



27. ULUSAL  
**YÖNETİM VE  
ORGANİZASYON KONGRESİ**  
18-20 Nisan 2019 / ANTALYA  
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ İŞLETME FAKÜLTESİ

ISBN Numarası: 978-605-07-0702-1

**BİLDİRİLER KİTABI**

## MİZAH TARZLARI VE DUYGUSAL EMEK İLİŞKİSİ: İstanbul'da 4 ve 5 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma

Doç. Dr. Gülsevim YUMUK GÜNAY  
Trakya Üniversitesi  
Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu  
[gulsevimyumuk@gmail.com](mailto:gulsevimyumuk@gmail.com)

Doç. Dr. Hakkı AKTAŞ  
İstanbul Üniversitesi  
İşletme Fakültesi  
[hakki.aktas@istanbul.edu.tr](mailto:hakki.aktas@istanbul.edu.tr)

Doç. Dr. Güney ÇETİN GÜRKAN  
Trakya Üniversitesi  
Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu  
[cguney@trakya.edu.tr](mailto:cguney@trakya.edu.tr)

**Anahtar Kelimeler:** Mizah Tarzları, Duygusal Emek, Konaklama İşletmeleri

### GİRİŞ

Günümüz iş dünyasında rekabet çok yoğun bir şekilde yaşanmaktadır. İşletmeler içinde buldukları bu rekabet ortamının en önemli silahı olarak çalışanlarını ve çalışanlarının sahip oldukları özellikleri görmektedir. Çoğu kez kişilik özelliği olarak kabul edilen mizahın içeriği itibariyle hem bilişsel hem de duygusal öğeler barındırdığı bilinmektedir. Mizah duygusunun bireylere özgü olduğu ve çoğu kez bireye ve işletmeye faydalar sağladığı görülmektedir. Geçmiş çalışmalar mizah tarzlarının özellikle bireylerin duygu ve düşüncelerinin ifade edilmesinde etkin kullanıldığını göstermiştir. Hizmet sunumlarında çalışanların yansıttıkları duyguların kontrol edilmesi ve işletme tarafından talep edilen duyguların sergilenmesinin çalışan ile müşteri arasındaki etkileşime olumlu yansıtacağı düşünülmektedir. Bu sebeple çalışanların kendi iç dünyalarında yaşadıkları ve hissettikleri duyguları örgütün beklentileri doğrultusunda değiştirebilmesi kendilerinden istenilen ve arzu edilen bir talep haline gelmiştir. Bu talebe çalışanların duygusal emek kapsamında olumlu cevap vermesi bireysel ve örgütsel başarıya katkı sağlayacaktır.

Turizm sektörü emek yoğun bir sektör olup, hizmet sektörleri içerisinde önemli bir paya sahiptir. Sektördeki rekabet gücü teknolojiye bağlı olduğu kadar hizmet kalitesine dolayısıyla hizmeti müşteriye ulaştıran çalışanlara da bağlıdır. Bu bağlamda konaklama işletmesi çalışanlarının hizmet sunumlarında sergiledikleri duygusal emeğin, sahip oldukları mizah tarzlarından nasıl etkilendiğini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmanın yönetim yazınına ve iş hayatına katkı sağlaması beklenmektedir.

## 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 1.1. Mizah Tarzları

Mizah, birçok farklı alanda (felsefe, sosyoloji, psikoloji, edebiyat, eğitim ve yönetim gibi) inceleme konusu yapılmış sosyal bir olgudur (Martin, 2007, Yerlikaya, 2009:14, Çimen, 2011:5). İnsan yaşamının her alanında insanları rahatlatması, eğlendirmesi ve etkileşimi arttırmasıyla yer almaktadır. Freud (1905), mizah konusunda ilk çalışmaları yapmış ve mizahı rahatsız edici duygulara karşın, haz verici bir yönün de olduğu duygu durumu olarak tanımlamaktadır (Freud, 1998). Mizahı Crawford (1994:11) olumlu bilişsel ve duyuşsal tepkiye neden olan sözlü ve sözsüz bir eylem, Duncan (1982: 136) anlam taşıyarak gülmeye neden olan iletişim şekli, (Martin, 2007:1) mutlu, neşeli ve sevinçli hissetmemizi sağlayan olumlu duygular olarak tanımlamaktadır. Mizahın gerçekleşme süreci içerisinde yer alan mizahi unsurların espriler olduğu ve bu esprilerin iletişimde zekice kullanıldığı vurgulanmaktadır (Oruç, 2007: 24). Mizah duygusu ise, mizah sözcüğüne göre daha dar kapsamlı olmakla birlikte daha çok bireysel farklılıkları vurgulamak için kullanılmaktadır (Yerlikaya, 2009: 16). Mizah duygusu ya da anlayışı aslında bireyin gülme ve güldürme eğilimini ifade etmektedir (Çimen, 2011:8). Bu eğilim, etraftaki uyumsuzlukları algılama, espri yapma, küçük görme, neşeli olma, stresle başa çıkma ve itiraz etme amacıyla gerçekleşmektedir (Martin, 2004:3).

Olaylara gülerak yaklaşmayı gerektiren mizah (Şahin, 2016:9) günlük hayatta karşımıza şaka, espri, hiciv-taşlama, komedi, ironi, fıkra ve taklit gibi türleri ile çıkmaktadır (Fındıklı, 2013:15; Şahin, 2016:22). İnsanların belirli olaylara gülerken diğerlerine neden gülmediklerini açıklamaya yönelik ortaya çıkan zihinsel, duygusal ve motivasyonel süreçler farklı mizah kuramları ile açıklanmaya çalışılmıştır. İnsanların aptalca hareketleri ile dalga geçmek, alay etmek ve gülmek en eski mizah kuramlarından olan üstünlük kuramları ile açıklanmaya çalışılmıştır (Banas, Dunbar, Rodriguez ve Liu, 2011:119). Uyumsuzluk kuramları ise, normal olmayan iki farklı fikrin, kavramın veya durumun şaşırtıcı veya beklenmedik bir şekilde bir araya getirilmesini içerir (Martin, 1998:5). Bu bağlamda olayların beklenilenden farklı geliştiği zaman ortaya çıkan gülme ile yani beklenti ve farkındalık arasındaki uyumsuzlukta yaşanan şok ile yaşandığına dikkat çekilmektedirler. Mizahı açıklayan üçüncü grup ise rahatlama kuramları olup, mizah ile ortaya çıkan gülmenin kişinin gülme öncesi birikmiş olan sinirsel enerjisinin açığa çıkması şeklinde açıklamaktadır (Vivona, 2013: 3).

Alan yazınında mizahın çoğunlukla dört türü ön plana çıkmaktadır. Mizah türleri ayırımında ilk bakış açısı mizahın hangi amaçla kullanıldığına ilişkidir. Bu ayırımda, kişinin kendi yararına veya başkaları ile olan ilişkilerini iyileştirmek için kullanıldığı görülmektedir. Diğer bir bakış açısında ise mizahın uyumlu veya uyumsuz kullanımı yer almaktadır (Yerlikaya, 2009:28-30). 2X2'lik bir model oluşturan bu bakış açısıyla mizah, “*Kendini Geliştirici Mizah*”, “*Katılımcı Mizah*”, “*Saldırgan Mizah*” ve “*Kendini Yıkıcı Mizah*” olarak dört türe ayrılmaktadır (Romero ve Cruthirds, 2006: 59). Kendini geliştirici mizah tarzı daha çok pozitif kişilik ile ilişkilendirilmekte (Martin vd, 2003: 54, 71) olup mizahî tutum takını olarak olumsuz durumların yarattığı yıkıcı duygulardan kaçınılmaya çalışılmaktadır. Katılımcı mizah ise, düşmanca olmayan (uyumlu) mizah kullanımı olup bireyin kendisi ve başkaları için yapıcı bir yönü vardır (Yerlikaya, 2007: 17). Genellikle karşındakileri aşağılama, kötüleme, küçümseme ve eziyet etme amaçlı olan saldırgan mizah tarzının (Romero ve Cruthirds, 2006: 60) ise, olumsuz ve sağlıksız bir yönü bulunmaktadır (Martin vd. 2003:70; Vivona, 2013:3). Uyumsuz kullanıma sahip diğer bir mizah tarzı da kendini yıkıcı mizah tarzıdır. Bu mizah tarzında birey kendisiyle ilgili eğlenceli şeyler söyleyerek etrafındakilerle olan ilişkilerini güçlendirmeye çalışılmaktadır (Vivona, 2013:3). Çoğunlukla bu mizah tarzı bireyin negatif duygularını saklamak amacıyla savunma ve inkâr aracı olarak kullanılmaktadır (Şahin, 2016:41).

Mizahın iletişimde kullanılmasının oldukça faydalı sonuçlar (*düşük stres, daha az yalnızlık, yüksek benlik algısı, düşük depresyon, iletişim esnekliği ve fazla iyimserlik*) doğurduğunu (Cann, Zopata ve Davis, 2009: 452) ve mizah duygusuna sahip olanların da arkadaş olarak çekici, güvenilir ve yetkin kişiler olarak algılandığı görülmektedir (Cann, Zopata ve Davis, 2009:453). Mizah tarzları daha çok kişilik (Kuiper ve Leite, 2010:115), yalnızlık (Hampes, 2005: 747), benlik saygısı (Stieger, Formann ve Burger, 2011: 7479), duygusal zekâ (Gignac, Karatamoglou, Wee and Palacios, 2014: 34) ve sosyal arzulanabilirlik (Cann ve Matson, 2014:176) gibi, bireysel farklılıklar ile ilişkilendirilirken, çevresel faktörler (Vernon, Villani, schermer, Kirilavic, Martin, Petrides, Spector ve Cherkas, 2009: 130) gibi dış etmenlerle de ilişkilendirilmektedir.

## 1.2. Duygusal Emek

Müşteriler ile yüz yüze iletişim halindeki mesleklerde çalışanların tutum ve davranışları müşterinin hizmet algısını doğrudan etkilemektedir. İşletmeler çalışanlarının ne gibi durumlarda nasıl davranmaları ve ne tür duygular göstermeleri gerektiği konusunda standartlar belirleyerek bu standartlara uyulmasını beklemektedirler. Çalışanların duygularını belli bir kazanç karşılığında düzenleyerek belirlenen bu standartlara göre yönettiklerinde duygusal emek davranışı ortaya çıkmaktadır (Totterdell ve Holman, 2003, akt: Çoban, 2017:37). Duygusal emek konusundaki ilk çalışmalar Hochschild (1983) tarafından gerçekleştirilmiştir. Hochschild (1983:7) duygusal emek kavramını, herkes tarafından gözlemlenen açıkça yüz ve bedende gözlemlenen hareketlerin oluşturduğu duyguyu yönetme olarak tanımlamaktadır. Duygusal emek ayrıca, Ashforth ve Humphrey (1993:90) tarafından, hizmetin sunulduğu süreç içerisinde uygun duyguyu sergileme davranışı, Grandey (2000: 96) tarafından, duygusal ifadelerin yoğunlaştırılması, bastırılması ve rol yapılması, Diefendorff ve Gosserand (2003: 945) tarafından da çalışanları iş hedeflerine ulaştıracak müşteri ve arkadaşları arasındaki etkileşimde duygularını yönetecek etki olarak tanımlamaktadır.

Duygusal emek konusunda alan yazınında dört temel yaklaşımdan bahsedilmektedir. Bunlar; Hochschild'ın Yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey'in Yaklaşımı, Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı ve Grandey'in Yaklaşımı'dır. Hochschild'ın yaklaşımı, Blau (1964)'nun "Sosyal Değişim Kuramı" ile Gouldner (1960)'ın "Karşılıklılık Kuramı" temeline dayanmaktadır. Hochschild duyguların yönetsel kontrolüne odaklanarak, çalışanların kendi duyguları üzerindeki kontrolün işletmenin politikaları doğrultusuna yönelik beklenen duyguların yaratılmasına yönelik bir kontrolün gerekliliğini vurgulamaktadır (Çoban, 2017: 52). Ashforth ve Humphrey'in yaklaşımı, duygulardan çok davranışlara odaklanması ile Hochschild'ın yaklaşımından ayrılmaktadır. Dolayısıyla, süreç içerisinde bireyler hissedilen duygulardan ziyade gösterilen duygulara yönelmekte ve gösterim kurallarına olan uyum arzulanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993:94). Morris ve Feldman ise yaklaşımlarında, çalışanların duygusal davranış kurallarıyla belirlenen ve istenilen duyguların gösterilmesinde harcadıkları çabalar üzerinde durmaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016: 133). Grandey'in yaklaşımı ise daha önceki üç yaklaşımın bütünleştirilmesi gerektiğine dayanmaktadır (2000: 95). Grandey (2000: 99), önceki yaklaşımların tek başlarına "duygusal emek" kavramını açıklamaya yetmediğini ve kavramın "duygu düzenlemesi" (emotion regulation) olarak "duygu ayarlama süreci" kapsamında değerlendirilmesine vurgu yapmıştır. Hochschild (1983) çalışmasında duygusal

emeği “yüzeysel davranış” ve “derinlemesine davranış” olarak iki boyuta ayırarak gerçekleştirmiştir. Ashforth ve Humphrey yaklaşımlarında bu iki boyuta üçüncü bir boyut olarak “samimi (doğal) davranış”ı eklemiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92,94).

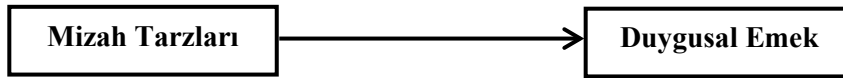
Duygusal emek davranışları, hizmet sunumu gerçekleştiren ve müşteri ile temas halinde olan sektörlerde çok daha ön plana çıkmaktadır. Literatürde bu konuda gerçekleştirilen çalışmaların büyük bir kısmının rehberler (Wong ve Wang, 2009: 249), turizm sektörü hizmet sağlayıcıları (Sohn ve Lee, 2012:116, Kim; 2008:151; Lee ve Ok, 2014:176) çağrı merkezi çalışanları (Goodwin, Groth ve Frenkel, 2011:538) ve eğitmenler (Zhang ve Zhu, 2008: 105) üzerinde gerçekleştirildiği görölmektedir. Çalışanların iş ortamlarında sergiledikleri duygusal emek davranışları demografik özellikler ve kişilik özellikleri (Sohn ve Lee, 2012: 116) gibi bireysel farklılıklar yanında iş karakteristiklerinden (Kim, 2008:151) etkilenmektedir. Ayrıca işten ayrılma (Goodwin, Groth ve Frenkel, 2011: 538), hizmet sabotajı (Lee ve Ok, 2014: 176), tükenmişlik (Zhang ve Zhu, 2008: 105; Brotheridge ve Grandey, 2002: 17), duygusal zekâ, stres ve liderlik (Humphrey, Pollack ve Hawver, 2008: 151) gibi örgütsel davranış konularıyla da duygusal emek boyutlarının ilişkili olduğu görölmektedir.

## 2. ARAşTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bu araştırmanın amacı, konaklama işletmeleri çalışanlarının mizah tarzları ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.

### 2.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada ele alınan değişkenler tanımlayıcı, ilişkisel ve nedensel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Őekil 1’de araştırmanın kavramsal modeli sunulmuştur.



Őekil 1. Araştırma Modeli

### 2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

İstanbul’da Turizm Bakanlığı’na bağlı Turizm İşletme Belgeli 4 ve 5 yıldızlı 223 konaklama işletmesinde toplam 81.315 yatak mevcuttur (TUROB Rapor, 2018). Toplam çalışan sayısına ilişkin bir istatistiki veriye rastlanmamış olup uluslararası kabul görmüş yatak başına düşen ortalama personel sayısı 0,50 olduğundan (Erdem, 2004: 48) araştırmanın evreninin 40.657 kişiden oluştuğu varsayılmıştır. Örneklem büyüklüğu için (Creswell, 2017) random yöntemi tercih edilmiştir. Bartlett vd. (2001) tarafından önerilen yöntemeye göre,  $n = n_0 / (1 + n_0 / N)$  ve

$n_0 = (t^2 \cdot s^2) / d^2$  denklemlerine bağılı kalarak  $n_0 = (1,96^2 \cdot 0,5^2) / 0,05^2 = 384,16$  ve  $n = 384,16 / (1 + 384,16 / 14762) = 374,42$  olarak hesaplanmıştır. Kartopu örnekleme yöntemiyle İstanbul'da 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarına anketler ulaştırılmıştır. Bu araştırma İstanbul'daki konaklama işletmeleri çalışanlarından oluşan 337 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir.

## 2.2. Araştırmanın Hipotezleri

Alanyazındaki bulgular doğrultusunda araştırmanın hipotezleri aşağıda sunulmuştur.

**H<sub>1</sub>:** Bireylerin mizah tarzları ile duygusal emeğe ilişkin tutumları arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur.

**H<sub>2</sub>:** Bireylerin mizah tarzları duygusal emeğe ilişkin tutumlarını etkilemektedir.

## 2.3. Veri Toplama Araçları

**2.3.1. Mizah Tarzları Ölçeği** : Mizah tarzlarının ölçülmesinde Martin, Puhlik-Doris, Larsen, Gray ve Weir (2003) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlaması Yerlikaya (2003) tarafından gerçekleştirilen kendini değerlendirme ölçeği kullanılmıştır. Ölçek; ikisi uyumlu, ikisi uyumsuz olan ve "*kendini geliştirici*", "*katılımcı*", "*saldırgan*" ve "*kendini yıkıcı*" olarak isimlendirilen sekizer ifadeden dört alt boyut ve 32 maddeden oluşmaktadır. Tepki skalası "kesinlikle katılmıyorum" ile "kesinlikle katılıyorum" arasında değişen beşli Likert tipi bir ölçek olup ters yönde puanlanan on bir madde bulunmaktadır. Ölçeğin ortalama değerlerinin yüksekliği, bireylerin ilgili mizah tarzını kullanım sıklığını göstermektedir.

**2.3.1. Duygusal Emek Ölçeği** : Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Diefendorff ve arkadaşlarının (2005), Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesiyle oluşturulmuş formdur. Ölçek, *yüzeysel rol yapma*, *derinden rol yapma* ve *doğal duygular* olmak üzere üç alt boyut ve 13 maddeden oluşmaktadır. Tepki skalası "kesinlikle katılmıyorum" ile "kesinlikle katılıyorum" arasında değişen beşli Likert tipi bir ölçek olup ters ifade bulunmamaktadır. Ölçeğin ortalama değerlerinin artması bireylerin sergilemiş olduğu duygusal emek davranışının arttığını göstermektedir.

### 3. Araştırmanın Bulguları

#### 3.1. Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlilik Bulguları

Araştırmada toplanan verilerin doğruluğu kontrol edilerek ölçeklerdeki, ters ifadeler kodlanmış, eksik veriler seri ortalamaları ile değiştirilmiş ve uç değerler ayıklanmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik analizleri için Cronbach Alpha analizi, yapı geçerlilikleri için ise doğrulayıcı faktör analizleri temel bileşenler ve varimax döndürme yöntemi kullanılmıştır. Verilerin faktör analizine uygunluğu için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett Küresellik Testi kullanılmıştır. Faktör yüklerinin 0,5 değerinden yüksek olması durumunda faktörler oluşturulmuştur (Büyüköztürk, 2009:124). Ölçekler bazında sonuçlar aşağıda verilmiştir.

**Demografik Bilgi Formu:** Katılımcıların 125'i kadın, 212'si erkeklerden olup, 126'sı evli, 260'ı ise bekârdır. Eğitim durumları incelendiğinde, 97 katılımcının ilköğretim ve lise, 81 katılımcının önlisans, 146 katılımcının lisans, 13 katılımcının lisansüstü mezun olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (268) mevcut işlerinde 1-5 yıldır çalıştıkları, 51'inin 6-10yıl ve 18'inin de 11 yıl ve üzeri çalıştıkları tespit edilmiştir. 192 katılımcı çalışan ve 145 katılımcı ise yönetici konumundadır. Araştırmaya katılan 115 çalışan dört yıldızlı ve 222 çalışan ise beş yıldızlı konaklama işletmesinde çalışmaktadır.

**Mizah Tarzları Ölçeği:** Faktör analizinde düşük faktör yüklenmiş olan 16 ifade analiz dışı bırakılmıştır. Ölçeğin orijinal boyutları elde edilmiş olup yukarıda ifade edilen dört alt faktör doğrulanmıştır. Faktör analizi kapsamında veri setine ilişkin değerler: KMO=0,730 ve X<sup>2</sup> Bartlett test (78)=697.867 p<0.000 olarak hesaplanmıştır. Toplam açıklanan varyans değeri %55.52 olup 14 maddeden oluşan ölçeğin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0.660 olarak hesaplanmıştır.

**Duyusal Emek Ölçeği:** Faktör analizi neticesinde 13 maddelik ölçeğin üç alt faktörü orijinaline uygun olarak doğrulanmıştır. Faktör analizi kapsamında veri setine ilişkin değerler: KMO=0,784 ve X<sup>2</sup> Bartlett test (78)=1704.124 p<0.000 olarak hesaplanmıştır. Toplam açıklanan varyans değeri %60.84 olup ölçeğin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0.719 olarak hesaplanmıştır.



### 3.2. Hipotez Testleri

#### 3.2.1. Korelasyon Analizi

Bireylerin mizah tarzları ile duygusal emek tutumlarının alt boyutları ile birbirleri arasındaki ilişki Tablo 1’de verilmiştir. Görüldüğü üzere değişkenler arasındaki ilişkilerin 0.01 düzeyinde anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir.

**Tablo 1. Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Katsayıları**

	M	S.S.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
(1) Kendini Geliştirici Mizah	3,44	0,82	1						
(2) Katılımcı Mizah	3,80	1,02	,302**	1					
(3) Saldırgan Mizah	2,02	0,90	,004	-,128*	1				
(4) Kendini Yıkıcı Mizah	2,62	0,96	,265**	,089	,346**	1			
(5) Yüzeysel Rol	2,89	1,01	,128*	,072	,145**	,164**	1		
(6) Derinden Rol	3,56	1,01	,222**	,190**	-,099	,160**	,058	1	
(7) Doğal Duygular	3,65	1,10	,178**	,201**	-,097	,025	-,189**	,486**	1

\* Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır. (\*\* $p < 0.05$ )

\*\* Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır. (\*\* $p < 0.01$ )

#### 3.2.1. Regresyon Analizleri

Bu bölümde araştırmanın ikinci hipotezini test etmek üzere duygusal emeğin alt boyutları üzerinde bireylerin dört ayrı tarzının hangisinin ne düzeyde etki yaptığı ortaya koyulmuştur. Bu bağlamda Tablo 2’de sunulan analiz kapsamında yüzeysel rol bağımlı değişken olarak alınmış ve bağımsız değişkenler ise mizah tarzları olarak alınmıştır. Elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

**Tablo 2: Yüzeysel Rol Üzerinde Mizah Tarzlarının Etkisi**

Bağımlı Değişken: Yüzeysel Rol			
Bağımsız Değişken:	$\beta$	$t$	$p$
Saldırgan Mizah	0.119	2.047	0.041
$R=0.219$ ;	Adjusted $R^2=0.036$ ;	$F=4.179$ ;	$p=0.003$

Tablo 3’te derinden rol bağımlı değişken olarak alınmış ve bağımsız değişkenler ise yine mizah tarzları olarak alınmış ve elde edilen bulgular sunulmuştur.

**Tablo 3: Derinden Rol Üzerinde Mizah Tarzlarının Etkisi**

Bağımlı Değişken: Derinden Rol			
Bağımsız Değişken:	$\beta$	$t$	$p$
Kendini Geliştirici Mizah	0.146	2.579	0.010
Saldırgan Mizah	-0.140	-2.470	0.014
Kendini Yıkıcı Mizah	0.159	2.736	0.007
$R=0.306$ ;	Adjusted $R^2=0.083$ ;	$F=8.559$ ;	$p=0.000$

Tablo 4’te ise doğal duygular bağımlı değişken olarak alınmış ve bağımsız değişkenler ise mizah tarzları olarak alınmış ve elde edilen bulgular sunulmuştur.

**Tablo 4: Doğal Duygular Üzerinde Mizah Tarzlarının Etkisi**

<b>Bağımlı Değişken:</b> Doğal Duygular			
<b>Bağımsız Değişken:</b>	$\beta$	$t$	$p$
Kendini Geliştirici Mizah	0.132	2.282	0.023
Katılımcı Mizah	0.151	2.674	0.008
$R=0.248$ ;	<b>Adjusted <math>R^2=0.050</math>;</b>	$F=5.452$	$p=0.000$

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm sektörü içinde anahtar bir rol oynayan konaklama işletmeleri yüksek düzeyde emek yoğun işletmelerdir. Bu işletmelerin üretim sektörlerinde olduğu gibi teknolojiye uyumu ancak hizmeti destekleyen alanlarında mümkündür. Müşterileri karşılayan, konakladıkları sürece hizmet sunan ve uğurlayan personelin yerini teknolojik aktörlerin alması yakın zamanda mümkün görünmemektedir. Bu nedenle çalışanların sergiledikleri duygusal emek önemini korumaya devam edecektir. Duygusal emeğin avantajlarının sürdürülebilir olması da türlerinden derinden rol yapma ve doğal duyguların ortaya çıkarılması ve sürdürülmesi ile mümkün olacaktır. Bu çalışma konaklama işletmelerinde hayati önem taşıyan duygusal emek gösterme eğiliminin yöneticilerin mizah tarzlarından etkilenip etkilenmediğini, etkileniyorsa ne düzeyde etkilendiğini ortaya koymak amacıyla yürütülmüştür.

Araştırmaya İstanbul'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinden 337 çalışan katılmıştır. Korelasyon analizleri neticesinde kendini geliştirici mizah tarzı ile her üç duygusal emek türü (yüzeysel rol, derinden rol ve doğal duygular) arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler bulunmuştur. Katılımcı mizah tarzı ile derinden rol ve doğal duygular davranışları arasında yine anlamlı ve pozitif ilişkilerin mevcut olduğu görülmektedir. Mizah tarzları arasında olumsuz ifade edilebilecek saldırgan mizah tarzı ile samimi olmayan yüzeysel rol arasında anlamlı ve pozitif ilişkiye rastlanmıştır. Kendini yıkıcı mizah ile de yüzeysel rol ve derinden rol arasında ilişki olduğu görülmektedir. Duygusal emek kavramının içinde en çok desteklenen ve hem çalışanların sağlığı hem de işletmelerin hizmet kalitesi açısından önem taşıyan doğal duygular ile yalnızca katılımcı mizah arasında ilişkinin olması olumlu mizah tarzlarının etkisini destekler niteliktedir.

Regresyon analizleri sonucunda duygusal emek davranışları üzerinde mizah tarzlarının etkileri incelendiğinde ise, yüzeysel rol yapma davranışının üzerinde saldırgan mizah tarzının etkisi görülmektedir. Konaklama işletmeleri çalışanlarının hizmet sunumuna yönelik örgütün talep ettiği duyguyu hissetmemesine rağmen, "mış" gibi yaparak hissediyormuş gibi sergilemeleri saldırgan ve karşı tarafa zarar verici mizahi tarzlarından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla kişinin başkalarını küçük düşürme, yerme amacıyla gerçekleştirdiği davranışların

yüzeysel rol yapma davranışına dönüştüğü görülmektedir. Bu sonuç, olumsuz mizah tarzının samimi olmayan emek davranışı olarak ifade edilebilecek yüzeysel rol davranışını belli oranda açıkladığını ifade etmektedir. Derinden rol yaparken ise çalışan kendisinden istenen duygusal gösterimleri gerçekleştirebilmek için hissettiği duyguları çeşitli başa çıkma teknikleri ile değiştirmeye çalışmaktadır. Bu değişimde başa çıkma tekniği olarak üç mizah tarzını ( kendini geliştirici, saldırgan ve kendini yıkıcı) kullandığı görülmektedir. Her ne kadar derinden rol yapma davranışı katılımcı mizah dışında her üç mizah tarzı tarafından açıklansa da bu çalışmanın en önemli sonuçlarından birisi iki olumlu mizah tarzının işletmeler ve çalışanlar için en önemli ve faydalı emek davranışı olan doğal duygular davranışını açıklamış olmasıdır. Konaklama işletmeleri çalışanlarının müşterileri ile etkileşimi sırasında gerçekten içlerinden geldiği için olumlu davranışlar sergilemeleri ve içsel olarak mutlu olmaları ancak doğal duyguları ile sergiledikleri davranışların örtüşmesi ile mümkün olacaktır. Bu doğal ve olumlu duyguları sağlayan birçok öncül olması muhtemeldir. Özellikle çalışanların doğal ve samimi olduğu duyguların ifade edilmesinde çalışanların mizah tarzlarını bir savunma mekanizması (kendini geliştirici mizah), başkalarını rahatlatmak ve kişiler arası ilişkileri geliştirmek (katılımcı mizah) amacıyla kullandığı görülmektedir. Bu çalışmanın sonuçları özelinde çalışanların mizah tarzlarının sergiledikleri duygusal emekleri üzerinde etkileri olduğu görülmekte, özellikle de doğal duygularının olumlu etkileri üzerinde olumlu mizah tarzlarının etkileri çalışma sonuçları ile desteklenmektedir.

Araştırmanın İstanbul'daki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları ile yürütülmüş olması genelleme konusundaki önemli kısıtlarından birisidir. Ayrıca duygusal emeği açıklayan farklı değişkenlerin de gelecek çalışmalara dâhil edilerek duygusal emeğin işletmelere getireceği yarar ve sakıncaları öngörmek de mümkün olabilir.

## KAYNAKÇA

- Ashforth, B. and Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management*, 18(1), 88-115.
- Banas, J.A., Dunbar, N., Rodriguez, D. ve Liu, S.J. (2011). A review of humor in educational settings: Four decades of research. *Communication Education*, 60(1), 115-144.
- Bartlett, J. E., Körtlik, J. W. ve Higgins, C. C. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research. *Information Technology. Learning and Performance Journal*, 19(1), 43-50.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Brotheridge, C.M. and Grandey, A.A. (2002), Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Büyüköztürk, Ş. (2009), *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni, SPSS uygulamaları ve yorum*. 9. Baskı, Pegem Yayınları, Ankara.
- Cann, A. and Matson, C.(2014), Sense of humor and social desirability: Understanding how humor styles are perceived. *Personality and Individual Differences*, 66, 176–180.
- Cann, A., Zapata, C.L. Davis, H.B. (2009). Positive and negative styles of humor in communication: evidence for the importance of considering both styles, *Communication Quarterly*, 57:4, 452-468.
- Crawford, C.B. (1994). Strategic humor in leadership: Practical suggestions for appropriate use. *ERIC Database*. <[https://archive.org/details/ERIC\\_ED369107](https://archive.org/details/ERIC_ED369107)>. Erişim Tarihi 26 Ekim 2018>.
- Creswell, J. W. (2002). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative* (pp. 146-166). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Çimen, B. (2011). Devlet ve özel okullarda görev yapan sınıf öğretmenlerinin öğretim sürecinde mizah kullanma yeterlilikleri konusundaki algılarının incelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Antalya.
- Çoban, M. (2017). İşgörenlerde hizmet verme yatkınlığının duygusal emek üzerindeki etkisinde duygusal zekânın rolü. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Diefendorff, J.M. and Gosserand, R.H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945–959.
- Duncan, W. J. (1982). Humor in management: Prospects for administrative practice and research. *Academy of Management Review*, 7 (1), 136-142.
- Fındıklı, E.B. (2013). Okul yöneticilerinin mizah tarzları ile yaşam doyumları arasındaki ilişki. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Gignac, G.E., Karatamoglou, A., Wee, S. ve Palacios, G. (2014). Emotional intelligence as a unique predictor of individual differences in humour styles and humour appreciation. *Personality and Individual Differences* 56, 34-39.

- Goodwin, R.E., Groth, M. and Frenkel, S.J. (2011), Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 538-548.
- Hampes, W.P. (2005). Correlations between humor styles and loneliness, *Psychological Reports*, 96, 747-750.
- Hochschild, A. R. (1983). **The managed heart**. University of California Press.
- Humphrey, R.H., Pollack, J.M. and Hawver, T. (2008) Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 23 Issue: 2, 151-168.
- Kim, H.J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27,151-161.
- Kuiper, N.A. ve Leite, C. (2010). Personality impressions associated with four distinct humor styles. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51, 115-122.
- Lee, J.H. and Ok, C.M. (2014). Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional laborperspective based on conservation of resources theory. *International Journal of Hospitality Management* 36, 176-187.
- Martin R. A. (2007). **The psychology of humor: An integrative approach**. San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- Martin R.A. (2003). Sense of Humor, pp.1-20, S. J. Lopez & C. R. Snyder (Eds.), **Handbook of positive psychological assessment**. Washington, DC: American Psychological Association. <http://www.humoursummerschool.org/01/articles/Nhandouts/PosPsych.pdf>, Erişim Tarihi: 19.11.2018.
- Martin, R. A. (2004). Sense of humor and physical health: Theoretical issues, recent findings, and future directions. *Humor*, 17(1/2), 1-19.
- Martin, R.A., Puhlik-Doris, P., Larsen, G., Gray, J., ve Weir, K. (2003). Individual differences in uses of humor and their relation to psychological well-being: Development of the humor styles questionnaire. *Journal of Research in Personality*, 37, 48-75.
- Oğuz, H. ve Özkul, M. (2016). Duygusal emek sürecine yön veren sosyolojik faktörler üzerine bir araştırma: Batı Akdeniz uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 130-154.
- Oruç, Ş. (2007). Sosyal bilgiler öğretiminde mizah. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Romero, E.J. ve Cruthirds, K.W. (2006). The use of humor in the workplace. *Academy of Management Perspectives*, May, 58-69.
- Sohn, H. K. and Lee, T.J. (2012). Relationship between HEXACO personality factors and emotional labour of service providers in the tourism industry. *Tourism Management* 3, 116-125.
- Stieger, S., Formann, A.K. ve Burger, C. (2011). Humor styles and their relationship to explicit and implicit self-esteem. *Personality and Individual Differences*, 50 (2011) 747-750.

- Şahin, A. (2016). İlköğretim kurumu yöneticilerinin yönetsel ilişkilerinde kullandıkları mizaha ilişkin görüşler ile mizah iklimi, yöneticilerin mizah tarzları ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişki, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi.
- Vernon, P. A., Villani, V.C., Schermer, J.A., Kirilovic, S., Martin, R.A., Petrides, K.V., Spector, T.D. ve Cherkas, L. F., (2009). Genetic and environmental correlations between trait emotional intelligence and humor styles. *Journal of Individual Differences*, Vol. 30(3):130-137.
- Vivona, B.D. (2013). Investigating humor within a context of death and tragedy: The narratives of contrasting realities. *The Qualitative Report*, 18, 1-22.
- Wong, J.Y and Wang, C.H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management* 30, 249-259.
- Yerlikaya, E. E. (2009). Üniversite öğrencilerinin mizah tarzları ile algılanan stres, kaygı ve depresyon düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Zhang, Q. and Zhu, W. (2008). Exploring Emotion in teaching: emotional labor, burnout, and satisfaction in chinese higher education. *Communication Education*, 57:1, 105-122.