



İş Güvencesizliği Algısının Örgütsel Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinde Duygusal Emegın Aracı Rolü: Konaklama İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma (The Mediating Role of Emotional Labor on the Relation Between Job Insecurity Perception and Organizational Alienation: A Study on Hospitality Business Employees)

* Duygu ÖZYILMAZ MİSİCAN^a 

^a Sinop University, Vocational School, Department of Accounting and Tax Department, Sinop/Turkey

Makale Geçmişı

Gönderim Tarihi: 16.11.2022

Kabul Tarihi: 22.12.2022

Anahtar Kelimeler

İş güvencesizliği

Duygusal emek

Örgütsel yabancılaşma

İstihdam edilebilirlik

Öz

Çalışmada, iş güvencesizliği algısının örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal emegın aracı rolü sorgulanmaktadır. Bu sorgulama ile amaçlanan, işgücü piyasasının küreselleşme, esnekleşme, artan işsizlik rakamları ve giderek büyüyen rekabet ortamında, belirsizleşen çalışma koşullarının yarattığı çalışma davranışına ilişkin çıkarımlarda bulunmaktır. Alan araştırması tekniğinin kullanıldığı çalışmada, veri toplama aracı olarak dört bölümden oluşan anket formu kullanılmaktadır. Çalışmanın evrenini, kasti örneklendirme yöntemi ile belirlenen İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmesinin çalışanları oluşturmaktadır. 220 çalışan üzerinde uygulanan anket sonuçlarına göre, iş güvencesizliği algısının istihdam edilebilirliği sağlamak adına duygusal emek davranışını geliştirdiği, duygusal emegın örgütsel yabancılaşma duygularını azalttığı ve duygusal emegın kısmi aracılık etkisi tespit edilmiştir. Duygusal emegın pozitif iş tavrını geliştirdiğini gösteren araştırma sonuçları, literatürde duygusal emege yönelik eleştirilerden farklı bir bakış açısı sunduğu için çalışma özgünlük kazanmaktadır.

Keywords

Job insecurity

Emotional labor

Organizational alienation

Employability

Abstract

In the study, the mediating role of emotional labor in the effect of job insecurity perception on organizational alienation is questioned. The aim of this questioning is to make inferences about the working attitudes created by the uncertain working conditions in the labor market's globalization, flexibility, increasing unemployment figures and growing competition environment. In the study, in which the field research technique is used, a questionnaire consisting of four parts is used as a data collection tool. The universe of the study consists of the employees of the five-star accommodation business operating in Istanbul, determined by the deliberate sampling method. According to the results of the questionnaire applied to 220 employees, it was determined that the perception of job insecurity improves emotional labor behavior in order to ensure employability, emotional labor reduces the feelings of organizational alienation, and the partial mediation effect of emotional labor. The study gains autonomy, as the results of the research showing that emotional labor improves positive work attitude offer a different perspective from the criticisms of emotional labor in the literature.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: d.ozyilmaz@sinop.edu.tr (D. Özyılmaz Misican)

DOI: 10.21325/jotags.2022.1152

GİRİŞ

Bir işte bulunması gereken en temel özelliklerden biri (Probst & Jieng, 2017: s. 84) olarak ifade edilen iş güvencesi, esnekleşme ve kuralsızlaşmanın hızla arttığı çalışma hayatında yerini, iş güvencesizliği algısına bırakmaktadır (Çakır, 2007: s. 119). İş güvencesizliği algısı, çalışanın, işini kaybetme endişesini içermektedir. Temelinde, çalışanın mevcut çalışma koşullarının belirsizliğine ilişkin geliştirdiği duygular yatmaktadır.

Çalışanın örgüt çıkarlarına uygun doğru davranışı sergileyebilmeleri için doğru davranışa güdülenmeleri gerekmektedir. Çalışma hayatının beklediği uygun tutum ve algıyı geliştirebilen çalışanlar, örgüt içinde uygun davranışı sergileyebilirler (Başaran, 2000: s. 21). Bu bakış açısından hareketle işini kaybetmek istemeyen çalışanların, istihdam edilebilirliklerini korumak adına, duygularını kontrol edebilmeleri oldukça önemli olacaktır. İş güvencesizliği algısının belirleyici bir değişken olarak kullanıldığı çalışmada, iş güvencesizliği algısının duygusal emek davranışını geliştireceği düşünülmektedir.

Duygusal emek, çalışanın iş süreçlerinde kendi duygularının bastırarak örgütün belirlediği duyguları sergilemesidir. Duygular üzerinde kontrol sağlayarak profesyonel duyguların sergilenmesi, çalışanın kişiliğinde sorgulamalar yaratabilir. İş güvencesizliği yaşayan çalışanın, işini kaybetmemek adına duygusal emek yönünü güçlendirmeye çalışması, zamanla çalışanı kendi kişiliğinden ve örgütten uzaklaştıran bir girdaba taşıyabilir. Bu süreç, örgütsel yabancılaşmayı ortaya çıkarabilir.

Örgütsel yabancılaşma, çalışanın örgüt içinde kendisini değersiz hissetmeye başlaması, örgütünde uzun vadeli kariyer planlaması yapamaması olarak tanımlanmaktadır. Duygusal emek ve örgütsel yabancılaşma arasında kurulan ilişki, Lewin'in alan teorisine dayandırılmaktadır. Alan teorisine göre, insanlar kendi algılarına uygun yaşam alanları oluşturmakta ve bu alanlara bağlanmaktadır (Öner & Gümüş, 2000). Duygusal emek davranışına yönelen çalışanlar, zamanla kendi değerlerine uygun alandan giderek uzaklaşmaya başladıkları için kendi değerlerine uygun yeni örgütlere geçmeyi isteyebilirler. Ancak, çalışma hayatında artan rekabet, örgütsel değişim rüzgârları, işsizlik rakamları karşısında istihdam edilebilirlik kaygısı, çalışanın kendisine yeni bir alan yaratabilmesini zorlaştırmaktadır.

İstihdam edilebilirlik kaygısı, çalışanın duygusal emek yönünü güçlendirebilir. Bu öneri, örtük yoksulluk modeline dayandırılmaktadır (Sümer vd., 2013: s. 34). Modele göre, çalışma kavramı maddi kazanç sağlayan bir olgu olmaktan öte, çalışanın manevi kazançlarını destekleyen bir olgu olarak görülmektedir. Model, "en kötü iş bile, işsizlikten iyidir" düşüncesine dayanmaktadır (Feather & Bond, 1983). Bu düşüncelerden hareketle, günümüz çalışma hayatının çalışandan beklediği duygusal emek yönü, iş güvencesizliğini baskılayarak, çalışanın örgütsel yabancılaşma duygularını yumuşatacağı öngörülmektedir.

Çalışmada, iş güvencesizliği algısının örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal emeğin aracı etkisi sorgulanmaktadır. Literatürde bu kavramları ele alarak, farklı örgütsel konularla işleyen çalışmalar mevcuttur. Ancak bu çalışma da ilk kez iş güvencesi, duygusal emek ve örgütsel yabancılaşma kavramları bir arada ele alınarak çalışılmaktadır. Çalışmanın temel motivasyonunda, duygusal emeğin uygun dozda kullanıldığında, iş güvencesizliği algısını zayıflatarak, örgütsel yabancılaşma hissini azaltacağı düşüncesi yatmaktadır. Duygusal emeğin çoğu çalışmada örgütsel davranışı olumsuz yönde etkileyen sonuçları olsa da bazı çalışmalarda olumlu sonuçlar yarattığı da görülmektedir. Özellikle duygu yönetimi noktasında çalışanlara denetim yetkisinin verildiği ve çalışanın duygusal

emek davranışını sergileme sıklığının daha düşük olduğu durumların, olumsuz sonuçları azalttığını gösteren çalışmalarda mevcuttur (Köse vd., 2011: s. 471; Morris & Feldman, 1996).

Çalışma hayatının geçirdiği değişimin etkilerini kabul etmek ve değişimin isteklerine cevap verebilmek istihdam edilebilirlik adına oldukça önemli bir kılavuzdur. Bu kılavuzun etkisinde belirsizlik, günümüz istihdam piyasasının en temel parametresi olmuştur. Bu yüzden iş güvencesizliği algısı, çalışanı istihdamı için dinamik tutan bir etki sunmaktadır. Bu dinamik etkinin, çalışanın duygu yönetimi üzerinde yaratacağı çalışma davranışı, işgücü piyasalarının geleceğine ilişkin ipuçlarını barındırmaktadır. Bu düşüncelerden hareketle kavramsal çerçeve ele alındıktan sonra, çalışma yöntem ve bulgularla detaylandırılarak, sonuç kısmında çıkarımlarda bulunulacaktır.

İş Güvencesizliği Algısı ve Duygusal Emek

İş güvencesizliği, çalışanın işini kaybetme ve işsiz kalma korkusudur (Buitendach & De Wittle, 2005: s. 27). Kişisel değerlendirmelere dayalı olup, çalışanın isteği dışında gelişen bir süreçtir (Gaunt & Orly, 2007: s. 342). Çalışanın işinin geleceği ile ilgili beklentisini ve endişelerinin bütünü ifade etmektedir (Klandermans vd., 1991: s. 41). İşsizlik kaygısının yarattığı psikolojik bir sonuçtur (Aytaç & Keser, 2004). Yapılan tanımların ortak noktası, iş güvencesizliğinin öznel bir değerlendirmeye sahip olması ve çalışanın işinin gelecekte devam edip etmeyeceği konusundaki belirsizliğe dair hissettiği karamsarlıktır.

İş güvencesizliğinin, örgütsel tutum ve davranışlara yansıdığı görülmektedir. Örgütsel davranış tavırlarından biri de duygusal emek kavramıdır. Duygusal emek ilk kez Hochschild (1983) tarafından ele alınarak, işin gerektirdiği hislerin yönetilmesi olarak tanımlanmaktadır. Kavramda davranışa odaklanılarak, çalışanın işinin gerektirdiği profesyonel davranışa yönelmesi için duygularının kontrol edilmesi yaklaşımı yatmaktadır. Grandey (2000) ise kavramı, duyguları abartma, bastırma ve rol yapma yoluyla duyguların kontrol edilmesi olarak tanımlanmaktadır. Duyguların düzenlenerek davranışlara yansıtılabilmesidir (Gross, 1998: s. 275). Morris & Feldman (1996: s. 987) ise kavramı, örgütlerin çalışanlarından beklediği bir iş performansı olarak değerlendirmektedir. Çalışanlarının, duygusal emek konusunda gösterdiği çaba ve kontrol süreci olarak ifade etmektedir. Tanımlamaların ortak noktasında kavramın, örgütlerin çalışanları için yarattığı profesyonel iş davranışı olarak değerlendirildiği görülmekle birlikte, çalışanların kendi motivasyonları ile duygularını yönetebilme becerisi olarak tanımlanmaktadır.

Çalışanlar bu süreçte üç duygusal emek boyutu ile davranışlarını şekillendirmektedir. Bu boyutlar; yüzeysel davranış, derinlemesine rol yapma ve samimi davranış boyutlarıdır (Asforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983).

Yüzeysel davranış, çalışanların iş performansları için hissetmedikleri duyguları profesyonel iş davranışlarına dönüştürerek, yüz mimikleri, el kol hareketleri gibi beden dili kullanarak, örgütsel amaç için olması gereken duyguları yaşıyormuş gibi hissettirebilmesidir. Bir diğer duygusal emek boyutu ise, derinlemesine rol yapma davranışdır. Bu boyutta hissedilen duygular ile gösterilen davranış arasında bir uyum vardır (Gelderen vd., 2017). Çalışanlar bu boyutta, örgütlerin beklediği profesyonel iş davranışı için duygularını kendi istekleri ile yöneterek olması gereken duyguyu içselleştirmesi söz konusudur (Diefendorff, vd., 2005). Samimi davranış boyutu, çalışanların işleri gereği göstermek zorunda oldukları davranışları, gerçekten hissederek yapmalarını ifade etmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993). Özellikle, çalışanların kişiliği ile işlerinin örtüştüğü durumlarda sergilendiği ifade edilmektedir (Chu & Murrmann, 2006:, s. 1182).

Küreselleşme süreciyle, neo-liberal politikaların etkisini artırması, devletin işgücü piyasalarındaki gücünü azaltması, kuralsızlaştırma ve esnekleşme içeren çalışma koşulları karşısında artan işsizlik ve rekabetten dolayı çalışanlar iş güvencesi kaygısını daha fazla yaşamaya başlamaktadır. İş güvencesizliği yaşayan çalışanlar, belirsiz bir işgücü piyasası karşısında istihdam edilebilir olmak adına daha fazla örgüt politikalarına bağımlı hale gelmektedir. Örgüt politikalarında ise iş verimliliklerinin daha fazla artması, çalışan verimliliğini ve yaratıcılığını odak noktaya alan kurum kültürünü ortaya çıkarmaktadır (Kart, 2011: s. 218). Çalışanların kişilik özellikleri her ne kadar birbirinden farklılıklar taşısa da örgütün temsil edildiği her alanda, aynı ortak duygu durumunu yansıtan davranışları buluşturan, ortak bir kurum kültürünü doğurmaktadır (Nicotera vd., 2003: s. 2). Ayrıca, çalışma kavramı tanımının değişmeye başlamasıyla, çalışmanın sadece gelir getiren özelliğinden ziyade, çalışana anlam katan, sosyal bağlantılar sağladığı, zamanı yapılandığı özellikleri çalışan için daha kıymetli olmaya başlamıştır (Bora vd., 2012). Günümüzde çalışma kavramı, çalışanların toplumda oynadıkları rollere de anlam katarak (Hopkins, 2005: s. 452) imajlarını güçlendirmektedir. Bu yüzden sahip olunan bir iş, çalışan için daha da önemli hale gelmektedir. Dolayısıyla duygusal emek davranışı daha da ön plana çıkmaktadır.

Literatürde iş güvencesizliği ile duygusal emek arasında genellikle pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir (Özdemir, 2019: s. 185). Özellikle iş güvencesizliğinin yarattığı stres ve kaygının çalışanın iş kalitesini ve örgüt aidiyetini zedelediği vurgulanmaktadır. Ancak, günümüz şartlarında örgütlerin belirlediği kurum kültürüne uygun tutum geliştirebilmek, çalışanların istihdam edilebilirliklerini kuvvetlendirmektedir. Örgütlerin belirlediği kurum imajı dışında yer alan çalışanların işlerini koruyabilmeleri ya da yeni bir işe başlayabilmeleri daha zor olmaktadır. Geline süreçte, çalışanlar sahip olduğu kişisel, bilişsel, psiko-sosyal tüm niteliklerini örgütün kurum imajı ile uyumlaştırması beklenmektedir. Örgütlerin taleplerine göre şekillenen kurum imajında çalışan ve örgütü aynı ortak amaç etrafında birleştirme çabası, yaşanan krizler, işsizlik, rekabet, Covid-19 süreciyle de daha farklı bir değişim rüzgârı yaşayan işgücü piyasasının belirsizliği ile iş güvencesizliği algısı artmaktadır. İş güvencesizliği algısının baskılanması adına, çalışma hayatının değişen koşullarına göre hareket edebilme yetisi, çalışana istihdam gücü sağlamaktadır. Duygusal emek tavrı da istihdam gücü için önemli bir parametre olarak görünmektedir.

Yapılan çalışmalarda çalışanın yaşı, medeni durumu, kıdemi, kişiliği gibi özelliklerden ziyade psikolojik iyi oluşun çalışanın istihdam edilebilirliğinde daha ön plana çıktığı görülmektedir. Psikolojik iyi oluşu yüksek olan çalışanların, olumsuz durumlarda bile pozitif yönlere odaklanarak yaratıcı çözümler geliştirebilmesi (Tugade vd., 2007), duygusal emek tavrını da yansıtabilmektedir. Duygusal emeğin alt boyutlarından herhangi birine göre uyarlanabilecek davranış biçimi, iş güvencesizliği algısının yönetilmesine yardımcı olacaktır. Yapılan bir çalışmada iş güvencesizliği algısının duygusal emeğin derinden rol yapma davranışı üzerinde negatif, yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde ise pozitif yönde etkilediği görülmektedir (Özdemir, 2019). Çalışanların, istihdam edilebilirliğini güçlendirmek adına duygusal emek tavrını geliştirmesi, iş güvencesizliği algısını kontrol ederek pozitif bir iş tavrına dönüştürülebilmesi önemlidir. Dolayısıyla günümüz şartlarında iş güvencesizliği algısı artan çalışanın duygusal emek davranışını daha fazla sergilemesi beklenmektedir. Aktarılanlar ışığında aşağıdaki şu hipotez oluşturulmuştur.

H₁: İş güvencesizliği algısı ile duygusal emek arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

İş Güvencesizliği Algısı ve Örgütsel Yabancılaşma

İş güvencesizliğinin çalışan tutumları üzerinde yarattığı bir başka sonuç, örgütsel yabancılaşmadır. Örgütsel yabancılaşma, çalışanın örgütüne karşı şüphe ve güvensizlik duyarak, örgütteki sosyal yapıyla, kendisini

örtüştüremediği bir çaresizlik yaşayarak örgütten uzaklaşmasını ifade etmektedir. Çalışanın işe ilişkin denetim gücünün azalarak, işine ve kariyerine yönelik beklentilerinin, mevcut durumuyla uyuşmadığını hissettiği hayal kırıklığı olarak tanımlanmaktadır (Abbas vd., 2017: s. 145). Çalışanın yaptığı işi önemsememesi, daha az çaba sarf etmesi ve çalışmaya karşı ilgisiz hissetmesi olarak ifade edilmektedir (Hirschfield & Field, 2000: s. 790). Çalışan, kendisini örgütte değerli görmediğini hissederek, örgütün değer ve tutumlarından uzaklaşarak kendisini yalnız hissetmektedir.

Örgütsel yabancılaşma, örgütsel ve çevresel nedenlerden kaynaklanmaktadır. Örgütün yönetim tarzı, yapısı, iş bölümü, çalışma şartları, hiyerarşik ilişkiler yabancılaşmanın örgütsel nedenlerini oluştururken; ekonomik, teknolojik, politik, hukuki sistemler, sanayileşme yapısı, sosyal ve kültürel yapı ise yabancılaşmanın çevresel nedenlerini oluşturmaktadır (Abbas vd. 2017: s. 152).

Çevresel nedenlerden biri de çalışma koşullarında ki değişimdir. Özellikle Covid 19 süreci ile daha da esnekleşme yönünde hız kazanan çalışma koşulları ile belirsizleşen çalışma hayatındaki iş güvencesizliği algısı, örgütsel yabancılaşmayı tetikleyebilir. İstihdam biçimlerinin yarattığı esnek ve kuralsız uygulamalar, çalışanların işlerine ilişkin örgütsel tutum ve davranışlarını olumsuz etkilemektedir (Belek, 2004). Özellikle iş güvencesinden yoksun olma durumunun, çalışanların örgütlerine aidiyet bağını zayıflattığı ve çalışanların işlerinde geçici olma duygusu yarattığı belirtilmektedir. İş güvencesizliği algısı yaşayan çalışanların, örgütsel yabancılaşma algılarını belirlemeye yönelik yapılan nitel çalışmada, çalışanların işleri ve örgütleri ile aidiyet kuramadıkları ve örgütsel yabancılaşma yaşadıkları belirtilmektedir (Halbesleben & Clark, 2010: s. 536). Alt işveren ve asıl işveren çalışanları arasında yapılan çalışmada da alt işveren çalışanlarında iş güvencesizliği algısının daha fazla olduğu için örgütsel yabancılaşmanın güçsüzlük boyutunu yaşadıkları ifade edilmektedir (Göktürk, 2007: s. 213). Çalışma hayatının belirlediği değerlere uygun olmayan niteliklere sahip çalışanların iş güvencesi algısını daha fazla hissettikleri ve kendisini örgütten uzaklaştırarak, kendisini örgütün bir değeri olarak tanımlamaktansa, geçici bir unsur olarak tanımladıkları görülmektedir.

İş güvencesizliği algısının, örgütsel yabancılaşma ile ilişkisinde işten ayrılma davranışı görülebilir. İş güvencesizliği algısının çalışanda yarattığı işe gitmede isteksizlik, gösterilen çaba ve performansın azalması çalışanın örgütten ayrılması için güçlü duyguları yaratmaktadır. İşinin geleceği için kaygı duyan çalışan, kendisini daha güvencede hissedebileceği bir istihdam olanağı yaratmak isteyebilir. Mevcut çalışma koşullarının hissettirdiği yabancılaşma stresi ile daha farklı bir iş ve örgüt, çalışan için bir tercih seçeneğine dönüşmektedir (Greenhalgh & Rosenblatt, 1984: s. 443). Bu tercih noktasındaki en önemli belirleyici değişken, çalışanın sahip olduğu niteliklerdir (Ashford vd., 1989: s. 808). Çalışan kendisini istihdam edilebilirliği noktasında güçlü hissederse, işten ayrılma davranışını hemen uygulayabilir. Ancak, çalışanın nitelikleri istihdam edilebilirliğinde kendisini güçsüz hissettiriyorsa, mevcut çalışma düzenini korumak isteyecektir. Yapılan çalışmalarda iş güvencesizliği algısından ötürü çalışanların kaçınma tepkisi olarak, işten ayrılma davranışı gösterdikleri belirtilmektedir. İş güvencesizliği algısı, işten ayrılma davranışının yordayıcısı olup, aralarında pozitif yönlü ilişki olduğu vurgulanmaktadır (Davy vd. 1997: s. 343). Dolayısıyla iş güvencesizliği algısı ile tetiklenen örgütsel yabancılaşma hissi, işten ayrılma davranışına sürükleyen temel duyguyu uyandırabilmektedir. Aktarılanlar ışığında aşağıdaki şu hipotez oluşturulmuştur.

H₂: İş güvencesizliği algısı ile örgütsel yabancılaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Duygusal Emek ve Örgütsel Yabancılaşma

Duygusal emek kavramı günümüz örgüt kültürünün en önemli kurum imajı değeri olarak karşımıza çıkmaktadır. Odaklandığı nokta, çalışan duygularının iş süreçlerinin yapılandırılmasında örgütsel hedef ve amaçlar doğrultusunda örgüt tarafından şekillendirilmesi yatmaktadır. Bu yoğun çaba çalışmada, duygusal yorgunluğu tetikleyerek iş tatminsizliği yaşatıp örgütsel yabancılaşmayı ortaya çıkarabileceği belirtilmektedir (Sayers, 2009: s. 71). Çalışanın iş süreçlerinde maskeleyip duygularla hareket zorunluluğu, örgütsel yabancılaşmayı yaratabilecek en temel neden olarak gösterilmektedir. Özellikle duygusal emeğin yüzeysel rol yapma davranışını gösteren çalışanların hissettikleri mutsuzluğun ve iş tatminsizliğinin, örgütsel yabancılaşma tavrını ortaya çıkardığı belirtilmektedir (Grandey, 2000; Tokmak, 2014).

Duygusal emeğin olumsuz yansımaları olduğu kadar, çalışanlarda olumlu duygulara da yol açtığını gösteren çalışmalarda görülmektedir. Duygu kontrolü sağlayarak iş süreçlerinde başarı elde eden çalışanların, iş tatmini yaşadıkları ifade edilmektedir (Kaya & Özhan 2012; Kruml & Geddes, 2000). Çalışanlar, ilk başlarda duygu kontrolünü sağlamada zorluk yaşadıklarını dile getirdiklerinde duygusal emek gösterdikleri iş sonuçlarının başarı ile sonuçlandığını görünce gösterdikleri çabaya değer olduğunu belirtmektedir. Duygusal emeğin bu özelliği, kişisel başarı sağlamada performans artırıcı bir özellik olarak değerlendirilmektedir. Bu başarının sonrasında gelen prim, terfi, takdir edilme gibi olumlu geri dönüşlerinde örgüt aidiyetini artırdığı vurgulanmaktadır (Grandey, 2000). Samimi davranış boyutunu iş süreçlerine yansıtılabilen çalışanların, duygusal emeğin olumsuz sonuçları ile karşılaşmadan kendisini örgütün bir parçası olarak gördükleri ve yabancılaşma hissetmeyecekleri belirtilmektedir (Beğenirbaş & Meydan, 2012; Morris & Feldman, 1996).

Duyguların performansla iç içe geçmesi emeğin sömürülmesi ve ticarileştirilmesi (Chong, 2009: s. 30) başlıklarından tartışılrsa da günümüz gerçeklerini değiştirememektedir. Çalışanın bilişsel, düşünsel, psikolojik bütün alanları ekonomik bir değere dönüştürülerek, işgücü piyasası, kişilik piyasasına dönüştürülmektedir. (Kart, 2011: s. 222). Bu yapı, örgütlerin müşteri memnuniyeti hedefini ön plana alarak, çalışanlarının bu hedef doğrultusunda konuşmasından, giyimine kadar bütün iş süreçlerinde örgütünü temsil etmesini beklemektedir. Bu yüzden aidiyet duygusu oldukça önemlidir. İşe alım mülakatlarında da çalışma hayatının bu özelliklerine uygun adaylar tercih edilmektedir (Graham & Hjorth, 2017: s. 135-136). Örgütler gerek kendi yönetsel süreçlerini gerekse çalışanlarına verdikleri eğitimlerle de çalışanlarını bu yapıya uygun olarak hazırlamaktadır. Özellikle de pazarlama, satış gibi müşterinin duygularına hitap edilen sektörlerde başarının anahtarı, duyguların kontrolünden geçmektedir. Örgütlerde yönetsel süreçlerine örgüt imajını kuvvetlendiren iş süreçlerinde başarılı olan çalışanlarına verdiği olumlu geri dönüşlerle, kazan-kazan anlayışı çalışan üzerindeki duygu kontrolü için sarf ettiği çabanın yükünü hafifletmektedir. Bu sürece uyumlu çalışanların verdiği çaba, bumerang etkisi ile yine kendilerine dönerek istihdamında başarıyı yaratan anahtarı yaratmaktadır. Bu yüzden, duygusal emeği çalışanın nasıl değerlendirdiği ön plana çıkmaktadır. Eğer kendisini sarf ettiği çabanın altında ezilen, emeğini ticarileştirdiğini düşünerek bundan şikayetçi bir yapıyla istihdamını sürdürüyorsa, yaptığı işe ve kendisine yabancılaşarak örgütten uzaklaşacaktır. Ancak, duygu kontrolünü iş süreçlerinde bir performans kriteri olarak görüp, psikolojik iyi oluşunu bu düşünce ile kuran çalışanlar başarıyı yakalayacaklardır. Bu çalışanların iş tatminleri artacağından örgütsel yabancılaşma duyguları azalacaktır. Bu yüzden, günümüz şartlarında duygusal emeğin yönetsel stratejide nasıl kullanıldığı oldukça önemli olmaktadır.

Duygusal emek ve örgütsel yabancılaşma arasında yapılan çalışmalarda, genellikle çalışanların kendi duygularını bastırarak, örgütü ile uyumlaşma çabası, yabancılaşmayı besleyen bir faktör olarak gösterilmektedir (Kart, 2011: s. 225). Ancak duygusal emeğin başarıya ulaştıran iş sonuçları ve işgücü piyasalarının belirsizliği bu etkileri değiştirmektedir. İstihdam edilebilirlik kaygısı, çalışanları sahip olduğu işlere daha da tutunduracak nedenler yaratmaktadır. Dolayısıyla çalışanların duygusal emeği nasıl sergilediği sadece iş tatminleri için değil aynı zamanda istihdam edilebilirliği içinde etki yaratacaktır. Sadece işi yapmak değil, işi başarı ile yapmak önemli hale geldiği için duygusal emeğin sergilendiği türü de etkili olacaktır. Özellikle pandemi sonrasında da bu değişim görülmektedir. Duygusal emeğin samimi davranış boyutunun örgütsel yabancılaşma üzerinde negatif yönde etki yarattığını gösteren çalışmalarda ön plana çıkmaktadır. Samimi davranış boyutunun arttıkça, yabancılaşma düzeyinin azaldığı görülmektedir (Tozoğlu & Uçar, 2022: s. 1937).

Aktarılanlar ışığında aşağıdaki şu hipotez oluşturulmuştur.

H₃: Duygusal emek ile örgütsel yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır.

Duygusal Emeğin Aracı Rolü

Pandemi süreci, ekonomiden, istihdama, eğitime kadar tüm alanlarda dönüşümler başlatan küresel bir milat olarak adlandırılabilir (Özyılmaz Misican, 2021: s. 1). Bu yüzden, duygusal emek kavramı başlığı ile literatürde daha önce yapılan çalışmalarda çıkan sonuçlar, günümüz şartlarında yaşanan dönüşümden etkilenerek değişebilir.

Çalışma hayatının pandemi öncesinde başlayan değişim süreci, salgın ile daha hızlı bir dönüşüm süreci yakalamıştır. Esnekleşen ve dijitalleşen çalışma hayatında, çalışmanın mekân ve zaman sınırın kalkması ile çalışanların bilişsel, fiziksel tüm alanları 7/ 24 ulaşılabilir olmayı gerektirmektedir. Çalışma saatlerinin dışında çıkan alanlarda da örgütün temsil süreci, duygusal emek gibi duygu kontrolünü gerektiren nitelikleri zorunlu kılmaya başlamıştır. Çalışmanın gelir getirici özelliğinden çok, yarattığı toplumsal statü kimliği çalışan için çok daha önemli hale gelmektedir. İşsizlik artışları, R kuşağının ortaya çıkması, işgücünde ayrışma, artan rekabet, işgücünün niteliğinin artması gibi sebeplerle çalışma hayatının geleneksel zemini aşınmaya başlamıştır. Kariyer, ücret, terfi, sendikal güvence gibi çalışma hayatının ana değerlerinin, örgüt tarafından verimlilik odağında, yeni stratejik yönetimlerle farklı uygulanmaya başlaması geleneksel ezberi bozmaktadır. Örgütlerin işe alım süreçlerinde esnek çalışma modelindeki stratejik bakışa uygun ve nitelik düzeyleri yüksek adayları tercih etmesi (Graham & Hjorth, 2017: s. 136) işgücünün çalışma kavramına bakışını esnetmeye başlamıştır.

Salgın sürecinin maliyetler üzerinde yaptığı değişimde, çalışma hayatının esnek bir zemine kaymasında etki sahibidir. Pandemi süreci ile daha çok verime minimum kapasite ile ulaşma felsefesi ile örgütlerin mevcut çalışan sayılarını tekrar değerlendirdikleri görülmektedir (Chen & Sharone, 2020). Bu durumda örgütlerin mevcut çalışan sayılarını ve çalışanlarının niteliklerini daha da önemli hale getirecektir.

İşsizlik ve artan rekabet ise çalışma hayatının yeni trendlerini daha da derinleştiren bir etki yaratmaktadır. İLO Gözlem raporuna göre (2021), işgücünün %38'i işsiz kalma riski altındadır. Küresel boyutta, işgücünde %60 oranında gelir kaybı yaşandığı ve özellikle de kayıt dışı çalışmanın daha da artarak gelir eşitsizliğini büyüttüğü belirtilmektedir. Raporda diğer dikkat çeken yön ise, 2020 yılında 2019 yılına kıyasla, 114 milyon iş kaybının yaşanmasıdır. Çalışma sürelerinin kayıplarının yarısı istihdam kaybından, diğer yarısı ise çalışma saatlerinin azaltılmasından kaynaklanmaktadır. Bu veriler ışığında, çalışanların mevcut istihdam edilebilirliğini sağlaması

oldukça zorlaşmaktadır. Çalışanlar, kendi kişiliklerinden tavizler vererek örgütün beklediği çalışan tipine dönüşmektedir. Dünya ekonomik forumunun işlerin geleceği raporunda da değişime ve sürece entegre olamayan 400 ile 800 milyon arasındaki çalışanın 2030 yılı itibariyle istihdamlarını kaybedeceği vurgulanmaktadır.

Sosyal bilişsel kurama göre çevre, davranış ve düşüncenin etkileşim içerisinde olması nedeniyle, çevresel faktörler düşünceleri değiştirip, yeni davranış biçimlerini şekillendirebilmektedir (Bandura, 1999). Dolayısıyla örgütlerin beklediği duygu kontrolü, çalışma hayatının değişim nedenlerinin yarattığı çevresel faktörlerle çalışanların yeni davranış kalıplarını biçimlendirmektedir. Kubler-Ross değişim modelinin de vurguladığı üzere her değişimde direnç vardır. Ancak zamanla, direnç yerini kabul etme ve entegrasyon davranışına bırakmaktadır (Malone, 2018: s. 14). Duygusal emeğinde özellikle pandemi öncesinde çalışanın, kendisinden ve işinden uzaklaşması, kendisine ve örgüte yabancılaşma hisleri değişerek, duygusal emeğin samimi davranış boyutuna dönüşebilir. Duygusal emeğin olumsuz örgütsel çıktıları, yerini istihdam edilebilirlik perspektifinde çalışanın istihdamını güçlendiren, başarı kazandıran bir araç haline gelebilir. Pandemi sürecinde yapılan bir araştırma bu düşünceleri desteklemektedir. Belirsizlik ve işten çıkarılma korkusunun yarattığı iş güvencesizliği, çalışanların daha hızlı aksiyon sergiledikleri ve daha başarılı oldukları belirtilmektedir. Özellikle de çalışanların iş gerekliliklerini yerine getirdiklerine dair kendine güvenenlerin oranı %74 ile belirtilmektedir (Talend Brand Company, 2020: s. 15). İstihdamda kalma kaygısı, çalışanlarda zorunlu bir uyumlaşma güdüsü yaratmaktadır. Göktepe 'nin çalışmasında (2020) bu etki görünmektedir. İş güvencesi algısı yüksek olan çalışanların, işini kaybetme kaygısı ile duygusal emek davranışına yönelmesi dikkat çekmektedir. Günümüz şartları artık çalışanları profesyonel iş kimliğinde buluşturduğu için duygusal emekte iş süreçlerinde performans unsuru olarak değerlendirilmektedir. Duygusal emek yönü güçlü olan çalışanların, işteki başarıları istihdam edilebilirliklerini güçlendirerek, kendilerine olan güvenlerini artıracaktır. Bu bakış açısı da iş güvencesizliği algısını azaltacaktır. Başarı güdüsü ile örgüt tarafından takdir edilme ise örgüt aidiyetini artırarak örgütsel yabancılaşma hissini azaltacaktır.

Aktarılanlar ışığında aşağıdaki şu hipotez oluşturulmuştur.

H₄: Duygusal emek, iş güvencesizliği ve örgütsel yabancılaşma arasında aracı rol oynar.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın Ölçekleri

Anket formu, beşli likert tipi derecelendirilmesi kullanılarak (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, katılımcıların demografik özelliklerine ait bilgilere, ikinci bölümde duygusal emek ölçeğine, üçüncü bölümde iş güvencesizliği ölçeğine ve son bölümde de örgütsel yabancılaşma ölçeğine yer verilmiştir.

Duygusal Emek ölçeği olarak, Diefendorf vd. (2005), Grandey (2003), Kruml & Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeği çalışmalarını Türkçeye uyarlayan Basım vd. (2012) 'ın ölçeği kullanılmıştır. Duygusal emeğin üç boyutunu ölçen soruların, ilk 7 sorusu yüzeysel rol yapma boyutunu, 8.,9.,10. ve 11. sorular derinden rol yapma boyutunu, 12.,13. ve 14. sorular ise samimi davranış boyutunu ölçmektedir.

İş Güvencesizliği Ölçeği olarak, Ashford vd. tarafından 1989 yılında geliştirilen ve Aslan (2011) tarafından uyarlanan 13 soru ve 2 boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır. Bu boyutlar, algılanan iş tehdidine ilişkin güvencesizlik boyutu ve algılanan işte ilerlemeye yönelik güvencesizlik boyutudur. İlk 10 soru iş tehdidine ilişkin güvencesizlik

boyutu, 11.,12. ve 13. sorular ise işte ilerlemeye yönelik güvencesizlik boyutunu ölçmektedir. Ölçek, çalışanın işini kaybetme riskini ve bu risk karşısında hissettiği algının düzeyini ve iş güvencesizliği karşısındaki çalışanın hissettiği güçsüzlüğü ölçmektedir.

Örgütsel yabancılaşma ölçeği için, Hirschfeld & Field (2000) 'in geliştirdiği ölçeği, Türkçeye uyarlayan Özbek'in (2011) 10 soru ve 3 boyuttan oluşan ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini, İstanbul'da faaliyet gösteren otel zinciri çalışanları oluşturmaktadır. Sektörün uyguladığı bireysel iş sözleşmeleri, performansa dayalı ücret politikaları, esnek çalışma şartları, işe alım süreçlerindeki seçim kriterleri ve personel devir hızları ile sektör, çalışma hayatının geçirdiği değişime dair ip uçları sunmaktadır. Ayrıca müşteri memnuniyetini oldukça önemseyen bu sektörde, çalışmanın başlıklarını irdelemenin uygun olduğu düşünülmektedir.

490 çalışanın bulunduğu işletmede %5 örnekleme hatası ile örneklem sayısının 215 kişi olması yeterliyken, 224 kişiden oluşan bir örnekleme ulaşılmıştır. Veri toplama döneminde 4 anket değerlendirme dışında tutularak, gönüllü onam formu imzalatılmış 220 geçerli ankete ulaşılmıştır. Çalışmanın amacına ulaşmak adına, örnekleme yöntemlerinden (Kasti) örneklendirme yöntemi kullanılmıştır. Evrenin tamamına ulaşılması, zaman ve maddi kısıtlardan dolayı mümkün olmadığından evren sınırlandırılmıştır. Kasti örneklendirme; katılımcıların bilgi, düşünce ve deneyimlerinden, çalışmanın amacı kapsamında bir yargıya ulaşmasını ifade etmektedir (Ural & Kılıç, 2013: s. 43).

Verilerin Analiz Yöntemi

Veriler, istatistik paket programı SPSS 21 ve SPSS 21'e eklenti şeklinde çalıştırılan, Process makrosu ile analiz edilmiştir.

Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği

Ölçeklerin yapısal geçerliliğini ölçmek için Kaise-Meyer-Olkin ve Barlett Küresellik testi yapılarak, faktör analizi uygulanmıştır. KMO oranlarının 0,60'dan büyük olması ve Barlett testlerinin de %1'lik aralıkta anlamlı çıkması ölçeklerin kullanılabilirliğini göstermektedir. Yapılan faktör analizleri sonucunda, duygusal emek ölçeğinin 3 Faktörlü bir yapıda, %60 açıklama oranına sahip olduğu ve KMO analiz sonucu 0,825 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. İş Güvencesizliği ölçeğinin, 2 faktörlü bir yapıda, %55 açıklama oranına sahip olduğu ve KMO analiz sonucu 0,858 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Örgütsel yabancılaşma ölçeğinin ise 3 faktörlü bir yapıda, %56 açıklama oranına sahip ve KMO analiz sonucu 0,893 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir.

Değişkenlere, cronbach alpha testi uygulanarak, güvenilirlik testi yapılmıştır. Değişkenlerin tamamının değeri, eşik değer olarak kabul edilen 0,70 değerinin üzerinde çıkmıştır. Duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik test sonucu cronbach alpha katsayısı 0,88 iş güvencesizliği ölçeğinin cronbach alpha katsayısı 0,79 ve örgütsel yabancılaşma ölçeğinin cronbach alpha katsayısı 0,90 dır.

Tablo 1. Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenilirliği

	KMO and Barlett	Factor Numbers and Total Var. Exp. Rates	Chi-Square	Reliability Results	Bartlett's Test of Sphericity df
Duygusal Emek	,825(p<.01)	3 Factors %60	885,538	$\alpha= 0,88$	37
İş Güvencesizliği	,858(p<.01)	2 Factors %55	411,121	$\alpha= 0,79$	21
Örgütsel Yabancılaşma	,893(p<.01)	3 Factors % 56	1215,070	$\alpha= 0,90$	89

Bulgular

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılanların çoğunluğunu kadın çalışanlar (%52,27) oluşturmaktadır. Yaş dağılımlarına bakıldığında 30 yaş altı katılımcılar %42,72, 30-40 yaş arası katılımcılar %32,72, 40 yaş üstü katılımcılar ise % 24, 56'dır. %59 bekâr çalışanlardan oluşan katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında, %56,81'i üniversite mezun iken, %43,19'u lisansüstü eğitime sahiptir. Katılımcıların sektörde çalışma süreleri yüzdelerine bakıldığında %31,82'si en çok 10-15 yıl aralığında sektör deneyimine sahip oldukları görülmektedir. Kurumda çalışma sürelerine bakıldığında %59,09'unun en çok 5 yıl ve daha altında kıdem süresi görülmektedir. Katılımcıların pozisyonlarına bakıldığında, %50'sinin personel olduğu, %35,45'inin alt düzey yönetici olduğu, % 14,55'inin ise üst düzey yönetici olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	n	%	Sektörde Çalışma Süresi	n	%
Kadın	115	52,27	5 yıl ve altı	40	18,18
Erkek	105	47,73	5-10 yıl	50	22,72
			10-15 yıl	70	31,82
			15 yıl ve üstü	60	27,28
Yaş			Kurumda Çalışma Süresi		
30 yaş altı	94	42,72	5 yıl ve altı	130	59,09
30-40 yaş	72	32,72	5-10 yıl	48	21,82
40 yaş üstü	54	24,56	10-15 yıl	42	19,09
			15 yıl ve üstü	-	
Medeni Durum			Pozisyon		
Evli	90	41	Üst ve Orta Düzey Yönetici	32	14,55
Bekâr	130	59	Alt Düzey Yönetici	78	35,45
Eğitim Durumu			Personel	110	50
Lise	-	-			
Üniversite	125	56,81			
Lisansüstü	95	43,19			

Değişkenlerin Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde iş güvencesizliği algısı, duygusal emek ve örgütsel yabancılaşma davranışlarının demografik özelliklere göre karşılaştırılması sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmektedir. Demografik göstergeler olan cinsiyetin, yaşın, medeni durumunun, eğitim durumunun, sektörde ve kurumda çalışma süresinin ve katılımcıların pozisyonlarının belirlenen değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı, bağımsız örneklerde t testi ve tek faktörlü varyans analizi yöntemleri kullanılarak saptanmaya çalışılmıştır.

Öncelikle değişkenler cinsiyete göre karşılaştırılmıştır. Her üç değişkenin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir ($p>0,05$).

Tablo 3. Değişkenlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Değişken	Cinsiyet	n	\bar{x}	SS	t	p
İş Güvencesizliği Algısı	Kadın	115	3,95	0,695	1,816	0,070
	Erkek	105	3,87	0,743		
Duygusal Emek	Kadın	115	4,05	0,603	1,168	0,243
	Erkek	105	4,00	0,613		
Örgütsel Yabancılaşma	Kadın	115	3,80	0,698	1,814	0,068
	Erkek	105	3,81	0,705		

Değişkenlerin yaşa göre karşılaştırılması yapıldığında, her üç değişkenin yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir ($p>0,05$).

Tablo 4. Değişkenlerin Yaşa Göre Karşılaştırılması

Değişken	Cinsiyet	n	\bar{x}	SS	t	p
İş Güvencesizliği Algısı	30 yaş altı	94	3,91	0,72	0,652	0,660
	30-40 yaş	72	3,95	0,72		
	40 yaş üstü	54	3,89	0,71		
Duygusal Emek	30 yaş altı	94	3,90	0,62	1,573	0,164
	30-40 yaş	72	4,02	0,61		
	40 yaş üstü	54	4,01	0,82		
Örgütsel Yabancılaşma	30 yaş altı	94	3,98	0,69	0,650	0,655
	30-40 yaş	72	3,95	0,62		
	40 yaş üstü	54	4,02	0,62		

Değişkenlerin medeni duruma göre karşılaştırılması yapıldığında, her üç değişkenin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir ($p>0,05$).

Tablo 5. Değişkenlerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Değişken	Medeni Durum	n	\bar{x}	SS	t	p
İş Güvencesizliği Algısı	Evli	90	3,96	0,696	1,435	0,151
	Bekar	130	3,90	0,723		
Duygusal Emek	Evli	90	4,05	0,611	1,015	0,305
	Bekar	130	4,02	0,605		
Örgütsel Yabancılaşma	Evli	90	3,51	0,706	1,424	0,153
	Bekar	130	3,50	0,703		

Değişkenlerin eğitim durumuna göre karşılaştırılması yapıldığında, iş güvencesizliği algısı ve duygusal emek davranışı açısından eğitim durumuna göre farklılık olduğu ($p=0,000<0,05$), örgütsel yabancılaşma davranışı ile anlamlı bir farklılık olmadığı ($p>0,05$) görülmektedir. İş güvencesizliği algısına ilişkin bulgular incelendiğinde, üniversite mezunu katılımcıların iş güvencesizliği algıları ($\bar{x}=4,11$), lisansüstü mezunu katılımcılara göre daha yüksektir. Duygusal emeğe ilişkin bulgular incelendiğinde ise, lisansüstü mezunu katılımcıların duygusal emek davranışı ($\bar{x}=4,11$), üniversite mezunu katılımcılara göre daha yüksektir.

Tablo 6. Değişkenlerin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Değişken	Eğitim	n	\bar{x}	SS	t	p
İş Güvencesizliği Algısı	Üniversite	125	4,11	0,61	5,580	0,000*
	Lisansüstü	95	4,00	0,68		
Duygusal Emek	Üniversite	125	4,04	0,52	7,134	0,000*
	Lisansüstü	95	4,10	0,57		
Örgütsel Yabancılaşma	Üniversite	125	3,97	0,70	1,040	0,382
	Lisansüstü	95	3,91	0,65		

*p<0,05

Değişkenlerin sektörde çalışma süresine göre karşılaştırılması yapıldığında, her üç değişkenin sektörde çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir ($p>0,05$).

Tablo 7. Değişkenlerin Sektörde Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Değişken	Sektörde Çalışma Süresi	n	\bar{x}	SS	t	p
İş Güvencesizliği Algısı	5 yıl ve altı	50	4,00	0,624	0,990	0,392
	5- 10 yıl	70	4,02	0,606		
	10-15 yıl	60	3,97	0,661		
	15 yıl ve üstü	40	4,11	0,603		
Duygusal Emek	5 yıl ve altı	50	3,99	0,705	1,340	0,251
	5- 10 yıl	70	4,01	0,704		
	10-15 yıl	60	4,00	0,725		
	15 yıl ve üstü	40	4,10	0,750		
Örgütsel Yabancılaşma	5 yıl ve altı	50	3,97	0,620	0,985	0,389
	5- 10 yıl	70	3,98	0,603		
	10-15 yıl	60	4,01	0,601		
	15 yıl ve üstü	40	4,00	0,604		

Değişkenlerin kurumda çalışma süresine göre karşılaştırılması yapıldığında, her üç değişkenin kurumda çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir ($p>0,05$).

Tablo 8. Değişkenlerin Kurumda Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Değişken	Kurumda Çalışma Süresi	n	\bar{x}	SS	t	p
İş Güvencesizliği Algısı	5 yıl ve altı	130	4,01	0,620	0,991	0,391
	5- 10 yıl	48	4,00	0,601		
	10-15 yıl	42	3,90	0,608		
	15 yıl ve üstü	-	-	-		
Duygusal Emek	5 yıl ve altı	130	4,01	0,704	1,347	0,254
	5- 10 yıl	48	4,00	0,708		
	10-15 yıl	42	4,02	0,605		
	15 yıl ve üstü	-	-	-		
Örgütsel Yabancılaşma	5 yıl ve altı	130	3,90	0,705	0,992	0,394
	5- 10 yıl	48	3,85	0,741		
	10-15 yıl	42	3,72	0,753		
	15 yıl ve üstü	-	-	-		

Son olarak, değişkenlerin pozisyonlarına göre karşılaştırılması yapıldığında iş güvencesizliği algısı ve duygusal emek değişkeninin, çalışanın pozisyonuna göre anlamlı bir farklılık olduğu ($p=0,000<0,05$), örgütsel yabancılaşma değişkeni ile aralarında anlamlı bir farklılık göstermediği ($p>0,05$) görülmektedir. Üst ve orta düzey yönetici pozisyonunda çalışan katılımcıların, iş güvencesizliği algısı ($\bar{x}=3,90$) ve duygusal emek davranışı ($\bar{x}=4,01$), diğer pozisyonda çalışan katılımcılara göre daha düşüktür.

Tablo 9. Değişkenlerin Pozisyonlarına Göre Karşılaştırılması

Değişken	Pozisyon	n	\bar{x}	SS	t	p
İş Güvencesizliği Algısı	Üst ve orta düzey yönetici	32	3,95	0,677	5,280	0,000*
	Alt düzey yönetici	78	4,00	0,687		
	Personel	110	4,09	0,785		
Duygusal Emek	Üst ve orta düzey yönetici	32	4,10	0,523	4,440	0,000*
	Alt düzey yönetici	78	4,02	0,525		
	Personel	110	4,10	0,645		
Örgütsel Yabancılaşma	Üst ve orta düzey yönetici	32	3,50	0,773	1,331	0,262
	Alt düzey yönetici	78	3,49	0,770		
	Personel	110	3,48	0,775		

*p<0,05

Değişkenler Arası İlişkiler

Değişkenler arasındaki ilişki pearson korelasyon analizi ile ölçülmüştür. İş güvencesizliği ve örgütsel yabancılaşma arasında anlamlı, orta ve pozitif yönlü bir ilişki vardır ($r= 420$; $p= 0,00<0,1$). İş güvencesizliği ve duygusal emek arasında anlamlı, orta dereceli ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir ($r= 440$; $p= 0,00<0,1$). Duygusal emek ve örgütsel yabancılaşma arasında ise anlamlı, orta dereceli ve negatif yönlü bir ilişki gözlemlenmiştir ($r=-0,425$; $p= 0,00<0,1$).

Tablo 10. Değişkenler Arası Korelasyon Sonuçları

		İsgOrt	YbcOrt	DuyOrt
İsgOrt	Pearson Correlation	1	,420**	,440**
	Sig. (2-tailed)		,00	,00
YbcOrt	Pearson Correlation	,420**	1	-,425**
	Sig. (2-tailed)	,00		,00
DuyOrt	Pearson Correlation	,440**	-,425**	1
	Sig. (2-tailed)	,00	,00	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Duygusal Emegin Aracı Etkisi

Duygusal emek davranışı, iş güvencesizliği algısı ve örgütsel yabancılaşma arasında kilit bir noktada olduğu için aracı etkisi sorgulanmadan önce, duygusal emegin alt boyutları analiz edilmek istenmiştir. Duygusal emegin alt boyutlarından olan yüzeysel davranış boyutu ile ilgili puanlarının ortalaması 3,10, derinden rol yapma davranışı ile ilgili puanlarının ortalaması 3,70, samimi davranış boyutunun puan ortalaması ise 3,98'dir. Yüzeysel davranış boyutu ve derinden rol yapma davranışı arasında anlamlı bir fark tespit edilmiş ($p<0,05$) olup, katılımcıların, derinden rol yapma davranış puanları yüzeysel davranış puanlarından daha yüksek düzeydedir. Yüzeysel davranış boyutu ve samimi davranış boyutu arasında da benzer bir durum görülmektedir. Katılımcıların samimi davranış puanları yüzeysel davranış puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Tablo 11. Duygusal Emeğin Alt Boyutları Ortalamaları

	\bar{x}	S.S.		t	p
Yüzeysel Davranış	3,10	0,48			
Derinlemesine rol yapma	3,70	0,54	Yüzeysel davranış-derinlemesine rol yapma	-2,363	0,01
Samimi davranış	3,98	0,65	Yüzeysel davranış-samimi davranış	-2,527	0,01

Duygusal emeğin iş güvencesizliğin örgütsel yabancılaşma üzerinde etkisindeki aracı rolü için Baron ve Kenny'in değişken regresyon analizi kullanılmıştır. Ayrıca Sobel Testi uygulanarak, dolaylı etkinin anlamlılığı dört regresyon eşitliği kullanılarak ölçülmüştür. İlk eşitlikte, örgütsel yabancılaşma (bağımlı değişken) üzerinde iş güvencesizliği algısının etkisi, ikinci eşitlikte duygusal emeğin (aracı değişken) üzerinde iş güvencesizliği algısının etkisine bakılmıştır. Üçüncü eşitlikte, örgütsel yabancılaşmanın, duygusal emek etkisi incelenmiştir. Dördüncü eşitlikte ise, iş güvencesizliği algısı ile aracı değişken duygusal emeğin örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkileri analiz edilmiştir. Sonuçlar, aracı değişken regresyon analizleri ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki anlamlı ilişkinin olduğunu ortaya koyarak öngörülen aracılık ilişkisinin test edilmesini sağlamıştır.

Tablo 12. Regresyon Analizi ve Sobel Test Sonuçları

		β	S.e.	t	p	R ²
DuyE. (Bağ. Değ.)						
Sabit		2,0501	,2047	9,5775	.000	
İşG. (Bağımsız Değ.)	a	-3632	,0562	6,54115	.000	.1760**
ÖrgütYab. (Bağımlı Değ.)						
Sabit		4,4132	,2232	18,3215	.000	
DuyE. (Aracı Değ.)	b	-,2563	,0544	-4,25418	.000	
İşG. (Bağımsız Değ.)	c'	-,2011	,0583	-4,7051	.000	.2402
Sobel Test		Etki		z		
Dolaylı Etki		-.1054		-3,4300		
Doğrudan Etki		Etki	S.E.	LLCI		ULCI
	c'	-,2011	.0491	-,4065		-,1628
		β	S.E.	t	p	R ²
Toplam etki	c	-,3532	.0512	-6,0542	.000	.1832**

** p < .001; n=220 Number of bootstrap samples for bias corrected bootstrap confidence intervals: 5000 Level of confidence for all confidence intervals in output: 99,00

Analiz sonuçlarına göre; ilk aşamada iş güvencesizliği algısının, duygusal emeği olumsuz olarak ($\beta = -0,36$; $R^2 = 0,1654$, $p < ,001$) etkilemektedir. Duygusal emek üzerindeki değişimin %17' si iş güvencesizliği algısı ile açıklanmaktadır. İkinci aşamada, iş güvencesizliği algısının örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisine bakılmıştır. İş güvencesizliği algısının duygusal emek üzerinden, örgütsel yabancılaşmayı negatif ve anlamlı olarak ($\beta = -0,35$; $R^2 = 0,1832$, $p < ,001$) etkilemektedir. Diğer aşamada, iş güvencesizliği algısı ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişki, duygusal emek algısı çekilerek analiz edilmiştir. Duygusal emek değişkeninin çekilmesiyle, iş güvencesizliği algısının örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisi ($\beta = -,20$, $R^2 = 0,2402$, $p < 0,01$) azalmaktadır. İş güvencesizliği algısı duygusal emek değişkeninin çekilmesiyle, örgütsel yabancılaşmayı arttıran bir etki sunmaktadır. Değişkenler arasındaki anlamlılığın değişmesi, kısmi aracılık etkisinin göstermektedir. Etki testini ölçen Sobel Testi

uygulandığında duygusal emek, iş güvencesizliği algısını ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkiyi %10 kadar ($\beta=-,1054$) etkilemektedir.

Analiz sonuçlarına göre;

H₁: İş güvencesizliği algısı ile duygusal emek arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır, hipotezi kabul edilmiştir.

H₂: İş güvencesizliği algısı ile örgütsel yabancılaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır, hipotezi kabul edilmiştir.

H₃: Duygusal emek ile örgütsel yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır, hipotezi kabul edilmiştir.

H₄: Duygusal Emek, iş güvencesizliği ve örgütsel yabancılaşma arasında aracı rol oynar, hipotezi kabul edilmiştir.

Sonuç

Çalışmada; iş güvencesizliği algısının örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinde duygusal emeğin aracı rolü sorgulanmaktadır. Araştırmanın sonuçlarına göre; iş güvencesizliğinin çalışanı istihdamını güçlendirme odağında kamçılayan özelliği dikkat çekmektedir. Bu kamçının gücüyle, iş güvencesizliği algısı örgütsel yabancılaşma yerine duygusal emek davranışına dönüşerek, proaktif iş davranışını geliştirmektedir. Değişkenler arasında anlamlı etkinin ortaya çıkması, iş güvencesizliği ve örgütsel yabancılaşma değişkenleri arasındaki etkinin, duygusal emek üzerinden olduğunu göstermektedir.

Duygusal emek değişkeninin ortalamaları incelendiğinde, çalışanların “çoğunlukla” içlerinden geldiği gibi samimi davranış sergilemeye çabalamaları dikkat çekmektedir. Duygusal emeğin bu tavrı, istihdam edilebilirliğin anahtar unsuru olarak çalışanlarda, performans davranışı olarak gösterilmektedir. Çalışanlar mevcut işlerindeki belirsizlik koşullarına karşı, kendilerine koruma kalkanı olarak, örgütün istediği çalışan kimliğine bürünmeyi tercih ettiğini hissettirmektedir. Literatürde duygusal emeğin daha çok yüzeysel rol yapma davranışı ön plandayken, bu çalışmada samimi davranış alt boyutunun ön plana çıkması, istihdam kaygısı yaşayan çalışanların duygu kontrolünü, istihdam için zorunlu bir unsur olarak görmelerinden kaynaklanabilir. Duygusal emek ve iş güvencesizliği algısı arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki, duygusal emek ve örgütsel yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki söz konusudur. İş güvencesizliği algısı ve örgütsel yabancılaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki görülmektedir. Duygusal emeğin iş güvencesizliği ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkideki etkisi ise oldukça dikkat çekmektedir. Analiz sonuçlarına göre, duygusal emek, iş güvencesizliği algısını ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkiyi %10 kadar ($\beta=-,1054$) etkilemektedir. İş güvencesizliğinin örgütsel yabancılaşma üzerindeki olumsuz etkisi, duygusal emek davranışı gösterilerek azaltılmaktadır. Bu etki, çalışanın hissettiği iş güvencesizliği kaygısının çalışanı örgütten uzaklaştıran bir tavır göstermesinden ziyade performans artırıcı bir özelliği yaratarak, istihdamını güçlendirmek adına duygusal emek davranışına dönüşmektedir. Bu sonuç, çalışanın işsiz kalma endişesini ve bu riske karşı oluşturduğu koruma kalkanını göstermektedir. Duygusal emeğin iş performansını artıran bu özelliği diğer çalışmalarla da paralellik göstermektedir (Boz, 2021; Ünlü & Yürür, 2011).

İş güvencesizliği algısının örgütsel yabancılaşmayı artırdığını ifade eden çalışmalar mevcutken, duygusal emeğin bu etkiyi yumuşatarak etkilemesi oldukça dikkat çekicidir. Literatürde, iş güvencesizliği algısının duygusal emeğin

derinden rol yapma davranışını negatif yönde etkilerken, yüzeysel rol yapma davranışını pozitif yönde etkileyen sonuçlara yer verilmektedir. Ancak, çalışmada duygusal emeğin samimi davranış boyutunun ön planda olması, güvencesiz ve kuralsız çalışma koşullarının çalışanlar üzerinde istihdamlarını güçlendirme hedefiyle içsel kontrol odağı yarattığı görülmektedir. Çalışan bu süreçte, duygularını kontrol etmeye mecbur bırakılmaktadır. Değişkenlerin demografik özelliklere göre karşılaştırılması yapıldığında, sadece iş güvencesizliği ve duygusal emek değişkeninin eğitim ve pozisyona göre farklılaştığı görülmektedir. Üniversite mezunu katılımcılarda iş güvencesizliği algısı yüksekken, lisansüstü mezunu katılımcılarda duygusal emek davranışı daha yüksektir. Üst düzey pozisyona sahip çalışanların iş güvencesizliği algısı ve duygusal emek davranışı, diğer pozisyonlarda çalışan katılımcılara göre daha düşüktür. Çalışanın nitelikleri ve örgütte sahip olduğu konum, çalışma davranışını belirlemektedir. İstihdam edilebilirliklerini güçlendirmek adına, lisansüstü eğitimini tamamlayarak niteliklerini daha da geliştirmek isteyen çalışanların, çalışma hayatının beklediği yönde çalışma tavrı sergilemesi dikkat çekmektedir. Bu katılımcıların, çalışma hayatı beklentilerini daha çok karşıladıkları görülmektedir. Pozisyon derecesinin ise iş güvencesizliği algısını azaltması, çalışanların yetki kullanmasının istihdamlarını daha güçlü hissettirmesinden kaynaklı olabileceğini hissettirmektedir.

Çalışanın duygusal emek çabasının, kendisine yabancılaşma algısından çok, örgütün bir parçası olabilme yönünde etkisi olduğu söylenebilir. Bu süreçte, örgüt tarafından destekleyici ve motive edici bir yönetim tarzının etkisi olduğu düşünülmektedir. Pandemi süreci ile birlikte daha da belirsizleşen ve esnek bir yapıda seyir eden çalışma hayatının yarattığı olumsuz etkilerin, başarılı bir yönetim stratejisi ile çalışanı işine adapte eden tutum ve davranışlar göstermesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Duygusal emek çabası karşısında destekleyici bir örgüt yönetimi, çalışanda aidiyet hissini yaratarak, kontrolün çalışanda olduğu özdenetim hissini geliştirmektedir. Bu durum da çalışanların duygu kontrollerini artırarak başarı ile tamamladıkları iş süreçlerini doğurmaktadır (Brown & Leigh, 1996). Örgüt desteğinin çalışanların iş tatminini artıran sonuçları çalışmalarda da görülmektedir (Cheung & Tang, 2010: s. 330-331; Çekmecelioğlu, 2006). Duygusal emeğin derinlemesine rol yapma boyutunun kişisel başarı hissi yarattığı (Brotheridge & Grandey, 2002), iş performansını artırdığı (Grandey, 2000), işten ayrılma niyetini azalttığı (Chau, vd., 2009) ve işe bağlılığı artıran pozitif etkileri (Öz, 2007) vurgulanmaktadır. Çalışmadaki duygusal emeğin etkileri de benzer çalışmaları desteklemektedir.

Değişkenlere ilişkin çalışmanın bulguları, literatürde tanımlanan sonuçlardan genel olarak farklı ilişkileri vurgulaması, çalışmaya özgünlük sunmaktadır. Değişimin, çalışma hayatı davranışlarını, çalışma hayatının beklediği yönde etkilediği görülmektedir. İstihdam edilebilirlik kaygısının yarattığı pozitif iş tavrı, bir performans göstergesi olarak ortaya çıkmaktadır. Duygusal emeğin, çalışanları başarı ile sonuçlanan iş çıktıklarına ulaştırması, çalışanları mevcut işine ve örgütüne bağlayan bir etki yaratmaktadır. Çalışmanın, duygusal emeğin olumsuz örgütsel çıktıklarına ilişkin yapılan eleştirilerden farklı bir yorum getirmesi, çalışmanın önemini artırmakta ve literatüre katkı sunmaktadır. Ancak, çalışanın kendi kişiliğinden tavizler vererek, kalıplaşmış duyguları hissetmek zorunda bırakılmasının iş performansı olarak dayatılması düşündürücüdür. Zorlaşan işgücü piyasasında örgütlerin, istihdam edilebilirliklerini sağlamak adına çalışanları duygu yönetimi altında rekabet odaklı çalışan tipinde buluşturmaya çalışmaları, işgücünün geleceğine ilişkin endişeleri haklı kılmaktadır. Bu yüzden, iş hukuku kanunlarının, iş güvencesi şartlarını daha korumacı bir yapıya kavuşturarak, çalışma hayatının geçirdiği değişime göre yeniden düzenlenmesi oldukça önemli görülmektedir. İşgücü aleyhine değişen işgücü piyasasında, devletin korumacı rolü oldukça hayattır.

Son olarak; evrenin müşteri memnuniyetini oldukça önemseyen bir sektörü kapsamından dolayı, çalışmanın sonuçlarının genellemesi doğru olmayabilir. Bu, çalışmanın en büyük kısıtı olarak değerlendirilebilir. Bu yüzden; konuyla ilgili yapılacak çalışmalarda farklı sektördeki sonuçların değerlendirmeleri literatürü zenginleştirecektir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Çalışmada Sinop Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu ‘nun 25.05.2022 tarihli ve 2022/57 no’lu yazısı ile etik kurul onayı alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Abbas, A., & Khali, H. H. (2017). The effect of hostile work environment on organizational alienation: The mediation role of the relationship between the leader and followers. *Asian Social Science*, 13(2), 140-158. <https://doi:10.5539/ass.v13n2p140>
- Aslan, K. (2011). *Çalışanlarda İş Güvencesizliği ve İşini Kaybetme Kaygısının İş Verimi ve İş Üretkenliği Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Bilişim Sektöründe Bir Araştırma* [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi]. Maltepe Üniversitesi.
- Ashford, S. J., Lee, C., & Bobko, P. (1989). Content, causes and consequences of job insecurity: a theory-based measure and substantive test. *Academy of Management Journal*, 32(4), 803-829. <https://doi.org/10.2307/256569>
- Ashforth B., & Humphrey R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management*, 18 (1), 88-115.
- Aytaç S., & Keser, A. (2004). İşsizliğin çalışan birey üzerindeki etkisi: işsizlik kaygısı. *İş-Güç, Endüstri İlişkileri ve Kaynakları Dergisi*, 4(2).
- Bandura, A. (1999). Social cognitive theory: an agentic perspective. *Asian Journal of Social Psychology*, 2, 21-41. <https://doi.org/10.1111/1467-839X.00024>
- Başaran, İ. E.(2000). *Örgütsel Davranış*. Umut Yayınevi.
- Belek, İ. (2004). *Esnek Üretim Derin Sömürü* (1. Baskı). NK Yayınları.
- Beğenirbaş, M., & Meydan, C. H. (2012). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: öğretmenler üzerinde bir araştırma. *İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3), 1-24.
- Bora, A., Bora, T., Erdoğan N., & Üstün, İ. (2012). *Boşuna Mı Okuduk* (3. Baskı). İletişim Yayınları.
- Boz, D. (2021). Duygusal emeğin iş ve işletme performansına etkisi. *Uluslararası Afro-Avrasya Araştırmaları Dergisi*, 6(12), 125-138.
- Brotheridge, C., & Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brown, S., & Leigh, T. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort and performance. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 358- 368. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.358>

- Buitendach, Johanna H., & H. De Witte (2005). Job insecurity, extrinsic and intrinsic job satisfaction and affective organisational commitment of maintenance workers in a parastatal. *South African Journal of Business Management*, 36(2), 27-37.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., & Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1151–1163.
- Chen, V. T., & Sharone, O. (2020, 10 Temmuz). The second phase of unemployment will be harsher the atlantic. <https://www.theatlantic.com/ideas/archive/2020/04/americas-compassion-for-the-unemployed-wont-last/610243/>
- Cheung, F., & Tang, C.S.K. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323–339. <https://doi.org/10.1111/j.1758-0854.2010.01037.x>
- Chong, P. (2009). Servitude with a smile: a re-examination of emotional labour. *A Canadian Journal of Work and Society*, 14, 177-185. <https://doi.org/10.25071/1705-1436.69>
- Chu, K. H., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Çakır, Ö. (2007). İşini kaybetme kaygısı: iş güvencesizliği. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1(12), 117-140.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: bir araştırma. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 153-168.
- Davy, J. A., Kinicki, A. J., & Scheck, C. L. (1997). A test of job security's direct and mediated effects on withdrawal cognitions. *Journal of Organizational Behavior*, 18(4), 323–349.
- Diefendorff, J., Croyle, M., & Gosserand, R.H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Feather, N. T., & Bond, M. J. (1983). Time structure and purposeful activity among employed and unemployed university graduates. *Journal of Occupational Psychology*, 56(3), 241-254. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1983.tb00131.x>
- Gaunt, R., & Orly, B. (2007). Job insecurity, stress and gender: the moderating role of gender ideology. *Community, Work and Family*, 10(3), 341-355. <https://doi.org/10.1080/13668800701456336>
- Geçtan, E. (2003). *Psikodinamik Psikiyatri ve Normaldışı Davranışlar*. Metis Yayınları.
- Gelderen, B. R. V., Konijn, E. A., & Bakker A. B. (2017). Emotional labor among police officers: a diary study relating strain, emotional labor, and service performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(6), 852-879.
- Göktürk, M. (2007). Sosyo-psikolojik sorunlar çerçevesinde bilgi teknolojileri ve yeni çalışma biçimleri. *Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(9), 207-220.

- Graham, M., & Hjorth, I. (2017). Digital labour and development : impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *European Review of Labour and Research*, 2, 3(2), 135–162. <https://doi.org/10.1177/1024258916687250>
- 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.
- Grandey, A. A. (2003). When the show must go on: surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peerrated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: toward conceptual clarity, *Academy of Management Review*, 9(3), 438–448. <https://doi.org/10.2307/258284>
- Gross, J. (1998). The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271>
- Göktepe, E., A. (2020, 10 Eylül). Determining the effect of job insecurity perception on emotional labor: a case study. https://www.researchgate.net/publication/342438914_DETERMINING_THE_EFFECT_OF_JOB_INSECURITY_PERCEPTION_ON_EMOTIONAL_LABOR_A_CASE_STUDY
- Halbesleben, J. R. B., & Clark, K. (2010). The experience of alienation among temporary workers in high-skill jobs: a qualitative analysis of temporary firefighters. *Journal of Managerial Issues*, 22(4), 531-545.
- Hirschfeld, R. R., & Feild, H. S. (2000). Work centrality and work alienation: distinct aspects of a general commitment to work. *Journal of Organizational Behavior*, 21(7), 789-800. [https://doi.org/10.1002/1099-1379\(200011\)21:7<789::AID-JOB59>3.0.CO;2-W](https://doi.org/10.1002/1099-1379(200011)21:7<789::AID-JOB59>3.0.CO;2-W)
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hopkins, K. (2005). *Supervisor Support and Work-Life Integration: A Social Identity Perspective*. İçinde E. Kossek & S. J. Lambert (Eds.). *Work and Life Integration, Organizational Cultural and Individual Perspectives* (ss. 445-467). Lawrence Erlbaum Associates.
- International Labour Organization (ILO) Gözlem (2021, 10 Temmuz). Covid-19 ve çalışma yaşamı, güncellenmiş tahminler ve analizi. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-ankara/documents/briefingnote/wcms_769693.pdf.
- Kart, E. (2011). Bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi. *Çalışma ve Toplum*, 0(30), 215-230.
- Kaya, U., & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2),109-130.
- Kinnunen, U., Mäkikangas, A., Mauno, S., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2014). Development of perceived job insecurity across two years: associations with antecedents and employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(2), 243–258. <https://doi.org/10.1037/a0035835>
- Klandermans, B., & Van Vuuren, T. (2010). Job insecurity: introduction ropean. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 1(2), 145-153. <https://doi.org/10.1080/135943299398294>

- Klandermans, B., Van Vuuren, T., & Jacobson, D. (1991). *Employees and Job Insecurity*. İçinde H. Jacobson, B. Klendermans & T.V.Vuuren (Eds.). Job Insecurity with Jobs at Risk (ss. 40-64). Sage Publications.
- Kruml, S.M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensins of emotional labor: the heart of hoschschild's work. *Management Comunication Quarterly*, 14, 8-49.
- Köse, S., Oral, L., & Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının iş görenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 12 (2), 165-185.
- Malone, E., D. (2018). The kubler ross change curve and the flipped classroom: moving students past the pit of despair. *Education in The Health Professions*, 1(2), 36-40.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Nicotera, A. M., Clinscales, M. J. & Walker, F. R. (2003). Understanding organizations through culture and structure, relational and other lessons from the african-american organization. Lawrence Erlbaum Associates.
- Öner, U., & Gümüş, A. (2000). Kurt Lewin ve alan kuramı: Lewin'in çocuk psikolojisi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 33(1), 9-27.
- Öz, E. Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. Beta Yayınları.
- Özbek, M., F. (2011). Örgüt içerisindeki güven ve işe yabancılaşma ilişkisinde örgüte uyum sağlamanın aracı rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 231-248.
- Özdemir, Ş. (2019). Çalışanların iş güvencesizliğinin duygusal emek ve iç girişimcilik üzerine etkisi. *Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 185-196.
- Özler, N.D., & Dirican, M., (2014). Örgütlerde yabancılaşma ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39, 291-310.
- Özyılmaz Misican, D. (2021). *Pandemi Sürecinde Çalışma Kavramının Değişen Anlamı*. İçinde Ö. Demir (Eds.). Covid 19 ve sosyal politika: pandemi sürecinde yaşanan sosyo-politik sorunlar (ss. 1-52). Ekin Kitapevi.
- Probst, T. M., & Jiang, L. (2017). European flexicurity policies: multilevel effects on employee psychosocial reactions to job insecurity. *Safety Science*, 100(Part A), 83-90. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.03.010>
- Sayers, S. (2009). *Marksizm ve İnsan Doğası*. Yordam Kitap.
- Sümer, N., Solak, N. & Harma, M. (2013). *İşsiz yaşam*. Koç Üniversitesi Yayınları.
- Talend Brand Companty (2021, 7 Temmuz). Covid 19 pandemisi ve Türkiye'de çalışanlar üzerine motivasyonel etki araştırması. https://www.talentbrandcompany.com/Pandemi_Etkisi_Arastirmasi_Mart_2020_TBC.pdf.
- Tokmak, İ. (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3),134-156.
- Tozoğlu, B. & Uçar, Ö. (2022). Duygusal emek ve örgütsel sinizmin işe yabancılaşma üzerine etkisi: kuşadası'nda faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 10 (3), 1937-1961. <https://doi.org/10.21325/jotags.2022.1075>

- Tugade, M. M., Fredrickson, B. L., & Feldman-Barrett, L. (2004). Psychological resilience and positive emotional granularity: examining the benefits of positive emotions on coping and health. *Journal of Personality*, 72(6), 1161-1190. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2004.00294.x>
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss Ile Veri Analizi*. Detay Yayıncılık.
- Ünlü, O., & Yürür, S. (2015). Duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/ bağlamsal performans ilişkisi: Yalova'da hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 0(37), 183-207.
- Wilkins, A. L., & Ouchi, W. G. (1983). Efficient cultures: exploring the relationship between culture and organizational performance. *Administrative Science Quarterly*, 28(3), 468-481.

The Mediating Role Of Emotional Labor On The Relation Between Job Insecurity Perception And Organizational Alienation: A Study on Hospitality Business Employees

Duygu ÖZYILMAZ MİSİCAN

Sinop University, Vocational School, Sinop/Turkey

Extended Summary

In the study, the mediating role of emotional labor in the effect of job insecurity perception on organizational alienation is questioned. The aim of this questioning is to make inferences about the working behaviors created by today's working life dynamics. Globalization, flexibility, unemployment, increasing competition, insecure working conditions and especially the blurred line of working life after the pandemic creates a perception of job insecurity in the workforce. In the working life, where employment is increasingly difficult, the workforce has to fight new dynamics. The job performance of the employee in this war is very important. Therefore, it is imperative for the employee to exhibit behaviors in accordance with the expectations of the organization and the image of the organization. Whether the emotional labor effort of the employee will lead to organizational alienation or job performance will provide important clues to define employment anxiety.

For this purpose, a questionnaire consisting of 4 parts was applied by using the field research method in a five-star accommodation business operating in Istanbul, which was determined by the deliberate sampling method. According to the survey enclosures applied to 220 employees, it was determined that the perception of job insecurity improves the emotional labor behavior to the detriment of the employability of the employee. In addition, it has been determined that the perception of job insecurity reduces the feelings of organizational alienation of emotional labor and the partial mediation effect of emotional labor. The emergence of a significant effect between the variables shows that the effect between the variables of job insecurity and organizational alienation is through emotional labor.

In the study, it is noteworthy that the sincere behavior is one of the sub-dimensions of emotional labor. Employees prefer to assume the working identity desired by the organization in order to strengthen their employment in uncertain and increasingly difficult working conditions. This preference closes the aspect of job insecurity that opens the door to organizational alienation. While the superficial role-playing behavior of emotional labor is more prominent in the literature, the fact that the sincere behavior sub-dimension comes to the fore in this study may be due to the fact that employees who having employment anxiety see emotional control as a condition of employment.

In the study, it is seen that as the perception of job insecurity increases, the emotional labor behavior of the employees also increases. Therefore, there is a positive and significant relationship between the perception of job insecurity and emotional labor, and a negative and significant relationship between emotional labor and alienation. It is seen that the negative effects of the perception of job insecurity on organizational alienation are softened by the emotional labor variable. Emotional labor affects the relationship between the perception of job insecurity and organizational alienation by 10% ($\beta = -.1054$). The effect of job insecurity that creates job performance rather than alienating the employee from the organization is quite remarkable. The negative effect of job insecurity on organizational alienation is reduced by demonstrating emotional labor behavior. This result shows the employee's concern about being unemployed and the shield of protection against this risk. This feature of emotional labor, which increases work performance, is in parallel with other studies (Boz, 2021; Ünlü & Yürür, 2011).

While there are studies stating that the perception of job insecurity increases organizational alienation, it is quite remarkable that emotional labor affects this effect by softening it. In the literature, while the perception of job insecurity negatively affects the deep acting behavior of emotional labor, the results that positively affect the superficial acting behavior are included. However, in the study, it is seen that the sincere behavior dimension of emotional labor is at the forefront, and the insecure and unruly working conditions create an internal locus of control on the employees with the aim of strengthening their employment. Employees are forced to control their emotions due to employment concerns. When comparing the variables in terms of demographics, it is seen that only the perception sense of job insecurity and emotional labor variable seem to become different according to education and position. Participants who have university graduates have higher perception of job insecurity than in graduate students. Emotional labor behavior is also higher in graduate of master degree participants. The perception of job insecurity and emotional labor effort of those working in senior positions are lower than those working in other positions. It makes one think that the power of authority given to the employees by the degree of the position makes the employees feel more powerful in their employment.

As the Kublerross change model emphasizes, there is resistance in every change. But over time, resistance gives way to acceptance and integration behavior. The effects of change soften the negative employee attitudes towards emotional labor. The supportive attitude that organizations show towards their employees, who can put themselves under the guise of the organization under increasingly difficult working conditions, creates a very key point. At this point, it seems very important for organizations to develop effective leadership strategies and use managerial practices that support their employees in this period when working conditions are changing.

It can be said that the sense of success and appreciation felt by the employee who successfully completes work processes by exhibiting emotional labor behavior reduces organizational alienation. This effect is also supported by the social exchange theory. With the appreciation received from the organization in the face of the efforts of the employees, they can exhibit even more proactive behavior in favor of the organization. In this process, the effect of the supportive and motivating management style of the organization is undeniable. In this process, the effect of the supportive and motivating management style of the organization is undeniable.

It reveals that the negative effects of working life, which has become more uncertain and flexible with the pandemic process, must show attitudes and behaviors that adapt the employee to his work with a successful management strategy. In the face of emotional labor effort, a supportive organizational management creates a sense of belonging in the employee and develops the sense of self-control where the control is in the employee. This situation increases the emotional control of the employees and gives rise to the business processes that they successfully complete (Brown & Leigh, 1996).

The fact that the findings of the study on the variables are generally different from the results described in the literature adds autonomy to the study. It is seen that the change affects working life behaviors in the way that working life expects. Employability anxiety emerges as a performance indicator by creating a positive job attitude. The fact that the study brings a different interpretation of the negative organizational outcomes of emotional labor than the criticisms increases the importance of the study. However, it is thought-provoking that the employee is forced to feel stereotyped emotions by making concessions from his/her own personality as a job performance. This inference

justifies concerns about the future of the workforce. Therefore, it is vital for the labor market that labor law laws make job security conditions more protective.

Ek-1: Etik Kurul İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 09.06.2022-104414



T.C.
SINOP ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Genel Sekreterlik

Sayı :E-57452775-050.01.04-104414
Konu : İnsan Araştırmaları Etik Kurul Kararı

09.06.2022

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Duygu ÖZYILMAZ MİSİCAN

Üniversitemiz İnsan Araştırmaları Etik Kurulunca alınan 25.05.2022 tarihli ve 2022/57 no'lu Kararın bir örneği yazımız ekinde gönderilmektedir.
Bilgilerini ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Cem Cüneyt ERSANLI
Rektör Yardımcısı

Ek:İnsan Arş. Etik Kurulu 2022_057 Sayılı Karar (2 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BS5BP11SAS Pin Kodu :31372

Belge Takip Adresi : <https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5743&eD=BS5BP11SAS&eS=104414>

Adres:Korucuk Mah. Üniversite Cad. 15 Temmuz Yerleşkesi Rektörlük Binası No:21B 57010 Merkez / SINOP

Telefon:(0 368) 271 57 68 Faks:(0 368) 271 57 70
e-Posta:gensek@sinop.edu.tr Web: www.sinop.edu.tr
Kep Adresi: sinopuniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Mehmet ÇAY
Unvanı: Bilgisayar İşletmeni

Tel No: 1207



Bu belge, güvenli elektronik İmza ile imzalanmıştır.