

**Citation:** ÖZBUCAK ALBAR, B. (2018). İşletmelerde İşçi ve İşveren İlişkilerinden Kaynaklanan Güncel Sorunlar, BMIJ, (2018), 6(3): 634-649 doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v6i3.392>

## İŞLETMELERDE İŞÇİ VE İŞVEREN İLİŞKİLERİNDEN KAYNAKLANAN GÜNCEL SORUNLAR<sup>1</sup>

Banu ÖZBUCAK ALBAR<sup>2</sup>

Received (Submission Date): 01/11/2018

Accepted (Acception Date): 15/11/2018

Published Date (Yayın Tarihi): 30/11/2018

### ÖZ

*İşletmelerde hukuki açıdan iş sözleşmesinin kurulmasıyla birlikte işçi ve işveren tarafları arasında sözleşmeden doğan karşılıklı borçlar oluşmaktadır. Çalışma hayatında iş sözleşmesinden doğan bu borçların yerine getirilmesinde yaşanan aksaklıkların yanı sıra günümüzde işletmeler arası artan rekabet, değişen teknoloji ve çalışma şekilleri neticesinde işçi ve işveren ilişkilerinde güncel sorunlar baş göstermektedir. İşin kendisinden ya da örgütten kaynaklanan geleneksel iş stresi kaynaklarından farklı olarak, günümüzde özellikle işverenin iş hayatında eşitlik ilkesinden ve borcundan uzaklaşmasından kaynaklı psikolojik taciz (mobbing), cam tavan ve tükenmişlik sendromları yaşanmaktadır. Ayrıca işçinin sadakat borcunun hukuki çerçevede karşılığı olan, işverenin işçiyi koruma ve gözetme borcunda yaşanan eksiklikler çalışanların iş güvencesizliği ve işgücünün değiştirilen yönü (duygusal emek ve estetik emek) olmak üzere farklı güncel stres kaynakları yaşamalarına da neden olmaktadır. Bu çalışma ile iş sözleşmesinden kaynaklanan tarafların borçları hukuki çerçevesiyle incelenmeye çalışılarak, çalışan açısından yaşanan güncel sorunlar nedenleriyle değerlendirilip farkındalık oluşturmak amaçlanmaktadır.*

**Anahtar Kelimeler:** İş Sözleşmesi Borçları, İşgücü Ayrımcılığı, İş Güvencesizliği, Tükenmişlik

**Jel Kodları:** J71, J53, J41

## CURRENT ISSUES RELATING TO WORKER AND EMPLOYER RELATIONS IN ENTERPRISES

### ABSTRACT

*With the establishment of the employment contract in legal terms, mutual debts arising from the contract between the workers and employer parties are formed. In addition to the shortcomings in the fulfillment of these debts arising from the employment contract, the current problems arise in the relations between the workers and the employers as a result of the increasing competition between enterprises, changing technology and working methods. Unlike traditional labor stress sources stemming from the work itself or the organization, psychological harassment (mobbing), glass ceiling and burnout syndromes are experienced especially in today's employer's principle of equality and avoidance of debt. Furthermore, the shortcomings of the employer's loyalty debt and the shortcomings in the obligation to protect and protect the worker, which is the equivalent of the loyalty of the worker, cause the employees to experience different sources of up-to-date stress such as job insecurity and the changed direction of the workforce (emotional labor and aesthetic labor). With this study, it is aimed to examine the debts of the parties arising from the employment contract with the legal framework and to raise awareness by evaluating the current problems in terms of the employees.*

**Keywords:** Labor Contract Debts, Labor Discrimination, Job Insecurity, Burnout

**JEL Codes:** J71, J53, J41

<sup>1</sup> Bu çalışma 12-14 Eylül 2018 tarihlerinde Safranbolu'da düzenlenen Uluslararası İşletme ve Organizasyon Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur.

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Bülent Ecevit Üniversitesi, [ozbucak1@hotmail.com](mailto:ozbucak1@hotmail.com).

<http://orcid.org/0000-0003-1790-0761>

## **1. GİRİŞ**

Her an değişen yapısıyla günlük yaşamımızın vazgeçilmez parçasını oluşturan çalışma hayatı ilişkisi, işçi ile işveren arasında iş sözleşmesinin kurulmasıyla başlamaktadır. Bu sözleşme her iki tarafı da bağlayıcı ve taraflara sorumluluk yükleyen niteliktedir. İşverenin yönetim hakkını kullanarak iş sözleşmesinden doğan sorumluluklarını yerine getirmede yaşattığı olumsuz değişiklikler zaman içerisinde çalışanların psikolojik iyilik hallerine zarar vermektedir. Süreç içerisinde bu durum psikolojik taciz, cam tavan sendromu, tükenmişlik sendromu, duygusal ve estetik emek çatışmaları gibi birçok stres kaynaklı probleme sebep olabilmektedir. Ayrıca hukuki çerçevesiyle yazılı iş sözleşmesinin yanı sıra işçi ve işveren ilişkilerinde bireyler örgüte girerken örgütten beklentilerini, aynı şekilde örgüt de bireyden olan beklentilerini açıklamamaktadır. Bu şekilde taraflar arasında karşılıklı ve gizli bir anlaşma oluşur. Bu anlaşmaya “psikolojik sözleşme” adı verilir. Birey ile örgüt arasındaki gizli, karşılıklı ve yazılı olmayan, beklentiler niteliğindeki bu sözleşmede temel esas, dürüstlük ve güvendir (Keser, 2014:74). İş hayatında psikolojik sözleşmeye dayalı beklentilerin ihlal edilerek, vadedilen yükümlülüklerin işveren tarafından yerine getirilmediğinin işçi tarafından algılanması da, başta “iş güvencesizliği” sorunu olmak üzere birçok sorunun kaynağını oluşturmaktadır.

Bu çalışmanın temel amacı, çalışma hayatında yaşanan günümüz iş stresi kaynaklarına dikkat çekerek, bu sorunların kaynağında yer alan işveren sorumluluklarını ortaya koymaktır. Bu doğrultuda çalışmada öncelikle iş sözleşmesinden kaynaklanan tarafların birbirlerine olan borçlarından bahsedilmiştir. Ardından yerine getirilmeyen borçların neticesinde çalışanların yaşadığı psikolojik taciz, tükenmişlik sendromu, cam tavan sendromu, iş güvencesizliği, duygusal ve estetik emek gibi güncel sorunlar ayrı ayrı ele alınarak teorik çerçevesiyle aktarılmıştır. Sonuç bölümünde ise çalışan ve örgüt açısından yaşanan güncel sorunlar, nedenleriyle değerlendirilerek çalışma sonlandırılmıştır.

## **2. İŞÇİ VE İŞVEREN İLİŞKİLERİ**

Çalışma hayatında bir kişinin işçi olarak nitelendirilebilmesi için temel şart, iş sözleşmesi ile çalıştırılmasıdır. Hukuki açıdan iş sözleşmesinin kurulmasıyla birlikte bağımlı olarak iş yapan kişi “işçi”, onu çalıştıran kişi ise “işveren” sıfatını kazanmaktadır. Böylelikle taraflar arasında iş ilişkisi kurularak, işçi tarafı da işveren tarafı da sözleşmeden doğan borçları üstlenmiş olurlar. İş sözleşmesinden doğan işçiye ait yükümlülükler; iş görme borcu, sadakat borcu, işverenin talimatlarına uyma borcu ve işverenle rekabet etmeme borcudur. İşverenin iş sözleşmesinden doğan yükümlülükleri ise ücret ödeme borcu, eşit davranma borcu, işçiyi koruma ve gözetme borcu, işe uygun işçi çalıştırma borcudur.

İş sözleşmesinden doğan işçinin borçlarından olan iş görme borcu, işçinin en temel borcudur. İş sözleşmesinin yapılmasıyla birlikte işçi, sözleşmede kararlaştırılan işin yükümlülüğünü üstlenmiş olur. 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu'nda (TBK) düzenlenmiş olan bu borcun, bizzat kişi tarafından ve özenle yerine getirilmesi gerekir (Kaya,2013:347). Sadakat (bağlılık) borcu işçinin, işverenin işi ve işyeriyle ilgili menfaatlerinin korunması ve zarar verilmemesini ifade etmektedir. Bu sebeple TBK'nda özen ve sadakat borcu birlikte ele alınmıştır. Söz konusu kanun kapsamında "İşçi, yüklendiği işi özenle yapmak ve işverenin haklı menfaatinin korunmasında sadakatsiz davranmak zorundadır" hükmüne yer verilmiştir (6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu,2011). İş görme borcunun tamamlayıcısı niteliğinde olan işverenin talimatlarına uyma borcu, işçinin iş görme borcunu kendi keyfince değil; işverenin verdiği emir ve talimatlara uygun bir şekilde yerine getirmesini ifade etmektedir. TBK'nun 399'uncu maddesine göre işveren yönetim haklarını kullanarak, işin görülmesi ve işçilerin işyerindeki davranışları ile ilgili genel düzenlemeler yapabilir ve onlara özel talimatlar verebilir (Sümer,2017:74). Aynı zamanda iş sözleşmesinin devamı süresince işçi, işverenle rekabet etmeme (yarışmama) borcu altındadır. İş sözleşmesinin bitiminden sonra ise, ancak bir yazılı taahhüt (rekabet etmeme sözleşmesi) ile işçinin işverenle rekabet edebilecek bir iş yaşamına girmesi yasaklanabilmektedir. Buna göre iş sözleşmesinin sona ermesinden sonra işçinin, kendi adına rakip bir işletme açması, başka bir rakip işletmede çalışması ya da böyle bir işletmede ortak veya başka bir sıfatla menfaat ilişkisine girmesi engellenebilmektedir (Demircioğlu ve Centel,1999:89). Rekabet etmeme sözleşmesi ile birlikte iş sözleşmesi bitse dahi işçinin işverene karşı sorumluluğu, sözleşmedeki şartlar doğrultusunda devam etmektedir.

İş sözleşmesinden doğan işverenin borçlarından ücret ödeme borcu, işverenin en temel borcudur. İş sözleşmesinin asli unsuru olan bu borç, işçinin iş görme borcunun karşılığıdır. Ücret işin karşılığıdır. Bu sebeple bir kişinin ücret karşılığı olmaksızın çalışması durumunda iş sözleşmesinin varlığından söz edilemez (Sümer,2017:75). Diğer bir borç olan eşit davranma borcu ise, aynı işyeri veya işletme içerisinde çalışan, eşit durumdaki tüm işçilere objektif ve haklı olmayan sebeplere dayanarak farklı işlemlerde bulunmamayı ifade etmektedir (Sümer,2017:89). Çalışma hayatındaki hukuki çerçeveyi belirleyen İş Kanunu'nun 5. maddesine göre ise, "İş ilişkisinde dil, ırk, renk, cinsiyet, engellilik, siyasal düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz". "Aynı veya eşit değerde bir iş için cinsiyet nedeniyle daha düşük ücret kararlaştırılmaz" şeklinde işçilere eşit davranma borcuna ilişkin düzenlemeler yer almaktadır (4857 Sayılı İş Kanunu,2003). Ancak işverenin işçileri arasında kıdem, yaş, tecrübe, öğrenim gibi nedenlerle ayırım yapması olası bir durum olup, bu durum eşit davranma borcuna aykırılık oluşturmamaktadır (Güven ve Aydın,

2010:156). İş hayatında işverenin eşitlik ilkesinden uzaklaşması, çalışanın problem yaşamasına sebep olabilmektedir. Örneğin, özellikle kadınların yaşadığı, üst düzey yönetim kadrolarına yükselme eşitsizliği olarak kabul edilen cam tavan sendromu, işveren tarafından uygulanan mobbing (yıldırma) davranışı ya da örgüt içi adaletsizlikten kaynaklı tükenmişlik sendromu yaşanan önemli bir sorunlar arasındadır.

İşverenin işçiyi koruma ve gözetme borcu, işçinin işverene sadakat borcunun karşılığıdır. Bu borç, işçinin kişilik hakları arasında bulunan yaşam, sağlık ve beden bütünlüğünün, iş ortamının tehlikelerine karşı işveren tarafından korunmasını ifade etmektedir. Bu yükümlülüğün yerine getirilmemesinden kaynaklanan nedenlerle yaşanabilecek iş kazası ya da meslek hastalığı durumunda, işverenin hukuki ve cezai sorumluluğu bulunmaktadır (Kaya,2013:361). TBK'na göre, "işveren, hizmet ilişkisinde işçinin kişiliğini korumak ve saygı göstermek ve işyerinde dürüstlük ilkelerine uygun bir düzeni sağlamakla, özellikle işçilerin psikolojik ve cinsel tacize uğramamaları ve bu tür tacizlere uğramış olanların daha fazla zarar görmemeleri için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür" hükmü ile işçinin korunması gereğini düzenlemiştir. Örneğin işçiyi sağlığına uygun bir işte çalıştırmak, işçinin hastalık, gebelik, doğum gibi özel durumlarını dikkate alarak iş vermek, işçinin mesleki eğitim ve gelişimine imkân sağlamak, iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini almak, işçiye ergonomik çalışma ortamı sağlamak, işçiye yapacağı iş konusunda ön bilgilendirme yapmak, işverenin işçiyi koruma ve gözetme borcu kapsamında sayılabilmektedir (Sümer,2017:87-88).

### **3. İŞÇİ VE İŞVEREN İLİŞKİLERİNDEN KAYNAKLANAN GÜNCEL SORUNLAR**

Çalışma hayatında işçi ile işveren ilişkilerinden kaynaklı geleneksel sorunların yanı sıra günümüzde artan yoğun rekabet, değişen teknoloji ve çalışma şekilleri neticesinde çalışanlar psikolojik taciz (mobbing), tükenmişlik sendromu, cam tavan sendromu, iş güvencesizliği ve işgücünün değiştirilen yönü (duygusal ve estetik emek) gibi farklı güncel stres kaynaklarına maruz kalmaktadır. Bu sorunların alt yapısında ise, işverenin iş sözleşmesinden doğan yükümlülüklerinin olması gerektiği gibi yerine getirmemesi yatmaktadır.

#### **3.1. Psikolojik Taciz (Mobbing)**

Psikolojik tacizin iş yaşamını kapsayacak şekilde kullanımı ilk kez 1980'li yıllarda İsveç'te yaşayan Alman endüstri psikoloğu Heinz Leymann tarafından gerçekleştirilmiştir. Leymann psikolojik tacizi, 1984 yılında "İş Hayatında Güvenlik ve Sağlık" konulu raporda incelemiş ve "duygusal taciz" olarak nitelendirdiği bu kavramı, "Bir veya birkaç kişi tarafından, bir diğer kişiye yönelik (nedeni, düşünce ve inanç ayrılığından, kıskançlık ve cinsiyet ayrımına

kadar çok çeşitli olabilen), sistematik bir biçimde, düşmanca, ahlak dışı bir iletişim yöneltilmesi şeklinde ortaya çıkan bir çeşit psikolojik terör” olarak tanımlamıştır (Tınaz vd., 2008:5).

Terminolojide psikolojik tacizi ifade etmede yıldırma (mobbing), zorbalık (bullying), duygusal istismar (emotional abuse), kötü davranma (mistreatment), psikolojik terör (psychological terror), günah keçiciliği (scapegoating), işyeri travması (workplace trauma) gibi kavramlar kullanılmaktadır (Özen Çöl,2012:426). Örgüt içerisinde bir davranışın psikolojik taciz olarak değerlendirilebilmesi için, bu davranışların belirli bir süreyi içermesi (haftada en az 1 kez gerçekleşmesi ve bunun da en az 6 ay boyunca sürmesi) ve süreklilik arz etmesi şartı aranmaktadır. Psikolojik taciz süreci içerisinde rol alan gruplar; psikolojik taciz uygulayanlar (tacizciler, zorbalılar, saldırganlar), psikolojik tacize maruz kalanlar (kurbanlar, hedefler) ve psikolojik taciz izleyicilerinden oluşmaktadır (Özbucak Albar ve Ofluoğlu, 2017:542). Ayrıca psikolojik taciz, hem özel sektör hem de kamu kurumlarında sıklıkla karşılaşılan bir ortak sorun olup, bu yönüyle tüm çalışanları yakından ilgilendirmektedir. Özellikle işyerlerinde görülen psikolojik taciz çoğunlukla işverenler tarafından, çalışanlar üzerinde sistematik ve sürekli baskı yaratıp bezdirerek, onları işten ayrılmaya zorlamak ve böylece tazminat ödemekten kurtulmak amacıyla da uygulanmaktadır (Bozbel ve Palaz, 2007:68). Aşağıda yer alan davranışlar işyerinde yaşanan psikolojik taciz davranışlarının temel örnekleri arasında sayılabilir (Solmuş,2005:7):

- Çalışanı yeterince çaba sarf etmediği için suçlamak,
- Çalışana yapabileceğinden fazla iş yükü vermek,
- Çalışanın yaşını temel alarak deneyimsiz olduğu gerekçesiyle aşağılamak,
- Örgütün sunduğu imkânlardan yararlanmasını engellemek,
- Yapılması istenen işlerin, gerçekleştirilmesi mümkün olmayan tarihlerde bitirilmesini istemek,
- Çalışana, iş tanımının dışında olan, yapıldığı takdirde hiçbir örgütsel kazanç/katkı sağlamayacak olan ya da yüksek bir olasılıkla başarılı olamayacağı işler vererek başarısızlığa götüreceği bir iş ortamı sunmak,
- Çalışanı işten atmakla tehdit etmek,
- Çalışanın telefon ya da e-postalarına cevap vermemek,
- İş arkadaşlarının ya da müşterilerin önünde hakaret ederek küçük düşürmek,
- Çalışana sürekli olarak geçmişte yaptığı hataları hatırlatmak,
- Çalışanın işle ilgili düşüncesini açıklamasına fırsat vermemek,
- Çalışanı, onun da bulunması gereken toplantılardan haberdar etmemek,

- Çalışan hakkında söylenti yaymak ya da dedikodu yapmak,
- Çalışana son derece basit ya da az sayıda görev vermek,
- Çalışana fiziksel şiddet uygulamak ya da bu tür benzer bir tehditte bulunmak,
- Çalışanın ruh sağlığı hakkında “üstü kapalı” ifadeler kullanmak.

TBK'nun 417. maddesi ile ilk kez psikolojik taciz kavramı düzenlenmiş olup; işçilerin psikolojik tacize uğramamaları ve tacize uğramış olanların da daha fazla zarar görmemeleri için işverenin gerekli önlemleri almakla yükümlü olduğunu kabul etmiştir. Psikolojik taciz işçinin kişilik haklarına aykırılık oluşturan bir durum olup, işveren işçiyi bu duruma karşı korumakla yükümlüdür. İş Kanunu'nun 24/II maddesi gereğince, psikolojik tacizin işveren tarafından uygulanması veya amirler ya da diğer işçiler tarafından uygulanıp, işveren tarafından gerekli önlemlerin alınmaması durumunda, işçinin iş sözleşmesini haklı nedenle derhal sona erdirebilmesine ilişkin bir düzenleme de bulunmaktadır (Kocabaş,2013:47). İşçinin işverenine ve işyerine sadakat yükümlülüğünün karşılığında, işverenin de bu soruna karşı çalışanını koruma ve gözetmesi gerekmektedir. Çalışanın bu problemle tek başına mücadele etmek zorunda bırakılması uzun vadede davranışsal, psikopatolojik ve psikosomatik sağlık sorunlarına sebep olmaktadır.

### **3.2. Cam Tavan Sendromu**

Cam Tavan (Glass Ceiling) kavramı, 1970' lerde Amerika Birleşik Devletlerinde “kadın çalışanların üst kademe yönetim pozisyonlarına ulaşmasını engelleyici davranışsal ve örgütsel önyargılardan kaynaklanan, görünmez ve yapay kariyer engellerini” ifade etmek için kullanılmıştır (Wirth,2001:1). Cam tavan sendromu iş yaşamıyla ilgili ilk kez 1986'da Wall Street Journal için hazırlanan “İş Yaşamında Kadın” konulu bir haberde Hymowitz ve Schellhardt tarafından ifade edilmiştir. Genel olarak cam tavan “kamu ve özel işletmelerde, eğitim kurumlarında ve kar amacı gütmeyen kuruluşlarda, üst pozisyonlara gelmeyi arzulayan ve çabalayan kadınların karşılaştığı engeller” olarak tanımlanmaktadır(Lockwood,2004:2). Diğer bir ifade ile “yetenekleri ve başarılarını dikkate almaksızın azınlık grupları ve kadınları işletmenin üst basamaklarına çıkmaktan alıkoyan, görünmez ve kırılmaz engeller” olarak açıklanmaktadır (Cotter vd.,2001:656).

Kadınların iş hayatında karşılaştıkları temel ayrımcılık türleri işe alınmada, terfi etmede ve ücretlendirmede ayrımcılıktır. Terfi sürecinde ortaya çıkan bu ayrımcılık, cam tavan kavramının da ortaya çıkmasına neden olmuştur(İncöz,2011:30). İş hayatında kadınların üst yönetici pozisyonlarına gelememelerinin altında yatan üç engelin olduğu belirtilmektedir. Bu engeller şunlardır (Örücü vd.,2007:119-120);

1. Erkek yöneticiler tarafından konulan engeller: Kadınlara yönelik kişilik, kararlılık ve azim açısından olumsuz geliştirilen önyargılar sonucu, erkek yöneticiler kadınların üst düzey işleri yapamayacağı ve yetersiz kalacağı düşünmektedir. Bu tip önyargıların yanı sıra erkekler tarafından oluşturulan diğer engeller ise kadınlarla iletişim kurmanın zor olduğu ve erkeklerin gücü elde tutma isteğine yönelik ayrımcı bakış açısıdır.

2. Kadın yöneticiler tarafından konulan engeller: Kadınların hemcinslerine karşı sergiledikleri önyargılı tutumlar, kendini referans alma yanılığısı ve kraliçe arı sendromuyla açıklanmaktadır. Kendini referans alma yanılığısı, kadınların bilinçaltındaki “Ben bu noktaya nasıl geldiysem onlar da gelebilir” düşüncesinden hareketle ortaya çıkmaktadır. Kraliçe arı sendromu ise, kadınların birbirlerini çekememelerinden kaynaklanan ve en üst yönetim pozisyonunda tek kadın olma başarı ve ayrıcalığı paylaşmama ve kendi konumunu koruma isteğidir.

3. Kişinin kendi kendine koyduğu engeller: Toplumsal değerleri sorgulamadan benimseme, iş- aile çatışması ve suçluluk duygusuyla başa çıkamamak, özgüven eksikliği, kararsızlık ve kadının çalışma hayatında olmasına ilişkin negatif önyargıları kabul etmesinden kaynaklanmaktadır.

Bu engeller kapsamında kişinin kendi kendine koyduğu engeller dışında, terfi sürecindeki çalışanlara ister erkek ister kadın yöneticilerin farklı bahanelerle koydukları engeller çalışma ortamında eşitlik ilkesinden uzaklaşılacağını hissettirmektedir. 1979 tarihinde Birleşmiş Milletler Genel Kurulunca kabul edilen, 1981’de yürürlüğe giren Kadınlara Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesine Dair Sözleşme (CEDAW)(The Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women) ile kadınlara karşı ayrımcılığın evrensel bir problem olduğunu ve bu ayrımcılığın hak eşitliği ve insanlık onuruna saygı ilkelerinin ihlalinden kaynaklandığını ortaya koymuştur (İncöz,2011:30).

### **3.3. Duygusal ve Estetik Emek**

Son yıllarda çalışma hayatı sorunlarından en çok dikkat çeken kavramlardan biri duygusal emek diğeri ise estetik emek kavramlarıdır. Duygusal emek, işi gereği müşterilerle birebir iletişim halinde olan çalışanların duygusal tepkilerini örgüt amaçlarıyla uyumlu hale getirmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu kavram ilk kez 1983 yılında Arlie Hochschild’in yayımladığı “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling” (Yönetilen Kalp: Duyguların Ticarileşmesi) isimli kitabında ele alınarak sonraki yıllarda birçok araştırmaya konu olmuştur. Hochschild duygusal emek kavramını, çalışanların herkes tarafından açıkça gözlemlenebilen yüz ifadeleri ve beden hareketlerinin hizmet alanlarının beklentileri

doğrultusunda yönetilmesi olarak açıklamaktadır. Bu durumda iş ortamı sahne, çalışanlar aktör, müşteriler ise seyirci olarak nitelendirilmektedir (Hochschild,1983:7).

Duygusal emek, örgüt amaçlarını gerçekleştirmek için hem duyguların hem de dışa vurulan ifadelerin rol yapmak, duyguları arttırmak ya da duyguları bastırmak şeklinde düzenlenmesi sürecini ifade etmektedir (Grandey,2000:97). Duygusal emek olgusuyla ilgili ilk araştırmalar havayolları kabin çalışanları ile alacak tahsildarları üzerinde yapılmıştır. Delta Havayollarında çalışan hosteslerle ilgili bir çalışmada Hochschild, eğitim merkezi kurslarına katılarak hosteslerin duygusal emek süreçlerini incelemiştir. Bu çalışmada Hochschild, kendilerinden sürekli gülümsemeleri istenilen hosteslerin aslında çoğu zaman bu gülümsemelerin kendilerine ait olmadıklarından dolayı şikâyetçi olduklarını ortaya çıkartmıştır (Hochschild,1983:8).

Duygusal emeğin, yüzeysel davranış (surface acting), derinlemesine davranış (deep acting) ve samimi davranış (genuine emotion) olarak üç şekilde ortaya çıktığı gözlemlenmektedir. Bunlar (Yürür ve Ünlü, 2011:85-86; Özbucak Albar,2018:13-14);

- Yüzeysel davranış (duygusal çelişki); çalışanın samimi ve içsel duygularını sergilemeksizin, kendisinden beklenen duygusal davranış kurallarına uygun olacak şekilde davranmasıdır. Çalışanlar hissetmese dahi, örgütün oluşturduğu ve kendisinden beklediği duyguları, yüz ifadesindeki jest ve mimiklerle veya ses tonlaması ile dış görünüşünde bazı değişiklikler yaparak hissediyormuş gibi davranmasıdır.

- Derinlemesine Davranış (duygusal çaba); çalışanın kendi duygularını ondan beklenen davranış kuralları gereği değiştirmesi ve kendisinden istenilen duyguyu gerçekten hissetmeye çalışmasıdır. Bu davranışın içeriğinde çalışanların içsel duygularını, sergilemesi gereken duygulara adapte etmesi yatmaktadır. Çalışan bu duygusal emek davranışı türünde bir anlamda kendini müşteri yerine koyarak ve empati kurarak hareket etmektedir. Duygusal çaba olarak da adlandırılan derinlemesine davranışı gerçekleştirmenin iki yolu vardır. İlki çalışanın hislerini bastırması ya da doğrudan uyarmaya çalışması, diğeri hayal gücünü kullanarak gerekli olan hislerin dolaylı olarak uyarılması şeklindedir. Örneğin evliliğin mutluluk verdiğini düşünmek gibi.

- Samimi davranış; çalışanların göstermesi gerektiği duyguyu gerçekten hissedebilecekleri durumların da olabileceğini görüşünden doğan, duygusal emek şeklidir. Samimi davranışlara örnek olarak bir hemşirenin küçük bir çocuğa sempati duyarak davranması veya kreşte çalışan bakıcı annenin içinden gelen doğal duygularıyla çocuklarla ilgilenmesi gösterilebilmektedir.



Çalışanların kendilerinden beklenen davranışları gösterme şekilleri yüzeysel, derinlemesine ya da samimi davranış duygularıyla farklı farklı şekillerde olsa da tüm davranışların temel amacı örgütün belirlediği davranış kurallarını yerine getirmektir. Bu bağlamda özellikle samimi davranış şeklinde az olduğu düşünülse dahi duygusal emeğin tüm şekillerinde belli düzeyde emek gerekmektedir. Çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışının uzun süreli devamı, çalışanlar açısından olumsuz sonuçları barındırmaktadır. Bu sonuçlar kapsamında çalışanların sergilediği duygularla hissettiği duyguların birbirinden farklı olması halinde ortaya çıkan duygusal uyumsuzluk hali, bireyde aşırı rol yüklenmiş hissiyle rol çatışması yaşamasına, yoğun stres, iş tatminsizliği ve iş tükenmişliğine neden olabilmektedir. Ayrıca çalışanların yaşadığı rol çatışması bireyin kendisini ikiyüzlü hissetmesine neden olmakta ve bu durum kendine saygısında azalma, kendine güvensizlik, iş veya kendine yabancılaşma, kinizm(kuşkuculuk), iş motivasyonunda azalma, genel olarak kişisel ve işle ilgili uyumsuzluklar yaşamasına neden olabilmektedir(Özbucak Albar,2018:15). Bu koşullarda çalışanın ruhsal iyilik halinde problemler yaşanması, işverenin işçiyi koruma ve gözetme yükümlülüğünün olması gerektiği gibi yerine getirilemediğine dikaat çekmektedir.

Estetik emek kavramı ise, çalışma hayatında hizmet sektöründe yer alan işletmelerin rekabetle mücadelesinde artan öneme sahiptir. Bu sektör çalışanlarından özellikle kadınların bedenlerinin estetik görünümü, işverenler tarafından şekillendirilerek bir rekabet avantajı sağlanmaktadır. İşverenler özellikle işe alma aşamasında sonrasında ise eğitim, izleme, ödüllendirme vb. süreçlerde çalışanlarının kapasitelerini bilinçli olarak harekete geçirmekte ve ticari menfaatleri doğrultusunda bireyleri metalaştırmaktadır (Seçer,2016:40-41).

Estetik emek olgusu, bedensel ve cinsel emek ya da örgütsel cinsellik gibi birçok farklı kavramla iç içe geçmiş olup, bireylerin tüketerek haz duydukları ürünlerin pazarlanması ve satışında, işletmenin faydası gözetilerek çalışanların da birer tüketim nesnesi olarak metalaştırılmalarının aracı olarak ifade edilmektedir (Kalfa Topateş, 2015:33). Estetik emek, çalışanların hem fiziksel görünümleri hem de müşterilerle kurdukları iletişim esnasındaki ses tonları, konuşmaları, tutum ve davranışlarıyla yönetimce belirlenen normlara göre şekillenen emek türünü ifade etmektedir (Kalfa, 2009:54). İşgücü piyasalarının bu türünde hizmet sektörü çalışanları, istihdam edildikleri kurum imajları doğrultusunda, “iyi görünmek ve doğru konuşmak” için yapılandırılmış canlı bileşenler olarak yer almaktadırlar. Bu tür çalışma faaliyetinde ön plana çıkan bedenselliği ifade eden estetik emek olgusu ilk kez Warhurst, Nickson, Witz ve Cullen tarafından, “Aesthetic Labor In Interactive Service Work: Some Case Study Evidence From The New Glasgow ” (2000) isimli eserde ele alınarak literatüre girmiştir

(Seçer,2016:40). Emek sürecinde çalışan bedenlerin varolma ve işi yapabilme yollarında yönetim tarafından bedenlerinin cisimleştirilmesi, müşteriler tarafından algılanan hizmet kalitesinde olumlu bir etki yaratarak işletmenin satışlarını arttırması amaçlıdır.

Müşteri ile yüz yüze doğrudan iletişim kuran çalışanların fiziksel görünümü, hizmetin sunulmasında bütünleyici bir öge olarak görülmektedir. Müşteriyi cezbetme çabası içerisinde metalaştırılan estetik emek, beden ticarileşmesiyle değişim göstermektedir (Çetin,2009:78-81). Bu çerçevede estetik emeğin en çok sarf edildiği sektörler, çoğunlukla kadınların istihdam edildiği havayolu, konfeksiyon, kozmetik ya da güzellik endüstrisinin yan kolları olarak sıralanabilmektedir. Örneğin havayolu çalışanları işe alınırken boy ve kilo ölçüleri kontrol edilmekte, işe alındıktan sonra da düzenli olarak kilo kontrollerinden geçirilmektedirler. Ayrıca dış ve cilt güzellikleri de değerlendirilmektedir. Satış elemanlarının genel olarak dış görünümüne dikkat edilerek el bakımlarının yapılmış olması talep edilmekte, sade ve koyu renkli kıyafet giyinmeleri sağlanmaktadır. Güzellik ve kozmetik sektöründe ise çalışanların özellikle saç modelleri, makyajları, cilt bakımları, kiloları ile kıyafetleri ve çalışan üniformaları da işverenleri tarafından kurgulanmaktadır (Kalfa Topateş,2015:41-46). İşverenlerin çalışanların bedenlerine yönelik bu kurguları yeni bir ayrımcılık türü olan “görünümcülük” olgusunu tetiklemektedir. Görünümcülük olgusu, çalışanın dış görünümüne dayanarak fiziksel olarak daha iyi görünen, daha çekici olan kişileri, daha az çekici olan kişilere kıyasla istihdam ve iş devamlılığı açısından ayrımcılık yaparak lehine karar vermeyi ifade etmektedir. Ancak günümüzde bu ayrımcılık kanıtlanması zor ve henüz yeni beliren bir alan olduğu için hukuki açıdan dava açmanın bile zor olduğu bir ayrımcılık türüdür (Seçer,2016:44-45).

### **3.4. İş Güvencesizliği**

İş güvencesi kavramı, dünyada ilk kez 1917 yılında Meksika Anayasası’nda işverenlerin çalışanlarını işten çıkartmalarının geçerli bir nedene dayandırılması gerekliliği kapsamında bir hüküm olarak yer almıştır (Candan,2002:8). Ülkemizde ise ilk kez 1960-1970’li yıllarda iş iklimi envanterleri araştırmalarında ve iş tatminini etkileyen faktörlerden biri olarak literatürde karşımıza çıkan iş güvencesi kavramı, 1980 ve sonrasında işletmelerin küçülme ve kapanmaları, yeniden yapılanma stratejileri, esnek çalışma düzenlemeleri ve geçici iş sözleşmelerindeki artışlar gibi temel değişikliklerle üzerinde sistemli bir şekilde çalışılmaya başlanılan sosyal bir olgu haline gelmiştir (Çetin,2015:7). İş güvencesi kavramı temelde, geçimini emeği ile sağlayan bağımlı çalışanların, herhangi geçerli bir neden olmaksızın ve sebep göstermeksizin işveren tarafından iş sözleşmesine son verilmesinin engellenmesi amaçlı normatif düzenlemelerdir (Önsal,2017:224).

İş sözleşmesinin geçerli bir nedeni olmaksızın işveren tarafından feshedilebilme olasılığı, çalışana işverenin haksız uygulamasına karşı hakkını arayamayacağı, her an işten çıkartılma korkusu, stresi ve belirsizliği yaşadığı bir çalışma ortamı sunmaktadır. Ayrıca bu olasılığın gerçekleşmesi hali de, çalışanın gelirini kaybederek hem kendisi hem de bakmakla yükümlü olduğu ailesinin yaşamının maddi açıdan sıkıntıya düşeceği tehdidini yaşatmaktadır. Bu açıdan iş güvencesinin önemi, iş güvencesizliğinin sonuçlarından beslenmektedir. Bu çerçevede iş güvencesizliği, çalışan için bir işsizlik tehdidi olarak algılanmakta ve bireyin işe devamlılığının tehdit altında olması sebebiyle, istekli olarak çalışmaya devam etmesindeki güçsüzlük olarak tanımlanmaktadır. Bireyin örgütteki istihdamı ile ilgili inançlarının değişime uğraması ve her an işini kaybetme kaygısı yaşaması halidir (Özbucak Albar,2017:75-76).

İş güvencesizliğinin altında yer alan unsurlar; belirsizlik, algılanan tehdit ve işsizlik kaygısıdır. Çalışma hayatında işten çıkarılıp çıkarılmayacağı konusunda belirsizlik yaşayan bir birey, hem iş hem de özel yaşantısında geleceğine ilişkin kararsızlık, kontrolsüzlük ve çaresizlik yaşamaktadır. Mevcut işini kaybedeceğine ilişkin bir tehdit algılayan çalışan, kendisini güçsüz hissediyorsa, iş güvencesizliği kaygısı da şiddetlenecektir. Yaşanılan güçsüzlüğün sebebi çalışanın sendika ya da iş sözleşmesine tabi olmamaktan kaynaklanan bir korumasızlığı nedeniyle olabileceği gibi, çalışanın yaşı, eğitimi, tecrübesi gibi bireysel nitelikleri kaynaklı da olabilmektedir (Çakır,2007:122). İş güvencesiyle ilgili İş Kanunu'nun 18/I ve 19/I maddelerine getirilen düzenlemeler, işverenin işin sona erdiriliş sebebinin “geçerli bir nedene dayanması” ile “işverenin fesih bildirimini yazılı olarak yapmak ve fesih sebebini açık ve kesin bir şekilde belirtme zorunluluğu” gerektiğini belirtmiştir (4857 Sayılı İş kanunu,2003). Bu düzenleme ile işverenin çalışanlarını geçerli bir sebep olmaksızın, keyfi olarak işten çıkarması engellenmeye çalışılmıştır.

İş güvencesizliğinin bireysel ve örgütsel sonuçları bulunmaktadır. Bireysel sonuçlar kapsamında psikolojik sözleşme gereği, çalışanın örgüte olan sadakati ve verimli çalışmasına karşılık örgütten beklediği iş güvencesinin sağlanamamış olması iş tatminsizliği, işe bağlılık sorunları ile iş stresine bağlı fiziksel ve zihinsel sağlık sorunları yaşanmasına sebep olabilmektedir. Örgütsel açıdan ise, örgüte bağlılık ve güven sorunlarının yanı sıra çalışanın uzun vadede iş performansında azalma, işe devamsızlık durumu ve işten ayrılma eğilimi gözlemlenebilmektedir. Psikolojik sözleşmenin ihlal edildiği düşüncesinden hareketle, çalışan bilinçli bir şekilde iş sözleşmesini fesh etmeden geri çekilme davranışı sergileyerek içsel işten ayrılma yaşayabilir. İçsel işten ayrılma, çalışanın bilinçli bir davranış kalıbı olarak mesleki adanmışlıklarını ve performansını azaltarak, yalnızca görevinin gerektirdiği asgari talepleri

yerine getirmesidir (Seçer,2011:48). Çalışan işine duyduğu isteksizlik nedeniyle, işi yapmama yolları arayışına yönelebilir. Örneğin, işi yavaşlatmak, makinelere zarar vermek, sık aralıklarla tuvalete gitmek, sık mola kullanmak ve uzun zaman dönmek gibi davranışlarda bulunmak başvurulabilecek yollar arasında yer almaktadır (Can vd.,2006:255). Ayrıca güvence ihtiyacı işveren tarafından karşılanmayan çalışan, adaletsizliği dengelemek amacıyla pasif ve kayıtsız hale gelip içsel işten ayrılma durumu da yaşayabilmektedir.

### **3.5.Tükenmişlik Sendromu**

Tükenmişlik kavramı, ilk olarak 1970’li yıllarda Amerika’da müşteri hizmetlerinde çalışanların iş hayatında yaşadığı bunalımı ifade etmek için kullanılmış bir kavramdır. Fakat 1961 yılında yayınlanan Greene’nin “Bir Tükenmişlik Olayı” , orijinal adıyla “A Burn-Out Case” isimli romanında bu kavram, bir mimarın ruhsal çöküntüsünü ve hayal kırıklığını anlatan ve sonrasında her şeyini bırakıp Afrika’ya gidişini konu alarak yer bulmuştur. “Büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ile idealizminin sönmesi” şeklinde tanımlanmıştır (Sürgevil Dalkılıç,2014:5). Freudenberger ise tükenmişliği; başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler, zorlanmalar sonucunda oluşan iç kaynaklarda tükenme hali olarak tanımlamış ve tükenmenin sebebi ne olursa olsun her insanı etkisiz ve pasif hale getirdiğini belirtmiştir(Freudenberger,1974:159). Maslach bu kavramı “iş gereği insanlarla yoğun iletişim içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi” şeklinde üç boyutta tanımlamıştır (Maslach ve Zimbardo, 1982:3). Bu boyutlar şu şekildedir (Yirik vd.,2014:6225-6226):

- Duygusal Tükenme; tükenmişliğin bireysel stres boyutunu ifade etmekte olup, duygusal tükenme (işe gitme düşüncesinin yorgunluk hissettirmesi) ve fiziksel tükenme (kronik baş ağrıları, üşüme, uykuda azalma gibi) şeklinde kendini göstermektedir.
- Duyarsızlaşma; tükenmişliğin kişiler arası boyutunu ifade etmekte olup, kişinin müşterilere karşı ilgisiz, katı ve negatif tutum sergilemesi, mümkün olduğunda az iş yapma eğilimi göstermesi, meslektaşlarına karşı alaycı davranışlarda bulunması şeklinde kendini göstermektedir.
- Kişisel Başarı (Kişisel Yeterlilik); tükenmişliğin kişisel gelişme boyutunu ifade etmekte olup, kişinin iç dünyasında kendini yeterli ve başarılı hissetmesinde eksilen duyguları, kendini olumsuz değerlendirmesi ve kendine olan inancındaki eksilme şeklinde ortaya çıkmaktadır.

İş ilişkisinde örgütten kaynaklı, çalışanın tükenmişlik duygusunu etkileyen dört temel faktör bulunmaktadır. Bu faktörler psikolojik taciz (mobbing), aşırı iş yükü altında kalma, rol

çatışması yaşama ve örgütsel adalet sorunu olarak sıralanabilmektedir. Özellikle çalışanlar arasında eşitlik ilkesinden uzaklaşmayı ifade eden adaletsizlik, örgütte değişik şekillerde kendini göstermektedir. Bunlar arasında en yaygın olanları işe alım aşamasındaki adaletsizlik, ücret adaletsizliği, çalışanın değerlendirilmesinde ve ödüllendirilmesinde adaletsizlik, kariyer olanaklarındaki adaletsizlik ve sosyal haklar açısından adaletsizliktir. Örgüt içerisinde algılanan adaletsizliğin bireyin tükenmişliği üzerindeki etkisi, hem duygusal açıdan üzücü ve yıpratıcı olmakta hem de bireyin örgüte karşı bağlılığını yitirerek hızla duyarsızlaşmasını tetikleyici olmaktadır (Özbucak Albar, 2017:79-80).

#### 4. SONUÇ

Çalışma hayatında fiziki koşullardaki olumsuzluklar, çalışma saatleri, aşırı işyükü, zaman baskısı, iş monotonluğu, istenilmeyen işlerde çalışma ve örgüt içi iletişimsizlik gibi sorunlar alışlagelmiş geleneksel iş hayatı sorunları arasında kabul görmektedir. Günümüzde modern iş hayatı problemleri arasında ise, işveren ile çalışan arasındaki sorumluluklarının iş sözleşmesinde yer aldığı gibi yerine getirilememesinden kaynaklanan stres yaratıcı sorunlar yer almaktadır. İş sözleşmesinin yapılması aşamasında, iş şartlarının taraflar arasında adil ve dengeli olarak belirlenmesi esas iken, uygulamalarda bunun tam tersi açık bir şekilde görülmektedir. Bu durum taraflar arasındaki hukuki eşitlik yerine uygulamada eşitsizliğe dönüşmektedir. Örgütlerde iş yaşamını düzenleyen süreçlerde yaşanan sosyal ve ekonomik eşitsizler ise birçok sorunun kaynağını oluşturan ayrımcılığa neden olmaktadır. Bu sorunlar içerisinde örgütlerde kansız savaş olarak da ifade edilen psikolojik taciz sorunu bir ayrımcılık türü olarak kabul edilerek, günümüz iş davalarına dahi konu olmaktadır. Yaşanılan baskı ve yıldırma sadece çalışanın ruh sağlığı üzerinde değil, çalışanın ailesini, sosyal yaşamını ve örgüt içi diğer çalışanları da olumsuz etkilemektedir.

İş Kanunu'nun 5. Maddesinde, işverenin eşit davranma ve ayırım yapmama borcu düzenlenmiştir. Eşit davranma ilkesi, işverenin işyerinde çalışan işçileri arasında haklı bir neden olmadıkça keyfi bir ayırım yapmasını yasaklayan bir nitelik taşımaktadır. Ancak uygulamada işgücü piyasasında yer alan kadınlar işe alınmada, ücretlendirmede ve terfide ayrımcı uygulamalarla mücadele etmek zorunda kalmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe kadınların işe alımında görünüm ve estetiğe ilişkin standartlar, estetik emek kapsamında dışı edimselliğini oluşturmaktadır. Çalışanın bedeninin kar güdüsü ile metalaştırılması, görünümçülük olarak adlandırılan henüz yasal bir temeli olmayan ayrımcılığı çalışma hayatına yansıtmaktadır. Ayrıca çalışma yaşamına ilişkin ayrımcı düzenlemeler sadece ulusal düzenlemelerle sınırlı değildir. ILO ve Birleşmiş Milletler gibi bazı uluslararası kuruluşlar da

çalışma hayatına ilişkin eşitlikçi düzenlemeler yapmıştır. Bu düzenlemelerden biri olan Kadına Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi'nin (CEDAW), 11. Maddesi çalışma yaşamındaki ayrımcılığa yönelik taraf devletlerin istihdam alanında erkekler ile kadınların eşitliğini sağlayacak şekilde haklar tanımaktadır. Bu kapsamda farklı ücret uygulamaları ve kariyer engellemeleri yasaklanmış olmasına ve gerekli düzenlemeler hem ulusal hemde uluslararası düzeyde biçimlendirilmiş olmasına rağmen, günümüzde hala çalışma hayatında kadınların cam tavan sendromu sorunları devam etmektedir.

Çalışma hayatında evrensel ölçülerde üst düzeyde kınanan ayrımcılık aslında işgücü piyasalarında varlığını yoğun bir şekilde halen devam ettirmektedir. Bu durum çalışanları mağdur durumuna düşürerek, mücadele sürecinde ciddi sağlık problemleri yaşamalarına ve iş tükenmişliğine sebep olmaktadır. Ayrıca bireyin çalışma hayatına girmesiyle birlikte iş sözleşmesinin yanısıra psikolojik sözleşme gereği örgütten beklentilerinin karşılanmaması ya da eksik kalması durumu da bireyin iş güvencesizliği yaşamasına sebep olmaktadır. Örgüte olan güvenin ve inancın sarsılması, çalışanın performansına etki ederek süreç içerisinde iş sözleşmesinin işçiye yüklediği sadakat (bağlılık) borcunun da olumsuz etkilenmesine sebep olabilmektedir. Bu çerçevede çalışma hayatında iş sözleşmesinin ve psikolojik sözleşmenin taraflara yüklediği sorumluluklar, işçi ve işveren arasında iş ilişkisinin sağlıklı yürütülmesinde en önemli husustur. Kuşkusuz ki ayrımcılığın olmadığı, insan onuruna yakışır bir iş çevresi, işyerlerinde çalışanların verimlilik ve yaşam kalitelerini yükseltecektir.

## KAYNAKÇA

- Bozbel, S. ve S. Palaz (2007), “İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Hukuki Sonuçları”. TİSK Akademi, Cilt:2, Sayı; 3.
- Can, H., Ö. Aşan, E.M. Aydın (2006), Örgütsel Davranış, Arıkan Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Candan, M.A. (2002), “Ülkemizde İş Güvencesi Tartışmaları Ve İş Güvencesi Yasa Tasarısı Üzerine”, Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi, Sayı:9, ss:7-11.
- Cotter, A. D., M. J. Hermsen, S. Ovidia, R. Vanneman (2001), The Glass Ceiling Effect, Social Forces, 80(2).
- Çakır, Ö. (2007), “İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği, Çalışma Toplum Dergisi, Sayı:1, ss:117-140.
- Çetin, C. (2015), “Zabıta Çalışanlarında İş Güvencesizliği İle Tükenmişlik İlişkilerine Yönelik Bir Araştırma”, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:13, Sayı:2, Haziran, ss:73-96.
- Çetin, E. (2009), “Çalışma Yaşamında Bedenin Değişen Görünümü”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 6(1).
- Demircioğlu, M. ve T. Centel (1999), İş Hukuku, Beta Basım Yayıncılık, İstanbul.
- Freundenberger, H. J. (1974), “Staff Burn-Out”, Journal Of Social Issues, 30(1), 159-165.
- Grandey, A. A. (2000), “Emotion Regulation In The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor”, Journal Of Occupational Health Psychology, 5/1, s.97.
- Güven, E. ve U. Aydın (2010), Bireysel İş Hukuku, (Yenilenmiş 3. Baskı), Nisan Kitabevi, Eskişehir.
- Hochschild, A. R. (1983), “The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling”, University Of California Press.
- İncaz, S. (2011), “Cinsiyete Bağlı Yönelimsel Farklılıklar ve Ayrımcılık İlişkisi”, Editörler: Demirel, E.T., M. Tikici ve C. Çetin, Türk İş Yaşamında Ayrımcılık, Nobel Yayıncılık.
- Kalfa, A. (2009), “Çalışma Yaşamında Beden Denetimi Bağlamında Estetik Emek: Kozmetik Reyonlarında Çalışan Kadınlar”, 11. Ulusal Sosyal Bilimler Kongresi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kültür Kongre Merkezi, 9-11 Aralık 2009, Ankara, Türk Sosyal Bilimler Derneği.
- Kalfa Topateş, A. (2015), “Tüketim Toplumunda Tükenen Bedenler Kozmetik Reyonu Çalışanları Ve Estetik Emek”, Çalışma İlişkileri Dergisi, 6(2).
- Kaya, P.A. (2013), İş Hukuku, 4. Baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Keser, A. (2014), Çalışma Psikolojisi, 4. Baskı, Ekin Kitabevi, Bursa.
- Kocabaş, F. (2013), “İş Sözleşmesi, İş Sözleşmesinin Unsurları, Türleri, Yapılması ve İş Sözleşmesinden Doğan Borçlar”, Editörler: Gerek, N., ve F. Kocabaş, “İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku”, Anadolu Üniversitesi, Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, Yayın No 1776, Eskişehir.
- Lockwood, N. (2004), “The Glass Ceiling: Domestic and International Perspectives”, Society For Human Resource Management.
- Maslach, C. ve P. G. Zimbardo (1982), “Burnout- The Cost Of Caring, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Önsal, N. (2017), “Endüstri İlişkileri Sözlüğü”, Türk metal Sendikası Araştırma ve Eğitim Merkezi Yayınları-12, Ankara.
- Örücü, Edip., R. Kılıç, T. Kılıç (2007), “Cam Tavan Sendromu ve Kadınların Üst Düzey Yönetici Pozisyonuna Yükselmelerindeki Engeller: Balıkesir İli Örneği”, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt:14, Sayı:2.
- Özbucak Albar, B. (2017), “İş Güvencesizliği ve Tükenmişlik İlişkisi: Ev Hizmetlerinde Çalışan Kadınlara Yönelik Araştırma”, Current Debates in Labour Economics, Demography Gender Studies: Labour Economics Neoliberalism, Labour Markets and Case Studies, IJOPEC Puplication Limited, London.
- Özbucak Albar, B. ve G. Ofloğlu (2017), Çalışma Hayatında Mobbing Ve Tükenmişlik İlişkisi, HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi, Cilt:6, Yıl:6, Sayı:16.
- Özbucak Albar, B. (2018).”Emeğin Değişen Yüzü: Duygusal ve Estetik Emek”, Current Debates in Labour Economics & Industrial Relations, IJOPEC Puplication Limited, Cilt:22, London.

- Özen Çöl, S. (2012), “İşyerinde Psikolojik Şiddet (s.423-453), Editörler: Keser, A., G. Yılmaz Ve S.Yürür , Çalışma Yaşamında Davranış Güncel Yaklaşımlar, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.
- Seçer, B. (2011), “İş güvencesizliğinin İçsel İşten Ayrılma ve yaşam Doyumuna Etkisi”, İş-Güç Endüstri İlişkileri Dergisi, Cilt:13, Sayı:4.
- Seçer, H. Ş. (2016), “Estetik Emek: Çalışan Kadınlara Yönelik Ayrımcılığın Yeni Görünümü”, Karatahta İş Yazıları Dergisi, 5.
- Solmuş, T. (2005), “İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz Ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing)”, İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt:7, Sayı:2.
- Sümer, H. H. (2017), İş Hukuku, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Sürgevil Dalkılıç, O. (2014), “Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri” Nobel Yayınevi, Ankara.
- Tinaz, P., F. Bayram ve H. Ergin (2008), Çalışma Psikolojisi ve Hukuki Boyutlarıyla İşyerinde Psikolojik Taciz, Beta Yayınları, İstanbul.
- Wirth, L. (2001), Breaking through the Glass Ceiling: Women in Management, Geneva: International Labour Office.
- Yirik, Ş., D. Ören ve R. Ekici (2014), “Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres Ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi”, Journal Of Yasar University, Sayı:9 (35), ss:6099-6260.
- Yürür, Ş. ve O. Ünlü (2011), “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi”, İş Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13(2), ss:81-104.
- 4857 Sayılı İş Kanunu (2003), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857> ,19.06.2018.
- 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu (2011), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6098> ,19.06.2018.