



Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizmin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma** (The Effect of Emotional Labor and Organizational Cynicism on Work Alienation: A Study on Four and Five Star Hotel Business Employees Operating in Kuşadası)

Burcu TOZOĞLU^a , * Ömür UÇAR^b 

^a Giresun University, Institute of Social Sciences, Department of Ecotourism, Giresun/Turkey

^b Giresun University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Giresun/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:04.07.2022

Kabul Tarihi:08.08.2022

Anahtar Kelimeler

Duygusal emek
Örgütsel sinizm
İşe yabancılaşma

Öz

Bu araştırmanın amacı, otel çalışanlarının sergiledikleri duygusal emek ve örgütsel sinizm davranışlarının işe yabancılaşma algıları üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırmanın evrenini Kuşadası'nda faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada kolayda örneklem yöntemi kullanılarak 500 otel çalışanı ile yüz yüze anket yapılmış 448 tanesi araştırma için kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde, Doğrulayıcı Faktör Analizi, T- Testi, Tek Yönlü Anova, Pearson Korelasyon, Çoklu ve Basit Regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda, duygusal emeğin sadece samimi davranış boyutunun işe yabancılaşma üzerinde düşük düzeyde negatif yönde ve anlamlı bir etkisi olduğu, çalışanların samimi davranış gösterme düzeyi arttıkça işe yabancılaşma düzeyinin azaldığı görülmüştür. Örgütsel sinizmin işe yabancılaşma üzerine etkisi incelendiğinde ise, örgütsel sinizm ve alt boyutları olan bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutun işe yabancılaşma üzerinde orta düzeyde pozitif yönde ve anlamlı bir etkisi olduğu, otel çalışanlarının örgütsel sinizm düzeyleri arttıkça işe yabancılaşma düzeylerinin de arttığı görülmüştür.

Keywords

Emotional labor
Organizational cynicism
Work alienation

Abstract

The aim of this research is to examine the effect of emotional labor and organizational cynicism behaviors exhibited by hotel employees on their perceptions of work alienation. The universe of the research consists of employees of four and five-star hotels operating in Kuşadası. Questionnaire technique was used as data collection tool. In the research, a face-to-face survey was conducted with 500 hotel employees using the convenience sampling method, and 448 of them were used for the research. In the evaluation of the data, Confirmatory Factor Analysis, T-Test, One Way Anova, Pearson Correlation, Multiple and Simple Regression analysis were used. As a result of the research, it has been seen that only the sincere behavior dimension of emotional labor has a low negative and significant effect on work alienation, and as the level of sincere behavior of the employees increases, the level of work alienation decreases. When the effect of organizational cynicism on work alienation is examined, it is seen that organizational cynicism and its sub-dimensions, cognitive, affective and behavioral dimensions, have a moderately positive and significant effect on work alienation, and as the organizational cynicism levels of hotel employees increase, their level of work alienation also increases.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: omur.ucar@giresun.edu.tr (Ö. Uçar)

DOI: 10.21325/jotags.2022.1075

**Bu çalışma, Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ekoturizm Rehberliği ABD Dr. Öğretim Üyesi Ömür UÇAR danışmanlığında hazırlanan "Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizmin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma" (2022) başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

GİRİŞ

Yıllar içinde büyüyen ve gelişen turizm sektörü hem ülke ekonomisine hem de otel işletmelerine ekonomik açıdan önemli faydalar sağlamaktadır. Turizm sektöründe süreklilik gösteren rekabet anlayışının etkisiyle müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi giderek önem kazanmış, aynı zamanda otel işletmelerinin tercih edilmesinde belirleyici olmuştur (Tokmak, 2014: s. 135). Bu sebeple otel işletmeleri her koşulda kendi beklenti ve amaçlarına uygun davranabilecek çalışanlarla çalışmak istemişlerdir (Karakaş, 2017: s. 81). Çalışanların müşteriye karşı tutum ve davranışları otel işletmelerinin müşteriler tarafından tekrar tercih edilmesinde önemli rol oynamaktadır (Keleş & Tuna, 2018: s. 129). Çünkü turizm sektörünün önemli bir parçası olan çalışanların tutum ve davranışları otel işletmelerinin başarısını etkilemektedir (Arslan, 2016: s.1). Otel işletmelerinde müşteri ile sürekli iletişim halinde olan çalışanlardan beklenen, müşterilere karşı davranışlarında kontrollü olmaları ve örgüt isteklerine uygun davranışlarda bulunarak müşteri memnuniyetini sağlamalarıdır (Ercan, 2019: s. 1). Bu araştırmada son yıllarda örgütsel davranış alanında ilgi çekmeye başlamış olan duygusal emek, örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma kavramları ele alınmıştır. Duygusal emek çalışanların gerçek duygularını gizleyerek örgüt kuralları dahilinde davranışlarını düzenlemesi olarak ifade edilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993: s. 90). Örgütsel sinizm, çalışanların örgüte karşı hissetmiş olduğu olumsuz duygu durumları ve eleştiriler olarak ifade edilmektedir (Andersson, 1996: s. 1398). İşe yabancılaşma ise, çalışanların işinde yaşadığı olumsuzlukların etkisiyle işe karşı soğuması ve ilgisini kaybetmesi olarak ifade edilmektedir (Elma, 2003: s. 16). Turizm sektöründe çalışanların iş yoğunluğu, çalışma saatleri, aldığı ücret ve daha birçok faktör göz önünde bulundurulduğunda örgütten beklenti ve isteklerinin karşılanmaması örgüte karşı olumsuz duygular hissetmesine neden olmakta ve bu durum davranışlarına yansıtılabilmektedir (Yıldırım & Acar, 2018: s. 277; Korkmaz & Ünüvar, 2019: s. 445). Çalışanların örgüt başarısını olumsuz yönde etkileyen duygu ve davranışlarının araştırılması örgütlerin verimliliğine katkı sağlayabilir. Bu sebeple otel çalışanlarının duygusal emek ve örgütsel sinizm düzeylerinin işe yabancılaşma üzerine etkisi incelenmiştir.

Duygusal Emek

Örgütün ve işin gerektirdiği kuralların duygulara yansıtılarak müşterilere aktarılması olarak tanımlanan (Grandey, 2000: s.95) duygusal emek kavramı, birçok araştırmacı tarafından ele alınan bir örgütsel dinamiktir (Morris & Feldman, 1996: s.986; Kaya & Serçeoğlu, 2013: s.315; Eroğlu, 2014: s.147; Oğuz & Özkul 2016: s.132). Duygusal emek kavramının ilk kez 1983 yılında Hochschild tarafından literatüre kazandırıldığı yönünde fikir birliği bulunmaktadır (Fisher & Ashkanasy, 2000: s.3; Humphrey, Pollack & Hawver, 2008: s.152). Hochschild (1983: s.7) müşterilerin memnuniyetlerini arttırmak için sunulan hizmetle beraber duygu yönetiminin sağlanmasının gerekli olduğunu ve duyguların ticari bir değeri olduğunu vurgulamış, duyguların kontrolünün sağlanmasında belirli kurallara uyulması gerektiğini belirtmiştir. Çünkü müşterilerle iletişimin yoğun olduğu turizm sektörü gibi sektörlerde müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesinin sağlanabilmesi duygusal emeğin önemini de beraberinde getirmiştir (Basım & Beğenirbaş, 2012: s.77). Yoğun çalışma ortamlarının çalışanlar üzerinde yarattığı gerginliğe rağmen, çalışanların müşterilere karşı davranışlarında işin gerektirdiği davranış kurallarına uyarak yardımsever, sevecen ve kibar olmaları duygusal emeğin ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Pala, Timur & Tepeci, 2018: s.8). Çalışanların duygularını yönetebilmesinde yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olmak üzere üç tür duygusal davranış bulunmaktadır (Ashforth & Humphrey ise, 1993: s.94). Yüzeysel davranış,

çalışanların hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi sadece yüz ifadeleri ve beden hareketlerinde değişiklikler yaparak müşteri ile iletişim kurması olarak ifade edilmektedir (Chu & Murrman, 2006: s.1182). Derin davranış, çalışanların işi gereği yönetmesi gereken duygularını kendi duyguları ile uyumlu hale getirerek gerçekte hissediyormuş gibi içselleştirmesi ve duygularını kontrol altına alması olarak ifade edilmektedir (Kim, 2008: s.152). Samimi davranış ise, çalışanların yapmış oldukları işte kurallara uymak zorunda kalmadan içlerinden geldiği gibi duygularını müşteriye yansıtması olarak tanımlanmaktadır (Totterdell & Holman, 2003: s.57). Çalışanların duygularını örgüt kuralları içerisinde şekillendirmesi ve yönlendirmesinin bazı olumlu veya olumsuz durumları da beraberinde getirdiği yapılan araştırmalarda vurgulanmıştır (Morris & Feldman, 1996: s.1001; Wharton, 1999: s.18; Kazımlı, 2020: s.35). Duygusal emeğin olumlu sonuçları incelendiğinde; müşteri memnuniyeti (Kurt, 2013: s.16), hizmet kalitesi (Demirel & Eren, 2015), öz yeterlilik (Eroğlu, 2010), finansal kazanç (Kart, 2011) ve iş tatminini (Rafaeli & Sutton, 1987) arttırdığı görülmüştür. Duygusal emeğin olumsuz sonuçları incelendiğinde ise tükenmişliğe (Altan & Özpehlivan, 2019), duygusal uyumsuzluğa (Ashfort & Humphrey, 1993) işten ayrılma niyetine (Öz, 2007), iş tatminsizliğine (Morris & Feldman, 1996) ve işe yabancılaşmaya (Michaels, Cron, Dubinsky & Joachimsthaler, 1988) neden olduğu görülmüştür.

Örgütsel Sinizm

Örgütsel sinizm kavramı, kişinin görev yaptığı örgüte karşı güdülerinin etkisiyle alaycı bir tutum takınarak, örgütün eylemlerini ve değerlerini eleştirmesi olarak ifade edilmektedir (Brandes & Das, 2006: s. 237; Bedeian, 2007: s.11). Sinizmin kavramsal olarak açıklanmasına öncülük eden Cook & Medley (1954, s. 417) yapmış oldukları çalışmada sinizmden, kişilik özelliği ve başkalarına olan güvensizlik olarak bahsetmişlerdir. Dean, Brandes & Dharwadkar (1998: s.345) örgütsel sinizmi, kişilerin çalıştıkları örgüte karşı üstü açık ya da kapalı eleştirilerde bulunması ve kuruma karşı olumsuz duygular beslemesi şeklinde tanımlamış olup örgütsel sinizmi; “bilişsel boyut”, “duyuşsal boyut” ve “davranışsal boyut” olarak üç grupta incelemiştir. Bilişsel boyut, örgütün hakikatten yoksun olduğu inancını kapsamaktadır (Polatcan & Titrek, 2014: s.1293). Duyuşsal boyut, çalışanların örgüt içerisindeki çalışma ortamına, alınan kararlara ve prosedürlere karşı duyduğu olumsuz duyguları (kin, öfke, kırgınlık, nefret etme vb.) içermektedir (Dean vd., 1998: s. 346). Davranışsal boyut ise, çalışanların olumsuz duygularını üslubuna ve beden diline dönüştürerek davranışına yansıtmasıdır (Beğenirbaş & Turgut, 2014: s.228). Turizm sektöründe hizmet sürecinin eş zamanlı ve soyut bir faktör olması örgütsel anlamda birçok sorunu meydana getirmekle birlikte çalışanlar için olumsuz durumlara da yol açabilmektedir (İbrahimağaoğlu & Can, 2017: s.183). Çalışanlar, beklentilerinin karşılanmaması durumunda çalıştığı işletmeye yönelik olumsuz tutum ve davranışlarda bulunabilmekte bu durum ise örgütsel sinizmin oluşmasında etkili olmaktadır (Pelit & Ayana, 2016: s. 46). Johnson & O’Leary Kelly (2003, s.630) ise yapmış oldukları araştırmada çalışanlarda olumsuz tutumların oluşmasının nedeninin, yöneticiye duyulan güvenin azalması, iş yükünün fazla olması ve çalışana verilen sözlerin tutulmaması gibi nedenlerden kaynaklandığını belirtmişlerdir. Örgütsel sinizm çalışanlara olduğu kadar örgütleri de maddi ve manevi anlamda olumsuz etkilemektedir (Ayduğan, 2012: s.85). Örgütsel sinizmin olumsuz sonuçları incelendiğinde ise, çalışanların örgütsel güven (Turner & Valentine, 2001: s.132), iş tatmini (Abraham, 2000; Kâhya, 2013; Arslan & Şimşek, 2018), örgütsel bağlılık (Eaton, 2000; Özgân, Külekçi & Özkan, 2012) örgütsel vatandaşlık (Andersson & Bateman, 1997; Kalağan, 2009), örgütsel adalet (Bernierth, Armenakis, Feild, & Walker, 2007) algılarının azalmasına neden olduğu belirtilmiştir. Andersson & Bateman (1997, s. 449) ise örgütsel sinizmin diğer olumsuz sonuçlarının, çalışanların işe yabancılaşma eğilimlerinin ve işten ayrılma niyetlerinin artmasına

neden olduğunu ifade etmişlerdir. Dolayısıyla örgütsel sinizmin ęalıřanların üretkenliğini ve örgütün başarısını olumsuz etkilediğini söylemek mümkündür (Yıldırım, 2019: s. 168).

İşe Yabancılaşma

İşe yabancılaşma kavramı, meslekte başarı kazanma hedeflerinden uzaklaşma ve ęalıřma şartlarına uyum sağlayamama sonucunda oluşan olumsuz duygular olarak tanımlanmıştır (Aiken & Hage, 1966: s. 497). Bir başka tanımda ise, kişinin yapmış olduğu işe karşı soğuması sonucu yeteneklerini işine yansıtamaz hale gelmesi olarak ifade edilmiştir (Eryılmaz & Burgaz, 2011: s. 273). Marks (1963), yaratıcı etkinliğin insan doğasının temel bir yönü olduğunu ve bu ihtiyacın en çok iş yaşamında tatmin edildiğini ifade ederek iş rolünün doğası ve insanın kendi doğası arasında yaşanan çatışma sonucunda bireyin kontrolünü kaybetmesinin işten tatmin olmamasına ve işe yabancılaşmasına neden olabileceğini belirtmiştir (Akt. Mottaz, 1981, s.515). Seeman (1967, s. 273) ise işe yabancılaşmanın modern ve endüstriyel toplumlarda tatmin edici olmayan işlerde tipik bir durum haline geldiğini ifade ederek toplumda kişisel tatminsizlik, siyasal düşmanlık, ırkçılık, zamanı boşa kullanma, toplumda oluşan hareketlenmeler gibi sonuçlar doğurabileceğini belirtmiştir. İşe yabancılaşmanın meydana gelmesinde, ęalıřanın kontrolünde gerçekleşmeyen ęalıřma koşullarının ve ęalıřana verilen yetkilerin önemli düzeyde yetenek gerektiren işler olmamasının etkili olduğu söylenmektedir (Greenberg & Grunberg, 1995: s. 85). Bunun yanı sıra, ęalıřanların beklentilerinin karşılanmaması, ęalıřana verilen görevlerin ve istenilenin görevlerin birbiri ile çelişmesi, ęalıřanların uzun mesailer nedeniyle sosyal yaşamına zaman ayıramaması gibi nedenler de işe yabancılaşmaya neden olabilmektedir (Yeke, 2020: s. 39). İşe yabancılaşma kavramının oluşmasında birçok faktörün etkili olmasıyla birlikte genel olarak ifade edildiğinde, yapılan işin, üretim sürecinin, örgüt yapısının, demografik özelliklerin, işte geçirilen sürenin, kişinin istek ve beklentilerinin etkili olduğu ifade edilmektedir (Gürsoy, 2014: s. 42). Örgütlerde yapılan işin sıkıcı olması, sürekli ęalıřma hali, olumsuz ęalıřma koşulları, işin zorlayıcı oluşu, yapılan iş üzerindeki yetkinin yönetime ait olması, işe karşı hissedilen anlamsızlık duygusu gibi etkenler de işe yabancılaşmaya neden olabilmektedir (Mahmud, 1993: s.28). İşe yabancılaşma sonucunda ęalıřanlarda; örgütsel sinizm (Özer& Güllüce 2019: s.46), örgütsel sessizlik (Arat, 2019: s.48), devamsızlık (Yumuk, 2011: s.60), işten ayrılma niyeti (Chiaburu, Thundiyil & Wang 2014: s.27), iş tatminsizliği (Kırıcı, 2015: s.55), örgütsel bağlılıkta azalma (Elma, 2003: s.6) ve tükenmişlik (Arı & Bal: 2008, s. 32; Özler & Dirican, 2014: s. 307) gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır.

Duygusal emek ve İşe yabancılaşma ile İlişkisi

Hizmet sektöründeki birçok alan gibi turizm sektöründe de duygusal emek büyük ölçüde sergilenmektedir (Yıldırım & Türker, 2018: s.614). ęalıřanlar, duygularını örgüt kurallarına bağlı kalarak sürekli kontrol etmesi durumunda kendilerini baskı altında hissetmesinin bir sonucu olarak işe yabancılaşma yaşayabilmektedir (Kaya & Serçeoğlu, 2013: s.322). Kart (2011, s. 224) ęalıřanların, müşterilerle sürekli iletişim halinde olduğu ęalıřma ortamında kendi duygularını yansıtamaması ve müşterilerle yapmacık ilişkiler içerisinde olmasının yabancılaşmaya neden olduğunu belirtmiştir. Kurt, Hamarat & Gümüş'e (2019, s.13) göre ise ęalıřanlarda duygu çeşitliliğinin artış göstermesi işe yabancılaşmalarının da artmasına neden olmaktadır. Ayrıca turizm sektörünün uzun ve esnek ęalıřma saatleri ile birlikte yoğun ęalıřma koşulları da yabancılaşmaya neden olabilmektedir (Yıldırım & Türker, 2018: s.614). Turizm sektöründe duygusal emek ve işe yabancılaşma bağlamında literatürde yapılan araştırmalar incelendiğinde duygusal emek ve alt boyutlarının işe yabancılaşma ile arasında anlamlı ilişkiler olduğu tespit

edilmiştir (Zaganjori, 2016; Yıldırım & Türker, 2018; Kaya & Serçeoğlu, 2013; Kurt vd., 2019; Aslan, 2018). Aynı zamanda diğer sektörlerde (banka, hastane, kamu) yapılan araştırmalarda da benzer sonuçlar tespit edilmiştir (Kökden & Işık, 2018; Köse, 2018; Doğan, 2019). Literatür incelendiğinde, duygusal emek ve alt boyutlarının işe yabancılaşma ile ilişkisi bağlamında yapılan araştırmalar sonucunda oluşturulan hipotezler ise şu şekildedir:

H₁: Çalışanların duygusal emek davranışlarının işe yabancılaşma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1a}: Yüzeysel davranış boyutunun işe yabancılaşma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1b}: Derin davranış boyutunun işe yabancılaşma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1c}: Samimi davranış boyutunun işe yabancılaşma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Örgütsel Sinizm ve İşe Yabancılaşma İlişkisi

Çalışanların iş yerlerine karşı hissettiği olumsuz duygular olarak ifade edilen örgütsel sinizm (Mete, 2013: s.476) ve bunun bir sonucu olarak çalışanın işine karşı duyduğu ilginin azalması (Tokmak, 2014: s.139) olarak ifade edilen işe yabancılaşma kavramı çalışanlarda verimliliği düşüren iki önemli etkendir (Akpolat & Oğuz, 2015: s. 948). Naus'a (2007, s.31) göre davranışlarında sinizm gösteren çalışanlar psikolojik olarak örgüte bağlılığını yitirmekte ve işe yabancılaşma yaşayabilmekteledir. Fromm (1961) çalışanların örgüte karşı hissetmiş olduğu olumsuz duyguların yapmış oldukları işe karşı küçümseyici davranışlar sergilemelerine sebep olduğunu ve çalışanların işin kendi değerlerini yansıtmadığı düşüncesinin işi kötüye kullanma isteğini arttırdığını bu gibi duyguların ise doğrudan işe yabancılaşmaya neden olduğunu belirtmiştir (Akt. Anaş, 2016: s.35). Özer & Güllüce (2019, s.46) turizm sektöründe yapmış oldukları araştırmada örgütsel sinizm ve tüm alt boyutlarının işe yabancılaşma üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu belirterek çalışanların sinizm düzeyi arttıkça işe yabancılaşma düzeylerinin de artacağını ifade etmiştir. Demir, Ayas & Yıldız (2018) yapmış oldukları araştırmada beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler olduğunu tespit etmişlerdir. Turizm sektöründe duygusal emek ve işe yabancılaşma bağlamında yapılan araştırmaların sınırlı sayıda olduğu söylenebilir. Bunun yanı sıra örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma ile ilgili diğer sektörlerde (kamu ve özel sektör) yapılan araştırmalarda ise benzer sonuçlar tespit edilmiştir (Yıldız, Akgün & Yıldız, 2013; Akpolat & Oğuz, 2015; Anaş, 2016; Mısır, 2019; Karabaş, 2019). Elde edilen sonuçlar doğrultusunda araştırmanın hipotezleri şu şekilde kurulmuştur:

H₂: Çalışanların örgütsel sinizm davranışlarının işe yabancılaşma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2a}: Bilişsel boyutun işe yabancılaşma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2b}: Duyuşsal boyutun işe yabancılaşma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2c}: Davranışsal boyutun işe yabancılaşma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Yöntem

Bu araştırmada Kuşadası'nda faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının duygusal emek ve örgütsel sinizm algılarının işe yabancılaşma üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma nicel araştırma yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmada nicel araştırma tekniklerinden bir tanesi olan ilişkisel tarama yöntemi kullanılmıştır. İlişkisel tarama yapılan araştırmalarda, iki ve daha fazla değişken arasındaki ilişkinin belirlenmesi

amacıyla kullanılmaktadır (Karadağ, 2010: s. 62). Araştırmada, duygusal emeğin ve alt boyutlarının işe yabancılaşma üzerine etkisi, örgütsel sinizm ve alt boyutlarının işe yabancılaşma üzerine etkisi ayrı ayrı incelenmiştir.

Veriler, SSPS 24 ve MPLUS 8 programları ile analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların demografik dağılımlarını belirleyebilmek amacıyla frekans analizi yapılmıştır. Kullanılacak analiz yönteminin belirlenmesi amacıyla elde edilen puanların betimsel istatistikleri incelenerek verilerin normal dağılım gösterip göstermedikleri belirlenmiştir. Ölçeklerin yapı geçerliliği incelenirken doğrulamacı faktör analizi yapılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğinin incelenmesi için Cronbach Alpha iç tutarlık katsayıları hesaplanarak yorumlanmıştır. Duygusal emek ve yüzeysel, derin, samimi davranış boyutlarının, örgütsel sinizm ve bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutlarının işe yabancılaşma ile ilişkilerini belirleyebilmek amacıyla Pearson Korelasyon testi analizi uygulanmıştır. Daha sonra ise, duygusal emek ve alt boyutları olan yüzeysel, derin, samimi davranış boyutlarının, örgütsel sinizm ve alt boyutları olan bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutlarının işe yabancılaşma üzerindeki etkilerini belirleyebilmek amacıyla çoklu ve basit regresyon analizi uygulanmıştır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini, Kuşadası'nda faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Örneklemini ise Kuşadası'nda faaliyet gösteren 10 tanesi dört ve 9 tanesi beş yıldızlı olmak üzere toplamda 19 tane otel işletmeleri çalışanlarından 500 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada yeterli örneklem sayısına ulaşabilmek amacıyla kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiş bu doğrultuda 500 kişi ile yüz yüze anket yapılmıştır. Eksik doldurulan 43 tane anket analizden önce elenmiş bu nedenle 457 anket formu araştırmaya dahil edilmiştir. Elde edilen verilerde uç değer incelemesi yapılmış ve 9 anket formunun daha standartlaştırılmış Z puanlarına (+3,-3 aralığı) göre veri setinden çıkarılmasına karar verilmiştir. Atılan uç değerlerden sonra analizlere 448 kişinin verisi ile devam edilmiştir. Bryman & Cramer (2001) yapılan analizlerde güvenilir sonuçlar elde edebilmek için örneklem sayısının ankette bulunan ifade sayısının en az 5 katı olması gerektiğini belirtmiştir (Akt. Delice & Ergene, 2015, s. 64). Bu araştırmada kullanılan ölçeklerde ise toplam 51 ifade bulunmaktadır. Bu sebeple örneklem sayısının yeterli sayıda olduğu söylenebilir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Anket formunun ilk bölümünde katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin maddeler bulunmaktadır. İkinci bölümde duygusal emek, üçüncü bölümde örgütsel sinizm ve dördüncü bölümde işe yabancılaşma ile ilgili maddeler bulunmaktadır. 12- 26 Ağustos 2021 tarihleri arasında yapılan bu araştırmada otel işletmelerinin izni dahilinde çalışanlara ulaşılmıştır. Araştırma izni Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Fen ve Mühendislik Bilimleri Araştırmaları Etik Kurulu'ndan alınmıştır (Sayı: E-50288587-050.01.04-24480).

Duygusal Emek Ölçeği

Chu & Murrman (2006) tarafından turizm işletmeleri için geliştirilen duygusal emek ölçeği, 19 madde ve 2 boyuttan (duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk) oluşmaktadır. Ölçek kendi içerisinde yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olarak 3 boyutta incelenmiştir. Duygusal uyumsuzluk, samimi ve yüzeysel davranışa ait ölçek maddelerinden oluşurken, duygusal çaba boyutu derinlemesine davranışa ait ölçek maddelerinden

oluşmaktadır. Pala (2008) bu ölçeği Türkçe'ye uyarlayarak geçerlilik ve güvenilirliğini ölçmüştür. Bu araştırmada, Pala (2008) tarafından Türkçe'ye uyarlanan duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 7'li likert tipi (1: Hiç Katılmıyorum, 7: Tamamen Katılıyorum) şeklinde derecelendirilmiştir.

Örgütsel Sinizm Ölçeği

Brandes, Dharwadkar & Dean (1999) tarafından geliştirilen Kalağan (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirliği tespit edilmiştir. Bu araştırmada Kalağan (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanan örgütsel sinizm ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel sinizm ölçeği, 13 madde ve 3 boyuttan (bilişsel boyut, duyuşsal boyut, davranışsal boyut) oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert tipi (1: Hiç Katılmıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum) şeklinde derecelendirilmiştir.

İşe Yabancılaşma Ölçeği

Hirschfeld & Field (2000) tarafından geliştirilen işe yabancılaşma ölçeğini Özbek (2011) Türkçe'ye uyarlayarak geçerlilik ve güvenilirliği yapmıştır. Bu araştırmada, Özbek (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlanan işe yabancılaşma ölçeği kullanılmıştır. İşe yabancılaşma ölçeği 10 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert tipi (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde derecelendirilmiştir.

Bulgular

Tablo 1. Demografik Bilgilere Göre Dağılım

Değişken	Kategori	f	%
Cinsiyet	Kadın	190	41,6
	Erkek	267	58,4
Yaş	20 yaş ve altı	91	19,9
	21-25 yaş	174	38,1
	26-30 yaş	60	13,1
	31-35 yaş	59	12,9
	36 yaş ve üstü	73	16,0
Medeni Durum	Evli	144	31,5
	Bekar	313	68,5
Eğitim Durumu	İlköğretim	58	12,7
	Lise	191	41,8
	Önlisans	97	21,2
	Lisans	111	24,3
Departman	Önbüro	71	15,5
	Satış-Pazarlama	40	8,8
	Yiyecek-İçecek	133	29,1
	Mutfak	63	13,8
	Kat Hizmetleri	54	11,8
	Diğer	96	21,0
Aylık Kazanç	3000TL ve altı	237	51,9
	3001-4000 TL	138	30,2
	4001 TL ve üstü	82	17,9
	Toplam	457	100,0

Tablo 1 incelendiğinde çalışmaya katılan katılımcıların %58,4'ünün erkek olduğu, %38,1'inin 21-25 yaşında, %68,5'inin bekar olduğu, %41,8'inin lise mezunu olduğu, %29,1'inin yiyecek-içecek departmanlarında olduğu, %51,9'unun aylık gelirinin 3000TL ve daha az olduğu tespit edilmiştir.

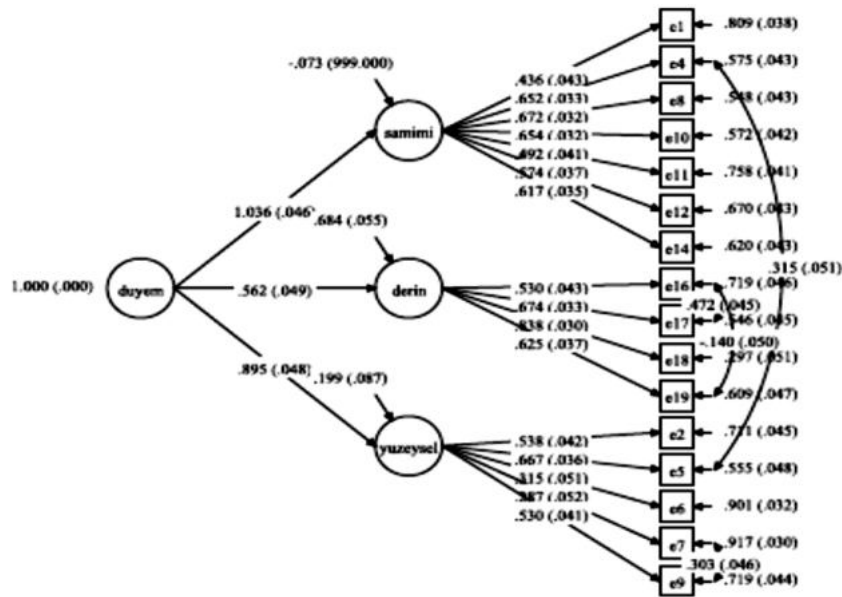
Ölçeklerden elde edilen puanların normalliklerinin incelenmesi amacıyla normallik testi yapılmıştır. Hesaplanan değerler Tablo 2'de verilmektedir.

Tablo 2. Normallik Testi

	N	Ortalama	Medyan	Mod	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Emek	448	101,4911	103,0000	107,00	-,388	-,237
Samimi Davranış	448	43,7835	45,0000	47,00	-,557	-,194
Derin Davranış	448	30,5714	31,0000	30,00	-,323	-,171
Yüzeysel Davranış	448	27,1362	28,0000	29,00	-,560	-,142
Örgütsel Sinizm	448	37,7232	38,0000	39,00	,074	-,754
Bilişsel Boyut.	448	14,8080	15,0000	15,00	-,039	-,580
Duyuşsal Boyut.	448	11,1094	11,0000	8,00	,093	-,881
Davranışsal Boyut	448	11,8058	12,0000	12,00	-,045	-,753
İşe Yabancılaşma	448	28,2210	28,0000	30,00	,081	-,697

Tablo 2’de yer alan puanlara ilişkin çarpıklık ve basıklık katsayıları incelendiğinde tüm puanlara ilişkin çarpıklık basıklık katsayılarının (-2,+2) aralığında olduğu görülmektedir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin (-2,+2) aralığında olması puanların normal dağılım gösterdiğinin bir kanıtı niteliğindedir (George & Mallery, 2019, s.113). Bu nedenle verilere ilişkin yapılan analizlerde parametrik teknikler kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan duygusal emek, örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma ölçeklerinin yapı geçerliğine ilişkin kanıt elde etmek amacıyla elde edilen puanlara doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

**Şekil 1.** Duygusal Emek Ölçeği Yol Diyagramı

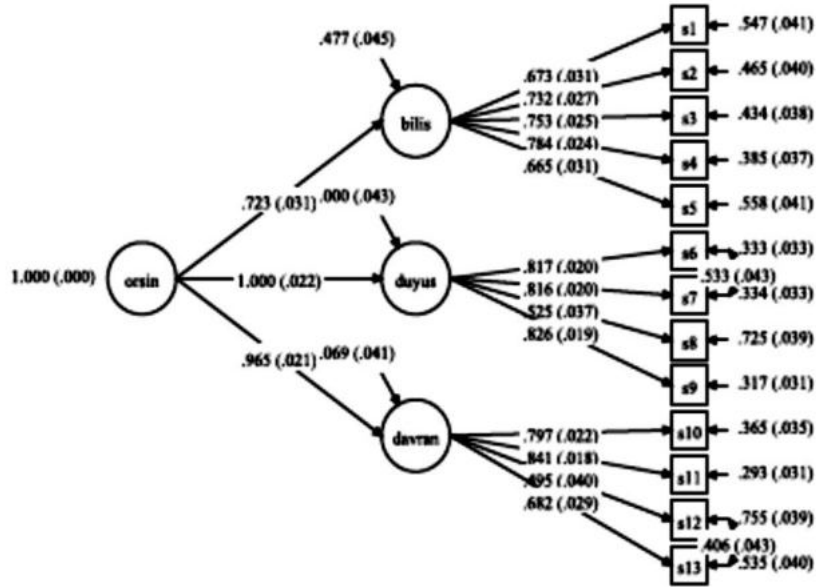
Şekil 1 incelendiğinde, analiz sonucunda elde edilen her bir gözlenen değişken ile bağlı olduğu gizil değişken arasındaki korelasyonları gösteren standardize edilmiş faktör yük değerlerinin 1.faktör (samimi davranış) için 0,436 ile 0,672 arasında, 2.faktör (derin davranış) için 0,530 ile 0,838 arasında ve 3.faktör (yüzeysel davranış) için 0,315 ile 0,667 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçeğin uyum indeks değerleri Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3. Ölçeğin Uyum İndeksi Değerleri

Uyum İndeksi	χ^2/sd	P	RMSEA	SRMR	TLI	CFI
Değer	(403,335/97) 4,158	0,000	0,084	0,069	0,829	0,862

Uyum indeksleri incelendiğinde χ^2 / sd oranı $(403,335 / 97) = 4,158$ olarak hesaplanmıştır. Bu oranın 5’ten küçük olması ölçeğin iyi uyum sağladığını göstermektedir (Sümer, 2000; akt. Büyüköztürk, Akgün, Kahveci &

Demirel, 2004, s.228). RMSEA = 0,084; hesaplanan değer RMSEA'nın (<0,10) iyi uyum kriterlerine (Kline, 2005, s.145) ve SRMR= 0,069; hesaplanan değer SRMR'nin ($\leq 0,08$) iyi uyum kriterlerine sahip olduğu tespit edilmiştir (Brown, 2006; akt. Çokluk, Şekercioğlu & Büyüköztürk, 2012, s.272). Sokolov' a (2019, s.19-20) göre, doğrulayıcı faktör analizinde model uyumu test edilirken CFI, TLI ve SRMR değerleri verilip modelin uyumu bu değerler ile test edilebilir.



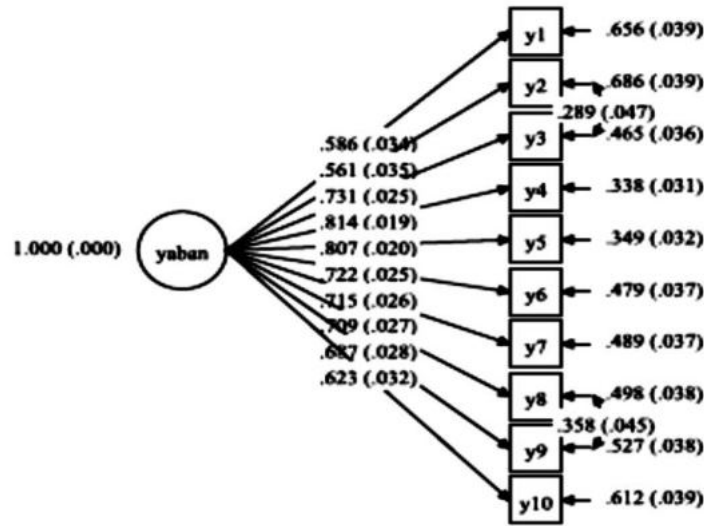
Şekil 2. Örgütsel Sinizm Yol Diyagramı

Şekil 2 incelendiğinde, analiz sonucunda elde edilen her bir gözlenen değişken ile bağlı olduğu gizil değişken arasındaki korelasyonları gösteren standardize edilmiş faktör yük değerlerinin 1.faktör (bilişsel boyut) için 0,665 ile 0,784 arasında, 2.faktör (duyuşsal boyut) için 0,525 ile 0,826 arasında ve 3.faktör (davranışsal boyut) için 0,495 ile 0,841 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçeğin uyum indeks değerleri Tablo 4' te sunulmuştur.

Tablo 4. Ölçeğin Uyum İndeksi Değerleri

Uyum İndeksi	χ^2/sd	p	RMSEA	SRMR	TLI	CFI
Değer	(293,145/60) 4,885	0,000	0,093	0,054	0,911	0,931

Uyum indeksleri incelendiğinde χ^2 / sd oranı (293,145 / 60) =4,885 olarak hesaplanmıştır. Bu oranın 5'ten küçük olması ölçeğin iyi uyum sağladığını göstermektedir (Sümer, 2000; akt. Büyüköztürk vd., 2004, s. 228). RMSEA = 0,093; hesaplanan değer RMSEA'nın (<0,10) iyi uyum kriterlerine (Kline, 2005, s.145) ve SRMR= 0,054; hesaplanan değer SRMR'nin ($\leq 0,08$) iyi uyum kriterlerine sahip olduğu tespit edilmiştir (Brown, 2006; akt. Çokluk vd., 2012, s.272).



Şekil 3. İşe Yabancılaşma Yol Diyagramı

Şekil 3 incelendiğinde, analiz sonucunda elde edilen her bir gözlenen değişken ile bağlı olduğu gizil değişken arasındaki korelasyonları gösteren standardize edilmiş faktör yük değerlerinin 0,561 ile 0,814 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçeğin uyum indeks değerleri Tablo 5' te sunulmuştur.

Tablo 5. Ölçeğin Uyum İndeksi Değerleri

Uyum İndeksi	χ^2/sd	p	RMSEA	SRMR	TLI	CFI
Değer	(145,249/33) 4,401	0,000	0,087	0,037	0,932	0,950

Tablo 5 incelendiğinde ölçek modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p < 0,05$) görülmektedir. Uyum indeksleri incelendiğinde χ^2 / sd oranı $(145,249 / 33) = 4,401$ olarak hesaplanmıştır. Bu oranın 5'ten küçük olması ölçeğin iyi uyum sağladığını göstermektedir (Sümer, 2000; akt. Büyüköztürk vd., 2004, s. 228). RMSEA = 0,087; hesaplanan değer RMSEA'nın ($< 0,10$) iyi uyum kriterlerine (Kline, 2005, s.145) ve SRMR= 0,037; hesaplanan değer SRMR'nin ($\leq 0,08$) iyi uyum kriterlerine sahip olduğu tespit edilmiştir (Brown, 2006; akt. Çokluk vd., 2012, s.272).

Tablo 6. Betimsel İstatistikler ve Cronbach Alpha Değerleri

	N	Madde Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	Cronbach Alfa
Duygusal Emek (Tüm Ölçek)	448	19	101,4911	14,77012	,833
Samimi Davranış	448	8	43,7835	7,15848	,743
Derin Davranış	448	6	30,5714	6,23473	,710
Yüzeysel Davranış	448	5	27,1362	4,97481	,695
Örgütsel Sinizm (Tüm Ölçek)	448	13	37,7232	11,76482	,917
Bilişsel Boyut	448	5	14,8080	4,86035	,849
Duyuşsal Boyut	448	4	11,1094	4,30380	,849
Davranışsal Boyut	448	4	11,8058	4,38017	,834
İşe Yabancılaşma (Tüm Ölçek)	448	10	28,2210	9,68042	,905

Araştırmada kullanılan ölçeklerin ve alt boyutların güvenilirliğine ilişkin kanıt elde etmek amacıyla elde edilen puanlarla hesaplanan cronbach alpha iç tutarlılık katsayıları Tablo 6' da verilmektedir. Ölçeklerden elde edilen katsayıların 0,905 ve 0,695 arasında değiştiği görülmektedir. Bu sonuçlar ölçeklerin güvenilirlik derecelerinin yüksek olduğunun göstergesidir (Özdamar, 2004, s.632-633).

Araştırmada kullanılan duygusal emek, örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma ölçeklerinden elde edilen puanlar arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla yapılan pearson korelasyon testi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 7 ve Tablo 8’de verilmektedir.

Tablo 7. Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi

		İşe Yabancılaşma
Duygusal Emek	Pearson Korelasyon Katsayısı	-,154**
	p	,001
	N	448
Samimi	Pearson Korelasyon Katsayısı	-,155**
	p	,001
	N	448
Derin	Pearson Korelasyon Katsayısı	-,129**
	p	,006
	N	448
Yüzeysel	Pearson Korelasyon Katsayısı	-,072
	p	,127
	N	448

**0,01 düzeyinde anlamlı

* 0,05 düzeyinde anlamlı

Tablo 7 incelendiğinde, çalışanların duygusal emek puanları ile işe yabancılaşma puanları arasında düşük düzeyde negatif ($r=-0,154$, $p<0,05$), çalışanların samimi davranış puanları ile işe yabancılaşma puanları arasında düşük düzeyde negatif ($r=-0,155$, $p<0,05$) ve çalışanların derin davranış puanları ile işe yabancılaşma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı düşük düzeyde negatif ($r=-0,129$, $p<0,05$) yönde bir ilişki olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Örgütsel Sinizm ve İşe Yabancılaşma İlişkisi

		İşe Yabancılaşma
Örgütsel Sinizm	Pearson Korelasyon Katsayısı	,629**
	p	,000
	N	448
Bilişsel	Pearson Korelasyon Katsayısı	,571**
	p	,000
	N	448
Duyuşsal	Pearson Korelasyon Katsayısı	,549**
	p	,000
	N	448
Davranışsal	Pearson Korelasyon Katsayısı	,515**
	p	,000
	N	448

**0.01 düzeyinde anlamlı

* 0.05 düzeyinde anlamlı

Tablo 8 incelendiğinde, çalışanların örgütsel sinizm puanları ile işe yabancılaşma puanları arasında orta düzeyde pozitif ($r=0,629$, $p<0,05$), çalışanların bilişsel davranış puanları ile işe yabancılaşma puanları arasında orta düzeyde pozitif ($r=0,571$, $p<0,05$), çalışanların duyuşsal davranış puanları ile işe yabancılaşma puanları arasında orta düzeyde pozitif ($r=0,549$, $p<0,05$) ve çalışanların davranışsal boyut puanları ile işe yabancılaşma puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı orta düzeyde pozitif ($r=0,515$, $p<0,05$) yönde bir ilişki olduğu görülmektedir.

Duygusal emeğin çalışanların işe yabancılaşma puanları üzerinde etkisinin olup olmadığının incelenmesi amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 9 ve Tablo 10’da verilmektedir.

Tablo 9. Regresyon Model Özeti

	Kareler toplamı	sd	R	R ²	F	p
Regresyon	1114,353	3	,163	,027	4,045	,007
Artık	40774,769	444				
Toplam	41889,123	447				

Duygusal emek ve alt boyutlarının işe yabancılaşma ile arasındaki ilişki 0,163 olarak hesaplanmıştır. Bu ilişki düşük düzeydedir. Çalışanların samimi davranış, derin davranış ve yüzeysel davranış duygusal emek puanları, işe yabancılaşma puanlarına ilişkin varyansın %2,7'sini açıklamaktadır. Analiz sonuçları incelendiğinde, çalışanların samimi davranış, derin davranış ve yüzeysel davranış duygusal emek puanlarının, işe yabancılaşma puanlarını yordamalarına ilişkin kurulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir ($F(3, 444) = 4,045, p < 0,05$).

Tablo 10. Çoklu Regresyon Modeli

Değişken	Katsayı	Std. Hata	β	t	p	r_{ikili}	$r_{kısmi}$
Sabit	38,131	3,183		11,981	,000		
Samimi	-,166	,083	-,123	-2,007	,045	-,155	-,095
Derin	-,097	,088	-,062	-1,106	,270	-,129	-,052
Yüzeysel	,012	,104	,006	,116	,908	-,072	,005

Tablo 10 incelendiğinde çalışanların derin davranış ($t = -1,106, p > 0,05$) ve yüzeysel davranış ($t = -0,116, p > 0,05$) duygusal emek puanlarının, katılımcıların işe yabancılaşma puanlarının istatistiksel olarak anlamlı yordayıcıları olmadığı görülmektedir. Tek yordayıcı değişkenin samimi davranış duygusal emek puanı olması nedeniyle çalışanların samimi davranış duygusal emek puanlarının işe yabancılaşma puanlarını yordayıp yordamadığının incelendiği basit regresyon modeli kurulmuştur. Modele ilişkin sonuçlar Tablo 6'da verilmektedir.

Tablo 11. Basit Regresyon Modeli

Değişken	Katsayı	Std. Hata	β	t	p
Sabit	37,378	2,807		13,318	,000
Samimi	-,209	,063	-,155	-3,306	,001
F=10,929 p=0,001	R ² =0,024 R=0,155				

Tablo 11 incelendiğinde, yordayıcı değişken ile yordanan değişken arasındaki ilişkinin 0,155 olarak hesaplandığı görülmektedir. Bu ilişki düşük düzeydedir. Çalışanların samimi davranış duygusal emek puanları, işe yabancılaşma puanlarına ilişkin varyansın %2,4'ünü açıklamaktadır. Analiz sonuçları incelendiğinde, çalışanların samimi davranış duygusal emek puanları, işe yabancılaşma puanlarını yordamasına ilişkin kurulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir ($F = 10,929, p < 0,05$). Çalışanların samimi davranış duygusal emek puanlarında meydana gelecek 1 birimlik artışın, katılımcıların işe yabancılaşma puanlarında 0,209 birimlik bir azalışa neden olduğu görülmektedir.

Araştırmada kullanılan örgütsel sinizm ölçeğinden elde edilen puanların çalışanların işe yabancılaşma puanları üzerinde etkisinin olup olmadığının incelenmesi amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 12 ve Tablo 13'te verilmektedir.

Tablo 12. Regresyon Model Özeti

	Kareler toplamı	sd	R	R ²	F	p
Regresyon	16827,347	3	,634	,402	99,372	,000

Artık	25061,775	444
Toplam	41889,123	447

Tablo 12 incelendiğinde, örgütsel sinizm ve alt boyutları ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki 0,634 olarak hesaplanmıştır. Bu ilişki orta düzeydedir. Çalışanların bilişsel davranış, duyuşsal davranış ve davranışsal boyut örgütsel sinizm puanları, işe yabancılaşma puanlarına ilişkin varyansın %40,2'sini açıklamaktadır. Analiz sonuçları incelendiğinde, çalışanların bilişsel, davranış, duyuşsal ve davranışsal boyut örgütsel sinizm puanlarının, işe yabancılaşma puanlarını yordamalarına ilişkin kurulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir ($F(3, 444)=99,372$, $p<0,05$).

Tablo 13. Çoklu Regresyon Modeli

Değişken	Katsayı	Std. Hata	β	t	p	r_{ikili}	$r_{kısmi}$
Sabit	8,327	1,217		6,839	,000		
Bilişsel	,694	,094	,348	7,363	,000	,571	,330
Duyuşsal	,516	,129	,229	4,004	,000	,549	,147
Davranışsal	,329	,123	,149	2,686	,007	,515	,099

Tablo 13'te yer alan ikili ve kısmi korelasyonlar incelendiğinde, bilişsel davranış ve işe yabancılaşma puanları arasında orta düzeyde pozitif ($r_{ikili}=0,571$) bir ilişkinin olduğu, duyuşsal davranış ve davranışsal boyut puanları kontrol edildiğinde bu ilişkinin azaldığı ($r_{kısmi}=0,330$) görülmektedir. Duyuşsal davranış ve işe yabancılaşma puanları arasında orta düzeyde pozitif ($r_{ikili}=0,549$) bir ilişkinin olduğu, bilişsel davranış ve davranışsal boyut puanları kontrol edildiğinde bu ilişkinin oldukça düştüğü ($r_{kısmi}=0,147$) görülmektedir. Davranışsal boyut ve işe yabancılaşma puanları arasında orta düzeyde pozitif ($r_{ikili}=0,515$) bir ilişkinin olduğu, bilişsel davranış ve duyuşsal davranış puanları kontrol edildiğinde bu ilişkinin oldukça düştüğü ($r_{kısmi}=0,099$) görülmektedir. Standardize edilmiş regresyon katsayısına (β) göre, yordayıcı değişkenlerin işe yabancılaşma üzerindeki göreceli önem sırası; bilişsel davranış, duyuşsal davranış ve davranışsal boyut şeklindedir. Tablo 13'te sunulan, regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçlarına göre bilişsel davranış, duyuşsal davranış ve davranışsal boyut puanları işe yabancılaşma puanları üzerinde anlamlı birer yordayıcıdır.

Analiz sonuçlarına göre, işe yabancılaşmanın yordanmasına ilişkin regresyon eşitliği;

$\text{İşe Yabancılaşma} = 8,327 + 0,694 \text{ Bilişsel} + 0,516 \text{ Duyuşsal} + 0,329 \text{ Davranışsal}$ şeklinde ifade edilmektedir. Bilişsel davranış boyutundaki 1 birimlik artış işe yabancılaşmada 0,694 birimlik bir artış meydana getirmektedir. Duyuşsal davranış boyutundaki 1 birimlik artış işe yabancılaşmada 0,516 birimlik bir artış meydana getirmektedir. Davranışsal boyuttaki 1 birimlik artış ise işe yabancılaşmada 0,329 birimlik bir artış meydana getirmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Bu araştırma otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek ve örgütsel sinizm algılarının işe yabancılaşmaları üzerindeki etkilerini belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Duygusal emek ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkisini incelemek amacıyla yapılan korelasyon testi sonuçlarına göre, çalışanların duygusal emek puanları ile alt boyutları olan derin davranış ve samimi davranış puanlarının işe yabancılaşma puanları ile arasında düşük düzeyde negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu puanları ile işe yabancılaşma puanları arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Kökden & Işık (2018: s.1230) yapmış oldukları çalışmada çalışma bulgularına benzer olarak duygusal emek alt boyutu olan samimi davranış düzeyinin işe yabancılaşma ile arasında negatif yönlü düşük düzeyde bir ilişki olduğunu tespit

etmişlerdir. Yapılan araştırma sonuçlarına göre çalışanların duygusal emek ve alt boyutları olan samimi davranış ile derin davranış gösterme düzeyi arttığında işe yabancılaşma düzeyi azaldığı tespit edilmiştir.

Duygusal emeğin işe yabancılaşma üzerine etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucunda ise, duygusal emek puanlarının işe yabancılaşma puanları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı yordayıcıları olduğu tespit edilmiştir. Bu sebeple araştırmanın H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Araştırmada, literatürde yapılan çalışmalar doğrultusunda duygusal emeğin ve tüm alt boyutlarının işe yabancılaşma üzerinde etkisi olduğu düşünülürken bu araştırma sonuçları sadece duygusal emeğin samimi davranış boyutunun negatif yönde etkilediğini göstermektedir. Bu sebeple, elde edilen bulgular sonucunda araştırmanın amacına uygun kurulan hipotezlerden H_{1a} , H_{1b} red edilmiş H_{1c} kabul edilmiştir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde, Aslan (2018) ve Yıldırım & Türker' in (2018) yapmış oldukları araştırmalar samimi davranışın işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisi olduğunu desteklemektedir. Yüzeysel ve derin davranışın işe yabancılaşma üzerinde etkisinin olmadığı araştırmalar incelendiğinde ise, yüzeysel davranış ile ilgili benzer sonuçlara ulaşılamamış, derin davranış ile ilgili sonuçlar ise Köse (2019) ve Kurt'un (2013) yapmış oldukları araştırmalarla desteklenmiştir. Beğenirbaş (2015, s.259), örgüt tarafından sergilenmesi gereken duygular ile çalışanın hissettiği duyguların benzer olması samimi davranış sergilemesine olanak sağlayacağını bu sebeple yüzeysel ve derin davranış sergilemek zorunda kalmadığından işe yabancılaşma yaşamayacağını belirtmiştir. Dolayısıyla çalışanların ölçeklere vermiş olduğu cevaplarda samimi davranışa yönelik cevaplar vermesi yüzeysel ve derin davranışın işe yabancılaşma üzerinde etkisinin olmadığı yönde sonuçlara ulaşılmasına neden olduğu söylenebilir.

Örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma ilişkisinin incelendiği korelasyon testi sonuçlarına göre, örgütsel sinizm ve alt boyutlarından elde edilen puanların işe yabancılaşma puanları arasında orta düzeyde pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların örgütsel sinizm düzeyi arttıkça işe yabancılaşma düzeyi de artmaktadır. Otel işletmelerinde çalışanlar turizm sektörünün getirdiği yoğun çalışma temposunun etkisiyle birlikte yapmış olduğu işte beklentileri karşılanmadığında çalıştıkları otel işletmelerine karşı sinik davranışlar gösterebilmektedir. Çalışanda oluşan bu olumsuz tutumun bir süre sonra işe olan bağlılık duygusunu zedeleyerek işten soğumasına ve işe yabancılaşmasına neden olduğu şeklinde yorumlanabilir. Literatür incelendiğinde ise elde edilen sonuçlar, Anaş (2016), Abaslı (2018), Özer & Güllüce (2019) ve Mısır'ın (2019) yapmış oldukları araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Örgütsel sinizmin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucunda ise örgütsel sinizmin alt boyutları olan bilişsel davranış, duyuşsal davranış ve davranışsal boyut puanlarının, işe yabancılaşma puanlarını yordamalarına ilişkin kurulan modelin anlamlı olduğu görülmüştür. Regresyon analizi sonucunda işe yabancılaşmayı en çok etkileyen boyutun bilişsel boyut olduğu görülmektedir. Bu nedenle çalışanların bilişsel boyutta örgüte karşı hissettiği olumsuz duygu ve düşüncelerin işe yabancılaşma eğilimini arttırdığı söylenebilir. Elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda araştırma amacına uygun kurulan H_2 , H_{2a} , H_{2b} , H_{2c} hipotezleri kabul edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, otel çalışanlarının örgütsel sinizm düzeyleri arttıkça işe yabancılaşma düzeylerinin de arttığını söylemek mümkün olacaktır. Araştırma sonuçları Akpolat & Oğuz (2015), Çivilidağ (2015), Kökalan & Anaş (2016), Demir vd., (2018), Özer & Güllüce (2019), Karabaş (2019), yapmış oldukları araştırma bulgularını desteklemektedir.

Duygusal emek ve örgütsel sinizmin işe yabancılaşma üzerine etkileri araştırılan bu çalışmada elde edilen bulgu sonuçlarına göre otel işletmeleri yöneticilerine ve gelecekte araştırma yapacak olan araştırmacılara öneriler şu şekilde ifade edilmiştir:

- Duygusal emeğin işe yabancılaşma üzerine etkisi incelendiğinde, duygusal emeğin sadece samimi davranış boyutunun işe yabancılaşma üzerinde negatif anlamlı bir etkisi bulunmuştur. Bu sonuca göre, otel çalışanlarının samimi davranış sergilemesi sonucunda işe yabancılaşmayı düşük düzeyde yaşadığı görülmüştür. Bu sonuç otel işletmeleri açısından olumlu olarak nitelendirilmektedir. Bu sebeple otel yöneticilerinin çalışanlara yüzeysel ve derin davranışın sergilenmesini engelleyecek olanaklar (ücret, terfi, uygun çalışma koşulları vb.) sağlaması önerilmektedir.
- Turizmin hem fiziksel hem de duygusal olarak emek gerektiren bir sektör olması nedeni ile müşteri memnuniyetinin ve işletme başarısının büyük ölçüde otel çalışanlarına bağlı olduğu söylenebilir. Bu sebeple otel yönetimi çalışanlardan müşteriler ile iletişimde duygularını müşterileri memnun edebilecek şekilde sergilemelerini bekleyebilmektedir. Dolayısıyla otel yöneticilerinin çalışanların bu duyguları gösterirken sonrasında olabilecek olumsuz davranışları önleyebilmek amacıyla çalışanların iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik hizmet içi eğitimler düzenlemesi önerilebilir.
- Örgütsel sinizmin işe yabancılaşma üzerine etkisi incelendiğinde, örgütsel sinizmin tüm alt boyutlarının işe yabancılaşma üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre, otel çalışanlarının örgütsel sinizm düzeyi arttıkça işe yabancılaşma düzeyinin de artacağını söylemek mümkündür. İşletmeyi olumsuz etkileyen bu iki durum maddi ve manevi olarak otel işletmelerine zarar verebilmektedir. Bu sebeple otel yöneticilerinin örgütsel sinizmi etkileyen, örgütsel adalet, örgütsel politika, psikolojik sözleşme ihlalini içeren eşitlik, adalet, saygı, beklenti gibi faktörlere dikkat etmesi önerilmektedir. Bu durum çalışanlardan yüksek performans ve verim almak isteyen yöneticiler için önem arz etmektedir.
- Örgütlerde işe yabancılaşmayı etkileyen faktörler göz önünde bulundurulduğunda ise, otel yöneticilerinin yönetim tarzlarına, çalışma koşullarının uygunluğuna, kültürel ve toplumsal yapıya dikkat etmesi önerilmektedir. Bu sayede işe yabancılaşma sorununun önüne geçilebilir.
- Bu çalışmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmacılar nitel araştırma ve nicel araştırma yöntemlerini birlikte kullanarak duygusal emek, örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma kavramlarının çalışanlar üzerindeki etkilerini araştırmaları daha kapsamlı sonuçlar elde etmelerini sağlayabilir. Aynı zamanda örgütsel davranış alanında farklı değişkenlerin işe yabancılaşma üzerindeki etkileri incelenebilir. Benzer araştırmalar farklı örneklem gruplarına yönelik yapılabilir ve elde edilen sonuçlar neticesinde karşılaştırmalı analizler yapılabilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Araştırma izni Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Fen ve Mühendislik Bilimleri Araştırmaları Etik Kurulu'ndan alınmıştır (Sayı: E-50288587-050.01.04-24480).

KAYNAKÇA

- Abaslı, K. (2018). *Örgütsel Dışlanma, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Sinizm İlişkisine Yönelik Öğretmen Görüşleri*. (Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara).
- Aiken, M. & Hage, J. (1966). Organizational alienation: A comparative analysis. *American Sociological Review*, 31(4), 497-507.
- Akpolat, T. & Oğuz, E. (2015). İlkokul ve ortaokul öğretmenlerinde örgütsel sinizmin işe yabancılaşma düzeyine etkisi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(3), 947-971.
- Aksan, B. (2020). *İş yaşamında Tükenmişliğin Sosyal Kaytarma Üzerine Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracı Rolü: Y Kuşağı Üzerine Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).
- Altan, S. & Özpehlivan, M. (2019). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi. *International Journal of Management and Administration*, 3(5), 80-100.
- Anaş, K. (2016). *Vakıf Üniversitesi Çalışanlarında Örgütsel Sinizm Tutumunun İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi, Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).
- Andersson, L. M. & Bateman, T. S. (1997). Cynicism in The Workplace: Some causes and effects. *Journal of Organizational Behaviour*, 18(5), 449-469.
- Andersson, L. M. (1996). Employee Cynicism: An examination using a contract violation framework. *Human Relations*, 49(11), 1395–1418.
- Arat, H. (2019). *Otel İşletmelerinde Örgütsel Politika ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide İş Stresinin Aracılık Rolü*. (Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir).
- Arı, G. S. & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Arslan, A. & Şimşek, G. (2018). Örgütsel sinizm ve iş tatmini arasındaki ilişkiler: Aydın turist rehberleri odasına kayıtlı olan profesyonel turist rehberleri örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*, (13), 115-134.
- Arslan, A. (2016). *Örgütsel sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Aydın Turist Rehberleri Odasına Kayıtlı Olan Profesyonel Turist Rehberleri Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın).
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.
- Aslan, H. (2018). *Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin etkisi: Otel işletmelerinde bir alan araştırması*. (Doktora Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep).
- Aydoğan, N. (2012). *Mobbingin örgütsel sinizme etkisi: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon).

- Basım, H. N. & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama alışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Bedeian, A. G. (2007). Even if the tower is ivory it isn't white : Understanding the consequences of faculty cynicism. *Academy of Management Learning & Education*, 6(1), 9-32.
- Beğenirbaş, M. & Turgut, E. (2014). İş yaşamında çalışanların duygusal emeklerinin örgütsel sinizme etkileri: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 223-246.
- Beğenirbaş, M. (2015). Psikolojik sermayenin çalışanların duygu gösterimleri ve işe yabancılaşmalarına etkileri: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3), 249-263.
- Bernerth, J. B., Armenakis, A. A., Feild, H. S. & Walker, H. J. (2007). Justice, cynicism, and commitment: A study of important organizational change variables. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 43(3), 303-326.
- Brandes, P. & Das, D. (2006). Locating behavioral cynicism at work: Construct issues and performance implications. *Employee Health, Coping and Methodologies*, 5, 233-266.
- Brandes, P., Dharwadkar, R., & Dean, J. W. (1999). Does organizational cynicism matter?: Employee and supervisor perspectives on work outcomes. *Eastern Academy of Management best papers proceedings*, 2(1) 150– 153.
- Brown, T. A. (2006). *Confirmatory factor analysis for applied research*. New York: Guilford Press.
- Bryman, A. & Cramer, D. (2001). *Quantitative data analysis with SPSS release 10 for Windows*. London: Routledge.
- Büyüköztürk, ř., Akgün, Ö. E., Kahveci, Ö. & Demirel, F. (2004). Güdülenme ve öğrenme stratejileri öleğinin Türkçe formunun geçerlik ve güvenirlik alışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 4(2), 207-239.
- Chiaburu, D. S., Thundiyil, T. & Wang, J. (2014). Alienation and its correlates: A meta-analysis. *European Management Journal*, 32(1), 24-36.
- Chu, K. H. L. & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Cook, W. W. & Medley, D. M. (1954). Proposed hostility and pharisaic virtue scales for the MMPI. *Journal of Applied Psychology*, 38(6), 414.
- ivilidağ, A. (2015). Öğretim elemanlarında örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolü. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 17(4), 259-286.
- okluk, Ö., şekercioğlu, G. & Büyüköztürk, ř. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL Uygulamaları*. (2. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Dean, W. J., Brandes, P. & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *The Academy of Management Review*, 23 (2), 341-352.

- Delice, A. & Ergene, Ö. (2015). Investigation of scale development and adaptation studies: An example of mathematics education articles. *Karaelmas Journal of Educational Sciences*, 3, 60-75.
- Demir, M., Ayas, S. & Yıldız, B. (2018). Örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma ilişkisi: Beş yıldızlı otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(32), 231-254.
- Demirel, N. & Eren, D. (2015). Duygusal emek faktörünün hizmet kalitesine etkisi: Nevşehir'deki dört ve beş yıldızlı otellere yönelik bir araştırma. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (14), 310-334.
- Doğan, M. (2019). *Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel yabancılaşma davranışlarının incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir).
- Eaton, J.A. (2000). *A Social motivation approach to organizational cynicism*. (Doctoral Thesis, Faculty of Graduate Studies, York University, Toronto).
- Elma, C. (2003). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması: Ankara ili örneği*. (Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara).
- Ercan, D. (2019). *Duygusal emek ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkinin belirlenmesi üzerine bankacılık sektöründe bir araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel iletişimin iş görenlerin duygu gösterimlerinin yönetimine olan etkisi. *Selçuk İletişim*, 6(3), 18-33.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 147-160.
- Eryılmaz, A. & Burgaz, B. (2011). Özel ve resmi lise öğretmenlerinin örgütsel yabancılaşma düzeyleri. *Eğitim ve Bilim*, 36(161), 271-285.
- Fisher, C. D. & Ashkanasy, N. M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behaviour*, 21(2), 123-129.
- Fromm, E. (1961). *Marx's concept of man*. New York, ABD: Frederick Ungar Publishing Co.
- George, D. & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS statistics 25 step by step: A simple guide and reference*, (15th ed.). Newyork, NY: Routledge.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Greenberg, E. S. & Grunberg, L. (1995). Work alienation and problem alcohol behavior. *Journal of Health and Social Behavior*, 36(1), 83-102.
- Gürsoy, F. (2014) *Sağlık işletmeleri personelinin işe yabancılaşma düzeyi: Van ili örneği*. (Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara).
- 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.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed hearth*. University of California press: Los Angeles.

- Humphrey, R. H., Pollack, J. M. & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, 2(2),151-168.
- İbrahimağaoğlu, Ö. & Can, E. (2017). Örgütsel sinizm ile örgütsel tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi: Hizmet sektörü çalışanları üzerine ampirik bir araştırma. *Yıldız Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(2), 181-205.
- Johnson, J.& O'Leary-Kelly, A. M. (2003). The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: Not all social exchange violations are created equal. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 627-647.
- Kâhya, C. (2013). Örgütsel sinizm, iş performansını etkiler mi? İş tatminin aracılık etkisi. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 2(3), 34-46.
- Kalağan, G. (2009). *Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişkisi*. (Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya).
- Karabaş, Ö. (2019). *Belediye Çalışanlarında Örgütsel Sinizm Tutumunun İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi: İstanbul İli Esenyurt Belediyesi Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Esenyurt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).
- Karadağ, E. (2010). Eğitim bilimleri doktora tezlerinde kullanılan araştırma modelleri: Nitelik düzeyleri ve analitik hata tipleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 1(1), 49-71.
- Karakaş, A. (2017). Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otel işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 80-112.
- Kart, E. (2011). Bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi. *Çalışma ve Toplum*, 3, 215-230.
- Kaya, U. & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: Hizmet sektöründe bir araştırma. *Calisma ve Toplum*, 36(1), 311-346.
- Kazımlı, G. (2020). *Turizm Sektörü Çalışanlarında İş-Aile Çatışması ve Duygusal Emek*. (Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya).
- Keleş, Y. & Tuna, M. (2018). Turizm işletmelerinde duygusal emek: Eleştirel bir yaklaşım. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(2), 129-140.
- Kırcı, E. (2016) *Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir).
- Kim, H. J. (2008). Hotel service providers emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. (2nd ed.). New York: Guilford.
- Korkmaz, B. & Ünüvar, Ş. (2019). Otel çalışanlarının örgütsel adalet algılarının örgütsel sinizm düzeyleri üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 443-462.

- Kökden, F. Ç. & Işık, M. (2018). Çalışma hayatında duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisi: Banka çalışanları üzerine bir uygulama1. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 23(4), 1215-1237.
- Kurt, Z. (2013). *Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Otel İşletmeleri Ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale).
- Kurt, Z., Hamarat, B. & Gümüş, M. (2019). Duygusal emek yabancılaşmanın bir nedeni olabilir mi? Turizm sektörü çalışanları örneği. *Journal of Life Economics*, 6(2), 197-216.
- Mahmud, Z. K. (1993). *Work Alienation and Training: A Study of Florida Correctional Officers and Correctional Officer Sergeants*. (Doctoral dissertation, The Florida State University, ABD).
- Mısır, S. (2019). *Örgütsel Sinizm ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: İstanbul'da Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).
- Michaels, R. E., Cron, W. L., Dubinsky, A. J. & Joachimsthaler, E. A. (1988). Influence of formalization on the organizational commitment and work alienation of salespeople and industrial buyers. *Journal of Marketing Research*, 25(4), 376-383.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Mottaz, C. J. (1981). Some determinants of work alienation. *Sociological Quarterly*, 22(4), 515-529.
- Naus, A. (2007). *Organizational Cynicismon The Nature, Antecedents and Consequences of Employee Cynicism to Ward Theemploying Organization* (Doctoral Thesis, Maastricht University, Limburg).
- Oğuz, H. & Özkul, M. (2016). Duygusal emek sürecine yön veren sosyolojik faktörler üzerine bir araştırma: Batı Akdeniz uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.
- Öz, E. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. (Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).
- 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*, 16(1), 231-248.
- Özdamar, K. (2004). *Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi-1*. (5.Baskı). Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özer, S. & Güllüce, A. Ç. (2019). Örgütsel sinizm ve işe yabancılaşma ilişkisi ve etkisi: TRB1 bölgesi otel iş görenleri üzerinde bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 37-48.
- Özgan, H., Külekçi, E. & Özkan, M. (2012). Öğretim elemanlarının örgütsel sinizm ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *International Online Journal of Educational Sciences*, 4(1), 196-205.
- Özler, N. D. E. & Dirican, M. (2014). Örgütlerde yabancılaşma ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39(39), 291-310.

- Pala T. (2008). *Turizm İşletmelerinde alışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları*. (Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin).
- Pala, T., Tepeci, M. & Timur, A. (2018). Duygusal emeğin iş-aile çatışması üzerine etkisi: İzmir şehir otelleri örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 29(1), 7-18.
- Pelit, E. & Ayana, . (2016). Duygusal zekânın örgütsel sinizme etkisi: Otel işletmeleri iş görenleri üzerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 45-76.
- Polatcan, M. & Titrek, O. (2014). The relationship between leadership behaviors of school principals and their organizational cynicism attitudes. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 141, 1291-1303.
- Rafaeli, A. & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Seeman, M. (1967). On the personal consequences of alienation in work. *American Sociological Review*, 32(2), 273-285.
- Sokolov, B. (2019). Sensitivity of goodness of fit indices to lack of measurement invariance with categorical indicators and many groups. Higher School of Economics Research Paper No. WP BRP, 86. Retrieved from: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3417157.
- Sümer, N. (2000). Yapısal eşitlik modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları*, 3(6), 49-74
- Tokmak, İ. (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Totterdell, P. & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55.
- Turner, J.H. & Valentine, S.R. (2001). Cynicism as a fundamental dimension of moral decision making: A scale development. *Journal of Business Ethics*, 34(2), 123-136
- Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 158-176.
- Yeke, S. (2020). *İşe Yabancılaşmada Algılanan Sosyal Destek ve Duygusal Zekâ: Duygusal Emek Kuramı Boyutlarının Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma*. (Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).
- Yıldırım, M. & Acar, A. (2018). Influence of the work family conflict on organizational cynicism and intermediary role of the life satisfaction. *Journal of Yaşar University*, 13(51), 267-280.
- Yıldırım, M. & Türker, N. (2018). The effect of emotional labor on work alienation: A study at hotel businesses. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(3), 606-621.
- Yıldırım, Y. (2019). *Örgüt Kültürünün Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkisinde Kültürel Zekâ ile Duygusal Zekânın Düzenleyici Rolü ve Örgütsel İletişimin Aracılık Rolü: Otel İşletmelerinde Bir araştırma*. (Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).

- Yıldız, K., Akgün, N. & Yıldız, S. (2013). İŖe yabancılaşma ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki. *International Journal of Social Science*, 6(6), 1253- 1284.
- Yumuk, Y. (2011). *Otel İşletmelerinde İŖe Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir).
- Zaganjori, O. (2016). *An Empirical Research on The Relationship Between Emotional Labor and Work Alienation* (Master Thesis, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya).

The Effect of Emotional Labor and Organizational Cynicism on Work Alienation: A Study on Four and Five Star Hotel Business Employees Operating in Kuşadası

Burcu TOZOĞLU

Giresun University, Institute of Social Sciences, Giresun/Turkey

Ömür UçAR

Giresun University, Faculty of Tourism, Giresun /Turkey

Extensive Summary

With the effect of the understanding of competition in the tourism sector, customer satisfaction and service quality have gradually gained importance, and at the same time, they have been decisive in the preference of hotel businesses (Tokmak, 2014: p. 135). For this reason, hotel businesses wanted to work with employees who could act in accordance with their expectations and purposes under all circumstances (Karakaş, 2017: p. 81). The attitudes and behaviors of the employees towards the customers play an important role in the hotel businesses being preferred by the customers again (Keleş & Tuna, 2018: p. 129). Because the attitudes and behaviors of the employees, who are an important part of the tourism sector, affect the success of hotel businesses (Arslan, 2016: p.1). What is expected from employees who are in constant communication with customers in hotel businesses is to be controlled in their behavior towards customers and to ensure customer satisfaction by behaving in accordance with the demands of the organization (Ercan, 2019: p. 1). In this study, the concepts of emotional labor, organizational cynicism and work alienation, which have started to attract attention in the field of organizational behavior in recent years, are discussed. Emotional labor is expressed as employees' regulating their behavior within the organizational rules by hiding their true feelings (Ashforth & Humphrey, 1993: p. 90). Organizational cynicism is expressed as negative emotional states and criticisms felt by employees towards the organization (Andersson, 1996: p. 1398). Work alienation, on the other hand, is expressed as the feeling of alienation and loss of interest in the work due to the negative effects experienced by the employees (Elma, 2003: p. 16). Considering the workload, working hours, wages and many other factors of the employees in the tourism sector, the fact that their expectations and demands from the organization are not met causes them to feel negative feelings towards the organization and this can be reflected in their behaviors (Yıldırım & Acar, 2018: p. 277; Korkmaz & Ünüvar, 2019: p. 445).

It is thought that investigating the emotions and behaviors of employees that negatively affect hotel businesses can contribute to organizations. Determining to what extent the emotional labor, organizational cynicism and work alienation levels of the employees in hotel businesses are important will add new ones to the existing knowledge. At the same time, determining the effects of the concepts of emotional labor, organizational cynicism and work alienation in terms of employees and hotel businesses increases the importance of the research in terms of contributing to the literature and guiding future studies. For this reason, the effect of emotional labor and organizational cynicism levels of hotel employees in four and five-star hotels operating in Kuşadası on work alienation was investigated. The research was carried out using the quantitative research method.

Questionnaire form was used as data collection tool in the research. The population of the research consists of the employees of 19 hotel businesses operating in Kuşadası, 10 of which are four-star and 9 of which are five-star. Its sample consists of 500 employees from four and five star hotel businesses operating in Kuşadası. In order to

reach the sufficient number of samples in the research, the convenience sampling method was preferred, and in this direction, a face-to-face survey was conducted with 500 people between 12-26 August 2021. 52 questionnaires that were not filled in accordance with the required conditions were eliminated, so 448 questionnaires were included in the study.

Frequency analysis was carried out in order to determine the demographic distribution of the employees participating in the research. In order to determine the analysis method to be used, the descriptive statistics of the scores obtained were examined and it was determined whether the data showed a normal distribution or not. In order to test the validity of the scales, construct validity was examined. While examining the construct validity, confirmatory factor analysis was performed. In order to examine the reliability of the scales, Cronbach alpha internal consistency coefficients were calculated and interpreted. Pearson correlation test analysis was applied to determine the relationship between emotional labor and superficial, deep, sincere behavior dimensions, organizational cynicism and cognitive, affective and behavioral dimensions with work alienation. Then, multiple and simple regression analysis was applied to determine the effect of emotional labor and sub-dimensions of superficial, deep and sincere behavior, organizational cynicism and cognitive, affective and behavioral dimensions, which are sub-dimensions, on work alienation.

According to the results of the correlation test, which was conducted to examine the relationship between emotional labor and work alienation, it was determined that there was a low level negative statistically significant relationship between the emotional labor scores of the employees and their sub-dimensions, deep behavior and sincere behavior scores, and work alienation scores. No significant relationship was found between the employees' superficial behavior dimension scores of emotional labor and their work alienation scores. According to the results of the research, it was determined that the level of work alienation decreased when the level of emotional labor and sincere behavior and deep behavior, which are its sub-dimensions, increased.

As a result of the regression analysis performed to determine the effect of emotional labor on work alienation, it was determined that emotional labor scores were statistically significant predictors of work alienation scores. In the study, in line with the studies in the literature, it is thought that emotional labor and all its sub-dimensions have an effect on work alienation, while the results of this research show that only the sincere behavior dimension of emotional labor affects negatively. As a result of the research, it was seen that the level of work alienation decreased as the level of sincere behavior of the employees increased.

According to the results of the correlation test examining the relationship between organizational cynicism and work alienation, it has been determined that there is a moderately positive and statistically significant relationship between the scores obtained from organizational cynicism and its sub-dimensions and the scores of work alienation. As a result of the regression analysis conducted to determine the effect of organizational cynicism on work alienation, it was seen that the model established for the predictors of cognitive behavior, affective behavior and behavioral dimension scores, which are the sub-dimensions of organizational cynicism, on work alienation scores. As a result of the research, it was seen that as the organizational cynicism levels of the hotel employees increased, their job alienation levels also increased.

Ek-1: Etik Kurul İzni



T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Fen ve Mühendislik Bilimleri Araştırmaları Etik Kurulu

Sayı :E-50288587-050.01.04-24480
Konu :02 Haziran 2021 tarih ve 11/20 sayılı
Etik Kurul Kararı

03.06.2021

Sayın Burcu TOZOĞLU
Merkez Fındıklı Mah. Atatürk Cad. No:42 Daire:2 KEŐAP / Giresun

İlgi : Burcu TOZOĞLU'nun 24.05.2021 tarihli başvurusu.

İlgi'de yer alan "Duygusal Emek ve Örgütsel Sizinizin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma" çalışmanız Sosyal Bilimler Fen ve Mühendislik Bilimleri Araştırmaları Etik Kurulumuz açısından bir sakıncası görülmemiŐ olup; uygun bulunmuştur. Bilgilerinize rica ederim.

Prof.Dr. Yusuf ŐAHİN
Kurul BaŐkanı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıŐtır.
Doğrulama Kodu: 3C78A161-CFBE-4A63-A6A0-ED17DAA2B819 Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/>
GAZİLER MAH. AHMET TANER KIŐLALI CAD.
Telefon No : (454) 310 10 00 Belgegeçer No :

Bilgi için: Srtık ASLAN
Bilgisayar İőletmeni

