

YÖNETİM VE İŞLETME ÇALIŞMALARINDA DUYGUSAL EMEK: WOS VERİ TABANINA DAYALI BİR DEĞERLENDİRME

EMOTIONAL LABOUR IN MANAGEMENT AND BUSINESS STUDIES: AN EVALUATION BASED ON WOS DATABASE

Dr. Sevilay GÜLER

Yalova Üniversitesi, Kalite Koordinatörlüğü, sevilay.guler@yalova.edu.tr

Yalova / Türkiye

ORCID: 0000-0003-3877-6894

Özet

Bu çalışmanın amacı web of Science (WoS) veri tabanında, Yönetim ve İşletme kategorilerinde yer alan dergilerde duygusal emek konusu ile ilgili yapılan bilimsel yayınların betimsel içerik analiz yöntemi ile incelenmesidir. Çalışmanın amacı kapsamında, WoS veri tabanında Yönetim ve İşletme kategorilerinde, Social Sciences Citation (SSCI), Emerging Sources Citation (ESCI) ve Science Citation Index Expanded (SCIExpanded) indekslerde, “duygusal emek (emotional labour)” anahtar kelimesi ile hem konu başlıklarında hem de çalışmaların künyelerinde tarama yapılmıştır. Tarama sonucunda konu ile ilişkili toplam 82 adet çalışmaya ulaşılmıştır. Ulaşılan çalışmalar, betimsel içerik analiz yöntemi ile yayımlandıkları yıla, yayımlandıkları dergiye, kullandıkları araştırma türüne, çalışıldıkları örneklem grubuna, aldığı atıf sayısına ve ülkelere göre analiz edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre, duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmaların 2018 yılından sonra artış gösterdiği; çalışmaların en fazla 2020 ve 2022 yılında kaleme alındığı, konuyla ilgili en çok yayın yapan dergilerin “Gender Work and Organization” ve “International Journal Of Human Resource Management” olduğu, çalışmalarda en çok “nicel” araştırma yönteminin tercih edildiği, ilgili konunun en fazla çalışıldığı örneklem grubunun sırasıyla “hizmet sektörü çalışanları” ve “hemşireler”den oluşturduğu, en fazla atıf alan makalenin Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003)’nin “Development and validation of the Emotional Labour Scale.” adlı makalesi olduğu, en fazla yayın yapan ülkenin İngiltere olduğu görülmektedir. Bulgulardan hareketle, farklı disiplinlerce ele alınan duygusal emek olgusunun, yönetim ve işletme literatüründeki gelişimine ilişkin bir çerçeve oluşturmak için yapılan bu çalışmada konu ile ilgili yazılmış bilimsel yayınların genel bir profili oluşturulmuştur ve ilgili araştırmacılara gelecek araştırmalar için öneriler sunulmuştur.

Anahtar kelimeler: Duygusal emek, betimsel içerik analizi, Web of Science.

Abstract

The aim of this study is to examine the scientific publications on emotional labour in the journals in the categories of Management and Business Administration in the Web of Science (WoS) database by descriptive content analysis method. Within the scope of the purpose of the study, the keyword "emotional labour" was searched in the WoS database in the Management and Business categories, Social Sciences Citation (SSCI), Emerging Sources Citation (ESCI) and Science Citation Index Expanded (SCIExpanded) indexes, both in the subject titles and in the titles of the studies.

As a result of the search, a total of 82 studies related to the subject were reached. The studies were analyzed by descriptive content analysis method according to the year they were published, the journal in which they were published, the type of research they used, the sample group they studied, the number of citations they received and the countries. According to the findings obtained as a result of the analysis, it is seen that the studies on emotional labour have increased after 2018; the studies were mostly written in 2020 and 2022, the journals that publish the most on the subject are "Gender Work and Organization" and "International Journal of Human Resource Management", the "quantitative" research method is mostly preferred in the studies, the sample group in which the related subject is most studied consists of "service sector employees" and "nurses" respectively, the most cited article is Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003)'s "Development and validation of the Emotional Labour Scale.", and the country with the highest number of publications is England. Based on the findings, in this study, a general profile of the scientific publications written on the subject was created in order to create a framework for the development of the emotional labour phenomenon, which is handled by different disciplines, in the management and business literature, and suggestions for future research were presented to the relevant researchers.

Keywords: Emotional labour, descriptive content analysis, Web of Science.

1. GİRİŞ

Bundan yaklaşık 40 yıl kadar önce Hochschild (1983) "The managed heart (Yönetilen Kalp)" adlı kitabında hizmet sektörünün yeni bir emek biçimi "duygusal emek" (DE) yarattığını ve çalışanın duygularını ve ifadelerini kurumun kâr etmesine yardımcı olacak şekilde yönettiğini öne sürmüştür. Çığır açan çalışmasından bu yana, gelişen duygusal emek kavramı araştırmacıların ve uygulayıcıların ilgisini çekmiştir. Bu ilginin başlıca nedenleri, hizmet sağlayıcılar arasında artan rekabet ve hizmet ekonomisinin genel olarak büyümesidir. Günümüzde hizmet sektörü, küresel ekonomide ve ülkelerin büyüme ve kalkınmasında giderek daha önemli bir rol oynamaktadır. Hizmetler şu anda gelişmiş ekonomilerde GSYH'nin yaklaşık dörtte üçünü oluşturmaktadır ve gelişmekte olan birçok ekonomi giderek daha fazla hizmet temelli hale gelmektedir. Oteller, bankalar, hastaneler, havaalanları, mağazalar, çağrı merkezleri, sınıflar gibi çeşitli hizmet örgütlerinde çalışanlar, iş yerlerinde müşteri etkileşimi sürecinde her zaman duygusal emek harcamaktadır. Ayrıca, hizmet sektörü genellikle duygusal emek araştırmalarının odak noktası olarak görülse de, birçok araştırmacı duygusal emeği kişiler arası temas gerektiren her işin merkezi bir bileşeni olarak görmektedir (Yang & Chen, 2021). Dolayısıyla, duygusal emek yaklaşımı mevcut işgücünün büyük bir kısmı için geçerlidir.

Araştırmalar devam ettikçe, araştırmacıların duygusal emek kavramına olan ilgisi akademide katlanarak artmıştır. Grandey ve diğerlerinin 2013'te yayınladıkları çalışmada, akademik makalelerde duygusal emekten 10.000 kez bahsedildiği ve bunların 506'sının başlığında bu terimin yer aldığı belirtilmektedir. Google Scholar'a göre 2023 itibarıyla yaklaşık 5040 araştırma başlığı "duygusal emek" terimini içermektedir. Aslında, duygusal emek üzerine yapılan araştırmalar üç gelişim aşamasına ayrılabilir. İlk aşama, Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993), Morris ve Feldman (1996) ve Morris ve Feldman'ın (1997) çalışmalarına odaklanarak duygusal emeğin kavramsal gelişimine odaklanmıştır. İkinci olarak, araştırmanın duygusal emek ölçümleri geliştirmeye ve duygusal emek ile öncüller ve sonuçlar arasındaki ilişkileri kesitsel araştırma yoluyla test etmeye odaklandığı ölçüm aşamasında çeşitli başarılı sonuçlar elde edilmiştir. Şu anda duygusal emek araştırmalarının üçüncü aşaması olan ve duygusal emeğin öncüllerini, sonuçlarını, aracı mekanizmalarını ve sınır koşullarını anlamak için sonuçlarla basit ilişkilerin ötesine geçmek amacıyla daha sofistike ve yeni araştırma tasarımlarının kullanıldığı model geliştirme aşamasında bulunmaktadır. Ayrıca, önceki çalışmalardan farklı sonuçlar, zengin teorik perspektiflerin kullanımı ve değişkenler arasındaki karmaşık ilişkiler bu aşamanın ayırt edici özellikleridir (Yang & Chen, 2021). Bu makalede, duygusal emek literatürünü gözden geçirerek nerede olduğuna ve nereye gideceğine dair bütüncül bir resim oluşturmak amaçlanmıştır.

Artan ilgiye rağmen duygusal emeğe ilişkin ulusal literatürde kapsamlı içerik analizleri azdır ve bu da araştırmanın önemini oluşturmaktadır. Kırk yıllık bir araştırma tarihine sahip olan, yönetim ve işletme alanında sıklıkla çalışılan duygusal emek alanının envanterini çıkarmanın, gelecek araştırmacılara yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Hochschild (1983) duygusal emeği yüz yüze veya sestense etkileşim olarak tanımlamaktadır. Hochschild'in duygusal emek tanımı, hizmet verenlerin az çok bilinçli ve özenli bir şekilde yüzeysel rol yapma (çalışanlar içsel duygularını şekillendirmeden görüntülerini değiştirir) veya derin rol yapma (çalışanlar görüntü kurallarıyla tutarlı olmak için içsel duygularını değiştirir) yoluyla duygularını yönetmeye çalıştıklarını üstü kapalı bir şekilde varsaymaktadır. Duygusal emek, iş görevlerinin bir gereği olarak, örgütsel beklentilere uygun olarak duyguların ve duygusal ifadelerin yönetilmesi sürecidir (Nguyen & Stinglhamber 2020). Özellikle çalışanlar, duygusal gösterimler açısından örgütsel kurallara uymak için yüzeysel oyunculuk ve derin oyunculuk olmak üzere iki duygusal emek stratejisine güvenebilirler. Yüzeysel oyunculuk, bekleneni göstermek için hissedilen duyguları bastırarak, taklit ederek veya güçlendirerek duygusal bir ifadenin değiştirilmesini içerir. Örneğin, çoğu hizmet mesleği müşterilerle olumlu duyguların ifade edilmesini talep ettiğinden, ön saflardaki personelin sahte bir gülümsemeyle davranması yaygın bir uygulamadır. Derin davranış, çalışanların hissettikleri duyguların, durumun odağını değiştirerek veya kişisel düşüncelerini, duygularını örgütsel gösterim kurallarıyla uyumlu hale getirecek şekilde değiştirerek, gerçek duyguları sergilemelerine yol açacak şekilde değiştirilmesiyle karakterize edilir (Grandey, 2000).

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeği, hizmet işlemleri sırasında sosyal olarak istenen duyguların ifade edilmesi olarak tanımlamıştır. Buna ek olarak, gerçek duygu ifadesini (kişinin kendiliğinden ve gerçekten beklenen duyguyu yaşaması ve ifade etmesi) yüzeysel rol yapma ve derin rol yapmaya dayalı duygusal emeği gerçekleştirmenin üçüncü bir yolu olarak görmüşlerdir. Bir hizmet temsilcisi, Hochschild (1983) tarafından tartışılan duyguları harekete geçirmeden ifade etmesi gereken şeyi doğal olarak hissedebilir. Ayrıca, Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, kişiler arası işlemler sırasında örgütsel olarak istenen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamıştır. Bu tanım, duyguların nasıl ve ne zaman ifade edilmesi gerektiğini belirleyen bazı standartlar veya kurallar sunarak duygusal emeğin daha fazla çalışılmasına katkıda bulunmaktadır. Duygusal emeğin tanımını daha da basitleştirmek için Grandey (2000), duygusal emeği örgütsel hedefler için hem duyguların hem de ifadelerin düzenlenmesi süreci olarak tanımlamış ve yüzeysel ve derin davranışlara odaklanmıştır. Schaubroeck ve Jones (2000) duygusal emeği, olumsuz duyguları bastırma ve olumlu duyguları ifade etme boyutlarından operasyonelleştirilmiş gereklilikler olarak tanımlamıştır. Genel olarak, duygusal emeğin tanımı spesifik ve katı olma eğilimindedir. Sadece örgütsel gereklilikleri ve beklentileri karşılayan davranışsal sonuçlara değil, aynı zamanda dinamik duygusal düzenleme veya yönetim sürecine de odaklanmaktadır. Genel olarak, duygusal emeğe ilişkin bu tanımlar, bir zamanlar bireyler tarafından belirlenen duyguların ifadesinin piyasada ekonomik değeri olan, değiş tokuş edilen metalar haline geldiğini göstermektedir (Bodenheimer & Shuster, 2020).

Duygusal emek işe dayalıdır ve kişinin işini etkin bir şekilde yerine getirebilmesi için gereklidir. Kişinin kendi duygusal durumunu yönetmesinin yanı sıra işi başarmak için birlikte çalıştığı kişinin duygusal durumunu da yönetmesini içerir. Duygusal emek sarf etmek için çalışan, aşağıdaki adımların neredeyse anlık bir ilerlemesinden geçer (Hsieh, Guy & Wang, 2019):

- 1) Diğer kişinin duygusal durumunu algılamak;
- 2) Kişinin kendi duygusal durumunu analiz etmesi;
- 3) Diğer kişinin duygu durumunun değişmesi gerekip gerekmediğini belirlemek (örneğin, acil bir durumda olduğu gibi histeriden sakinliğe);
- 4) Başka bir duygusal durumu (örneğin sakinlik) sergilemek için kendi duygusal durumunu (örneğin korku) bastırıp bastırmayacağına karar vermek;

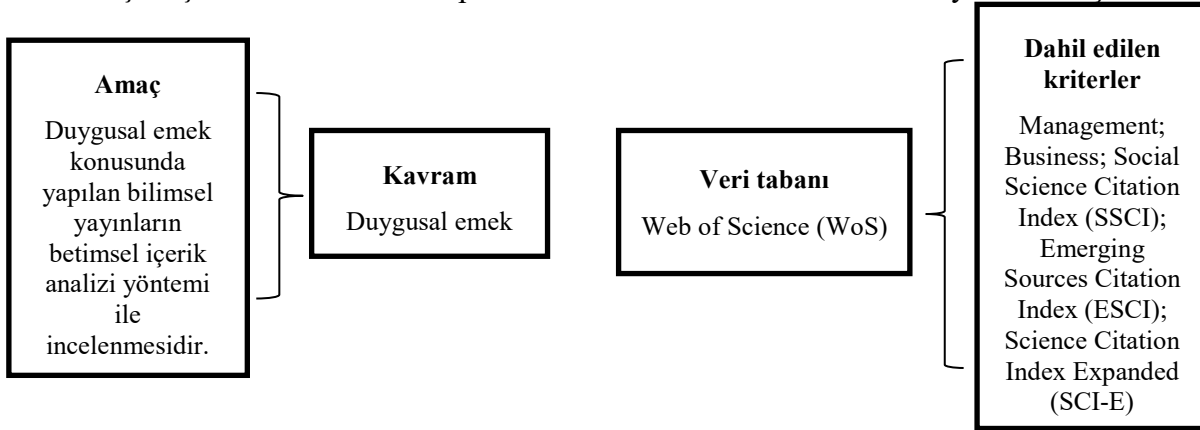
5) Diğer kişiden istenen tepkiyi ortaya çıkaracak duyguyu sergilemek için bu tespitlere göre hareket etmek.

Günümüzde artık örgütler, duyguları rasyonelliğe bulaştırılmaması gereken tehlikeli unsurlar olarak değil; tersine örgütün karlılığı için kullanılacak işlevsel unsurlar olarak görmektedirler. Eğilimin bu şekilde tersine dönmesinde başlıca neden, çalışanın birebir müşteriyle muhatap olduğu hizmet işlerinin yoğun bir şekilde artması temelinde gösterilmektedir (Karaman, 2017). Rekabetin getirdiği müşteri odaklılığın merkezi bir konuma gelmesi, iletişim teknolojisinin gelişmesiyle birlikte yüz yüze ilişkilerin hâkim olduğu hizmet işlerinin artması, bu dönüşümde etkili faktörlerdir. Uzun yıllar geleneksel örgüt teorilerinde varlığını sürdüren rasyonalite ilkesinin duygusallığın olmayışı değil, tersine aslında rasyonalitenin de bir dereceye kadar duygular aracılığıyla işlevini yerine getirdiği görüşü ile birlikte örgütlerin beşerî boyutu keşfetmeleri, duyguların “ticari bir araç” olarak kullanılmasını da gündeme getirmiştir. Örgütler artık tüketici beklentilerinin değişmesi ve rekabetin giderek yoğunlaşması ile birlikte avantaj kazanabilmek için, çalışanlarından fiziksel ve zihinsel güçlerine ek olarak duygularını da iş süreçlerinin gerektirdiği şekilde kullanmalarını beklemektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013)

3. YÖNTEM

Araştırmanın temel amacı, Web of Science Core Collection (WoS) veri tabanında, Yönetim ve İşletme alanlarında, duygusal emek konusu ile ilgili yazılmış bilimsel yayınların genel profilini ortaya koyarak bu konu ile ilgili araştırmacılara genel bir çerçeve sunmaktır. Bu amaç doğrultusunda, 31 Temmuz 2023 tarihinde WoS veri tabanında, “SSCI”, “ESCI”, “SCI-Expanded” indekslerinde, yönetim ve işletme kategorilerinde, konu başlığı (topic) “emotional labour” anahtar kelimesi ile tarama yapılmıştır. Tarama sonucunda, araştırmanın örneklemini, 1998-2023 yılları arasında yayınlanmış toplam 82 adet makale oluşturmaktadır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak, bilimsel yayın sınıflandırma formu kullanılmıştır. Araştırma sınıflandırma formu hazırlanırken, daha önce literatürde yer alan betimsel içerik analizi kullanılarak yapılan çalışmalar incelenmiştir (İmamoğlu, vd., 2022; Akyürek, 2022; Akbulut ve Yavuz, 2022; Köse, 2023). Formda 6 kritere göre sınıflandırma yapılmıştır. Bunlar, yayınların yılı, yayınlandığı dergi, kullandığı araştırma türü, çalışıldığı örneklem grubu, aldığı atıf sayısı ve yayın yapan ülkelerdir. Bu formdan elde edilen veriler Microsoft Office Excel programında sınıflandırılıp, incelenmiştir. Şekil 1’de verilerin toplanması sürecinde izlenen adımlara yer verilmiştir.



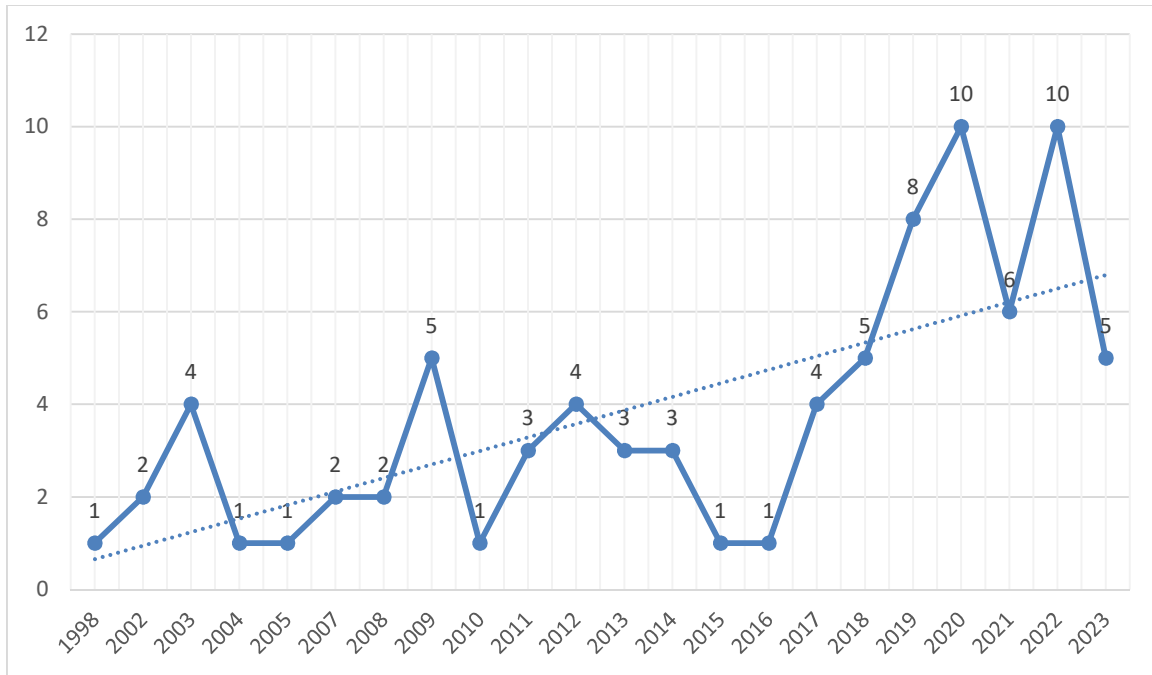
Şekil 1. Verilerin toplanmasında izlenen adımlar (Nassif & Garçon (2022)’dan uyarlanmıştır).

Konu ile ilgili ulaşılan yayınlar, nitel araştırma yöntemlerinden betimsel içerik analiz tekniği kullanılarak analiz edilmiştir. Farklı disiplinlerde kullanılan içerik analizi tekniği, araştırma sonucunda elde edilen verilere ilişkin tekrarlanabilir ve geçerli sonuçlar almak üzere kullanılan bir araştırma metodudur (Krippendorff, 2004).

Suri ve Clarke (2009), araştırma sentez yöntemlerindeki gelişmeleri kapsayıcı bir bakış açısıyla ele aldığı çalışmasında içerik analizlerinin, metodolojik olarak, araştırılan konunun yaygınlaştırılması ve genel eğilimin belirlenmesi ile gelecekte ilgili alanda çalışma yapmak isteyen araştırmacıların, araştırmalarının şekillendirilmesinde önemli bir role sahip olduğu ifade edilmiştir. En genel anlamda içerik analizleri, meta-analiz, meta sentez ve betimsel içerik analiz olmak üzere üç başlıkta ele alınmaktadır (Çalık ve Sözbilir, 2014). Bu çalışmada, içerik analizlerinden, betimsel içerik analizi tekniği kullanılmıştır. Betimsel içerik analizi, belirlenen bir konu üzerine yapılmış olan araştırmaların incelendiği ve araştırma sonuçlarının genel eğilimlerinin belli bir boyutta ele alındığı sistematik çalışmalar olarak tanımlanmaktadır (Çalık ve Sözbilir, 2014; Dinçer, 2018). Ayrıca mevcut çalışmada, diğer platformlara göre daha zengin içeriğe sahip olması ve akademik açıdan daha nitelikli değerlendirilen “SCI”, “SSCI”, “ESCI”, “SCI-Expanded” gibi etki faktörü yüksek dizinleri içermesi gibi nedenlerden dolayı verilerin toplanmasında Web of Science (WoS) platformu tercih edilmiştir. İlgili literatür incelendiğinde, sosyal bilimler alanında yapılan araştırmalarda, WoS, Google Scholar, Scopus vb. farklı veri toplama platformları kullanıldığı görülmektedir (Gong, vd., 2019; Küster-Boluda, vd., 2022; Şkare, vd., 2022; Devenci ve Koç, 2020; Erdoğan ve Çiğdemli, 2022).

4. BULGULAR

Aşağıda Grafik 1’de WoS veri tabanında, işletme ve yönetim çalışmaları kapsamında, duygusal emek konusu ile ilgili yayınlanan çalışmaların yıllara göre dağılımı verilmiştir. Buna göre, çalışmaların yıllar ilerledikçe artma eğilimi gösterdiği, en fazla çalışmaların ise 2020(n=10) ve 2022 (n=10) yıllarında yapıldığı görülmektedir. Araştırmanın yapıldığı tarih itibariyle 2023’ün ilk 7 ayını kapsadığından yıl sonuna kadar çalışma sayısında artış olacağı öngörülebilir.



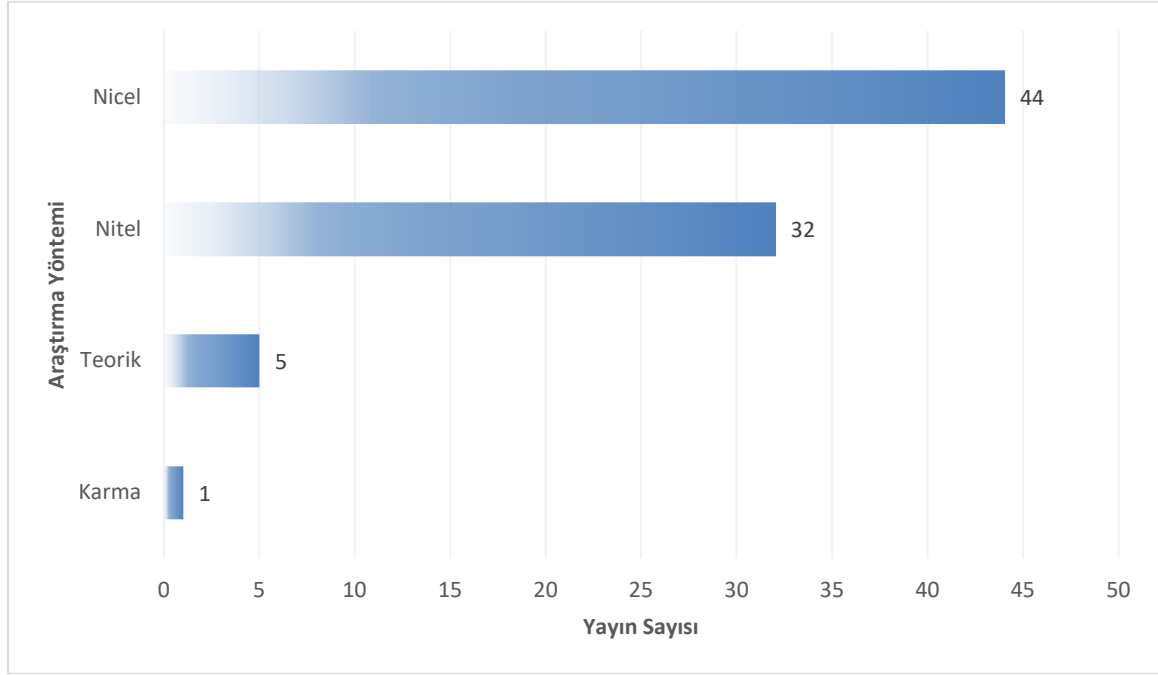
Grafik 1. Duygusal emek konusunda yapılan yayınların yıllara göre dağılımı

Tablo 1’de Wos veri tabanında, yönetim ve işletme alanlarında yer alan duygusal emek konusu ile ilgili yapılan çalışmaların yayımlandıkları dergilere göre dağılımı verilmiştir. Buna göre, toplam 49 farklı dergide konu ile ilgili yayın yapıldığı görülmektedir. Söz konusu dergiler incelendiğinde, en fazla çalışmaların yer aldığı dergiler sırasıyla “Gender Work and Organization” ve “International Journal Of Human Resource Management” dergileridir. Dergi sayısı fazla olduğundan tabloda asgari iki yayın yapan dergiler sunulmuştur.

Tablo 1. Makalelerin Yayımlandığı Dergilerin Dağılımı

Dergi adı	Yayın sayısı
Gender Work and Organization	7
International Journal of Human Resources Management	6
Journal of Nursing Management	5
Tourism Management	5
Human Relations	4
Leadership	3
European Journal of Work and Organizational Psychology	2
Global Business Review	2
Journal of Hospitality And Tourism Management	2
Journal of Occupational And Organizational Psychology	2
Management Research Review	2
Middle East Journal of Management	2
Personnel Review	2
Public Management Review	2
Tourism Management Perspectives	2

İlgili çalışmalar, metodolojik özellikler kapsamında da incelenmiştir. Buna göre, Grafik 2’de, WoS veri tabanında, yönetim ve işletme çalışmaları kapsamında, duygusal emek konusu ile ilgili yayınlanan çalışmaların hangi araştırma yöntemini kullandığına ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Grafik 2 incelendiğinde, çalışmalarda en fazla nicel araştırma türü tercih edilmiştir (n=44). Burada nitel araştırma yönteminin (n=32) çalışmaların yaklaşık %40’ında kullanılmış olması, yönetim ve işletme literatüründeki nicel araştırma eğiliminin yoğunluğu düşünüldüğünde dikkat çekicidir. Aynı zamanda incelenen çalışmaların kullanmış olduğu veri toplama araçları incelendiğinde, en fazla veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanıldığı görülmüştür. Diğer çalışmalarda ise görüşme, doküman incelemesi ve literatür taraması tercih edilmiştir.



Grafik 2. Duygusal emek konusunda yapılan yayınların araştırma yöntemine göre dağılımı

Tablo 2’de konunun çalışıldığı grupların dağılımına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Buna göre, en çok çalışılan örneklem grupları sırasıyla “hizmet sektörü çalışanı”, “hemşireler” ve “tur temsilcisi/rehberi/çalışanı” oluşturmaktadır. 21 farklı örneklem grubu bulunduğu tablodan asgari iki kez tercih edilen örneklem grupları sunulmuştur.

Tablo 2. Duygusal emek konusundaki yayınlarda seçilen örneklem gruplarının dağılımı

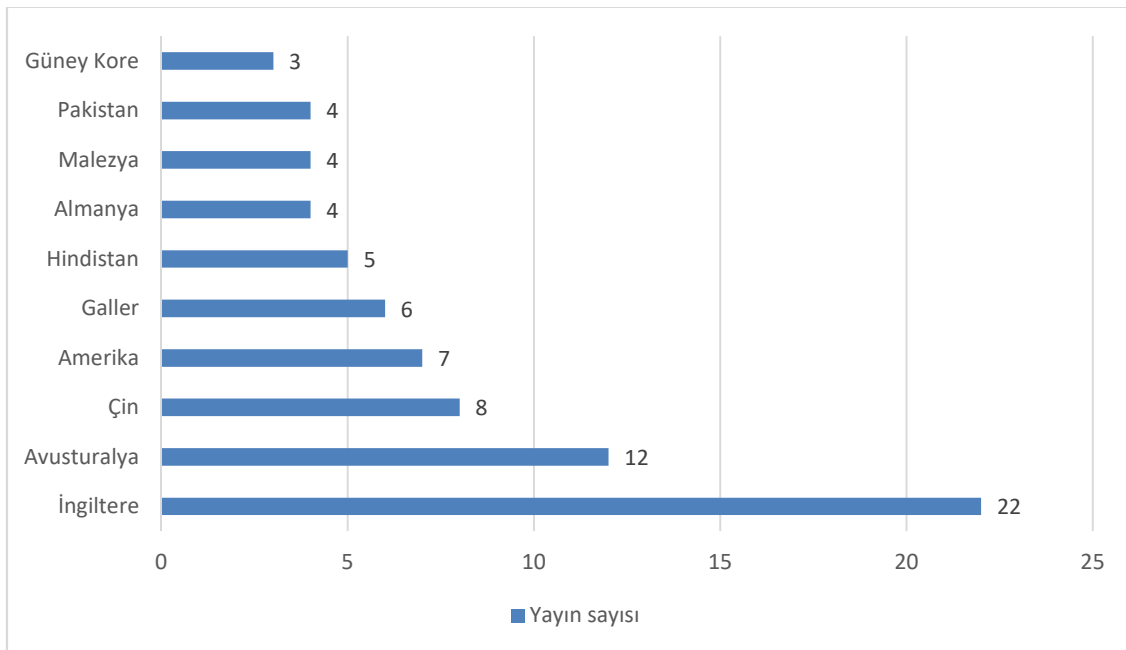
Örneklem grubu	Yayın sayısı
Hizmet sektörü çalışanı	19
Hemşireler	11
Tur temsilcisi/çalışanı/rehberi	11
Çağrı merkezi çalışanı	5
Öğretmen	5
Akademisyen	4
Yöneticiler	4
Uçuş görevlisi	3
Sağlık çalışanı	2
İK uzmanı	2
Kâr amacı gütmeyen kurum çalışanı	2

Tablo 3’te konu ile ilgili WoS veri tabanında en fazla atıf almış olan ilk 10 makaleye ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Buna göre, en fazla atıfı, Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003)’nin “Development and Validation of the Emotional Labour Scale.” adlı makalesi almıştır (n=618).

Tablo 3. Yayınların aldığı atıf sayısına göre dağılımı

Makale adı	Atıf sayısı
Development and validation of the emotional labour scale	618
Communities of coping: Collective emotional labour in service work	290
Work intensification and emotional labour among UK university lecturers: An exploratory study	158
'I Can't Put a Smiley Face On': Working-Class Masculinity, Emotional Labour and Service Work in the 'New Economy'	147
Work at leisure and leisure at work: A study of the emotional labour of tour reps	108
Sky service: The demands of emotional labour in the airline industry	104
The emotional labour of barristers: An exploration of emotional labour by status professionals	95
Predicting nurses' well-being from job demands and resources: a cross-sectional study of emotional labour	80
The impact of management on the engagement and well-being of high emotional labour employees	74
Emotional labour in service work: Psychological flexibility and emotion regulation	74

Grafik 3'te duygusal emek konusunda yapılan yayınların ülkelere göre dağılımı görülmektedir. Buna göre en fazla yayın yapan ülkeler sırasıyla İngiltere (22), Avusturalya (12) ve Çin (n=8)'dir. Toplamda 34 farklı ülke bulunduğundan grafikte en fazla yayın yapan ilk on ülke ile sınırlı tutulmuştur.



Grafik 3. Yayınların ülkelere göre dağılımı

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada genel olarak kişinin örgüt amaçlarıyla uyumlu duygu gösterimleri yaratma çabası (Grandey, 2000; Bodenheimer & Shuster, 2020) şeklinde tanımlanabilen duygusal emek kavramının yönetim ve işletme bilim alanlarındaki zamansal eğilimlerini belirlemek amacıyla bir betimsel içerik analizi gerçekleştirilmiştir.

Bu amaçla, 31 Temmuz 2023 tarihinde WoS veri tabanında, “SSCI”, “ESCI”, “SCI-E” indekslerde, yönetim ve işletme kategorilerinde, konu başlığı (topic) “emotional labour” anahtar kelimesi ile tarama yapılmıştır. Tarama sonucunda, 1998-2023 yılları arasında yayınlanmış toplam 82 adet makaleye ulaşılmıştır. Ulaşılan çalışmalar, yayımlandıkları yıla, yayımlandıkları dergiye, kullandıkları araştırma türüne, çalışıldığı örneklem grubuna, aldığı atıf sayısına ve yayımlandıkları ülkelere göre, Microsoft Office Excel programında sınıflandırılıp, incelenmiştir.

Analizler sonucunda elde edilen sonuçlar şu şekilde özetlenebilir: 1. WoS veri tabanında, yönetim ve işletme çalışmaları kapsamında, duygusal emek konulu yayınların 2019 yılı itibariyle çoğaldığı görülmektedir. Bunun en önemli nedenlerinden biri olarak, Kasım 2019’da ortaya çıkan Covid-19 pandemisi ile her alanda oluşan kaotik ve belirsiz süreçte örgütler için hayatta kalabilmek ve rekabet edebilirliği sağlamak için fark yaratabilmek noktasında önemli bir kavram olan duygusal emeğin dikkat çekmesi ve böylece araştırmacılarında bu konuya ilgisinin artması olduğu söylenebilir. 2. İlgili konuda yapılan çalışmaların yayımlandıkları dergilere göre incelediğimizde, toplam 49 farklı dergide çalışmaların olduğu görülmektedir. Söz konusu dergiler incelendiğinde, belli bir dergide yığılma olmadığı ama diğerlerine göre çok az da olsa sayıca fazla çalışmaların yer aldığı görülmektedir. Bu dergiler “Gender Work and Organization” ve “International Journal Of Human Resource Management” dergileridir. Burada en fazla yayın yapan derginin iş ve örgütsel alanı toplumsal cinsiyet üzerinden ele alan bir dergi olması, kavramın cinsiyetle olan ilişkisinin incelenmesi noktasında gelecek araştırmacılara ipucu vermektedir. 3. İlgili konuda yapılan çalışmalar atıf sayısına göre incelendiğinde, en fazla atıf alan çalışmanın Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003)’nin “Development and Validation of the Emotional Labour Scale.” adlı makalesi olduğu belirlenmiştir. Brotheridge ve Lee çalışmalarında, 15 maddelik bir duygusal emek ölçeği geliştirmiş, güvenilirlik ve geçerliğini test etmişlerdir. Duygusal emek konusunda en çok atıf alan makalenin bir ölçek geliştirme çalışması olması, yayınlarda en fazla kullanılan yöntemin nicel araştırma yöntemi olması bulgusuyla tutarlıdır. 4. İlgili konuda yapılan çalışmalarda kullanılan araştırma türüne göre, en fazla nicel araştırma türü tercih edildiği görülmektedir. Aynı zamanda çalışmaların kullanmış olduğu veri toplama araçları ayrı olarak incelendiğinde, en fazla veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanıldığı görülmüştür. Diğer çalışmalarda ise, görüşme, doküman incelemesi ve literatür taraması tercih edilmiştir. Burada nitel araştırma yöntemlerinin yaklaşık %40 gibi azımsanmayacak bir oranda tercih edilmesi, gelecek araştırmalarda daha fazla nitel yöntemlerle duygusal emek çalışmaları yapılabileceği konusunda yol göstermektedir. İlgili çalışmalarda en fazla “hizmet sektörü çalışanları” ve “hemşireler” üzerinden çalışmalar yürütüldüğü görülmüştür. Bu bulgu Hochschild (1983)’in duygusal emekle ilgili temel kabul edilen çalışmasında yapmış olduğu hizmet sektörü vurgusu ile tutarlıdır. Yine de daha önce duygusal emek araştırmalarına konu olmamış yeni sektörler, değişkenler ve yöntemler denenmelidir. Örneğin, reklamcılar, kuaförler ve emlakçılar gibi duygusal emeğin yoğun olarak gözlenebileceği örneklem üzerinde lisans üstü düzeyinde bu konu derinlemesine çalışılabilir. Evde bakım hizmeti veren ve bu işi aldıkları sosyal yardımlar ile gerçekleştiren, belki de vasıfsız diyebileceğimiz, ev hanımı (ve beyleri) ile bu alandaki maaşlı çalışanları karşılaştıracak çalışmalar da ilginç sonuçlar verebilecektir. 6. İlgili konuda en çok yayın yapan ülkelerin sırasıyla, İngiltere (22), Avusturalya (12) ve Çin (n=8) olduğu tespit edilmiştir.

Ulusal ve Uluslararası literatürde, turizm literatüründe (Yeşilyurt, 2022), Yüksek Öğretim Kurulunun (YÖK) ulusal tez merkezi veri tabanında yer alan lisansüstü tezlerde ve Örgütsel Davranış Kongrelerinde (Ezilmiz, 2018), öğretmenlerde (Wu & Wei, 2022), kamu yönetiminde (Hsieh vd. 2019), hemşirelerde (Guowen vd. 2020), genel literatürde (Yang & Chen, 2021) duygusal emek konusunda yapılmış çalışmaların incelendiği bibliyometrik analiz veya içerik analizi ile değerlendirilen araştırmalar bulunurken yönetim ve işletme çalışmaları kapsamında, duygusal emek konusu ile ilgili bibliyometrik analizi veya içerik analizi ile değerlendirilen bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Bu duruma istinaden, yönetim ve işletme alanlarında duygusal emek ile ilgili yürütülen çalışmaların genel eğilimlerini belirlemeye ilişkin yapılan bu çalışmanın, literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Özellikle konu ile ilgili araştırmacılar, araştırmalarını tasarlarlarken benzer örneklem özelliklerine sahip gruplar üzerinde çalışmalar yürütebilmesi konusunda tavsiye niteliği taşımaktadır. Çalışmalar yöntemsel olarak en fazla nicel araştırma yöntemlerini içermektedir. Bununla birlikte, gözlem, görüşme gibi nitel veri toplama tekniklerinin de kullanıldığı karma araştırma tasarımının planlanması yönünde öneride bulunulabilir. Mevcut çalışmada, herhangi bir nitel araştırmayı destekleyen program kullanılmaması çalışmamızın kısıtını oluşturmaktadır. Diğer taraftan çalışma, Web of Science (WoS) veri tabanında, yönetim ve işletme kategorisindeki, duygusal emek makaleleri ile sınırlıdır. İlgili araştırmacılara WoS veri tabanı dışında Scopus, TR-Dizin gibi indeksli yayınlar koleksiyonundan yararlanmaları önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Akbulut, D., ve Yavuz, E. (2022). “Örgütlerde Toksik Liderlik Davranışı: Betimsel İçerik Analizi”, *Uluslararası Liderlik Çalışmaları Dergisi: Kuram ve Uygulama*, 5(2): 107-122.
- Akyürek, M. İ. (2022). “Eğitim Yönetimi Alanında Yayımlanan Araştırmaların Eğilimleri: Betimsel İçerik Analizi”, *Bayburt Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(33): 324-341.
- Ashforth, B. E. &Humphrey, R. H. (1993). “Emotional labor in service roles: The influence of identity”. *Academy of Management Review* 18(1): 88-115.
- Bodenheimer, G., & Shuster, S. M. (2020). “Emotional labour, teaching and burnout: Investigating complex relationships”. *Educational Research*, 62(1): 63-76.
- Çalık, M., ve Sözbilir, M. (2014). “İçerik analizinin parametreleri.” *Eğitim ve Bilim*, 39(174): 33-38.
- Deveci, M., ve Koç, E. S. (2020). “Öğrenme güçlüğü konusunda yayınlanmış makalelerin karşılaştırmalı olarak incelenmesi: WoS ve TR Dizin örneği”, *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 9(5): 4088-4120.
- Dinçer, S. (2018). “Content analysis in scientific research: Meta-analysis, meta-synthesis, and descriptive content analysis”, *Bartın University Journal of Faculty of Education*, 7(1): 176-190.
- Erdoğan, S. U., ve Çiğdemli, A. Ö. Ö. (2022). “Turizm Bağlamında İşgören Devri (Turnover) Çalışmalarının Bibliyometrik Analizi: Web Of Science Örneği”, *Journal Of Hospitality and Tourism Issues*, 4(2): 84-107.
- Ezilmez, B. (2018). “Duygusal Emek: Öncülleri ve Ardılları”. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (2): 185-210. DOI: 10.30561/sinopUSD.486107
- Gong, R., Xue, J., Zhao, L., Zolotova, O., Ji, X., and Xu, Y. (2019). “A Bibliometric Analysis Of Green Supply Chain Management Based On The Web Of Science (WOS) Platform”, *Sustainability*, 11(12), 3459.
- 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.
- Guowen, Z. H. A. N. G., Huiping, L. I., Guiqi, S. O. N. G., Xiaohong, Z. H. A. N. G., Wenfeng, L. I. N., & Maomao, Z. H. A. N. G. (2020).” Bibliometrics analysis of emotional labor in the field of nursing in China”. *Tianjin Journal of Nursing*, 28(5): 513.
- Hsieh, C. W., Guy, M. E., & Wang, D. (2019). “Bibliometric mapping of emotional labor studies in public administration”. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 5(3): 240-260.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley, CA: University of California Press,
- İmamoğlu, S. Z., Serhat, E. R. A. T., ve Taşçı, V. (2022). *Gelişen Ekonomilerde Sosyal İnovasyon ve Milli Yenilik Sistemlerini İnceleyen Araştırmaların Betimsel İçerik Analizi*, *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(2): 47-61.
- Karaman, N. (2017). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek.” *İş ve Hayat*, 3(5):30-56.

Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). “Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”. *Çalışma ve Toplum*, 1, 311-345.

Köse, S. (2023). “İşletme ve Yönetim Çalışmalarında Psikolojik Dayanıklılık: WoS Veri Tabanına Dayalı Bir Değerlendirme”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(2): 1196-1205.

Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: An Introduction to is Methodology*, Sage, Beverly Hills.

Küster-Boluda, A., Vila-López, N., and Küster-Boluda, I. (2022). “A Century Of Research On Complaints: Longitudinal Bibliometric Analysis Of Wos (1900–2019)”, *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-26.

Nassif, V. M. J., and Garçon, M. M. (2022). “The integrative approach in the study of resilience in female entrepreneurship”, *European Journal of Training and Development*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-04-2022-0040/full/html> Erişim tarihi: 03.08.2023)

Nguyen, N., Stinglhamber, F. (2020). “Workplace mistreatment and emotional labor: A latent profile analysis”. *Motiv Emot* 44, 474-490. <https://doi.org/10.1007/s11031-019-09803-8>

Grandey, A., Diefendorff, J., Rupp DE. (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*, Routledge Press,

Morris J.A., Feldman D.C. (1996). “The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor”. *Academy of Management Review*. 21(4):986-1010.

Morris, J.A., Feldman, D.C. (1997) “Managing emotions in the workplace”. *Journal of Managerial Issues*, 9(3): 257-74.

Škare, M., Blanco-Gonzalez-Tejero, C., Crecente, F., & del Val, M. T. (2022). “Scientometric analysis on entrepreneurial skills-creativity, communication, leadership: How strong is the association?”. *Technological Forecasting and Social Change*, 182, 121851.

Schaubroeck J., Jones, J.R. (2000). “Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms”. *Journal of Organizational Behavior*.;21: (2):163–83.

Suri, H., and Clarke, D. (2009). “Advancements in research synthesis methods: From a methodologically inclusive perspective”, *Review of Educational Research*, 79(1), 395-430.

Wu, A., & Wei, R. (2022). “Teachers' Emotional Labor” Publications in Web of Science: A Bibliometric Analysis. *Frontiers in Psychology*, 13, 899261.

Yang, C. & Chen, A. (2021). “Emotional Labor: A Comprehensive Literature Review”. *Human Systems Management*, 40(4): 479-501.

Yeşilyurt, H. (2022). “Turizm Literatüründe Duygusal Emek ve Estetik Emek Üzerine Bir İnceleme”. *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 6 (2): 88-96. DOI: 10.30625/ijctr.1210319