

Ertan ÇAKMAKCI*-Şinasi ÖZTÜRK**

Duygusal Emegin Otel Çalışanları Üzerinden Kavramsal Boyutları ile Tartışılması

Discussion with Conceptual Dimensions of Emotional Labor on Hotel Workers

ÖZET

Bu çalışma, duygusal emek kullanımının çalışanlar üzerine etkilerini kavramsal açıdan tartışmayı amaçlamaktadır. Duygusal emegin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissinde azalma ve yabancılaşma ile aile ve sosyal yaşamlarına etkileri turizm ve otelcilik sektörü çalışanları örneği üzerinden ele alınmıştır. Duygusal emek, çalışanların duyguları üzerinden yürütülen bir emek biçimi olması nedeniyle, bedensel ve zihinsel emek olarak emek piyasası içinde sınıflandırmaya tabi tutulan klasik emek biçimlerinden farklı özelliklere ve etkilere sahip olabilmektedir. Bu etkiler çalışanların kendi gerçek duyguları ile gösterdikleri duygular arasında bir uyum ya da uyumsuzluk olup olmadığına göre değişebilmektedir. Bu çalışmada, duygusal emegin gösterim şekillerine göre çalışanların iş ve iş dışı yaşamlarının nasıl etkilendiği tartışmalarına odaklanılmıştır. Emegin, kapitalist emek piyasasındaki durumu, küreselleşme ve neo-liberal politikalar çerçevesinden ele alınarak temel kavramlar tartışılmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Turizm, Otelcilik, Tükenmişlik, Yabancılaşma.

ABSTRACT

This study aims to discuss the conceptual aspects of the effects of the use of emotional labor on employee. Emotional labor, emotional exhaustion, depersonalization, decreased sense of personal accomplishment and alienation, and their impact on family and social life are addressed through the example of tourism and hotel industry employees. As emotional labor is a form of labor carried out on the emotions of employees, it can have different characteristics and effects than the classical forms of labor that are classified as physical and mental labor in the labor market. These effects can vary depending on whether the employees have a sense of fit or disagreement between their real feelings and their emotions. In this study it is focused on the discussion of how work and non-work life of workers are influenced by their emotional labor styles. The basic concepts of labor in capitalist labor market were discussed in the frame of globalization and neo-liberal politics.

Keywords: Emotional Labor, Tourism, Hospitality, Burnout, Alienation.

* Yazışılan Yazar/Correspondence Author Öğr. Gör. Dr. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Milas MYO, ertan.cakmakci48@gmail.com

** Doç. Dr. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Bölümü, sinasiozt@gmail.com

Giriş

Hizmet işletmelerinin kendine özgü üretim biçimi çalışanların duygusal emek kullanımını zorunlu kılmaktadır. Müşteriler ile yüz yüze gerçekleştirilen iş, çalışanların fiziksel ve zihinsel emeği yanında duygusal emeklerini de sergilemelerini gerektirmektedir. Kapitalist iş ilişkisi içinde kol gücü ve zihinsel faaliyetlere dayalı alışlagelmiş çalışma biçimleri içinde çalışanların emeklerinin üretim faktörlerinin herhangi bir unsuruna indirgenmesi ile ortaya çıkan emeğin metalaştırılması, duyguların da işin içine girmesi ile duyguların metalaştırılması sonucunu doğurmuştur.

Turizmin kişiler arası etkileşime dayalı bir yapı oluşturması, hizmet alan ve hizmet sunan arasında karşılıklı bir ilişkiyi meydana getirir. Bu ilişki özü itibariyle eşitsiz bir ilişkidir. Çünkü bir tarafta bu hizmet ilişkisi içerisinde çeşitli beklentileri olan ve bunun karşılığında para ödeyen müşteriler, diğer tarafta müşterilerin istek ve beklentilerini karşılamak üzere görev yapan ve belli işyeri kurallarına göre hareket eden çalışanlar vardır. Çalışanlar açısından nasıl davranılacağını ortaya konan kurallar, toplumsal olarak içinde bulunduğu genel çevre şartlarından bağımsız olarak tamamen o işyeri kuralları ölçeğinde ve müşteri beklentileri doğrultusunda şekillenir. Yani çalışanlar, kendi duygu ve düşüncelerinden ziyade kendisinden beklendiği şekilde davranmak ve böylece duygularını işverenin kontrolüne bırakmak zorunda kalmaktadır. Çalışanların kendi uygun gördüğü ve ahlaki olarak kabul edilmiş olan davranış biçimi, içinde buldukları toplumsal ilişkilerdeki konumu ile belirlenir. Ancak çalışanlar kendi gerçek benliğine değil ondan davranması beklenen taklit bir benliğe göre rol yapmak durumundadır.

Hizmet sektöründe müşteri-çalışan ilişkisindeki para düzeyinde yaşanan eşitsiz karşılaşma çalışanların duygusal emek sömürsünün koşullarını da yaratmaktadır. Fakat organizasyonlar eşitsiz bir şekilde ortaya konan bağımlılığın doğasını maskeleyerek ve eşitsizlikleri doğallaştırmaktadır (Chong, 2009, s. 179).

Küreselleşme ve beraberindeki neo-liberal politikalar farklı yaklaşımlar ve kavramsallaştırmalar üzerinden çalışma yaşamına ilişkin yaşanan eşitsizlikleri gizlemektedir. Küreselleşme dünya çapında yayılmış bir ağ olarak sermayenin ve malların hızlı akışkanlığını sağlarken (Bauman, 2010a, s. 16), emeğin konumunu -emek maliyetlerinin aşağı çekilmesi, vasıfsız işçilerin ucuz çalıştırılması ve sermayenin sendikalaşmasının güçsüz olduğu az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelere yerleşmesi- olarak (Aykaç, 2009, s. 37) zayıflatmaktadır.

Munck (2003), küreselleşmenin arkasında yer alan neo-liberal ideolojinin serbest piyasacı politikalarının, devlet tarafından da desteklenen ve sermayeyi tüm sosyal ve kamusal kısıtlamalardan kurtararak ve emeğin hakları üzerindeki her türlü sosyal korumayı kaldırmak şeklinde ortaya çıktığını belirtmektedir (s. 26).

Dünya çapında emek piyasası modernleşme süreci ile birlikte önce tarım ve madencilikten (birinci sektör) endüstriye (ikinci sektör) doğru bir yönelme olarak görülürken, daha sonra post modernleşme ile birlikte emeğin üçüncü sektör olarak adlandırılan hizmetler sektörüne doğru bir göçü söz konusudur. Hizmetler sektöründeki işler çok değişken ve esnek beceriler gerektirmektedir ve bu işlerin yerine getirilmesinde

enformasyon, duygulanım ve iletişim merkezi rol oynamaktadır (Hardt-Negri, 2012, s. 291).

Hizmetler sektörü içerisinde önemli bir yer işgal eden turizm sektörü, duygusal emeğin başat olarak ortaya konduğu sektörlerden biridir. Bu sektörde duygusal emek ve buna bağlı çalışan-müşteri ilişkisi oldukça önemli bir yer tutar. Çünkü hizmetin sonunda müşterinin elde ettiği fayda çoğunlukla soyut olarak ortaya çıkar ve elde edilen deneyimler ya da anılar üzerinden müşteri memnuniyetine yansır. Bu nedenle müşteri memnuniyeti sağlamanın temel koşullarından bir tanesi de çalışanların gösterdikleri duygusal emeğin niteliğidir.

Bu çalışma, duygusal emeğin müşteri memnuniyetine etkisi çerçevesinde işletme bakış açısından ziyade, sosyolojik olarak çalışanların bu çalışma biçiminden nasıl etkilendiklerini tartışmak ve onların aile ve sosyal yaşamları ile işe karşı tutumlarındaki yabancılaşma olgusuna dikkat çekmeyi amaçlanmaktadır.

Çalışma, duygusal emek çerçevesi içinde yapılmış olan bir yazın taraması ile birlikte ortaya konmuş olan çeşitli araştırma ve kavramların tartışması yapılarak ele alınmıştır. Bu çerçevede konu özellikle duygusal tükenmişlik ve yabancılaştırma kavramları üzerinden tartışılmıştır. Çalışanların turizm sektöründe ve turizm emek piyasası içindeki durumları hem genel iş koşulları hem de duygusal emek iş koşulları çerçevesinde incelenmiştir.

1- Turizm ve Otelcilik Sektörünün Görünümü

Turizm, özellikle II. Dünya Savaşı sonrası kitle turizmi şeklinde hızlı bir gelişme göstermiş olan sosyal, ekonomik ve kültürel ilişkileri içinde barındıran küresel bir olgudur. Hizmetler endüstrisinin içinde önemli bir yer işgal eden turizm sektörü, bir boş zaman faaliyeti olarak kültür endüstrisi tarafından şekillendirilen (Hall, 1996, s. 193)) ve içinde gömülü bir takım sosyal ilişkilerin bulunduğu ve bu ilişkilerin metalaştırıldığı bir faaliyetler bütünüdür.

Hizmet endüstrisinin genel üretim biçimi daha çok müşteri ihtiyaçlarının karşılanmasındaki soyut ilişkilere odaklanmaktadır. Hizmet işinin büyük ölçüde insan emeğine dayalı bir iş olması nedeniyle, çalışanların müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının karşılanmasında rolü ve önemi büyüktür. Bu nedenle hizmet işi, hizmet alanlar ve hizmet verenler arasındaki karşılıklı sosyal ve ekonomik ilişkiler olarak görülmektedir.

Angelo ve Vladimir (1998), hizmet işinin içinde karakterize olmuş işle ilgili pek çok özelliğinin, müşteri istek ve beklentileri ile uyumlu olması gerektiğinden, hizmetin “diğerleri için yapılan iş” olarak tanımlanmasının yetersiz olacağına işaret etmektedirler. Yani onlara göre, bir hizmet ilişkisinde müşteri memnuniyet ölçeği hizmetin performansı ile ilgilidir. Müşteri memnuniyetini karşılamak için çalışanlar bütün enerjisini müşteriye yönlendirmek durumundadır (s. 6).

Hall (1996), turizmde üretim ilişkileri bakımından sahip olunan zenginlik ve güç ölçeğinde ve egemenlik ve bağımlılık ilişkileri çerçevesinde farklı grup ve sınıfların eşitsiz bir şekilde karşı karşıya geldiğini vurgulamaktadır (s. 195).

Otelcilik turizm sektörünün önemli bileşenlerinden birisidir. Riley (1993), otelcilik işlerinin büyük çoğunluğunun vasıfsız işler kategorisinde olduğunu ifade etmektedir. Ona göre, işleri vasıflı ya da vasıfsız iş olarak nitelendirmenin ana ölçüsü eğitim gerektirip gerektirmediği ile ilişkilidir. Buna göre, vasıfsız işler iş başında öğrenilebilecek işlerdendir. Yönetimsel ve denetimsel işler vasıflı iken, uygulamalı işler yarı-vasıflı ya da vasıfsız işler olarak tanımlanmaktadır. Otelcilik sektöründeki vasıfsız işlerin oranı % 64 iken, vasıflı işler % 36 seviyesindedir (s. 52-53).

Otelcilik sektörünün temel olarak yapısal özellikleri şu şekildedir.

- Sektör mevsimlik çalışma özelliği gösterir (Ball, 1998; Choy, 1995; Riley, 1993; Angelo-Vladimir, 1998; Hall, 1996).
- Uzun çalışma ve genel çalışma düzenine uymayan çalışma programları vardır (Angelo-Vladimir, 1998).
- Sektör düşük becerili işler üretir (Riley, 1993; Choy, 1995).
- Sektör düşük ücretli işlerden oluşur (Riley, 1993; Choy, 1995; Hall, 1996).
- Sektörde fiziksel ve zihinsel emeklerin yanı sıra duygusal emek de etkin bir şekilde kullanılmaktadır.

Hizmet endüstrisi ve buna bağlı bir sektör konumunda olan otelcilik çalışanlarının duygusal emek faaliyetleri yönünden oldukça yoğun bir emek faaliyetini gerçekleştirmesi nedeniyle, bu sektördeki çalışma biçiminin özellikle müşterilerle sürekli iletişim halinde olan çalışanlar açısından değerlendirilmesi önemlidir. Çalışanların gösterdikleri duygular için çok önemli bir parçasını oluşturmaktadır.

2- Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek, bir işin yerine getirilmesi sırasında çalışanın duygularının işin bir parçası olarak üretim sürecine dâhil edilmesi anlamına gelmektedir. Başka bir deyişle, çalışan kişinin müşterilerle karşılaşması esnasında, müşteri memnuniyetinin sağlanması için bazı duygusal ifadeleri karşıya geçirmesi ve bunu söz ve beden diline yansıtması gereklidir. Duyguların işin bir parçası olarak bir meta aracı, ticari bir unsur olarak kullanılması nedeniyle gösterilen emek, duygusal emektir.

Genel olarak hizmet endüstrisinde ve özelde turizm işletmelerinde müşterilerle yüz yüze bir şekilde iletişim söz konusudur. Bu iletişimin doğal sonucu olarak ya da işin gereği olarak duygular işin görülmesinde ön plandadır. Müşteri memnuniyeti açısından diğer birçok faktör yanında gösterilen ilgi ve davranış belirleyici bir unsurdur. Bu nedenle çalışanlar kendilerinden beklendiği şekilde iş yeri tarafından belirlenmiş kurallar çerçevesinde duygularını göstermek zorundadır. Duyguların bu şekilde bir ticari faaliyetin ürünü olarak ortaya konması duygusal emek sömürsünü de gündeme taşır.

Hochschild (1979), duyguların sosyal yaşam içindeki toplumsal kuralların bir yansıması olarak şekillendiğini ifade etmektedir. Bireyler duygularını bu toplumsal kuralların imparatorluğu tarafından baskılanan bir çerçeve içinde, öğrenilmiş ve kültürel normlar altında uygulamaya koyar ve kontrolünü gerçekleştirir. Bu yüzden nerede, nasıl

davranılacağı konusu az ya da çok herkes tarafından bilinen ve uygulanan roller şeklinde ortaya konur (s. 55). Bauman (2010b), “işin tamamına katkıda bulunan, o işi üstlenen değil, bizatihi roldür” demektedir. Buna göre, iş yerinde çalışanların kişilik ve özelliklerinden bağımsız olarak o işi nasıl yerine getirdiği önemlidir. Başka bir deyişle, çalışanlar sergiledikleri duygusal emeğin iş yeri tarafından biçilmiş roller bakımından uygunluğu çerçevesinde değerlendirilir ve bu anlamda diğer herhangi bir nesneden farkı yoktur (s. 151).

Hochschild (1983), duygusal emek kavramını kapsamlı bir şekilde tanımlamıştır. Ona göre duygusal emek, işi gereği çalışanların müşterilerle ilgilenirken yüz ve beden ifadelerini gösteren duygularını yönetmeleri anlamına gelmektedir. Başka bir deyişle duygusal emek, bir rol yapma davranışı sonucu ortaya çıkan emektir. Bu çerçevede Hochschild, çalışanları bir tiyatro sahnesindeki oyunculara benzettirmektedir. Tıpkı sahnelenmiş bir oyunda belli bir senaryo doğrultusunda oyuncuların hareket etmesi gibi çalışanlar da iş yeri tarafından belirlenmiş olan belli davranış kalıplarına göre duygularını kontrol edebilmelidir (s. 7).

Çalışanların duygularını işin bir parçası olarak ortaya koyması, belli iş yeri kuralları ve müşteri beklentileri doğrultusunda gerçekleşmektedir. Hochschild’e (1983) göre, çalışanlar tarafından duygular iki türlü rol yapma davranışı olarak ortaya konabilir. İlki, yüzeysel rol yapma davranışı (surface act) gösterilen duygunun hissedilen gerçek duygudan kopuk bir şekilde gösterildiği duygusal emek türüdür. İkincisi, derinlemesine bir rol yapma davranışı (deep act) olarak çalışanların gösterdikleri duyguların içten gelen samimi bir davranış olarak gösterildiği duygusal emek türüdür (s. 7-8).

Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeği örgüt tarafından istenen duyguların yansıtılması olarak tanımlamışlardır (s. 90). Morris ve Feldman da (1996) benzer şekilde duygusal emeği, iş süreçleri içerisinde çalışanların örgütün arzu ettiği duyguları yansıtma gereği çaba, kontrol ve planlama olarak tanımlamışlardır. Duyguların gösterimi konusunda Hochschild’in yaklaşımına ilave olarak doğal rol yapma davranışını da yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma davranışı ile birlikte üçlü bir yapı içerisinde değerlendirmişlerdir (Ashforth-Humphrey, 1993, s. 90; Morris-Feldman, 1996, s. 989-991).

Bu iki gösterim şekli arasında sonuçları itibariyle ciddi farklar ortaya konmaktadır. Çalışanların duygularını işe yansıtırken yüzeysel mi yoksa derinlemesine mi rol yaptıkları onların iş memnuniyetini, tükenmişlik hissini, sosyal yaşamını ve yabancılaşma duygularını etkileyebilecek niteliktedir.

Duyguların bizzat işin önemli bir parçası olması, rasyonel faktörler yanında irrasyonel faktörlerin de hesaba katılmasını gerektirmektedir. Bu irrasyonel faktörler, Hardt ve Negri (2012) tarafından duygulanımsal emek olarak ifade edilen, emeğin maddi-olmayan pratikleri içerisinde kişilerarası iletişim ve ilişkilere bağlı olarak ortaya çıkan çeşitli faktörleri içermektedir (s. 295). Duygusal emek pratikleri kişilik ve duygular üzerinde ‘karakter aşınması’na neden olabilmektedir (Emirgil, 2010, s. 223-224).

Küreselleşme ile birlikte rekabetin çok boyutlu olarak dünya çapına yayılan durumu, özellikle hizmet işletmeleri için müşterilere sunulan hizmetin niteliği hakkında yöneticileri gitgide daha fazla zorlamaktadır. Subjektif çeşitli kriterler aracılığıyla değerlendirilen hizmetin kalitesi algısında başrolü çalışanlar üstlenmektedir. Bu nedenle çalışanların duyguları ve davranışları üzerinde kontrolü çeşitlendirmek ve sıkılaştırmak suretiyle müşteri istek ve beklentilerine uygun olacak şekilde çalışanların duygularına iş yeri tarafından el konulması artan bir şekilde devam etmektedir (Morris-Feldman, 1996, s. 986-987).

Hizmet, diğerleri için yapılan iş olarak tanımlanmakla birlikte, hizmetin içinde karakterize olmuş işle ilgili pek çok özellik, müşteri istek ve beklentileri ile uyumu da gerektirmektedir (Angelo-Vladimir, 1998, s. 5). Bu nedenle hizmet içinde çalışanlar, farklı istek ve beklentilere sahip müşteriler ile ilgilenirken duygusal olarak da onlar üzerinde etki bırakabilmelidir.

Pek çok yazar çalışma ilişkilerinin eşitsiz doğasına değinmektedir. Marks, üretim ilişkilerinde genel bir sınıflama ile işçi ve kapitalist sınıf ayırımı yapar ve bu bağlamda yaşanan emek sömürsünü anlatır. Ona göre, kapitalist sistem içinde emeğin herhangi bir metadan farkı yoktur. Ücretin, genellikle emeğin fiyatı denilen emek gücü fiyatına, ancak insan etinde, kanında saklı bulunan bu özgün metanın fiyatına verilen özel addan başka bir şey olmadığını belirtir (Marks, 2008, s. 28).

Dinerstein ve Neary (2006), ücretli emeğe dayalı üretimde değeri yaratan emek olmasına rağmen, emeğin satın alınması ve karşılığının para ile ödenmesinin emeği bir meta düzeyine indirdiğini belirtmektedirler (s. 14-15). Clarke (2006, s. 76) ve Bonefeld (2006, s. 106) de, çalışma yaşamında emeğin konumunun para ile satın alındığını ve ancak bu yolla sınıf ilişkisinin devamının sağlandığını belirtmektedirler.

Çalışma yaşamına ilişkin olarak ele alınan ve pek az vurgulanan duygusal emek, çalışanların fiziksel ve zihinsel emek sömürsü yanında, duygusal olarak da sömürsünün koşullarını ifade eder. Bu açıdan genellikle fiziksel ve zihinsel emek üzerinden yapılan emek sömürsü tartışması ve çalışanların sınıf içinde tabi tutulduğu mavi-yakalı ve beyaz-yakalı şeklindeki sınıflaması, duygusal emek kullanımını göz ardı eden niteliktedir.

Üretim ilişkileri çerçevesinden sahip olunan güç ve zenginlik ölçeğinde, turizm işletmelerinde farklı hiyerarşi ve sosyal sınıflar karşılaşması vardır. Farklı sınıfların turizm ve boş zaman etkinliklerindeki konumları kültürel hiyerarşi bakımından farklıdır ve bunlar egemenlik ve bağımlılık ilişkileri çerçevesinde birbirlerine karşı konumdadırlar. Bu nedenle kapitalist toplumda turistik mekânlar emeğin sosyo-mekânsal bölünmesinin önemli bir unsuru olarak görülmektedir (Britton, 1991, s. 463'ten aktaran Hall, 1996, s. 195).

2-1- Duygusal Emeğin Yapısı

Duygusal emeğin örgütsel olarak istenen çeşitli davranış kalıplarının müşterilerle etkileşim sırasında uygulanması için gereken çaba, planlama ve kontrol süreçlerini ifade etmesi bakımından çeşitli yapısal özellikleri vardır.

Birincisi, duyguların sosyal olarak inşa edildiğidir. Duyguların deneyim ve ifadesini belirlemede sosyal faktörler büyük önem taşımaktadır (Morris-Feldman, 1996, s. 988). Duygular toplumsal kuralların imparatorluğu tarafından baskılanmaktadır. Toplum içerisinde nasıl davranmamız gerektiğinin kuralları duygularımızı da şekillendirmektedir (Hochschild, 1979, s. 552).

İkincisi, çalışanın hissettiği duygular ile örgütün arzu ettiği duygular arasındaki farkı giderebilmek için gösterilecek çaba ile ilgilidir. Çalışanların kendi duyguları ile örgütsel olarak istenen duygu arasında bir uyum olduğunda dahi yine de çalışanlar örgütsel beklentilere uygun şekilde davranabilmek açısından biraz çaba göstermek durumunda kalacaklardır (Morris-Feldman, 1996, s. 998). Bu yaklaşıma göre, çalışanların işle ilgili olarak gösterdikleri duygusal uyumun düzeyi onların gösterdikleri çabanın derecesini de etkilemektedir. Hochschild'a (1983) göre, duygusal uyum ya da uyumsuzluğun en temel belirleyici durumunda olan faktör, yüzeysel rol yapma davranışı ile derinlemesine rol yapma davranışıdır (s. 7). Yüzeysel rol yapma, çalışanın hissetmediği duyguları göstermesi anlamına geldiğinden, çalışanın kendisinden beklendiği gibi davranabilmesi için daha çok çaba sarf etmesini gerektirir ve bu bakımdan duygusal uyumsuzlukla ilişkilendirilir. Derinlemesine rol yapma ise, çalışanın kendi gerçek duyguları ile örgütsel olarak beklenen duygular arasında duygusal bir uyum söz konusu olduğundan, çalışanın duygusal emek anlamında daha az çaba içerisinde olacağı söylenebilir. Ancak Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre, derinlemesine oyunculuk daha fazla çaba gerektirir. Çünkü işle bağlantılı çeşitli duyguların uyarılabilmesi için daha fazla çaba gerektiğini belirtmektedirler (s. 92-93). Morris ve Feldman da (1996) yoğun duyguların ortaya konmasını gerektiren çalışma rolleri daha derin oyunculuk gerektireceğini ve bu yüzden daha fazla çaba gösterilmesi gerektiğini ifade etmektedirler (s. 998). Oysa iş için gerekli yoğun duyguların harekete geçirilmesinde, şayet iş yeri tarafından sunulan davranış kurallarına uyulacaksa, gerçek duygularının işle ilgili duygu gösterimine daha yakın olduğu derinlemesine rol yapma davranışı yüzeysel rol yapma davranışına göre daha az çaba gerektirecektir. Öte yandan, şayet iş yeri davranış kurallarına uymak gerekliliği içinde gerçek duyguları gösterdiği duygulara uzak olan çalışanın, belirlenmiş olan davranış şekline uygun davranabilmesi için daha fazla çaba göstermesi gerektiği açıktır.

Üçüncüsü, çalışanın duygularının işin bir parçası olması nedeniyle metalaştırılması ile ilgilidir. Hochschild (1983), duygu ifadesinin pazarda bir meta haline geldiğini belirtmektedir (s. 89-91). Bu sözün anlamı duyguların pazarda herhangi bir mal gibi alınıp satılması ile ilgilidir. Duygular üzerinden sağlanan hizmetin sonucunda elde edilen maddi-olmayan emek bir nesnenin içinde kendini somutlaştırmadığı içindir ki, maddi-emek ürünlerine kıyasla önemsiz olarak görülebilmektedir (Marks, 1998, s. 154). Hizmet sektöründe çalışanların duygusal ifadesi, hizmetin kendisinin bir parçası haline gelmiştir. Duygusal emek kavramının içinde bu bakımdan, duygu yönetimine odaklanmak yerine örgüt tarafından istenen anlamlı davranışa odaklanmak amaçlanmaktadır (Morris-Feldman, 1996, s. 988).

Dördüncüsü, duyguların gösterimi için geliştirilmiş standartlardır. Gösterim kuralları olarak ifade edilen ve sadece belli bir duruma uygun olan değil, aynı zamanda bu duyguları nakletme ya da ifade etme gerekliliğini de düzenleyen örgütsel olarak

belirlenmiş kurallar bütünüdür. Bu durum çalışanın hangi durum ve şartlar altında nasıl davranacağını ve rutin davranış kalıplarını belirler. Çalışanlar gerçek duyguları ne olursa olsun yüzüne yerleştireceği bir maske ile standart bir davranış şeklini gösterim kuralları olarak yansıtmak durumundadır (Morris-Feldman, 1996, s. 988-989).

Duygusal emek tartışmalarının sonuç olarak duygusal uyum ya da uyumsuzluk boyutundan tartışılması doğaldır. Çünkü duygusal emek, duygusal emeği sunan çalışanların bunun sonucu olarak ortaya koyduğu rollerin kendi duygu dünyasında yarattığı etki ölçüsündeki durumu ile açıklanmaktadır. Duygusal emek araştırmalarının genel olarak ortaya koyduğu sonuç duygusal uyumun derinlemesine rol yapan çalışanlarda daha yüksek seyrettiği, buna karşın yüzeysel rol yapan çalışanlarda ise daha düşük olduğu yönündedir.

Gerçekten hissedilen duygular ile örgüt tarafından gösterilmesi istenen duygular arasındaki çatışmalar duygusal uyumsuzluk olarak tanımlanır. Çalışanların kendi gerçek duyguları ile işin gerektirdiği duygusal rol yapma davranışı çatıştığı zaman duygusal uyumsuzluk ile karşılaşılabilir (Morris-Feldman, 1996, s. 992).

Duygular, bireyin içinde bulunduğu toplumun genel ahlaki ve dilsel normlarından ayrı bir nesne değildir. Bu yönüyle duygu sosyaldır. Ancak, çalışanlar kendi duyguları ile örgütün belirlediği duygusal ifadelerin gerçekleştirilmesi için bir takım örgütsel rollere bürünürler. Bu roller, bir tarafta sosyal olarak şekillenmiş kişilikle ilgili davranış kalıpları ve diğer tarafta ise kazanç sağlamaya dönük örgütsel davranış kalıpları arasına sıkışır. Hochschild'in (1983) 'gerçek benlik' ve 'sahte benlik' olarak tarif ettiği bu roller arası farklılaşma, çalışanlar tarafından iç ve dış oyunculuk olarak algılanır ve yabancılaşmaya sebep olabilir (s. 89-137). Bu anlamda iş ortamında sergilenen duygusal davranış, çalışanların kendi iç duyguları ile bir çatışma halinde olması durumunda çalışanları duygusal uyumsuzluğa sürükleyebilecektir (Tracy, 2000, s. 95).

2-2- Duygusal Emeğin Çalışanlar Üzerine Etkileri

Bir kişinin kişiliği ya da özellikleri iş ile ilgili belli duyguların gösterilmesine uygunsuzsa, bu durumda duygusal uyum yakalanmış demektir. Öte yandan, kişinin karakteri ile iş gerekleri arasında uyum eksikliği var ise, bireyin duygusal emek gösterim sonucu iş tatminsizliği ya da stres gibi olumsuz sonuçlarla karşı karşıya gelmesi muhtemeldir (Chu, 2002, s. 6).

İş gereği belli duyguları göstermek ve diğerlerini bastırmak gerektiğinde çalışan, ücret için ya da işini kaybetmemek kaygısıyla duygularını yönetmek ve denetlemek zorundadır (Hochschild, 1983, s. 89-137). Duyguların işin bir parçası olarak nesneleştirilmesi, onu kişinin özü olarak sahip olduğu değerlerin başka bir amaç uğruna (ticari) kişiye yabancılaştırılması sonucunu doğurur. Bauman (2010b), yaşamak için istihdam edilmenin şartlarına uygun olarak hareket etmek gerekliliğinin, çalışılan süre içerisinde kişinin özgürlüğünün askıya alınması ile sonuçlandığını ifade etmektedir. Özgürlüğü daha iyi bir hayat için gönülden bağlanılan bir değer olarak benimsemiş kişi için artık özgürlüğünün önemli bir parçasını feda etmeksizin o değere ulaşmanın bir yolu kalmaz (s. 131).

Çalışanlar içten içe duygusal emek kullanımı sonucu yaşadıkları duygusal çatışma, yani kendi duygusal iç duygu dünyalarıyla örtüşmeyen bir takım roller sergilemeleri sonucu, karakter aşınması da dâhil olmak üzere çeşitli etkiler altında kalabilmektedirler.

Yaşanılan rol çatışmaları ve rol belirsizlikleri oranında çalışanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarılarında düşüş gibi çeşitli duygusal olumsuzluklar yaşamaları muhtemeldir (Karatepe-Uludağ, 2008, s. 113-114).

Bir iş ortamında sadece çalışanların memnuniyeti ya da memnuniyetsizliği üzerinden ortaya çıkabilecek verimlilik ya da verimsizlik kavramları üzerinden bir değerlendirme yapılması işletme bakış açısından konuya yaklaşmaktır. Oysa çalışanların iş ile ilgili yaşadıkları sorunların onların aile, sosyal ve meslek yaşamları, tükenmişlik duyguları ve yabancılaştırma gibi çok daha geniş perspektife sahip çeşitli etkileri, konuya sosyolojik olarak da yaklaşmayı gerektirir.

Turizm ve otelcilik sektörü çalışanlarının yaşadığı sorunlar hem sektörün mevsimlik çalışma, uzun çalışma süreleri, boş zaman dengesizliği, düşük ücret gibi yapısal özelliklerinden kaynaklanabilmektedir ve hem de işin yapılış şekli olarak duygusal emek yönünden yaşanan duygusal uyumsuzluk sorunları neticesinde ortaya çıkan sorunlar şeklinde kendini gösterebilmektedir. Her iki yönden ortaya çıkan sorunların birbirini etkilediği de açıktır. Bir yandan duygusal olarak ortaya konan emeğin kişinin kendi iç dünyasında yaratabileceği olumsuzluklar, iş ile ilgili diğer koşulların çalışma istek ve arzusunu kırması nedeni ile ılımlı hale getirilememektedir.

Tükenmişlik, kendisini ağır bir yorgunluk, düş kırıklığı, öfke ve şüphecilik duygusu, başarısızlık hissi olarak gösteren ve hem kişisel ve hem de fonksiyonları bozan bir mesleki rahatsızlıktır (Maslach-Goldberg, 1998, s. 64). Maslach ve Goldberg (1998), iş ortamının stresli yapısının bir sonucu olarak tükenmişliğin bireysel olmaktan çok, durumsal bir bağlamın ürünü olduğunu belirtmektedirler. Onlara göre, iş stresli hale geldikçe, müşteriler, iş arkadaşları ve yöneticiler arasında yaşanan rol çatışmaları ve duygusal gerilim, çalışan açısından biktirici olmaktan ve tükenmişliğin alt yapısını oluşturmaktadır. Tüm bu şartların hizmet sektörü içerisinde yüksek gerilim yaratan bir yapıya sahip olmasından dolayı, yüksek müşteri hizmetleri odaklı işlerde tükenmişlik olgusunun daha yüksek bir seyir izlediğini ifade etmektedirler (s. 64).

Maslach ve Goldberg (1998), iş ortamının ortaya çıkardığı çalışan aleyhine bir takım dengesizliklerin ve özellikle rol talepleri ve önemli değerler arasında yaşanan çatışmaların sürekli bir duygusal gerilim ortamı yarattığından, işin biktirici özelliklerini ifade etmektedirler. Çalışanların bu durumla başa çıkmalarının bir yolu olarak kişisel katılımlara ya da ilişkilere mesafe koymaları bunun bir göstergesi sayılmaktadır. Özellikle diğer mesleklere oranla hizmet ve müşteri odaklı işler tükenmişlik olgusunu daha da artıran işler konumundadır (s. 64).

Maslach ve Goldberg (1998) tarafından ortaya konmuş olan tükenmişliğin üç boyutlu sendromu, insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde özellikle kendini göstermektedir. Bunlardan ilki olan duygusal bitkinlik (emotional exhaustion), kişinin duygusal kaynaklarının aşırı genişlediği ve tükenmiş olduğunu ifade eder. Bu tükenmenin ana kaynakları aşırı iş yükü ve işteki kişisel çatışmalardır. Bu durumdaki kişilerin başka bir

günle ya da başka bir kişiyle yüz yüze gelmeye enerjileri yoktur. Duygusal olarak yaşanan bu bitkinlik işin en temel stres boyutunu ifade eder (s. 64).

İkinci boyut duyarsızlaşma ile ilgilidir. Bu durum genel bir idealizm kaybı, insanlara karşı olumsuz, duygusuz ve aşırı kişisel tepkiler göstermek şeklinde kendini gösterir. İnsanlıktan kopuş riski nedeniyle yabancılaştırma olgusuyla yakından ilişkilidir. Duyarsızlaşma tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade eder.

Üçüncü boyut ise düşük başarı hissi olarak ortaya çıkar. Kişinin işte kendini yetersiz ve verimsiz hissetmesi ile ilgilidir. İşin talepleri ile başa çıkamamanın bir sonucu olarak öz yetersizlik ve depresyon hissi ile karşılaşılabilir. Kişisel başarı boyutu tükenmişliğin öz değerlendirme boyutunu ifade eder (Maslach-Goldberg, 1998, s. 64).

Brotheridge ve Grandey (2002), duygusal emeğin tükenmişlik üzerine etkisini araştırmışlar ve duyguların iş gereği yöneltilmesinin bir sonucu olarak ortaya çıkan duygusal uyumsuzluk faktörünün tükenmişliğin temel nedeni olduğunu ifade etmişlerdir. Başka bir deyişle, çalışanların iş taleplerini karşılamak üzere duygusal ifadelerini değiştirmek zorunda olduklarında bu durumun yarattığı duygusal uyumsuzluğun, miktar ve sıklığa bağlı olarak çalışanlarda tükenmişlik yaratabileceğini savunmuşlardır (s. 21).

Hochschild (1983), duygusal emek içermeyen işlerin stres ve tükenmişliği belirlemede etkisinin olmadığını belirtmektedir (s. 3-23). Benzer şekilde Brotheridge ve Grandey de (2002), insanlarla ilgili işlerde çalışanların diğer meslek gruplarına göre daha yüksek oranda kişisel talepleri karşılamak için çaba gösterdiğine ve kendi duyguları üzerinde daha az kontrole sahip olduğuna işaret etmek suretiyle duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisine atıfta bulunmaktadır (s. 21).

Piennar ve Willemse (2008), hizmet meslekleri olarak tanımladığı müşterilerle yüz yüze iletişimin yüksek olduğu işlerin, mesleki stres çerçevesinden ve özellikle de işin doğasında yer alan duygusal niteliğinden dolayı tükenmişliğin bu tür işlerde bir negatif çıktı olarak dikkate alınması gerektiği üzerinde durmaktadırlar (s. 1053-1054).

Duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki bir diğer etkisi onların aile ve sosyal yaşamları üzerine olan etkileridir. Bu bakımdan işin ve özel yaşamın ayrılmazlığı ve işle karakterize olmuş bir yaşamın kişinin iş dışı yaşamına da etkileri olabileceği açıktır. Ören (2013), yapılan iş ve mesleğin kişinin toplum içerisindeki yerini belirlemede, saygı görme ve işe yarama duygusunun oluşmasında ve bu yolla doyuma oluşmada önemli rolünün olduğunu belirtmektedir (s. 28). Bu bakımdan iş yaşamındaki doyumun sosyal yaşamdaki doyumunu da etkilediği söylenebilir. “İş”in fiziki gereksinimleri karşılamasının yanında sosyal gereksinimleri de karşılamasının bir aracı durumunda olması, onun aynı zamanda bir toplumsal boyutunun olduğunu da gösterir (Güzel, 2008, s. 19).

İşin çalışanlar üzerinde yaratabileceği stres, iş dışı yaşamı da olumsuz etkileyebilir. Duygusal emek kullanımının yoğun bir şekilde yaşandığı işlerde stres ve buna bağlı tükenmişliğin artması (Hochschild, 1983, s. 89-136), iş dışı sosyal yaşama etki eder. Loo ve Lamm (2005), otel işletmelerinde çalışanların uzun çalışma saatleri, öngörülemeyen vardiya düzeni, molaların azlığı, ağır fiziksel talepler ve zihinsel ve duygusal taleplerin

yoğunluğu nedeniyle stresli bir çalışma ortamının olduğuna dikkat çekmektedirler. Ayrıca asosyal çalışmanın aile ve sosyal yaşamla ilişkili olarak ortaya çıkardığı olumsuzlukları da ifade etmektedirler (Loo ve Lamm, 2005, s. 23-24).

Genel olarak hizmet endüstrisinde olmak üzere otelcilik sektöründe çalışanlar açısından bir boş zaman dengesizliğinden bahsetmek mümkündür. Hafta tatili, bayramlar ve diğer boş zaman günleri otelcilik çalışanları için çalışmanın en yoğun olduğu zamanları ifade eder. Bu nedenle çoğu insanın boş zamanlarını değerlendirdiği bir zaman dilimi içinde otel çalışanları bu süreyi çalışarak geçirmektedir ve bu durum onların sosyal yaşamları, aile ve arkadaş ilişkileri açısından sorunlara neden olabilmektedir.

Otel çalışanlarının yoğun duygusal emek kullanımı, işle ilgili bir takım duygusal stres nedeniyle duygusal uyumsuzluk yaşamalarına ve bu durumu sosyal yaşam çevresine yansıtabilmesine yol açmaktadır. Özellikle duygusal tükenmişlik çerçevesinden duygusal yorgunluk, duyarsızlaşma ve insanlara karşı güven duygusunun kaybedilmesi sosyal yaşamı olumsuz etkileyebilmektedir.

Duygusal emeğin çalışanlar üzerine bir diğer etkisi de yabancılaşmadır. Yabancılaşma, özellikle Marks'ın tanımlamasıyla işçinin emeğinin sadece ürününden değil, emeğin ediminden de ayrılması anlamına gelmektedir. Marks'ın yabancılaşmaya ilişkin olarak ortaya koyduğu dört ana boyut vardır. Bunlar, insanın doğasına yabancılaşma, diğer varlıklara yabancılaşma, ürüne yabancılaşma ve emek sürecine yabancılaşmadır (Marks, 1976, s. 151-169). Tıpkı otel çalışanlarının kendi duygusal ifadelerini bastırarak işyeri tarafından konulmuş olan kurallar ve ilkeler çerçevesinde hareket etmeleri gibi çalışanların tüm davranışları dışarıdan kararlaştırılmakta ve çalışanlara emredilmektedir. Buradaki yabancılaşma kişilikten uzaklaşma şeklindedir.

Duygusal uyumsuzluk ve buna bağlı olarak ortaya çıkabilen duygusal tükenmişliğin özellikle duyarsızlaşma ile ilgili olan sonucu, çalışanları bir katılık ve insanlara karşı bir güvensizlik beslemesi anlamında insanlıktan kopuş riskini ortaya çıkarabilmektedir (Maslach-Goldberg, 1998, s. 64). Ayrıca çalışanların gerçek benliğinden uzaklaşarak sahte roller içine girmeleri karakter aşınması nedeniyle insanlara karşı duyarsızlaşma ve güvensizliğe yol açabilmektedir. Bu durum çalışanların hem bireysel ve hem de toplumsal olarak yabancılaşması anlamına gelmektedir.

Ören (2013), çalışanların emek sürecine yabancılaşması anlamında, kişilik-meslek uyumsuzluğu ve yanlış istihdam edilmesinin önemini vurgulamaktadır. Bireyin isteksiz çalışması, onun yaptığı işi benimsemesini ve dolayısıyla meslekle özdeşleşmesini engellemektedir. Bu durum işle ilgili taleplere cevap verecek güç ve yetenekte olmayan ya da duygusal olarak bir bıkkınlık hissi ve enerji kaybı yaşayan çalışanlar için meslekten kopuş anlamında bir yabancılaşmayı ifade etmektedir (s. 72-73).

Hochschild, duygusal emek üzerinden yabancılaşmayı ürüne yabancılaşma ve emek sürecine yabancılaşma olarak almıştır. Ürüne yabancılaşma, işçinin ürettiği ürünün sahipliği ve kontrol kaybı ve emek sürecine yabancılaşma, işçinin emek süreci üzerindeki kontrolünden uzaklaştırılması ile ilgilidir. İşçi, bir işi yapmak için

kullanılmasından dolayı hem fiziksel ve zihinsel ve hem de duygusal olarak yabancılaşmış ya da dışlanmış hale gelebilir (Brook, 2009, s. 9-11).

Marks'ın ücretli emek eleştirisi üzerine temellendirilmiş olan duyguların metalaştırılması yoluyla alınıp satılması, duyguların ticarileştirilmesi anlamına gelmektedir. Yönetimin biçimsel sahipliği, çalışanların kontrol edilme biçimleri, zamanlama, ruh halleri ve onların gösterim şekilleri aracılığıyla duygusal üründen ön saflarda çalışanları yabancılaştırma etkisine sahiptir (Brook, 2009, s. 12).

Kart'a (2011) göre, çalışanlar yapay bir ilişki kurdukları müşterileri bir madde olarak görmekte ve bu yüzden de yabancılaşmaktadırlar. Amaçlanan kar ve verimliliğe ulaşmak için araç olarak duyguların gösterilmesi gerektiğinde, çalışanlar müşterilere nesnelere gibi davranmaya başlamaktadır. Bu durum gerçekliğin yitirilmesi olarak nesneleşme ya da "nesneye kölelik" olarak yabancılaşmayı ifade etmektedir (s. 225).

Yabancılaşma, kişinin tüm mesleki ve iş dışı yaşamını olumsuz yönde etkileyebilecek bir olgudur. Kişinin iş ve iş dışı yaşam pratikleri yanında öz mutluluğuna da etki eder. Duygusal olarak sürekli olarak bir rol yapma davranışı içinde belli kurallara göre hareket eden turizm ve otel çalışanları duygusal olarak yorgunluk, duyarsızlık ve başarısızlık hissi ile karşı karşıya kalabilmektedirler.

Sonuç ve Tartışma

Otel çalışanları için duygusal emek kullanımı kaçınılmaz olarak ve belli iş yeri kuralları çerçevesinde belirlenmiş olan çeşitli duygusal ifadelerin gösterilmesi şeklinde yerine getirilmesi gereken bir olgudur. Esasen, otelcilik mesleği içerisinde üretilen ürünün temel yapısını soyut ve irrasyonel özellikler oluşturmaktadır. Bu nedenle de müşteri açısından elde edilen fayda hoş anılar ve tecrübelerle ayrılmaktadır. Bu hoş anı ve tecrübelerin müşteri tarafından en iyi şekilde algılanmasını sağlamada çalışanların gösterdikleri duygusal emeğin rolü büyüktür.

Otelcilik işinin ticari olarak başarıya ulaşmasının ön koşulu, müşterilere verilen hizmetin sonucu olarak müşteri memnuniyetinin sağlanması ve bu yolla karlılığın yakalanmasıdır. Müşteri memnuniyetinin sağlanmasında çalışanların müşterilere gösterdikleri yakın ilgi ve çeşitli duygusal ifadeler çok önemli bir yer tutar. Hizmet işinin doğası gereği etkileşimde bulunan insanlar arasındaki karşılıklı etkileşim önemlidir. Ancak bu karşılıklı etkileşim ticari bir faaliyet olarak gündeme geldiğinde, bu etkileşimden amaçlanan sonuç müşteri memnuniyetinin sağlanması olmaktadır. Bu durum işletmenin temel hedefleri ile uyumlu bir şekilde çalışanların duygularının işin bir parçası olarak kullanılmasını gerektirir.

Duyguların işverenin kontrolünde belli işletme hedeflerini gerçekleştirmek üzere kullanılması, çalışanlar açısından belli bazı sorunların ortaya çıkmasına yol açabilmektedir. İşin çalışanların duygusal ifadelerini de kapsayacak şekilde, çalışanın gerçekten hissettiği duygular ile göstermek zorunda olduğu duygular arasında yaşanabilecek uyumsuzluklar ya da çalışanın karakterine uymayan bazı duygularını göstermek zorunluluğu, çalışanların sürdürülebilir bir şekilde işe devam etmelerini ve sosyal çevresi ile olan ilişkilerini etkileyebilecek sonuçlar üretebilir.

Duygusal emek sürecinde çalışanların duygusal uyum yakalayabilmiş olmaları onlar için iş tatmini sağlayacak sonuçlar üretebilir ve bu durum onların iş dışı yaşam ilişkilerinde de başarılı olmasını sağlayabilir. Bu sayede meslekte kalıcı bir kariyer oluşturmak mümkün olabilir. Ancak duygusal uyumsuzluk yaşayan çalışanlar açısından durum farklı olabilir. Onlar bir yandan geçimlerini sağlamak üzere çalışmaya devam ederken öte yandan yaşadıkları duygusal uyumsuzluk, çevreleri ile olan ilişkilerine olumsuz şekilde yansiyabilir. Dahası bu durumdakiler için mesleğe yabancılaşma kaçınılmaz olarak kendini gösterir ve fırsat bulunduğu anda iş ya da iş kolunu değiştirmek aciliyet gösterir. Duygusal uyumsuzluğun derinleşmesi insanlara karşı güvensizlik ve duyarsızlaşmanın gelişmesine ve kişisel başarı hissinde bir düşüşe yol açabilir.

Turizm ve otelcilik sektöründe çalışanların boş zaman dengesizliği, mevsimlik çalışma, vardiyalı çalışma, uzun ve yorucu iş yükü gibi sektörün temel özelliklerinden kaynaklanan sorunlar yanında, insan ilişkilerindeki duygusal emek kullanımının ortaya çıkardığı duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve yabancılaşma, sektörde çalışanlar için öğütücü bir rol oynamaktadır.

Sektör çalışanlarının çoğunlukla gençlerden oluşan demografik yapısı, çalışanlar için kalıcı ve sürekli olarak sektörde tutunmak ve ailesi ve sosyal çevresiyle sağlıklı ilişkiler kurmak konusunda sorunlar olduğunun göstergesi niteliğindedir. Çünkü sektörün sürekli genç istihdamı arzu eden yapısı ve sektörde sürekli olarak bir işyerine bağlı olarak çalışmanın zorluğu nedeniyle sektörde ağırlıklı olarak gençlerden oluşan bir istihdam yapısı vardır.

Sektör çalışanlarının maruz kaldığı duygusal yorgunluk nedeniyle ortaya çıkabilecek olan sorunların çözümü için sektörün kendi içinde bu konuya eğilmediği ve ancak çalışanların birbirleri ile ya da amir desteği yardımıyla sorunlarla baş etme gibi geleneksel yöntemler söz konusudur. Oysa işletmeler personeli bu konularda hem eğitmeli ve hem de psikolojik danışmanlık hizmeti sağlayacak uygulamaları yerine getirmelidir. Ayrıca çalışanların sosyal yönden rahatlamalarını sağlayacak oyun, gezi gibi çeşitli aktiviteler de faydalı olabilir. Çünkü ancak mutlu bireyler müşterileri mutlu edebilir.

Kaynakça

- ANGELO, R. M.-VLADIMIR, A. N., (1998) Hospitality Today. Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. USA.
- ASHFORTH, B. E.-HUMPREY, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115. url: https://www.researchgate.net/profile/Blake_Ashforth/publication
- AYKAÇ, A. (2009). Yeni İşler, Yeni İşçiler: Turizm Sektöründe Emek, İletişim Yayınları, İstanbul.
- BALL, R. M. (1998). Seasonality: A Problem For Workers in the Tourism Labour Market. *Service Industrial Journal*, 8 (4), 501-513. doi: 10.1080/02642068800000068
- BAUMAN, Z. (2010a). Küreselleşme. Abdullah Yılmaz, (Çev.), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.

- BAUMAN, Z. (2010b). *Sosyolojik Düşünmek*. Abdullah Yılmaz, (Çev.) Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- BONEFELD, W. (2008). Sermaye, Emek ve İlksel Birikim: Sınıf ve Kuruluş Üzerine. Ana C. Dinerstein ve Michael Neary (Ed.), *Emek Tartışması içinde*, Özgür Yalçın (Çev.), Otonom Yayıncılık, İstanbul.
- BROOK, P. (2009). The Alienated Heart: Hochschild's 'Emotional Labour' Thesis and The Anticapitalist Politics of Alienation. *Capital ve Class*, 33 (7), 7-31. doi: 10.1177/030981680909800101
- BROTHERIDGE, C. M.-GRANDEY, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39. doi: 10.1006/jvbe.2001.1815
- CHONG, P. (2009). Servitude with a Smile: A Re-Examination of Emotional Labour. *Labour Policies and Globalisation*, 14, 177-185. url: http://www.justlabour.yorku.ca/volume14/pdfs/ss_06_chong_press.pdf
- CHOY, D. JL. (1995). The Quality of Tourism Employment. *Tourism Management*, 16 (2), 129-137. doi: 10.1016/0261-5177(94)00023-4
- CHU, K., H. (2002). The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes. Yayınlanmamış Doktora tezi, Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia, USA.
- CLARKE, S. (2006). Sınıf Mücadelesi ve İşçi Sınıfı: Meta Fetişizmi Sorunu Ana C. Dinerstein ve Michael Neary (Ed.), *Emek Tartışması içinde*, Özgür Yalçın (Çev.), Otonom Yayıncılık, İstanbul.
- DINERSTEIN, A. C.-Neary, M. (2006). Buradan Ütoppyaya: Emek Tartışmasına İlham Kaynağı Bulmak. Ana C. Dinerstein ve Michael Neary (Ed.), *Emek Tartışması içinde*, Özgür Yalçın (Çev.), Otonom Yayıncılık, İstanbul.
- EMİRGİL, B. F. (2010). Yeni Kapitalizmde Emeği Sorunsallaştırmak: Emeğin Maddi-Olmayan Görünümleri. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1, 221-238. url: <http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423874032.pdf>
- GÜZEL, S. (2008). *Çalışma Sosyolojisi Modern İşgücünün Oluşumu*. Literatürk Acedemia, İstanbul.
- HALL, C. M. (1996). *Tourism And Politics*. John Wiley ve Sons Ltd. England.
- HARDT, M.-NEGRI, A. (2012). *İmparatorluk*. Abdullah Yılmaz (Çev.), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- HOCHSCHILD, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *The American Journal Of Sociology*, 85 (3), 551-575.
- HOCHSCHILD, A. R. (1983). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.
- KARATEPE, O. M.-ULUDAĞ, O. (2008). Role Stress, Burnout and Their Effects on Frontline Hotel Employees' Job Performance: Evidence from Northen Cyprus. *International Journal Of Tourism Research*, 10, 111-126. doi: 10.1002/jtr.645

-
- KART, E. (2011). Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emegin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi. *Çalışma ve Toplum*, 211-230. url: <http://calismatoplum.org/sayi30/kart.pdf>
- LOO, K.-LAMM, F. (2005). Occupational Stress in the Hospitality- An Employment Relations Perspective. *New Zealand Journal Of Employment Relations*, 30 (1), 23-47. url: <http://resolver.ebscohost.com>
- MARKS, K. (1976). *Yabancılaşmış Emek. 1844 Elyazmaları içinde*, Kenan Somer, (Çev.), Sol Yayınları, Ankara.
- MARKS, K. (1998). *Artı-Değer Teorileri*. Yurdakul Fincancı (Çev.), Sol Yayınları, Ankara.
- MARKS, K. (2008). *Ücretli Emek ve Sermaye: Ücret, Fiyat ve Kâr*. Sevim Belli (Çev.), Sol Yayınları, Ankara.
- MASLACH, C.-GOLDBERG, J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, Cambridge University Press, 7, 63-74. doi: 10.1016/S0962-1849(98)80022-X
- MORRIS, A. J.-FELDMAN, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010. doi: 10.5465/AMR.1996.9704071861
- MUNCK, R. (2003). *Emegin Yeni Dünyası, Küresel Mücadele, Küresel Dayanışma..* Mahmut Tekçe, (Çev), Kitap Yayınevi, İstanbul.
- ÖREN, K. (2013). *Çalışma Sosyolojisi*. Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti., Ankara.
- PIENAAR, J.-Willemsse, S. A. (2008). Burnout, Engagement, Coping and General Health of Service Employees in the Hospitality Industry. *Tourism Management*, 29, 1053-1063. doi: 10.1016/j.tourman.2008.01.006
- RILEY, M. (1993). *Human Resource Issues in International Tourism*. Tom Baum (Ed.), Butterworth-Heinemann Ltd., Oxford.
- TRACY, S. J. (2000). Becoming a Character for Commerce: Emotion Labor, Self-Subordination, and Discursive Construction of Identity in a Total Institution. *Management Communication Quarterly*, 14 (1), 90-128. url: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0893318900141004>