

31 ULUSAL

YÖNETİM VE  
ORGANİZASYON  
KONGRESİ

**BİLDİRİLER  
KİTABI**

**21 - 23 Eylül 2023**



[yonorg2023.nisantasi.edu.tr](http://yonorg2023.nisantasi.edu.tr)

İSTANBUL  
NİŞANTAŞI  
UNIVERSITY  
NEW

100. Yılda  
100 Etkinlik

**31. ULUSAL YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**  
**BİLDİRİLER KİTABI**  
**21-23 EYLÜL 2023**  
**İSTANBUL**

© Her hakkı saklıdır. Bu kitabın tamamı ya da bir kısmı, yazarlarının izni olmaksızın, elektronik, mekanik, fotokopi ya da herhangi bir kayıt sistemi ile çoğaltılamaz, yayınlanamaz, depolanamaz. Bu kitaptaki bilgilerin her türlü sorumluluğu yazarına aittir.

**Düzenleyen**

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi  
İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi

**Eser Adı**

31. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı

**Editör**

Prof. Dr. Uğur YOZGAT

**Yardımcı Editör**

Dr. Öğr. Üyesi Server Sevil AKYÜREK

**ISBN**

978-625-00-8283-6

**Elektronik Yayın Formatı**

PDF

**İnternet Adresi**

<https://yonorg2023.nisantasi.edu.tr/>

## KONGRE DESTEKÇİLERİ



**kozmos**

## ÖNSÖZ

Değerli katılımcılar, Cumhuriyetimizin 100. Yılında “dijital teknolojiden yararlanan, nesnelere interneti ve yapay zekâyla donatılmış bir dünyanın ihtiyaçlarına cevap verebilecek, geleceğin mesleklerinde önemli roller üstlenecek bir nesil yetiştirme” vizyonu doğrultusunda “pozitif bilimi esas alarak bilgi üreten, analitik ve eleştirel düşünebilen, proje temelli eğitim modeliyle teknolojik devrimin sosyal yaşama ve iş hayatına getireceği yenilikleri, fırsatları değerlendirecek; dijitalleşen, otomasyon sistemleri ve robotik teknolojilerle bütünleşen bir dünyanın gerektirdiği becerilere sahip; geleceğin mesleklerine uyum sağlayacak; yaşam boyu öğrenmeyi amaç edinen bir nesil yetiştirmek” misyonu ile Gazi Mustafa Kemal ATATÜRK’ün çizdiği evrensel bilim yolunda asla taviz vermeden hareket eden Türkiye Yüksek Öğretiminin yükselen yıldızı üniversitemizin “Neo-Tech” kampüsünde, 31. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi’ne ev sahipliği yapmış olmaktan büyük memnuniyet duyduk.

70 bildirinun sunulduğu kongrede, farklı birçok üniversite ve kurumdan 200’e yakın araştırmacının kongremize ilgi göstermiş olması da bizim için önemli bir motivasyon kaynağı olmuştur.. Bu kongrenin katılımcıları arasında gerek dinleyici gerekse de bildirili olarak katılan çok sayıda genç akademisyen ve akademisyen adayının bulunması alana ilginin önümüzdeki yıllarda da süreceği yönündeki ortak kanaatimizi güçlendirmiştir.

Kongremize gönderilen 130 bildiri hakem değerlendirilme sürecine girmiştir. Bunların 79 tanesi örgütsel davranış, 23 tanesi stratejik yönetim, 11’i insan kaynakları yönetimi, 11’i örgüt kuramı ve 6 tanesi de işletme tarihi alanlarına gelmiştir. Bildiriler en az 2 en fazla 5 hakem tarafından elektronik bildiri değerlendirme sistemi üzerinden incelenmiştir. Değerlendirmeler neticesinde örgütsel davranış alanından 46, stratejik yönetim alanından 14, insan kaynakları yönetimi alanından 5, örgüt kuramı alanından 7 ve işletme tarihi alanından 3 olmak üzere toplam 75 bildiri sunulmak üzere kabul edilmiştir. Bildirilerin kabul oranı % 57,7 olarak gerçekleşmiştir. 5 bildirinun geri çekilmesi neticesinde 21-23 Eylül 2023 tarihleri arasında gerçekleşen kongremizde, 20 oturumda 70 bildiri sunulmuştur.

Yönetim ve Organizasyon alanında çalışan akademisyenleri bir araya getirmek, alandaki yeni gelişmeleri ve tartışmaları araştırmacılarla paylaşmak amacıyla düzenlenen kongrenin önemli kazanımlar ve katkılar sağladığını düşünmekteyiz. Bu vesile ile ilk başta Nişantaşı Eğitim Vakfı kurucusu Dr. Levent UYSAL olmak üzere Rektör Vekilimiz Prof. Dr. İlhami ÇOLAK’a, Genel Sekreterimiz Ahmet SÜNGERİÇLİOĞLU’na, kongrenin düzenlenmesinde emeği geçen tüm takım arkadaşlarıma, desteklerini esirgemeyen kongre danışma kurulu üyelerine, bildiri değerlendirme sürecini yöneten alan koordinatörlerimize, sunmuş oldukları bildirilerle ve dinleyici olarak katılan tüm konuklarımıza, bildiri değerlendirme sürecinde özveri ile görev alan hakemlerimize, oturum başkanı olarak katkı sağlayan tüm hocalarımıza, verdikleri metodoloji seminerleri ile gençlere yeni ufuklar açan Prof. Dr. Okan YELOĞLU ve Doç. Dr. Murat YAŞLIOĞLU’na ve açılış oturumunda bilgi, birikim ve tecrübelerini bizlere aktaran değerli akademisyenler Doç. Dr. Deniz TUNÇALP, Doç. DR. Gülşen ERYİĞİT ve Doç. Dr. Nazım Kemal ÜRE’ye şükranlarımı sunuyorum. Ayrıca kongremize sponsor olarak destek veren CAPSİM, Seyidoğlu, Tesyon ve Kosmos’a çok teşekkür ediyorum. Son söz olarak, Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi’nin daha uzun yıllar başarıyla gerçekleştirileceği ümidiyle hepimizi saygılarımla selamlıyorum. Sonraki kongrelerde görüşmek üzere...

Prof. Dr. Uğur YOZGAT  
Kongre Dönem Başkanı

## DANIŞMA KURULU

Prof. Dr. A. Asuman AKDOĞAN	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet BARCA	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. İnci ERDEM ARTAN	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Kadir VAROĞLU	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Fatma KÜSKÜ AKDOĞAN	İstanbul Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Tülay İlhan NAS	Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Mahmut PAKSOY	İstanbul Kültür Üniversitesi
Prof. Dr. Ömür N. TİMURCANDAY ÖZMEN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Nazlı WASTİ PAMUKSUZ	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. UĞur YOZGAT	İstanbul Nişantaşı Üniversitesi

## ALAN KOORDİNATÖRLERİ

### Örgütsel Davranış

Prof. Dr. Erkan Turan DEMİREL

Fırat Üniversitesi

Prof. Dr. Pınar SÜRAL ÖZER

Dokuz Eylül Üniversitesi

Prof. Dr. Mahmut PAKSOY

İstanbul Kültür Üniversitesi

Prof. Dr. Senay YÜRÜR

Yalova Üniversitesi

### Örgüt Kuramı

Doç. Dr. Umut KOÇ

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Prof. Dr. Cenk SÖZEN

Başkent Üniversitesi

Prof. Dr. Nazlı WASTİ PAMUKSUZ

Orta Doğu Teknik Üniversitesi

### Stratejik Yönetim

Prof. Dr. Mehmet BARCA  
Üniversitesi

Ankara Sosyal Bilimler

Prof. Dr. Kader ŞAHİN

Karadeniz Teknik Üniversitesi

Doç. Dr. İrge ŞENER

Çankaya Üniversitesi

### İnsan Kaynakları Yönetimi

Prof. Dr. Berrin FİLİZÖZ

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi

Prof. Dr. Kurtuluş KAYMAZ

Bursa Uludağ Üniversitesi

Prof. Dr. Fatma KÜSKÜ AKDOĞAN

İstanbul Teknik Üniversitesi

### İşletme Tarihi

Doç. Dr. Esra DİL

Sakarya Üniversitesi

Prof. Dr. Mehmet ERÇEK

İstanbul Teknik Üniversitesi

Prof. Dr. Ömür N. TİMURCANDAY ÖZMEN

Dokuz Eylül Üniversitesi

## DÜZENLEME KURULU

Prof. Dr. Uğur YOZGAT (Kongre Dönem Başkanı)

Prof. Dr. Kürşat YALÇINER (Kongre Düzenleme Kurulu Başkanı)

Dr. Öğretim Üyesi Mehmet ÇİÇEK (Kongre Düzenleme Kurulu Başkan Yardımcısı)

Prof. Dr. Selma KARATEPE

Prof. Dr. Cem GÜÇEL

Doç. Dr. Didem RODOPLU ŞAHİN

Doç. Dr. Gözde Mert

Dr. Öğretim Üyesi Yeşim KAYA

Dr. Öğretim Üyesi Meriç Esat BEBİTOĞLU

Dr. Öğretim Üyesi Melis SOYER

Dr. Öğretim Üyesi Duygu ULUDAĞ

Dr. Öğretim Gör. Sefa Ceyhan

Dr. Öğretim Üyesi Server Sevil AKYÜREK

Dr. Öğretim Üyesi Mehmet Anıl SAYINER

Dr. Öğretim Hilal ÖZTÜRK

Öğretim Görevlisi Duygu TOPAL YILDIRIM

Öğretim Görevlisi Murat BAŞBUĞ

Öğretim Görevlisi Canan ŞEKER

Öğretim Görevlisi Gökhan Demiray

Öğretim Görevlisi Mehmet Ersin DEMİR

Araştırma Görevlisi Yusuf Can TUNABOYLU

Araştırma Görevlisi Melek KILIÇGEDİK

Araştırma Görevlisi Hatice Şeyma ŞAHİN

Araştırma Görevlisi Zemzem Selin ORUÇ

Araştırma Görevlisi Çağla Özgen

Araştırma Görevlisi Sırma Şeker

Araştırma Görevlisi Merve Mert

# YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRELERİ TARİHÇESİ

## 1. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 20-22 Mayıs 1993  
Düzenleyen Kurum: İstanbul Üniversitesi ve Boğaziçi Üniversitesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Tamer KOÇEL, Prof. Dr. Behlül ÜSDİKEN  
Yer: Silivri Pamukbank Eğitim Tesisleri  
Sunulan Bildiri Sayısı: 37 (Yayımlanmadı)

## 2. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 16-18 Mayıs 1994  
Düzenleyen Kurum: Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Ceyhan ALDEMİR  
Yer: Kuşadası-Pine Bay Holding Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 38 (Yayımlandı)

## 3. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 29-31 Mayıs 1995  
Düzenleyen Kurum: İTÜ İşletme Fakültesi İşletme Mühendisliği Bölümü  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Selime SEZGİN  
Yer: İstanbul İTÜ Sosyal Tesisleri  
Sunulan Bildiri Sayısı: 84 (Yayımlanmadı)

## 4. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 29-31 Mayıs 1996  
Düzenleyen Kurum: ODTÜ İİBF İşletme Bölümü  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Muhan SOYSAL  
Yer: Ankara ODTÜ İİBF  
Sunulan Bildiri Sayısı: 19 (Yayımlanmadı)

## 5. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 29-31 Mayıs 1997  
Düzenleyen Kurum: Başkent Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Selami SARGUT  
Yer: Kızılcıhamam-Patalya Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 41 (Yayımlanmadı)

## 6. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 21-23 Mayıs 1998  
Düzenleyen Kurum: Anadolu Üniversitesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Şan ÖZ-ALP  
Yer: Eskişehir Yunus Emre Kampüsü  
Sunulan Bildiri Sayısı: 31 (Yayımlandı)

## 7. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 27-29 Mayıs 1999  
Düzenleyen Kurum: İstanbul Bilgi Üniversitesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Beyza FURMAN  
Yer: İstanbul Bilgi Üniversitesi Kampüsü  
Sunulan Bildiri Sayısı: 45 (Yayımlanmadı)

## 8. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 25-27 Mayıs 2000  
Düzenleyen Kurum: Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F.  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Mümin ERTÜRK  
Yer: Kapadokya Dedeman Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 62 (Yayımlandı)

## 9. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 24-26 Mayıs 2001  
Düzenleyen Kurum: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Hayri ÜLGEN  
Yer: Silivri Klassis Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 72 (Yayımlandı)

## 10. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 23-25 Mayıs 2002  
Düzenleyen Kurum: Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F.  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Fulya SARVAN  
Yer: Antalya Dedeman Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 79 (Yayımlandı)

## 11. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 22-24 Mayıs 2003  
Düzenleyen Kurum: Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F.  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Şan ÖZ-ALP  
Yer: Afyon İkbal Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 88 (Yayımlandı)

## 12. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 27-29 Mayıs 2004  
Düzenleyen Kurum: Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F.  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Zeyyat SABUNCUOĞLU  
Yer: Bursa Kervansaray Termal Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 96 (Yayımlandı)

## 13. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 12-15 Mayıs 2005  
Düzenleyen Kurum: Marmara Üniversitesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Uğur Yozgat  
Yer: İstanbul Dedeman Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 85 (Yayımlandı)

## 14. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 25-27 Mayıs 2006  
Düzenleyen Kurum: Atatürk Üniversitesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Dursun BİNGÖL  
Yer: Erzurum Palan Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 103 (Yayımlandı)

## 15. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 25-27 Mayıs 2007  
Düzenleyen Kurum: Sakarya Üniversitesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Gültekin YILDIZ  
Yer: Kartepe Green Park Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 122 (Yayımlandı)

## 16. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ

Tarih: 16-18 Mayıs 2008  
Düzenleyen Kurum: İstanbul Kültür Üniversitesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Tamer KOÇEL  
Yer: Antalya Kervansaray Lara Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 141 (Yayımlandı)



**17. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 21-23 Mayıs 2009  
Düzenleyen Kurum: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F.  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Ömer TORLAK  
Yer: Eskişehir Anemon Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 130 (Yayımlandı)

**18. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 20-22 Mayıs 2010  
Düzenleyen Kurum: Çukurova Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Hüseyin ÖZGEN  
Yer: Adana HiltonSa Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 114 (Yayımlandı)

**19. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 26-28 Mayıs 2011  
Düzenleyen Kurum: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Ali AKDEMİR  
Yer: Troya Kültür Merkezi  
Sunulan Bildiri Sayısı: 135 (Yayımlandı)

**20. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 24-26 Mayıs 2012  
Düzenleyen Kurum: Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Ceyhan ALDEMİR  
Yer: Çeşme Altinyunus Resort & Thermal Hotel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 132 (Yayımlandı)

**21. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 30 Mayıs-1 Haziran 2013  
Düzenleyen Kurum: Dumlupınar Üniversitesi İ.İ.B.F.  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Ahmet KARAASLAN  
Yer: Dumlupınar Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü  
Sunulan Bildiri Sayısı: 136 (Yayımlandı)

**22. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 22-24 Mayıs 2014  
Düzenleyen Kurum: Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F.  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Ahmet OĞUT  
Yer: Konya Dedeman Otel  
Sunulan Bildiri Sayısı: 141 (Yayımlandı)

**23. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 14-16 Mayıs 2015  
Düzenleyen Kurum: Muğla Sıtkı Koçman Üni. İİBF İşletme Fakültesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Tuncer ASUNAKUTLU  
Yer: Amara Island Bodrum Elite  
Sunulan Bildiri Sayısı: 155 (Yayımlandı)

**24. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 29-31 Mayıs 2016  
Düzenleyen Kurum: Sabancı Üniversitesi Yönetim Bilimleri Fakültesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. S. Arzu WASTI  
Yer: Sabancı Üniversitesi  
Sunulan Bildiri Sayısı: 119 (Yayımlandı)

**25. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 25-27 Mayıs 2017  
Düzenleyen Kurum: Başkent Üniversitesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Abdulkadir VAROĞLU  
Yer: Bilkent Otel, Ankara  
Sunulan Bildiri Sayısı: 150 (Yayımlandı)

**26. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 10-12 Mayıs 2018  
Düzenleyen Kurum: Karadeniz Teknik Üniversitesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Tülay İlhan NAS  
Yer: Karadeniz Teknik Üniversitesi Kampüsü  
Sunulan Bildiri Sayısı: 123 (Yayımlandı)

**27. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 17-20 Nisan 2019  
Düzenleyen Kurum: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Işıl Mendeş PEKDEMİR  
Yer: Venezia Otel, Kundu, Antalya  
Sunulacak Bildiri Sayısı: 99 (Yayımlandı)

**28. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 3-5 Eylül 2020  
Düzenleyen Kurum: Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi SBF İşletme Bölümü  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Mehmet BARCA  
Yer: Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi  
Sunulan Bildiri Sayısı: 92 (e-Yayımlandı)

**29. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 2-4 Eylül 2021  
Düzenleyen Kurum: Kafkas Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Hüsnü KAPU  
Yer: Kafkas Üniversitesi  
Sunulan Bildiri Sayısı: 77 (Yayımlandı)

**30. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 26-28 Mayıs 2022  
Düzenleyen Kurum: Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKÇI  
Yer: Süleyman Demirel Üniversitesi  
Sunulan Bildiri Sayısı: 87 (e-Yayımlandı)

**31. YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRESİ**

Tarih: 21-23 Eylül 2023  
Düzenleyen Kurum: İstanbul Nişantaşı Üniversitesi İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi  
Dönem Başkanı: Prof. Dr. Uğur YOZGAT  
Yer: İstanbul Nişantaşı Üniversitesi  
Sunulan Bildiri Sayısı: 70 (e-Yayımlandı)

## İÇİNDEKİLER

KONGRE DESTEKÇİLERİ .....	iii
ÖNSÖZ .....	ii
DANIŞMA KURULU .....	iii
ALAN KOORDİNATÖRLERİ.....	iv
DÜZENLEME KURULU.....	v
YÖNETİM VE ORGANİZASYON KONGRELERİ TARİHÇESİ .....	vi
KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE GÖREV PERFORMANSI İLİŞKİSİNDE İŞ YÖNETİMİ YETKİNLİKLERİNİN ARACILIK ETKİSİ.....	1
BİR COVID-19 FENOMENİ: TEKNOSTRES .....	10
AİLE ŞİRKETLERİNDE AİLE YAPISININ ŞİRKETİN İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMALARINA ETKİLERİ .....	22
İSTANBUL’UN TARİHİ YARIMADA BÖLGESİNDEKİ GİRİŞİMSEL FAALİYETLERİN ZAMANSAL VE MEKÂNSAL DEĞİŞİMİ: BİR BİBLİYOGRAFYA DENEMESİ.....	31
OSMANLI DEVLETİ’NDEN TÜRKİYE CUMHURİYETİ’NE İŞ ALANINDAKİ DÖNÜŞÜMÜ DERSAADET TİCARET ODASI GAZETESİNİN İÇERİK VE SÖYLEMİ ÜZERİNDEN OKUMAK (1885-1929).....	42
ÇALIŞMA TÜRÜNÜ İÇSELLEŞTİRME, ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE YAPISAL KİMLİK İŞİ .....	49
MESKUN KURUMSALLIK VE SOSYAL ETKİLEŞİM: TÜRK SAĞLIK ALANINDA MİKRO DÜZEYDE BİR ARAŞTIRMA .....	60
KİMLİK ÇALIŞMASI ARAŞTIRMALARININ BİBLİYOMETRİK ANALİZİ .....	70
KURUCU-YÖNETİCİ MANTIĞINDAN PROFESYONEL YÖNETİCİ MANTIĞINA: BİR TİPOLOJİ ÖNERİSİ .....	82
BİR MELEZ ÖZBİÇİMLENME VAKASI OLARAK İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ’NDE MÜLTECİ AKADEMİSYENLERİN İSTİHDAMI .....	91
HAYALET UÇUŞLARIN ARDINDAKİ TARİHSEL HAKLAR: AKTÖRLERİN DEĞİŞİKLİK İNŞASI .....	103
ARAYÜZ ÖRGÜTSEL ALANLARIN DOĞUŞU: TÜRK ASKERİ SAĞLIK ALANI ÖRNEĞİ .....	111
“KURUMSAL İŞ” ÇALIŞMALARI: BİBLİYOMETRİK BİR ANALİZ (2007 – 2022) .....	120
KURUMSAL MANTIKLARI YANSITAN SEMBOLLERİN GÖSTERGE BİLİM TEKNİĞİ İLE İNCELENMESİ: MOTOSİKLET KULÜPLERİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA.....	139
İŞ YERİNDE SOSYAL CESARET DAVRANIŞININ YALNIZLIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA .....	149
GİRİŞİMCİLİK ÜZERİNE BİR FİLM ANALİZİ: ENRICO PIAGGIO-VESPA .....	158
İŞ SORUMLULUĞUNUN İŞ YORGUNLUĞU VE İŞ-AİLE ÇATIŞMASI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ .....	168
OKUL LİDERLERİNİN KARAR VERME SÜREÇLERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER: ETİK DEĞERLER VE MEŞRU OLMAYAN GÖREVLER .....	176
İŞ HAYATINDA YENİ KAVRAMLAR: BULANIKLAŞAN ÇALIŞMA SAATLERİ VE ULAŞILAMAMA HAKKI ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME .....	184

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK DÜZEYLERİNİN (PANDEMİ SÜRECİ ÖZELİNDE) SEKTÖREL BAZDA KARŞILAŞTIRMALI DEĞERLENDİRİLMESİ: AĞIR SANAYİ ÇALIŞANLARI İLE SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA.....	193
GELECEĞİN ÖNEMLİ YETKİNLİKLERİNDEN BİLİŞSEL ESNEKLİK VE PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ ÇALIŞAN PERFORMANSINA NASIL ETKİ EDİYOR? .....	204
KABİN EKİPLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN EKİP KAYNAK YÖNETİMİ BECERİLERİ ÜZERİNE ETKİSİ.....	213
LİDERLER ÇALIŞANLARINI DUYGUSAL TALEBİN ZARARLI ETKİLERİNDEN NASIL KORUR? LİDERİN DUYGUSAL ZEKASI VE MİZAHININ ROLÜ .....	221
KAPSAYICILIK KÜLTÜRÜ PERSPEKTİFİNDEN BEYAZ YAKALI ÇALIŞANLARIN ÖRGÜT TEMELLİ ÖZ-SAYGI ALGILARI: NİTEL BİR ARAŞTIRMA.....	230
YEŞİL ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ LİTERATÜRÜNÜN GELİŞİM SÜRECİ: BİBLİYOMETRİK BİR ANALİZ.....	240
İŞ TUTKUSUNUN YENİLİKÇİ İŞ DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: DUYGUSAL TÜKENMENİN ARACI ROLÜ .....	253
KURUMA ATFEDİLEN NİTELİKLER (KAN) ÖLÇÜM ARACI GELİŞTİRİLMESİ VE KURUMSAL İTİBARA ETKİSİ.....	258
POLİKRONİSİTEDEN ÇALIŞAN YARATICILIĞINA İŞE ADANMIŞLIĞIN ARACILIĞIYLA YOLCULUK .....	270
SOSYAL GİRİŞİMCİLERİN DEĞERLERİNİ ANLAMAK: DEĞERLERİN SOSYAL GİRİŞİMCİLİKTEKİ ROLÜNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA.....	279
ÖRGÜTSEL UTANÇ DAVRANIŞINI ANLAMAK: ALLAH UTANDIRMASIN!.....	288
SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ MOTİVASYONUNUN İŞ PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE ÇALIŞMAYA TUTKUNLUĞUN ve İŞYERİNDE CAN SIKINTISININ ARACILIK ROLÜ.....	296
MUTLULUK VE İŞE İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİLİK ALGISININ İŞTEN AYRILMA NEDENİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ .....	305
HAVACILIK SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEK KAVRAMI: KABİN MEMURLARI ÜZERİNE METAFORİK BİR ARAŞTIRMA .....	316
ETİK LİDERLİĞİN ÇALIŞAN SESLİLİĞİNE ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL İLETİŞİM İKLİMİNİN ARACILIK ROLÜ .....	324
PARADOKSAL LİDERLİĞİN YENİLİK PERFORMANSINA ETKİSİNDE STRATEJİK ÇEVİKLİĞİN ARACI ROLÜ: İĞDIR OSB'DE BİR KARMA YÖNTEM ARAŞTIRMASI	335
ÖRGÜTE DUYULAN GÜVEN VE ÖRGÜTSEL SESSİZLİK ARASINDAKİ İLİŞKİDE PSİKOLOJİK RAHATLIĞIN ROLÜ.....	346
İŞ ZANAATKÂRLIĞI ÜZERİNE BİBLİYOMETRİK ANALİZ.....	354
KARİYER BAŞARISINA GİDEN YOL: İŞ ÖZERKLİĞİ VE ALGILANAN İSTİHDAM EDİLEBİLİRLİK .....	370
BÜYÜK DİLEMA! ÇALIŞAN MOTİVASYONU EVDE Mİ YOKSA İŞYERİNDE Mİ DAHA YÜKSEKTİR? EVDEN VE İŞYERİNDE ÇALIŞMANIN ÇALIŞAN MOTİVASYONUNA ETKİSİNİN ELEKTROENSEFALOGRAFİ YÖNTEMİ İLE ÖLÇÜMÜ .....	379
İŞLETMECİLİK ALANINDA KADINLAR ÜZERİNE YAPILMIŞ ÇALIŞMALARIN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ.....	389

ÇEVRECİ DAVRANIŞTA ZEKÂNIN YERİ: EVRENSEL DEĞERLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA .....	400
LİDER KADINLARIN DENEYİMLERİNİ İŞ DÜNYASI DERGİSİNDEN OKUMAK: CAPITAL DERGİSİ KADIN ARAŞTIRMALARI ÜZERİNE NİTEL BİR ÇALIŞMA .....	409
SANAL ORGANİZASYONLARDA ÖRGÜT KÜLTÜRÜ VE SOSYAL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK: B2C ŞİRKETLERİ ÜZERİNE NİCEL BİR ARAŞTIRMA.....	416
KADINA ÖZGÜ BİR MESLEĞE ERKEĞİN GİRİŞİ: HEMŞİRELİK MESLEKİ KİMLİĞİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.....	428
DİJİTALLEŞMENİN ÇEVRESEL BELİRSİZLİK ORTAMINDA ÇEVİKLİĞE ETKİSİ ....	438
GİRİŞİMCİ LİDERLİK LİTERATÜRÜNÜN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ.....	445
ÇALIŞAN SADAKATİNİN ÖRGÜT YARARINA ETİK DIŞI DAVRANIŞLAR VE BİLGİ İFŞASINA ETKİSİNDE AHLAKİ ÇÖZÜLMENİN ARACI VE DÜZENLEYİCİ ROLÜ ....	455
İŞYERİ NEZAKETSİZLİĞİ VE KAYGI İLİŞKİSİ: KENDİNİ AYARLAMANIN DÜZENLEYİCİ ETKİSİ.....	467
AŞIRI BAĞLANARAK MI TÜKENİYORUZ?: GENİŞLETİLMİŞ BİR ÇABA-ÖDÜL DENGESİZLİĞİ MODELİ TESTİ.....	476
KRONİK HASTALIKLARIN İŞ YAŞAMINDAKİ TUTUM VE DAVRANIŞLARA YANSIMALARI.....	490
HİZMETKAR LİDERLİK İLE TAKİPÇİ DUYGUSAL BAĞLILIĞI: TAKİPÇİ İŞ TATMİNİNİN ARACILIK ROLÜ .....	501
ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİNDE YAŞIN DÜZENLEYİCİ ROLÜ: İMALAT SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA .....	509
SOSYAL AĞLARIN BİREYSEL PERFORMANSA ETKİSİNİ ANLAMAK: MAVİ YAKA ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR ÇALIŞMA.....	517
BEN DEĞİL BİZ ALGISI YENİLİKÇİ DAVRANIŞI ETKİLER Mİ? KARİYER TATMİNİNİN ARACILIK ROLÜ .....	529
ELEŞTİREL YÖNETİM ÇALIŞMALARINI PERSPEKTİFİNDEN QUEER LİDERLİK PERFORMANSI ÜZERİNE NİTELİKSEL BİR İNCELEME .....	542
COVID-19 PANDEMİSİ SÜRECİNDE ÖRGÜTSEL KAYIRMACILIK (KRONİZM) VE BİLİŞSEL YORGUNLUK İLİŞKİSİNDE İŞ GÜVENCESİZLİĞİNİN ARACI ROLÜ .....	550
KÜRESEL İLKELER (GLOBAL COMPACT) BAĞLAMINDA ETİK YÖNETİMİ: BİST SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK 25İŞLETMELERİNDE İÇERİK ANALİZİ.....	564
ÜRETİM VE HİZMET SEKTÖRLERİNDE FAALİYET GÖSTEREN FİRMALARIN KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİNE UYUM STRATEJİLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI .....	573
TEKSTİL KOBİ'LERİ BAĞLAMINDA YEŞİL İŞLETME STRATEJİSİ MOTİVASYONLARININ AHP YÖNTEMİYLE ÖNCELİKLENDİRİLMESİ .....	582
YENİ MEDYANIN OLANAK SAĞLAMASIYLA ÖRGÜT YÖNETİMİNE KATILIMIN DÖNÜŞÜMÜNÜ VERİ MADENCİLİĞİ ÜZERİNDEN İNCELEMELER: İSTANBUL NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ.....	593
STRATEJİK ÇEVİKLİĞİN VE ÇEVRESEL DİNAMİZMİN, ÖRGÜTSEL ÇİFT YÖNLÜLÜK VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM İLE REKABET AVANTAJI İLİŞKİSİNDEKİ ETKİLERİNİN KOBİ'LERDE ARAŞTIRILMASI .....	614

START-UPLARIN YOLCULUĞU: MEŞRUIYET KAZANMA ARAYIŞI ÜZERİNE BİR VAKA ANALİZİ .....	624
KONJONKTÜR DALGALANMALARI VE MAKRO İHTİYATİ TEDBİRLERİN BANKA ORTA DÜZEY YÖNETİCİLERİNİN STRATEJİK ROLLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ .....	633
TÜRK VE ALMAN TEKSTİL & KONFEKSİYON SANAYİLERİNİN ULUSLARARASI REKABETÇİ GÜÇLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI .....	644
GELİŞMİŞ ÜLKELERDEN GELİŞMEKTE OLAN ÜLKELERE POLİTİKA TRANSFERİ NE KADAR ETKİLİDİR? TÜRK KAMU YÖNETİMİNDE STRATEJİK PLANLAMA ÖRNEĞİ.....	652
STRATEJİK YÖNETİM ALANINDA 1990'LARDAN GÜNÜMÜZE YAPILAN ÇALIŞMALARIN “LONG RANGE PLANNİNG” DERGİSİ ÖZELİNDE BİBLİYOMETRİK ANALİZİ .....	666
TÜRKİYE BAĞLAMINDA CENAZE HİZMETLERİ “İŞ” MODELİ.....	680
TAKIM ALGISININ DEĞİŞİM EĞİLİMLERİNE ETKİSİNDE DÖNÜŞTÜRÜCÜ LİDERLİK DAVRANIŞLARININ DÜZENLEYİCİ ETKİSİ .....	690
ÖRGÜTSEL PERFORMANSI ARTIRAN BİR DEĞİŞKEN OLARAK DİJİTAL OLGUNLUK VE ÖNCÜLLERİ: TEKSTİL İŞLETMESİ ÖRNEĞİ .....	699
OPERASYONEL MÜKEMMELLİK VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK: ABD, AVRUPA VE TÜRKİYE'DEKİ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞE BAĞLI HAZIR GIYIM ÜRETİCİLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ .....	712

# HAVACILIK SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEK KAVRAMI: KABİN MEMURLARI ÜZERİNE METAFORİK BİR ARAŞTIRMA

Dr. Öğr. Üyesi Seda Mumlu KARANFİL  
*İstanbul Gelişim Üniversitesi*  
smumlu@gelisim.edu.tr

Öğr. Gör. Ramazan ÇOBAN  
*Milli Savunma Üniversitesi*  
ramazancoban26@hotmail.com

## ÖZET

Bu araştırmanın amacı duygusal emek kavramını katılımcıların algısıyla tanımlamak ve metaforlar sayesinde duygusal emeğin farklı yönlerini ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda araştırmada nitel araştırma desenlerinden fenomenoloji deseni kullanılarak araştırmaya yön verilmiştir. Katılımcıların seçiminde, amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda araştırmanın örneklemini Türkiye’de sivil havacılık sektöründe görev yapan 10 kabin memuru/amiri oluşturmaktadır. Araştırmada duygusal emek ile ilgili veri toplamak için “metafor” kullanma yönteminden yararlanılmıştır. Katılımcılardan toplanan veriler içerik analizine tabi tutularak değerlendirilmiştir. İçerik analizi sonucuna göre güler yüzlü olmak, göz teması sağlamak, etkili iletişim kurmak, duyguları kontrol etmek, yaşanan durumlara göre davranmak ve çalışırken bireysel sorunları bir kenara bırakmak duygusal emek konusunda ortak noktalar olarak ön plana çıkmıştır. Duygusal emek için kullanılan metaforlar incelendiğinde sahne ve oyunculuk metaforlarının öne çıktığı görülmüştür. Katılımcıların işyerleri olan kabini sahneye ve duygusal emeği ise oyunculuğa benzetmelerinin nedeni, uçuş sırasında iş rollerinin her an değişebileceği ve duruma göre kabin memurlarının acil yardım ekibi, doktor ya da şefkatli bir anne gibi davranmaları gerekliliğinden kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte ödül, at, annelik, poker face, karınca, zekâ ve Kapodakya duygusal emek için kullanılan diğer metaforlardır. Araştırma sonuçlarının duygusal emek kavramı ve havacılık sektöründe örgütsel davranış ile ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal emek, kabin memuru, havacılık sektörü, metafor.

## GİRİŞ

Sanayi devrimi sonrasında ortaya çıkan ve günümüzde giderek genişleyen hizmet sektöründe yaşanan hızlı gelişmeler, çetin rekabet koşulları ve müşteri odaklı hizmet anlayışı çalışanların tutum ve davranışlarına önemli derecede yön vermektedir. Çalışanların müşterilere karşı sergiledikleri davranışlar müşteri memnuniyetini etkileyen temel faktörlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle hizmet sektöründe faaliyet gösteren birçok işletmede zihinsel ve fiziksel emeğin yanı sıra çalışanların duygusal emek göstermesi de örgütsel performans açısından önemli bir faktör haline gelmiştir (Chu ve Murmann, 2006). Duygusal emek, kişiler arası karşılıklı iletişim sırasında çalışanların örgüt tarafından istenen duyguları sergileme çabası olarak tanımlanabilir (Robbins, 2002). Hizmet sektöründe çoğu zaman çalışan müşteri ilişkisi, işletmenin sağladığı hizmetin kalitesini belirlemektedir. Bu nedenle işletmeler kaliteli hizmet sunarak müşteri memnuniyeti sağlayabilmek için çalışanların uyması gereken belirli davranış kalıpları ortaya koymaktadır. Duygusal emek, örgütlerin belirlediği söz konusu belirli davranış ve duygu kalıplarını sergilemek için çalışanlar tarafından sarf edilen gayreti ifade etmektedir (Eroğlu,2014).

Hizmet sektöründe çalışanların sergilediği duygusal emek çalışanların müşterilerle kurduğu iletişim, örgütlerin hayatta kalabilmesi ve sürdürülebilir kârlılık için önemli bir örgütsel davranıştır (Steinberg ve Figart 1999). Bu kapsamda nitel yöntemle havacılık sektöründe kabin memurları üzerinde yapılan bu araştırmada katılımcıların algısıyla duygusal emek kavramının tanımlanması ve metaforlar sayesinde duygusal emeğin farklı yönlerinin ortaya çıkartılması amaçlanmıştır. Araştırma sonuçlarının duygusal emek kavramı ve havacılık sektöründe örgütsel davranış ile ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı ilk olarak sosyolog Arlie Russel Hochschild'in "*The Managed Heart*" isimli kitabında ele alınmış ve sonraki dönemlerde farklı yönleriyle birçok araştırmaya konu olmuştur (Yeşil ve Mavi, 2018: 30). Duygusal emek, iş hayatının gerektirdiği duyguların çalışanlar tarafından jest ve mimiklerle gösterilmesi ya da sergilenmesidir. Bu nedenle duygusal emek yönetilen ve değiştirilebilen bir değerdir (Hochschild, 1983: 7). İş hayatında çalışanların hissettiği duygular ile örgütlerin çalışanlardan beklediği duygular arasında farklılıklar görülebilmektedir. Örgütler çalışanlardan kendi çıkarları ve amaçları doğrultusunda belirlenen duyguları göstermesini istemektedirler. Bu kapsamda çalışanların örgütsel amaçlar doğrultusunda belirlenen duyguları gösterme çabası duygusal emek olarak ifade edilmektedir (Yıldız ve Sazkaya, 2021: 31). Duygusal emek, kişinin duygularının örgütün amaç ve beklentileri doğrultusunda düzenlemesidir (Grandey, 2000: 97). Başka bir ifadeyle duygusal emek, çalışanların en iyi hizmeti sunabilmesi için karşısında bulunan kişiyi anlayarak empati yapması ve bu kapsamda iş rolünün gereği olan davranış ve duygu durumunu sergilemesidir (Beğenirbaş ve Meydan, 2012: 164). Ashforth ve Humphrey (1993) ise duygusal emeği çalışanların hizmet sunduğu sırada müşterilere karşı örgütün istediği duyguları yansıtması olarak tanımlamışlardır.

### Duygusal Emeğin Boyutları

Literatür incelendiğinde duygusal emeğin yüzeysel, derin ve samimi davranış olmak üzere üç boyutunun olduğu görülmektedir (Eren ve Yılmaz, 2020: 221). Yüzeysel davranış, çalışanların yaşadığı ruh hallerinden kopmadan örgütsel amaçlar doğrultusunda belirlenen duygu durumlarına uygun ve müşteriye mutlu edecek şekilde davranış sergilemeleridir (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2002). Yüzeysel davranışta bireyler gerçek duygularını maskeler ve hissetmediği duyguları beden dilini kullanarak hissediyormuş gibi gösterirler (Ay vd., 2020: 1147). Derin davranış, örgütsel amaçlar doğrultusunda sergilenmesi gereken duyguları çalışanların gerçekten hissetmeye çalışmalarıdır. Derin davranışta birey sergilemek zorunda olduğu duyguyu bizzat yaşamaya çabalamaktadır (Grandey, 2003: 87; Diefendorff vd., 2005). Derin davranışın yüzeysel davranıştan temel farkı, bireyin doğrudan duygularına yoğunlaşması ve duygularını değiştirebilmek için çaba göstermesidir (Yang ve Chang 2008: 881). Birey derin davranışta duygularını içeriden, yüzeysel davranışta ise dışarıdan değiştirir (Chu, 2002: 19). Samimi davranış ise müşteri memnuniyeti sağlamak amacıyla çalışanlar tarafından rol yapmadan, zorlamadan ve doğal bir şekilde duyguların gösterilmesidir (Asforth ve Humphrey, 1993: 94). Samimi davranış sergileyen bir çalışanın müşteriye karşı sergilemesi gereken duygular ile hissettiği duygular uyum içindedir. Çalışan samimi davranış sergilerken olumlu, yardıma hazır ve içten duygular içindedir (Akoğlan vd., 2008:42; Diefendorff vd., 2005).

### Duygusal Emeğin Sonuçları

Örgütün beklentileri doğrultusunda çalışanların duygusal emek sergilemesi örgüt içinde çalışanlar için belirli davranış kalıplarının oluşturulması, çalışanların tarafsız davranışlar sergilemesi, müşteri memnuniyeti, olumlu kurumsal izlenim ve örgütsel performansın artmasına neden olmaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011; Yıldız ve Sazkaya, 2021). Bununla birlikte duyguların örgütsel amaçlar doğrultusunda sürekli olarak kontrol altında tutulmaya çalışılması, saklanması ya da sürekli aşırı nazik davranma gibi çalışanları duygusal emeğe yönlendiren davranışların çalışanların üzerinde olumsuz etkilerinin olduğu bilinmektedir (Çevik, 2020). Literatürde yer alan birçok araştırmada duygusal emeğin duygusal uyumsuzluk, duygusal yorgunluk, iş tatminsizliği, işe yabancılaşma, stres, işten ayrılma niyeti ve tükenmişliğe neden olduğu tespit edilmiştir (Hochschild, 1983; Morris ve Feldman 1996; Grandey, 2000; Sandiford ve Seymour, 2002; Shani ve Pizam, 2009).

## ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu araştırmanın amacı duygusal emek kavramını katılımcıların algısıyla tanımlamak ve metaforlar sayesinde duygusal emeğin farklı yönlerini ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda araştırmada nitel araştırma desenlerinden fenomenoloji deseni kullanılarak araştırmaya yön verilmiştir. Fenomenoloji deseni, günlük hayatta farkında olduğumuz ancak ayrıntılı olarak bilmediğimiz olguları incelemek amacıyla uygun bir araştırma zemini oluşturur (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 67). Araştırmanın örneklemini havacılık sektörünün önde gelen çalışan gruplarından biri olan kabin memurları/amirleri oluşturmaktadır. Katılımcılar, amaçlı örnekleme yöntemine göre (Creswell, 2017:189) belirlenmiş ve bu kapsamda araştırmaya 10 kabin memuru/amiri katılmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1’de sunulmuştur.

**Tablo 1:** Katılımcıların demografik özellikleri

S/N	Görev	Cinsiyet	Medeni Durum	Yaş	Çalışma Süresi	Eğitim Seviyesi
K1	Kabin Amiri	Kadın	Bekâr	46	20	Yüksek Lisans
K2	Kabin Amiri	Kadın	Evli	37	13	Lisans
K3	Kabin Memuru	Erkek	Evli	29	4	Lisans
K4	Kabin Amiri	Kadın	Bekâr	41	13	Lisans
K5	Kabin Memuru	Kadın	Bekâr	27	5	Lisans
K6	Kabin Amiri	Erkek	Evli	37	11	Lisans
K7	Kabin Amiri	Kadın	Bekâr	37	12	Ön Lisans
K8	Kabin Memuru	Erkek	Bekâr	28	6	Lisans
K9	Kabin Memuru	Erkek	Evli	38	6	Yüksek Lisans
K10	Kabin Memuru	Erkek	Bekâr	26	3	Lisans

Tablo 1’e göre katılımcıların yarısı kabin amiri, diğer yarısı ise kabin memuru olarak görev yapmaktadır. Evli ve bekâr katılımcı sayısının birbirine yakın; çalışanların çoğunun yaş olarak 20 ve 30’lu yaş grubunda ve lisans mezunu olduğu görülmüştür.

Araştırmada veri toplama aracı olarak yüz yüze görüşme (mülakat) yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın soruları oluşturulduktan sonra katılımcılara araştırmacılar tarafından ilk olarak duygusal emek kavramının tanımı yapılmış ve sonra katılımcılardan yaptıkları iş bağlamında “kendileri için duygusal emeğin ne anlama geldiğini ifade etmeleri; duygusal emek kavramını bir metafora (cisim, nesne, hayvan, deyim, söz vb.) benzetmeleri ve niçin bu benzetmeyi yaptıklarını açıklamaları” istenmiştir. Metaforlar karmaşık ve soyut olguların daha kolay bir şekilde açıklanması ve anlaşılabilmesi için kullanılan zihinsel benzetmeler olarak ifade edilebilir. Metafor kavramın ya da olgunun kendisi değil, sembolüdür (Demirbilek, 2021).

Mülakatlar sonrası, elde edilen ses kayıtlarının deşifre edilmesi sonucu ortaya çıkan veriler görüşmelerde alınan notlarla birlikte düzenlenerek içerik analizi yapılmıştır. İçerik analizi nitel araştırmalar için uygun bir analiz yöntemi olarak görülmektedir. İçerik analizi ile görüşmeler ve alınan notlar yazıya dökülmüş, düzenlenmiş ve anlamlı veriler ortaya çıkarılmıştır. Son olarak anlamlı veriler düzenlenmiş ve yorumlanmıştır. Yorumlama yaparken araştırmacının verilerden sonuç çıkarması ve bu çıkarımların önemini vurgulaması zorunludur (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Bu nedenle araştırmacılar ilk kaynak verilerinden elde ettikleri deneyim ile araştırma sonuçlarını yorumlamışlardır.

Araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliğini sağlamak için araştırmanın yöntemi, süreci ve elde edilen sonuçlara nasıl ulaşıldığı ile ilgili yapılan çalışmalar açık ve ayrıntılı bir şekilde belirtilmiş; amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmış; elde edilen veriler ile uzun süre etkileşim sağlamış ve içerik analizi ile ortaya çıkan veriler tarafsız bir şekilde okuyucuya sunulmuştur (Creswell, 2017; Yıldırım ve Şimşek, 2018).



## BULGULAR VE TARTIŞMA

Katılımcıların kabin içindeki görevlerini düşünerek yaptıkları duygusal emek tanımları Tablo 2’de sunulmuştur.

**Tablo 2:** Katılımcıların duygusal emek tanımları

S/N	Duygusal Emeğin Tanımı
K1	İşverenin beklentileri doğrultusunda yolcu ile iyi iletişim, uçuş korkusu olan ile göz teması kurmak, göz hizasında olmak, kalp ve duygu işidir.
K2	Bireysel sorunlarınız ve sosyal yaşantınızı bir kenara bırakarak uçuş sırasında işletmenizin kuralları ve yolcuların memnuniyeti için bir oyun gibi gerekli performansı sergilemektir.
K3	Rutin işlerimiz ve acil durumlarda yolcunun memnun edilmesi, kaygı yönetimi, sosyal kimliğimden farklı davranma (daha konuşkan olma) ve öfke kontrolüdür.
K4	Güleryüz, göz teması, pozitif iletişim, ekip içerisinde iyi iletişim.
K5	Şirketin çıkarlarına uygun olarak, belirli davranış kalıplarında kendi kişiliğimizi geride bırakarak yolcuya olan davranışlarımız.
K6	Yolcu profiline göre farklı iletişim teknikleri ve beden dilini kullanmak. Empati kurmak, duygularına hâkim olmak.
K7	Yolcunun duygularını yolcu bir şey söylemeden anlamak (korku, rahatsızlık, daralma vb.) ve yardımcı olmak.
K8	Duygusal zekâ ile duygusal emek paralellik gösterir. İletişim, duyguları bastırma, duygularını gizleme, profesyonelliğe uygun davranma.
K9	İşi sahiplenmek, olaylara göre davranmak, duygu ve düşünceleri kontrol etmek ve şirket adına istenen davranışları göstermek.
K10	Uçak içinde standart havacılık ve firma kuralları çerçevesinde yolcularla profesyonel ve kendi duygunuzu katmadan iletişim kurmak için çaba sarf etmektir. Yolcunun tavrı ne olursa olsun çalışanın sürekli pozitif davranışlar göstermesidir.

Tablo 2’deki tanımlar incelendiğinde genel olarak katılımcıların duygusal emek açısından yaşanan farklı olaylara farklı duygusal tepkiler verdikleri ancak bu tepkilerini gizlediklerini ya da kurumun istekleri doğrultusunda yönlendirdikleri görülmektedir. Katılımcı ifadelerine göre “güler yüzlü olmak, göz teması sağlamak, etkili iletişim kurmak, duyguları kontrol etmek, olaylara ve durumlara göre davranmak, bireysel sorunları bir kenara bırakmak” duygusal emek konusunda ortak noktalar olarak ön plana çıkan davranışlardır.

Erkek bir katılımcı, duygusal emeği tanımlarken uçak içerisinde karşılaştıkları durumlar ile ilgili şöyle bir paylaşımında bulunmuştur. “Duygusal emek bir yönü ile duygularınıza hâkim olmaktır. Öfkenize hâkim olabilirsiniz ancak sevincinize çok da hâkim olamazsınız. Uçak içerisinde bazen anormal olaylar yaşanır. Orada yolcu genelde bize bakar ne oluyor diye ve siz de panik olursanız yolcuyu sakinleştiremezsiniz. Bu durumda siz hiçbir şey yaşamamış olarak davranırsınız. Bir gün uçuş sırasında uçak aşırı bir şekilde sallandı. Normal insanlar gibi ben de korktum ama bu korkumu göstermedim ve yolculardan sakladım”. Katılımcının ifadeleri duygusal emeğin duygularını gizlemesi ile ortaya çıktığını göstermektedir. Bu yönü ile çalışanın duygularını gizlemesi ya da bastırması duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutuna dikkat çekmektedir. Yüzeysel davranışta kişiler yaşadıkları öfke, kızgınlık, korku, kaygı gibi duygularını karşı tarafa göstermekten ziyade bastırmakta ve diğer kişilere bir şey yokmuş gibi davranmaktadırlar.

Diğer bir erkek katılımcı duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutuna şu cümleleri ile dikkat çekmektedir “Duygusal emek uçuş sırasında doğum yapan ya da kalp krizi geçiren bir yolcuya karşı gösterdiğiniz performanstır. Burada ilk müdahaleyi sizin duygularınıza hâkim olarak ve soğukkanlılıkla gerçekleştirmeniz gerekiyor. Aldığımız eğitimler böyle durumlarda gün yüzüne çıkıyor ve bize büyük katkı sağlıyor. Bu yönü ile de duygusal emek sizi bir “poker face” yapıyor”. Derinlemesine davranışta örgütsel beklentileri karşılamak amacıyla çalışan duygularını değiştirmeye gayret göstermektedir. Bununla birlikte katılımcının “poker face” ifadesi de kendisinin bir aktör gibi rol yaptığını açıkça göstermektedir.

Diğer erkek bir katılımcı “ *Çalışırken ve acil durumlarda prosedürleri uyguluyor ve yolcuyu memnun etmeye çalışıyoruz. Bunları yaparken kendimizden çok şey feragat ediyoruz. Örneğin acil durumlarda biz de korkuyoruz. Ancak korkmuyor gibi davranarak yolcuları sakinleştirmeye çalışıyoruz. İşimizin bir parçası olarak duygularımızı yönetmeye çalışıyor ve prosedürleri düşünüyoruz. Duygularımı yönetememem başkalarının canına mal olabilir. Bunun dışında sinirlendiğim yolcular var. Ama yolcuya göstermiyorum sinirlendiğimi ya da erken uçuşlarda farklı kimliğe bürünerek konuşkan ve sosyal bir kişi gibi davranıyorum*” şeklinde duygusal emeği tanımlamıştır. Katılımcının acil durumlarda ve öfkeli anlarında duygularını bastırması duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunu, sosyal bir kimliğe büründüğünü söylemesi ise duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutunu ortaya koymaktadır.

Duygusal emeğin yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutunun yanı sıra üçüncü bir boyut olan samimi davranış boyutunda çalışanlar kendilerinden beklenen davranışları her zaman rol olarak yapmamakta ve örgütün kendilerinden beklediği duygular ile kendilerinin hissettiği duygular aynı olabilmekte ve hizmet alan kişiye bu duyguları göstermektedirler. Bu kapsamda kadın katılımcılardan bazıları “*duygusal emeği isteyerek sergiliyoruz*”; “*havacılık için duygusal emek olmazsa olmaz*”, “*yatılı seferlerde yolcu ile daha samimi oluyoruz*”; “*samimi, pratik ve soğukkanlı kişiler kabin memurluğu yapabilirler*”; “*genelde yolcuya samimi olduğumuzu gösteririz*” diyerek; erkek bir katılımcı ise “*duygusal emeği hem işim gereği hem de isteyerek sergiliyorum*” diyerek duygusal emeğin samimi davranış boyutuna dikkat çekmişlerdir.

Katılımcıların duygusal emeği benzetmek için kullandıkları metaforlar ve bu metaforlarla duygusal emek arasındaki ilişkileri açıklayan ifadeleri Tablo 3’de sunulmuştur.

**Tablo 3:** Duygusal emek ile ilgili metaforlar

S/N	Metaforlar	Metaforlar ve Duygusal Emek İlişkisi
K1	Ödül	İşimizin bir parçası olan duygusal emek sayesinde sabır, daha iyi iletişim becerileri ve manevi tatmin kazanıyoruz. Bu nedenle duygusal emek bizim için bir ödül gibidir.
K2	Tiyatro Sahnesi	İşinizi yaparken tüm hayatınızı (sosyal, aile) geride bırakarak bir oyuncu gibi işle ilgili rol ve sorumluluklarınızı yerine getirmeniz gerekiyor.
K3	At	Atlar sağlıklı, hisli ve duygusal hayvanlardır. Yük taşır, yarış yapar ama yoruldu demez. Sahibine bir şey olsa başından ayrılmaz. Atın bu özellikleri duygusal emeği çağırırdı.
K4	Sahne	Kabin bir sahne gibidir. Kabinde rolleriniz doktor, hemşire, şefkatli bir anne, itfaiyeci vb. olabilir. Kabin memuru bu sahnede duygusal emek sayesinde bukalemun gibi her şarta uyum sağlamaya çalışır.
K6	Annelik	Duygusal emeği anneliğe benzettim. Çünkü büyüme çağında çocuğunuz yanlış bir şey yapsa da siz duygularınızı bastırıp ona göre davranıyorsunuz.
K7	Poker Face	Duygusal emek poker face gibidir. Çünkü duygu ve düşüncelerinizi karşı tarafın anlamaması için bilinçli olarak yönetmeniz gerekir. Acil durumlarda korkunuzu saklamak, öfke ve sevince hâkim olmak, doğum yapan birine yardım etmek, kalp masajı yapmak bu durumlara örnek olabilir.
K8	Oyunculuk	Kabin bir sahne gibidir. Kabin memurunun yürüyüşü, duruşu ve yolculara davranışı ise bir oyunculuktur. Burada oyunculuk duygusal emeği ifade eder.
K9	Karınca	Küçük görünseler de karıncalar güçlüdür. Tehlikelere ve zorluklara karşı dayanıklıdır. İş koşulları, zaman yönetimi ve proaktif tutum açısından duygusal emek karıncanın davranışlarına benzer.
K10	Zekâ	Zekâ kullandıkça çiçek gibi açılır. Suladıkça, baktıkça yani belirli deneyimleri elde ettikçe açılır, gelişir ve kullanılabilir. Duygusal emek de zekâ gibi zamanla ve deneyimle iyice gelişebilir.
K11	Kapadokya	Kapadokya İç Anadolu’da sıcak insanların yaşadığı ve Türkiye’de turizmin cazibe merkezi olan yerlerden biridir. Turizm sektöründe insanları memnun etmenin ve profesyonelliğin en iyi sergilendiği bir yer olan Kapadokya bu yönüyle müşterilerin memnuniyetine hizmet eden profesyonel bir çalışan davranışı olan duygusal emeği simgeleyebilir.

Tablo 3'teki metaforlar ve katılımcı ifadeleri incelendiğinde birbiriyle ilişkili iki metafor olan “*sahne ve oyunculuk*” metaforlarının ön plana çıktığı görülmektedir. Katılımcıların işyerleri olan kabini sahneye ve duygusal emeği ise oyunculuğa benzetmelerinin nedeni uçuş sırasında iş rolleri ve sorumluluklarının her an değişebileceği ve duruma göre kabin memurlarının acil yardım ekibi, doktor ya da şefkatli bir anne gibi davranmaları gerekliliğinden kaynaklanmaktadır. Erkek bir katılımcı da aynı şekilde “*doktor, anne, acil yardım ekibi olarak görev yaptığımız durumlar oluyor*” diyerek duygusal emeği oyunculuğa benzeten katılımcılar ile aynı yorumları yapmış, ancak duygusal emeği bahsettiği yönleri ile “*poker face*”e benzetmiştir.

“*Ödül*” metaforunu kullanan kadın katılımcı duygusal emeğin kendisine kattığı iletişim becerilerini bir ödül olarak görmektedir. “*At ve karınca*” metaforunu kullanan iki katılımcı ise bu metaforlarda ortak nokta olarak zorluklara karşı dayanıklılığı ön plana çıkarmıştır. “*Karınca*” benzetmesinde erkek katılımcı şu ifadeleri kullanmıştır. “*Duygusal emeği karıncaya benzetirim. Karıncalar küçük görünseler de güçlü ve çalışkan canlılardır. Kendilerinin on katı kadar yük taşıyabilirler. İleriyi öngörebilirler ve bunun içinde kış mevsiminin hazırlığını yazdan yaparlar. İş odaklı, proaktif, dayanıklı olmaları ve zaman yönetimi açısından karıncaların davranışlarının duygusal emeğe benzediğini düşünüyorum*”. Duygusal emeğin karıncaya benzetilmesinin sebeplerinden biri karıncaların güçlü ve çalışkan olmalarından kaynaklanabilir. Benzer şekilde havacılık sektöründe kabin içinde gerçekleştirilen görevlerin yer şartlarındaki görevlere göre daha zor olduğu söylenebilir. Hava basıncına maruz kalma, yetersiz dinlenme, gürültü, uzun uçuşlar gibi faktörler havada görev yapmayı zorlaştırır. Ancak ne kadar zor koşullar altında olsalar da kabin memurları yapmaları gereken standart görevlerinin yanında yolcuları da memnun etmek ve duygusal olarak onlara emek harcamak zorundadırlar. Bu kapsamda söz konusu zor koşullarda kabin memurlarının çalışkan bir şekilde görevlerini yerine getirme sorumlulukları karıncalara benzemektedirler. Ayrıca, karıncaların ileriye dönük proaktif davranışlarıyla kabin memurlarının öngörülerini sayesinde uçuş sırasında oluşabilecek olumsuz durumları önceden fark etmeleri arasında ilişki kurulmuştur.

Duygusal emek için “*at*” metaforunu kullanan erkek katılımcı şu ifadeleri kullanmıştır. “*Duygusal emek deyince at geldi aklıma. Atlar sağlıklı, hisli ve duygusal hayvanlardır. Yeri geliyor bizi taşıyorlar yeri geliyor yük taşıyorlar ve yeri geliyor yarış yapıyorlar. Ancak bunlara rağmen yoruldu yeter artık demiyorlar. Bir gün bir yerde görmüştüm attan düşen biri bayılmıştı ve at başından ayrılmamıştı. Biz de birçok sorumluluk ve işe rağmen duygularımızı kontrol ediyor ve yolculara duygusal emek göstermek için hiç durmaksızın çalışıyoruz*”. Duygusal emeğin ata benzetilmesi, atların sahibine karşı birden fazla sorumluluğunun olmasına rağmen atın sahibine sadık ve duygusal bir canlı olmasından kaynaklanabilir. Kabin memurlarının da bir atınkine benzer sorumlulukları ve özellikleri vardır. Çünkü kabin memurlarının görevlerini yaptığı sırada emniyet ve güvenliği sağlama, kaliteli servis yapma, güler yüzlü olma, empati kurma, zor durumları yönetme gibi sorumluluklarının yanı sıra yolculara karşı duygusal emek gösterme sorumluluğu bulunmaktadır.

“*Anne*” metaforunu kullanan erkek katılımcı “*annenin çocuğuna karşı sergilemiş olduğu sabır, anlayış ve şefkati*” duygusal emek ile ilişkilendirmiştir. Annelerin çocuklarının yaptığı hatalara karşı gösterdiği anlayış ve sabır ile kabin memurlarının bir yolcunun beklenmeyen ya da kaba davranışlarına karşı sergilediği nazik, sabırlı ve anlayışlı davranışları birbirine benzetilebilir. Türbülans sırasında korkan bir yolcuyu sakinleştirmek, çocuklu bir yolcuya yardım etmek, yorgun ve susamış birini önceden fark ederek ihtiyacını gidermek duygusal emek kapsamında kabin memurlarının annelik rolleri olarak görülebilir.

Bir diğer metafor zekâ metaforudur. “*Zekâ*” metaforunu kullanan erkek katılımcı “*bir zekânın gelişme sürecinde olduğu gibi duygusal emeğin de zaman içinde ve deneyim kazanarak geliştirilebileceğini ve daha kolay sergilenebileceğini*” ifade etmiştir. Katılımcılar görüşmeler esnasında mesleğe ilk başladıklarında duygusal emek gösterme konusunda zorlandıklarını ancak bir süre sonra duygusal emek davranışlarının geliştiğini ve bu konuda zorlanmadıklarını ifade etmişlerdir. Bu bağlamda duyguların gizlenmesi, bastırılması ya da örgüt tarafından istenen

duyguların gösterilmesi zekâ gibi zamanla gelişmekte ve geçmişe göre daha kolay sergilenebilmektedir. Son olarak “*Kapadokya*” metaforunu kullanan erkek katılımcı, duygusal emeğin “*müşteri memnuniyetine yönelik profesyonel bir davranış*” olduğunun altını çizmiş ve “*içtenlik ve samimiyetin müşteri açısından önemli olduğunu ve turizmin en önemli yerlerinden biri olan Kapadokya’da samimiyet ve içtenliği bulduğunu*” ifade etmiştir. Kapadokya’da restoran ve otellerde profesyonel bir hizmet aldığını bu yönü ile de havayolu ulaşımında verilen samimi ve içten bir hizmetin profesyonellik açısından Kapadokya’ya benzediğini ifade etmiştir.

## SONUÇ

Günümüz iş dünyasında hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletme sayısı giderek artmakta ve bu işletmelerde maksimum müşteri memnuniyetini sağlayarak örgütsel performansı arttırmak için belirli çalışan davranışları ön plana çıkmaktadır. Söz konusu çalışan davranışlarından biri olan duygusal emek, genellikle hizmet sektörü işletmelerinde müşteri memnuniyetini arttırmak amacıyla örgüt tarafından belirlenen belirli davranış ve duygu kalıplarının çalışanlar tarafından sergilenmesi için gösterilen çabayı ifade etmektedir. Literatür taraması ışığında yapılan bu araştırmada duygusal emek kavramını katılımcıların algısıyla tanımlanması ve metaforlar sayesinde duygusal emeğin farklı yönlerini ortaya konması amaçlanmıştır. Kabin memurları/amirleri üzerinde nitel araştırma yöntemiyle yapılan bu araştırmada elde edilen verilen içerik analizine tabi tutularak değerlendirilmiştir.

Katılımcıların duygusal emek tanımları incelendiğinde güler yüzlü olmak, göz teması sağlamak, etkili iletişim kurmak, duyguları kontrol etmek, duruma göre davranmak ve bireysel sorunları bir kenara bırakmanın duygusal emek konusunda ortak noktalar olarak ön plana çıkan davranışlar olduğu görülmüştür. Duygusal emek için kullanılan metaforlar incelendiğinde ise sahne ve oyunculuk metaforlarının öne çıktığı görülmüştür. Katılımcıların işyerleri olan kabini sahneye ve duygusal emeği ise oyunculuğa benzetmelerinin nedeni, uçuş sırasında kabin memurlarının iş rolleri ve sorumluluklarının her an değişebileceği ve duruma göre acil yardım ekibi, doktor ya da şefkatli bir anne gibi davranmaları gerekliliğinden kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte ödül, at, annelik, poker face, karınca, zekâ ve Kapadokya duygusal emek için kullanılan diğer metaforlardır. Araştırma bulgularının genel olarak ilgili literatür ile (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Chu ve Murmann, 2006) uyumlu olduğu söylenebilir.

Araştırma bulguları kapsamında özellikle hizmet sektörü çalışanları ve yöneticilerine bazı önerilerde bulunulabilir. Duygusal emeğin örgütsel performansı ve kârlılığı arttırdığı bilinen bir gerçektir. Ancak ticari kaygılar nedeniyle sergilenen duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki duygusal uyumsuzluk, stres, tükenmişlik gibi olumsuz etkileri göz ardı edilmemelidir. Aksi takdirde artan müşteri taleplerine duygusal uyum gösteremeyen mutsuz ve tükenmiş çalışanlar, işletme için büyük bir sorun kaynağı haline gelecektir. Bu kapsamda, iş yüküne bağlı olarak yeterli çalışan sayısı bulundurmak ve müşteri ilişkileri ile duygusal emek konusunda çalışanlara sürekli eğitimler ve psikolojik destek vermek çözüm önerileri olabilir.

Araştırmanın nitel araştırma yöntemiyle sınırlı sayıda katılımcı üzerinde yapılması nedeniyle kısıtları bulunabilir. Bu nedenle gelecekte duygusal emek değişkeni farklı değişkenlerle birlikte hizmet sektörünün farklı alanlarında nitel, nicel ve karma araştırma yöntemleriyle çalışılarak bu kısıtlar aşılabılır. Bununla birlikte araştırma sonuçlarının duygusal emek kavramı ve havacılık sektöründe örgütsel davranış ile ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Akoğlan, M. K. & Güçlü, N. (2008). Turizm işletmelerinde duygusal çaba faktörlerinin işe alma sürecinde kullanılması üzerinde bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2), 39- 56.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

- Ay, F. A., Limoncu, G. & Kelekçioglu, L. (2020). Duygusal emek ve psikolojik sermayenin örgütsel sapmaya etkisi: Bir kamu hastanesi örneği. *International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies*, 6(24), 1146-1159.
- Beğenirbaş, M. & Meydan, C. H. (2012). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: Öğretmenler üzerinde bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 159-181.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17- 39.
- Chu, K. H. L. & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6): 1181-1191.
- Chu, K. H. L. (2002). The effects of emotional labor on employee work outcomes. (Unpublished Doctoral Dissertation). Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia.
- Creswell, J. W. (2017). Araştırma deseni nitel, nicel ve karma yöntem yaklaşımları. (Çev. S. B. Demir). 3. Baskı. Ankara: Eğitilen Kitap Yayın Organizasyon.
- Çevik, D. D. (2019). Maskeli balonun iççileri: Bir duygusal emek çalışması, *Turkish Studies*, 14(5), 53-66.
- Demirbilek, N. (2021). Üniversite öğrencilerinin uzaktan öğretime ilişkin metaforik algıları. *E-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 1-15.
- Diefendorff, M. J., Croyle, H. M. & Gosserand, H. R. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Eren, M. Ş. & Yılmaz, E. (2020). Duygusal emek davranışlarının iş sonuçlarına etkisi: Biçimlendirici değişken olarak algılanan örgütsel desteğin rolü. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(14), 219-237.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147-160.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95.-117.
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart. commercialization of human feeling. University of California Press, Berkeley.
- Morris, J. A. & Feldmen D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Robbins, S. P. (2002). Organizational behavior, Tenth Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Sandiford, P. & Seymour, D. (2002). Emotional labour in public houses: Reflections on a pilot study. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 26(1), 54-70.
- Shani, A., Pizam, A., (2009). Work-related depression among hotel employees. *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(4), 446-459.
- Steinberg R. J. & Figart D. M. (1999). Emotional labor since the managed heart. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 8-26.
- Yang, F. H. & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887.
- Yeşil, S. & Mavi, Y. (2018). Duygusal emeğin etkilediği faktörler üzerine bir alan araştırması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 29-44.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2018). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. 11. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, H. & Sazkaya, M. K. (2021). Duygusal emek ile iş stresi ilişkisinin incelenmesi: Kamu çalışanlarına yönelik bir araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 29-50.
- Yürür, S. & Ünlü, A. G. O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(2). 801-104.