katılmıyorum**, (2) **Katılmıyorum**, (3) **Kararsızım**, (4) **Katılıyorum**, (5) **Kesinlikle Katılıyorum** seçeneklerinden size uyan yalnız bir tanesini işaretleyiniz.

| DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ                                                                         | Kesinlikle<br>Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle<br>Katılıyorum |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|------------|-------------|---------------------------|
| Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.                                  | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.              | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Müşterilerle ilgilenirken sahte duygular gösteririm.                                         | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.                   | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.                                  | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.                  | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Müşterilere, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.                      | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.                        | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.           | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm. | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.                | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.                                 | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.                                                 | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.                               | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Duygularımı ifade etmeyerek kontrol ediyorum.                                                | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Olumsuz duygular hissettiğimde, onları ifade etmemeye özen gösteririm.                       | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Duygularımı kendime saklarım.                                                                | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |
| Olumlu duygular hissettiğimde, bunları ifade etmemeye özen gösteriyorum                      | 1                          | 2            | 3          | 4           | 5                         |



| EMPATİ ÖLÇEĞİ                                                                         | Kesinlikle Katılmıyorum                                      | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------|------------|-------------|------------------------|
| İnsanların neşeli olduğunu genellikle anlarım.                                        | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Arkadaşım başarılı olduğunda onun ne kadar mutlu olduğunu anlayabilirim.              | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Arkadaşlarımın korktuğunu anlamakta güçlük çekerim.                                   | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Birisi kendini kötü hissettiğinde onun neler hissettiğini genellikle anlayabilirim.   | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Arkadaşlarımın korktuğunu genellikle anlarım.                                         | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| İnsanların ne hissettiğini çoğunlukla onlar bana söylemeden anlayabilirim.            | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Arkadaşımın hissettiklerinin genellikle farkında değilimdir.                          | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Arkadaşlarımın mutlu oldukları anları anlamakta zorlanırım.                           | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Arkadaşımın kızgın olduğunu genellikle hemen fark ederim.                             | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Televizyonda ya da filmlerde üzüntülü bir şeyler izlerken çoğunlukla ben de üzülürüm. | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Bir şeylerden korkmuş arkadaşlarımla birlikteyken ben de korkarım.                    | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Arkadaşlarımın hissettiklerine çoğunlukla kendimi kaptırırım.                         | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Arkadaşımın mutsuzluğu bana hiçbir şey hissettirmez.                                  | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Arkadaşımın duyguları beni pek etkilemez.                                             | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Kızgın birini görmek hislerimi etkilemez.                                             | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Üzgün olan bir arkadaşımın vakit geçirdikten sonra genellikle üzgün hissederim.       | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| İyi bir korku filmindeki karakterleri izleyince korkarım.                             | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Başkalarının duygularından hemen etkilenirim.                                         | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Başka insanları ağlarken gördüğümde üzülmem.                                          | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| Başka insanların ne hissettikleri beni çok fazla ilgilendirmez.                       | 1                                                            | 2            | 3          | 4           | 5                      |
| <b>DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER</b>                                                          |                                                              |              |            |             |                        |
| Cinsiyet                                                                              | : ( ) Kadın ( ) Erkek                                        |              |            |             |                        |
| Yaşınız                                                                               | : .....                                                      |              |            |             |                        |
| Eğitim Durumunuz                                                                      | : ( ) Lise ( ) Ön Lisans ( ) Lisans ( ) Lisansüstü           |              |            |             |                        |
| Ailenizin İkamet Ettiği Yer                                                           | : ( ) Köy/Kasaba ( ) Belde ( ) İlçe ( ) Şehir ( ) Büyükşehir |              |            |             |                        |
| İş Yerindeki En Son Göreviniz/Statünüz?                                               | : .....                                                      |              |            |             |                        |
| Kaç Yıldır İş Hayatındasınız?                                                         | : .....                                                      |              |            |             |                        |

**ÖZGEÇMİŞ**

|                                 |                                                                                                          |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Adı ve Soyadı</b>            | Ümit Uzuner                                                                                              |
| <b>EĞİTİM DURUMU</b>            |                                                                                                          |
| <b>Mezun Olduğu Lise</b>        | Abidinpaşa Lisesi                                                                                        |
| <b>Lisans Diploması</b>         | Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi Konaklama İşletmeciliği                                           |
| <b>Yüksek Lisans Tez Konusu</b> | Duygusal Emek ve Empati İlişkisi: Antalya Bölgesindeki Turizm Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma |
| <b>Yabancı Dil</b>              | İngilizce                                                                                                |
| <b>İŞ DENEYİMİ</b>              |                                                                                                          |
| <b>Çalıştığı Kurumlar</b>       | Çankaya Halk Eğitim Merkezi                                                                              |