

OLUMLU BENLİK VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNDE DOĞAL DUYGUSAL EMEĞİN VE YENİLİKÇİLİĞİN DÜZENLEYİCİ-ARACILIK ROLÜ

Dr. Öğr. Üyesi Murat GÜLER

Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, İİBF, (murat_guler@ohu.edu.tr)

Dr. Öğr. Üyesi Metin OCAK

Toros Üniversitesi, İİSBF, (metin.ocak@toros.edu.tr)

ÖZET

Bu araştırmada çalışanların olumlu benlik algılarının iş tatminleri üzerindeki etkisinde işlerini yerine getirirken gösterdikleri doğal duygusal emeklerinin ve yenilikçi davranışlarının rolü incelenmiştir. 178 çalışandan anket yöntemiyle toplanan verinin nicel analizi sonucunda, olumlu benliğin iş tatminini aynı yönde etkilediği, olumlu benlik algısının doğal duygusal emek gösterimi üzerindeki etkisinin yenilikçi davranış tarafından düzenlendiği, ayrıca doğal rol yapmanın iş tatmini üzerindeki etkisinin de yenilikçi davranış tarafından düzenlendiği tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular çalışanların olumlu benliğe sahip olma düzeyleri arttıkça işlerinden daha fazla tatmin duydukları ve bu ilişkinin doğal duygusal emek gösterimi ve yenilikçi davranış düzeylerine göre anlamlı biçimde farklılaştığını göstermiştir. Elde edilen bulgular yazın bağlamında tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Doğal Duygusal Emek, Yenilikçilik, Öz Benlik Değerlendirmesi, İş Tatmini.

MODERATED MEDIATION ROLE OF NATURAL EMOTIONAL LABOR AND INNOVATIVENESS ON THE EFFECT OF CORE-SELF EVALUATIONS ON JOB SATISFACTION

ABSTRACT

In this study, the role of employees' natural emotional labor and innovative behaviors on the effect of positive core-self evaluations on job satisfaction was investigated. The quantitative analysis of the data collected by survey method from 178 participants showed that positive core-self evaluations effect job satisfaction positively. The results indicated that the effect of positive core-self evaluations on natural emotional labor and also the effect of natural emotional labor on job satisfaction was moderated by innovative behavior. When employee's positive core-self evaluations increase their job satisfaction also increases and this relationship differs according to the level of natural emotional labor and innovative behavior level. The findings are discussed in the context of the literature.

Keywords: Natural Emotional Labor, Innovativeness, Core-Self Evaluations, Job Satisfaction.

1. Giriş

Çalışanların kişilik özellikleri işlerinden duydukları tatmin düzeyini etkilemektedir (Arvey vd., 1991; Thoresen vd., 2003; Judge vd., 2002) ve bu kişisel özellikler arasından öz benlik değerlendirmesi öne çıkmaktadır (Judge vd., 2008; Judge & Bono, 2001). Kişinin öz saygısı, öz yeterliliği, duygusal kararlılığı ve iç kontrol odağının yüksek olması, kişinin öz benlik değerlendirmesinin olumlu yönde yüksek olması şeklinde değerlendirilmektedir (Judge & Bono, 2001) ve iş tatminin yordanmasında en önemli kişisel özellik olarak görülmektedir (Judge vd., 2008).

Diğer yandan genel anlamda iş bağlamıyla ilgili değerlendirmelerin şekillendirdiği bir tutum olan iş tatmininin (Weiss & Cropanzano, 1996) iş bağlamından bağımsız bir bireysel olguyla açıklanabilmesi bu ilişki hakkındaki anlayışımıza önemli katkı sağlamasına rağmen iş tatminin niçin kişisel eğilimlere bağlı olduğunu açıklayabilecek süreçleri yeteri kadar aydınlatmamaktadır (Srivastava vd., 2010). Bu sürecin nasıl geliştiğini açıklamaya yönelik olarak son dönemde yapılan araştırmalarda, yüksek düzeyde öz benlik değerlendirmesinin daha fazla karmaşık görev aramaya neden olması aracılığıyla iş tatminini etkilediğine (Srivastava vd., 2010), kariyer bağlılığının benlik değerlendirmesinin ve iş tatmini üzerindeki etkisine kısmi olarak aracılık ettiğine (Zhang vd., 2014), öz benlik değerlendirmesinin iş kaynaklarına sahip olma aracılığıyla iş tatminini artırdığına (Elfering vd., 2016) dair bulgulara ulaşılmıştır. Bu konuların yanında kişinin tatmin duygusunu şekillendiren duygusal ve bilişsel deneyimlerinin (Weiss & Cropanzano, 1996) öz benlik - iş tatmini ilişkisindeki rolünün de başlıca bir araştırma konusu olabileceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda mevcut araştırma, öz benlik değerlendirmesinin iş tatminini nasıl etkilediğini açıklayan süreci aydınlatmaya katkı sağlamaya yönelik olarak tasarlanmıştır.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Öz Benlik Değerlendirmesi İş Tatmini İlişkisi

Öz benlik değerlendirmesi kişinin kendisiyle ilgili değerli, etkili ve yetenekli oluşuna dair temel değerlendirmesini içermektedir (Judge vd., 2003). Esasında öz benlik değerlendirmesi kavramı dört temel kişilik özelliğini kapsayan üst bir yapıdır. Bu dört özellik, kişinin kendine bir birey olarak verdiği değeri gösteren *öz-saygı*; farklı durumların üstesinde gelebileceğine dair değerlendirmesi olan genel *öz-yeterlilik*; kendisiyle ilgili olumsuz yönlerine odaklanma, olumsuz bilişsel açıklayıcı bir eğilime sahip olmayı gösteren *nevrotiklik* (tersi ve olumlu ifadesi *duygusal kararlılık*); ve hayatındaki olayların nedenleri hakkında inançları gösteren *kontrol odağıdır* (Judge vd., 1997; Judge vd., 2003). Beş faktörlü kişilik tipolojisi ve olumlu/olumsuz duygulanım tipolojileriyle birlikte değerlendirildiğinde öz benlik değerlendirmesi tipolojisinin diğerlerinden daha fazla iş tatminini açıklayabilmektedir (Judge vd., 2008). İş tatminin yapısal nedenlerini kavramsallaştırma çalışması kapsamında ilk kez Judge ve arkadaşları (1997) tarafından öz benlik kavramı öne sürülmüş ve kişilerin kendileriyle ilgili yaptıkları temel seviyede bir değerlendirme olarak tanımlanmıştır (Srivastava vd., 2010). Ayrıca Judge ve arkadaşları (2008) öz benlik değerlendirmesinin iş tatminini en iyi yordayan temel içeriğini dikkate alarak “*duygusal dengelilik*” olarak da isimlendirilebileceğini öne sürmektedirler.

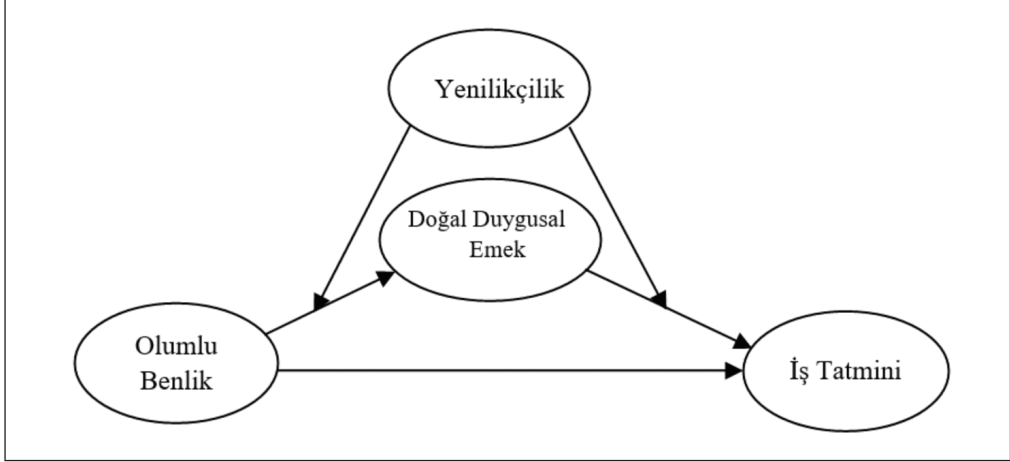
2.2. Duygusal Emek ve Yenilikçilik

Çalışanların işlerini yerine getirirken fiziksel ve bilişsel emeklerinin yanı sıra iş bağlamının gerektirdiği duygusal gösterimde bulunarak duygusal emeklerini de sunmaları beklenmektedir (Hocshchild, 1983). Beklenen duygusal gösterimi içsel olarak hissetmeyen çalışan bu duygusal gösterimin görünen biçimi taklit ederek sunması *yüzeysel rol yapma*, içsel duygularını beklenti yönünde düzenleyerek hissetmesi ve göstermesi *derin rol yapma* olarak tanımlanmaktadır (Hocshchild, 1983; Grandey, 2000) ve bu duygusal emek biçimlerinde belirli ölçüde duygusal bir uyumsuzluğun varlığı söz konusudur. Bu uyumsuzluğun en düşük düzeyde olduğu, iş bağlamının beklediği duygusal gösterimi çalışanın gerçekten içsel olarak hissederek gösterdiği ve olumlu kişisel ve iş sonuçlarıyla en çok ilişkili bulunan, üçüncü duygusal emek biçimi *doğal duyguların gösterimidir* (Ashforth & Humphrey, 1993; Humphrey vd., 2015). Genişlet ve inşa et teorisi (Frederickson, 2004) olumlu duygular yaşanmasının olumlu kişisel sonuçlarının olacağını, yenilikçi, yaratıcı eylemleri artıracaklarını ileri sürmektedir. Mevcut bir organizasyon içerisinde yenilikçilik; yeni ürün veya hizmetlere yönelik olarak yeni fikirlerle, yeniliklerle bunları deneme ve yaratıcılık süreçleriyle ilgilenme eğilimi olarak tanımlanmaktadır (Şeşen, 2010: 60). Çalışanların iş gereklerini yerine getirirken çevrenin duygusal talepleriyle içsel duygularının en yüksek düzeyde uyumlu olduğu doğal duygusal gösterimde bulunmaları, diğer duygusal emek biçimleri olan taklit-yüzeysel duygu gösterimi veya gerçek duygularını beklentilere göre düzenleyerek göstermeleri durumuna göre daha fazla olumlu duygular deneyimlemeleriyle ilişkilidir (Humphrey vd., 2015). Duygusal emek yazınında bireysel özellikler doğal duygusal emek gösteriminin öncülü olarak ele alınmakta ve iş tatmini, performans gibi olumlu iş tutum ve davranışlarını etkilediği düşünülmektedir (Grandey, 2000). Duygusal emeğin aracı bir değişken olarak ele alındığı bu yaklaşımla, genişlet ve inşa et teorisinin olumlu duyguların yenilikçi yaratıcı sonuçlara neden olacağı düşüncesi birlikte değerlendirildiğinde, doğal duyguların gösteriminin ve yenilikçi davranışlar gösterilmesinin, olumlu duyguların olumlu davranışlarla ve sonuçta yüksek tatmin düzeyini açıklayabileceği söylenebilir. İş bağlamı genellikle çalışanın bireysel davranışlarıyla şekillendirebileceğinden daha karmaşıktır ve kontrolü sınırlıdır. Olumlu bir benlik değerlendirmesine sahip olanların daha karmaşık görevler üstlenmek yoluyla iş tatminlerini artırabilecekleri ileri sürülmektedir (Srivastava vd., 2010). Bununla birlikte, çalışanlar doğal duygularını gösterirken iş bağlamı içerisinde davranışları yenilikçiliğe, gelişmeye dönüşüyorsa bu durum bireyin benlik değerlendirmesinin işten tatmini üzerindeki etkisinde nasıl bir role sahiptir. Bu konuyu aydınlatmaya yönelik spesifik görgül bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Ancak kuramsal yaklaşımlara dayanarak doğal duygusal emeğin ve yenilikçi davranışın aynı yönde ilişkili olduğu (Frederickson, 2004), benlik algısının yüksek olmasının daha fazla doğal duygusal emek gösterimi ile ilişkili olduğu (Grandey, 2000) ifade edilebilir. İşteki duygusal olayların değerlendirilmesinin yanında bilişsel değerlendirmesine dayalı olan iş tatmininin (Weiss & Cropanzano, 1996) bireyin işiyle ilgili bilişsel değerlendirmesinin bir kısmını oluşturabilecek, yenilikçi davranışlarıyla ve duygusal değerlendirmelerinin bir parçası olabilecek doğal duygusal emek gösterimleriyle ilişkili olacağı söylenebilir. Bu değerlendirmelere dayalı olarak oluşturulan araştırma hipotezleri aşağıda ifade edilmiş, araştırma modeli üzerinde gösterimi Şekil-1 de sunulmuştur.

H-1. Olumlu benlik değerlendirmesinin iş tatmini üzerinde aynı yönde etkisi vardır.

H-2. Olumlu benlik değerlendirmesinin iş tatmini üzerindeki etkisinde doğal duygusal emek gösteriminin ve yenilikçi davranışın düzenleyici-aracılık rolü vardır.

Şekil 1: Araştırma Modeli



3. Yöntem

3.1. Katılımcılar

Araştırmanın katılımcıları hizmet sektöründe farklı işletmelerde çalışan ve mevcut araştırmanın yazarları tarafından ulaşılabilen kolayda bir örnektir. Araştırmanın temel aracı değişkeni olan duygusal emeğin özellikle hizmet sektörünün gelişmesiyle birlikte etkisinin ve öneminin artması göz önünde bulundurularak mevcut araştırmanın hizmet sektöründe çalışanlar üzerinde yapılması uygun görülmüştür. Araştırmaya katılan toplam 183 katılımcıdan anket aracılığı ile elde edilen verinin 5 adedi uç değerlerde görülerek çıkarılmış ve 178 veri üzerinden analizler yapılmıştır. Katılımcıların %74.2'si (132) erkek, %25.8'si (46) kadındır. Katılımcıların yaşları 21-56 arasında değişmektedir ve ortalaması 40.33 yıldır.

3.2. Ölçüm Araçları

3.2.1. Öz Benlik Değerlendirmeleri

Katılımcıların öz benlik değerlendirmelerini ölçmek üzere Judge ve arkadaşları (2003) tarafından geliştirilen "Öz Benlik Değerlendirmeleri Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek Türkçeye Şeşen (2010) tarafından uyarlanmıştır. 12 maddeli Likert tipi ölçek kişinin öz-yeterlilik, öz-saygı, nevrozizm ve kontrol odağını birlikte bütün olarak ölçmektedir. Ölçeğin yapısal geçerliliğini incelemek için yapılan doğrulayıcı faktör analizinde ölçeğin olumlu ifadeler içeren maddeleri ve olumsuz ifadeler içeren maddeleri iki ayrı boyut altında kabul edilebilir uyum değerleri vermiştir ve araştırmanın amacı doğrultusunda olumlu ifadeleri içeren boyut "*olumlu benlik değerlendirmeleri*" olarak isimlendirilerek sonraki analizlerde kullanılmıştır. Olumlu benlik boyutunun Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı $\alpha = .74$ olarak bulunmuştur.

3.2.2. Duygusal Emek

Katılımcıların duygusal emeğinin ölçülmesi amacıyla Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen, Basım & Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan “Duygusal Emek Ölçeği” kullanılmıştır. 13 maddelik Likert tipi ölçek doğal duyguların gösterimi, derin rol yapma ve yüzeysel rol yapma boyutlarını ölçmektedir. Ölçeğin yapısal geçerliliğini incelemek amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda üç boyutlu yapı doğrulanmıştır. Uyum iyilik değerleri Tablo 1’de görülmektedir. Araştırma kapsamında doğal duyguların gösterimi alt boyutu kullanılmıştır, Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı $\alpha = .82$ olarak bulunmuştur.

3.2.3. Yenilikçi Davranış

Katılımcıların yenilikçi davranışları Şeşen (2010) tarafından geliştirilen *İç Girişimcilik Ölçeğinin, Yenilikçilik* alt boyutunu ölçen Likert tipi 5 madde kullanılarak ölçülmüştür. Yapılan DFA sonucunda ölçeğin tek boyutlu yapısı doğrulanmıştır uyum iyilik değerleri Tablo 1’de sunulmuştur. Ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı $\alpha = .74$ olarak hesaplanmıştır.

3.2.4. İş tatmini

Katılımcıların iş tatminini ölçmek amacıyla Hackman ve Oldham’ın (1975) *İş Özellikleri Anketi*’nden Basım & Şeşen (2009) tarafından uyarlanan 5 maddelik Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Yapılan DFA ile ölçeğin tek boyutlu yapısı doğrulanmış ve uyum iyilik değerleri Tablo1’de sunulmuştur. Ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı $\alpha = .78$ olarak hesaplanmıştır.

Katılımcılara ait iş tatmini ile ilişkili olabilecek demografik değişkenler olarak yaşları ve cinsiyetleri (Bilgiç, 1998; 2010) sorulmuş, cinsiyetleri Erkek=0, Kadın=1 olarak kodlanmıştır. Ayrıca katılımcıların çalıştıkları farklı organizasyonların ve farklı pozisyonların etkilerini kontrol etmek amacıyla, çalışılan organizasyonun büyüklüğü (çalışan sayısına göre: 1-9=1, 10-49=2, 50-249=3, 250-1000=4, 1000 kişiden fazla=5) ve hangi hiyerarşik seviyede çalıştıklarının ölçümü için en düşük pozisyon ile en yüksek pozisyonda arasında 1’den 10’a kadar değişen bir ölçek üzerinden işaretlemeleri istenmiştir.

4. Bulgular

Araştırmada kullanılan ölüm araçlarının yapısal geçerliliğini incelemek amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonuçları Tablo 1’de sunulmuştur. Öz benlik değerlendirmesi ölçeği, olumlu benlik ve olumsuz benlik olmak üzere iki boyutlu olarak, duygusal emek ölçeği doğal duyguların gösterimi, derin rol ve yüzeysel rol olmak üzere üç boyutlu, yenilikçi davranış ölçümü tek boyutlu ve iş tatmini tek boyutlu olarak IBM AMOS 23 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen uyum iyilik değerleri araştırmada kullanılan ölçme araçlarının toplanan veri ile iyi uyum gösterdiğine (Hu & Bentler, 1999) ve yapısal olarak geçerli olduklarına işaret etmektedir.

Tablo 1: Ölçüm Araçlarının Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçüm Araçları	χ^2/sd	CFI	TLI	RMSEA
1. Öz Benlik Değerlendirmesi (Olumlu Benlik, Olumsuz Benlik)	1,495	.96	.95	.052
2. Duygusal Emek (Doğal Duygusal Emek, Derin Rol, Yüzeysel Rol)	1,854	.97	.96	.069
3. Yenilikçi Davranış	1.513	.99	.98	.053
4. İş Tatmini	1.295	.99	.96	.040

χ^2/sd = ki kare serbestlik derecesi oranı, CFI= Doğrulayıcı uyum indeksi, TLI= Tucker Lewis indeksi, RMSEA= Yaklaşık hataların ortalama karekökü

Araştırma değişkenlerinin IBM SPSS 24 programı kullanılarak hesaplanan betimleyici istatistikleri ve korelasyon değerleri Tablo 2’de sunulmuştur. İş tatmini ile en yüksek korelasyonun yenilikçi davranış ($r = .54, p < .01$) ve olumlu benlik algısı ($r = .42, p < .01$) arasında olduğu görülmüştür. Olumlu benlik algısının, doğal duygusal emek gösterimi ($r = .49, p < .01$) ve yenilikçi davranış ($r = .56, p < .01$) ile aynı yönde ve anlamlı ilişkili bulunmuştur. Yenilikçilik, doğal duygusal emek ile ($r = .43, p < .01$) aynı yönde ve anlamlı ilişkili görülmüştür. Katılımcıların cinsiyeti, yaşı, çalıştıkları organizasyonların büyüklüğü ve buldukları hiyerarşik seviye değişkenleri araştırma kapsamında kontrol değişkenleri olarak ele alınmıştır. İş tatmini ile cinsiyet ($r = -.15, p < .05$) ve organizasyon büyüklüğü ($r = -.23, p < .01$) arasında aksi yönde, katılımcıların yaşı ile ($r = .18, p < .05$) aynı yönde anlamlı ilişki bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2: Araştırma Değişkenlerinin Betimleyici İstatistikleri ve Korelasyon Değerleri

	Ort.	S.S.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1. Cinsiyet (E=0, K=1)			1						
2. Yaş	40.33	7.08	.01	1					
3. Org. Büyüklüğü	2.08	.57	.03	-.21**	1				
4. Hiyerarşik Seviye	4.26	2.49	-.12	.09	.11	1			
5. Olumlu Benlik	3.80	.58	-.03	.01	-.14	.13	1		
6. Doğal Duyg. Emek	3.78	.70	-.03	.04	-.02	.14	.49**	1	
7. Yenilikçilik	2.95	.47	-.02	.14	-.18*	.02	.56**	.43**	1
8. İş Tatmini	2.25	.52	-.15*	.18*	-.23**	.01	.42**	.17*	.54**

* $p < .05$, ** $p < .01$, $n = 178$,

Sonraki adımda araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan araştırma modelini test etmek üzere IBM SPSS 24 programı üzerinde PROCESS v3.0 (Hayes, 2018) eklentisi kullanılarak doğal duygusal emek ve yenilikçiliğin düzenleyici aracılık etkisi incelenmiştir. Etkilerin anlamlılık seviyesini tespit etmek için önyükleme yanlılığı düzeltilmiş %95 güven aralığı dikkate alınmıştır (Shrout & Bolger, 2002; Preacher & Hayes, 2008). İş tatmininin bağımlı, olumlu benlik değerlendirmesinin bağımsız, doğal duygusal emeğin ve yenilikçi

davranış etkileşiminin aracı değişkenler olduğu; cinsiyet, yaş, organizasyon büyüklüğü ve çalışılan hiyerarşik seviyenin kontrol değişkenleri olarak incelendiği analizin sonuçları Tablo 3'te sunulmuştur.

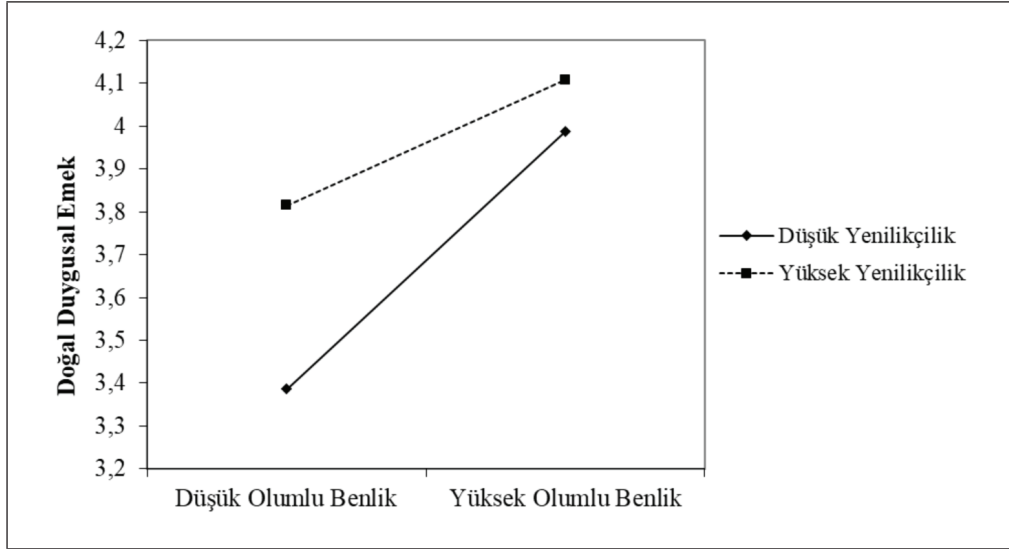
Tablo 3: Düzenleyici-Aracılık Etkisi Analizi Sonuçları

Model	Önyükleme YD 95% GA				
	b	SH	p	Alt	Üst
1. Model Bağımlı Değişken: Doğal Duygusal Emek, R ² = .2982***					
Sabit	-2.2861	1.5044	.1305	-5.2559	.6836
Cinsiyet	-.0264	.1026	.7970	-.22900	.1761
Yaş	.0018	.0066	.7904	-.0113	.0148
Org. Büyüklüğü	.0944	.0828	.2559	-.3533	.0292
Hiyerarşik Seviye	.0238	.086	.2033	-.0130	.0605
Olumlu Benlik	1.2748	.3994	.0017	.4864	2.0632
Yenilikçilik	1.4694	.5202	.0053	.4425	2.4962
Olumlu Benlik X Yenilikçilik	-.3056	.1385	.0287	-.5791	-.0321
2. Model Bağımlı Değişken: İş Tatmini, R ² = .3831***					
Sabit	1.9862	.8743	.0244	.2602	3.7121
Cinsiyet	-.1556	.0724	.0330	-.2986	-.0127
Yaş	.0066	.0047	.1557	-.0026	.0158
Org. Büyüklüğü	-.0756	.0585	.1980	-.1912	.0399
Hiyerarşik Seviye	.0089	.0131	.5010	-.0348	.0171
Olumlu Benlik	.2335	.0714	.0013	.0925	.3745
Yenilikçilik	-.1130	.3035	.7101	-.7122	.4862
Doğal Duygusal Emek	-.5711	.2404	.0186	-1.0456	-.0966
Doğal Duygusal Emek X Yenilikçilik	.1631	.0811	.0458	.0031	.3232

b = standardize edilmemiş regresyon katsayısı, SH= Standart hata, YD 95% GA= yanlılığı düzeltilmiş %95 güven aralığı, n=178 / 5,000 önyükleme örnekleme, ***p< .001,

Birinci model kısmında olumlu benlik değerlendirmesinin doğal duygusal emeğin gösterilmesi üzerindeki etkisinde yenilikçi davranışın düzenleyici rolünün olup olmadığı analiz edilmiştir. Modelin doğal duygusal emekteki varyansı açıklama oranı R²= .30 (p < .001)'dur. Kontrol değişkenlerinin anlamlı bir etkisi görülmemiştir. Olumlu benlik X yenilikçilik etkileşim değişkeninin doğal duygusal emek üzerindeki etkisi (b = -.3056, -.5791 < YD 95% GA < -.0321) ise anlamlı bulunmuştur. Şekil 2 olumlu benlik ve yenilikçilik etkileşiminde farklı seviyelerin duygusal emek üzerindeki etkisi basit eğimlerle gösterilmiştir. Yenilikçilik davranışlarının düşük olduğu durumda olumlu benlik algısındaki değişimin doğal duygusal emek üzerindeki etkisinin, yüksek yenilikçi davranış gösterilmesi durumuna göre daha güçlü olduğu anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle yenilikçilik olumlu benlik değerlendirmesinin doğal duygusal emek üzerindeki etkisini anlamlı biçimde düzenlemektedir.

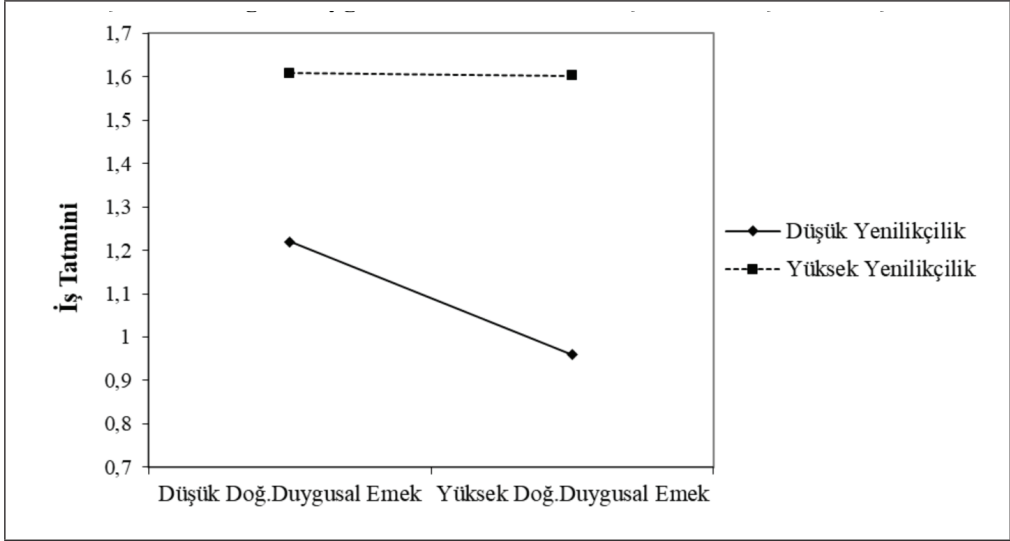
Şekil 2: Olumlu Benlik ve Yenilikçilik Etkileşiminin Doğal Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi



İkinci model kısmında iş tatmini üzerinde kontrol değişkenlerinin, benlik algısının ve doğal duygusal emek ve yenilikçilik etkileşim değişkeninin düzenleyicilik etkisi incelenmiştir. Modelin iş tatmini varyansını açıklama oranı $R^2 = .38$ ($p < .001$)'dir. Doğal duygusal emek X yenilikçilik etkileşim değişkeninin iş tatmini üzerindeki etkinin anlamlı bulunması ($b = -.3056$, $-.5791 < YD 95\% GA < -.0321$) düzenleyicilik etkisinin anlamlı olduğuna işaret etmektedir. Şekil 3'te basit eğimlerle çizilen etkileşimler incelendiğinde, yenilikçi davranışın yüksek olduğu durumda daha fazla doğal duygusal emek gösteriminin iş tatmini üzerinde farklılığa yol açmadığı, ancak yenilikçi davranışın düşük olduğu durumda daha fazla doğal duygusal emek gösteriminin daha düşük iş tatmini ile ilişkili olduğu anlaşılmaktadır. Kısaca yenilikçilik doğal duygusal emek gösteriminin iş tatmini üzerindeki etkisini anlamlı biçimde düzenlemektedir.

Ayrıca olumlu benliğin iş tatmini üzerinde doğrudan anlamlı etkisinin ($b = .2335$, $.0925 < YD 95\% GA < .3745$) doğal duygusal emek ve yenilikçiliğin düzenleyici-aracılık rolünün yanında anlamlı olarak devam ettiği görülmüştür. İki modelin analizi birlikte değerlendirildiğinde, olumlu benlik algısının iş tatmini üzerinde aynı yönde anlamlı etkisinin olduğu, ayrıca bu etki üzerinde doğal duygusal emeğin yenilikçi davranış tarafından düzenlenen kısmı bir aracılık rolünün olduğu bulgularına ulaşılmıştır.

Şekil 3: Doğal Duygusal Emek ve Yenilikçilik Etkileşiminin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi



5. Tartışma ve Sonuç

Bu araştırmada iş tatmini üzerinde olumlu benlik değerlendirmesinin etkisini düzenleyen doğal duygusal emek ve yenilikçiliğin rolü incelenmiştir. Araştırma sonucunda ulaşılan temel bulguya göre yenilikçiliğin ve doğal duygusal emeğin farklı düzeylerine göre olumlu benlik değerlendirmesinin iş tatmini üzerindeki etkisi farklılaşmaktadır. Bu bulgulara göre, olumlu benliği yüksek olanların iş tatminlerinin yüksek olmasının yanında, olumlu benliği yüksek olanlar işlerinde daha fazla doğal duygularını göstermektedirler ve yenilikçi davranışları bu ilişkiyi güçlendirmektedir. Doğal duyguların gösterilmesine rağmen yenilikçi davranışın buna eşlik etmediği koşullarda ise çalışanların iş tatminleri azalmaktadır.

Genişlet ve inşa et teorisi (Fredericson, 2004) olumlu duygusal deneyimlerin olumlu, yenilikçi, gelişmeyle ilgili sonuçlarının olacağını öne sürmektedir. Doğal duygularını içsel olarak hisseden ve iş bağlamında gösteren çalışanlar bunu olumlu iş sonuçlarıyla ilişkilendirmek eğiliminde olacaktırlar. Yenilikçi davranışlar çalışanların olumlu, gelişmeye açık, yapmaktan memnun olacakları, işin anlamını ve tatminini artıran davranışlardır. Doğal duygularını gösteren ancak bununla birlikte yenilikçi davranışları gerçekleştiremeyen çalışanlar doğal duygusal emeklerinin olumlu bir sonuç ortaya çıkarmadığını değerlendirerek bu durumdan aksi yönde olumsuz bir geri bildirim alıyor ve iş tatminleri olumsuz yönde etkileniyor olabilirler.

İş tatmini, işteki duygusal olayların değerlendirilmesine ve ayrıca bilişsel bir değerlendirmesine dayalı olarak gelişmektedir (Weiss & Cropanzano, 1996). Duygusal bileşenin mi bilişsel bileşenin mi daha etkili olduğu tartışılmasına (Wilson & Hodges, 1992: Brief vd., 1995) rağmen, ikisinin farklı etkileşimlerinin sonuçları bugüne kadar dikkat çekmemiş bir konudur. Yenilikçi davranış yüksek olduğu durumda duygusal emekteki farklılığın iş tatmini üzerinde önemli bir değişiklik yaratmaması, bilişsel değerlendirmenin daha kararlı, durağan yapıya sahip olmasına bağlanabilir. Ancak yenilikçi davranış gibi bilişsel bir değerlendirme

sürecini kapsayabilen bir değişkenle birlikte değerlendirilmesi duygusal bir süreç olan duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisini artırmış olabilir. Burada dikkat edilmesi gereken bir ayrıntı, yenilikçi davranışın düşük yani olumsuz bir değer aldığı durumda duygusal değerlendirmenin iş tatmini üzerindeki etkisinin güçlü bir şekilde görünmesidir. Duygusal olaylar teorisine (Weiss & Cropanzano, 1996) bir öneri olarak, iş tatmini gibi bilişsel değerlendirmeni yapısal temel bir etkisinin bulunduğu tutumların şekillenmesinde, bilişsel değerlendirmelerin olumsuz olduğu durumda, duygusal değerlendirmelerin katkısının ve öneminin aratabileceği öne sürülebilir.

Araştırma kapsamında incelenen demografik değişkenler arasında sadece cinsiyetin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür. Buna göre kadınların erkelere göre işlerinden tatmin olma eğilimlerinin daha düşük olduğu anlaşılmaktadır. Önceki araştırmalarda (Srivastava vd., 2010) iş tatmini ile cinsiyet arasında önemli düzeyde bir ilişkinin bulunmadığı bildirilmektedir. Bilgiç'in (1998) araştırmasında da cinsiyetle genel iş tatmininin cinsiyete göre farklılaşmadığı, ancak, kadınların ücret tatmini ve fiziksel çevreden tatmin düzeylerinin daha düşük olduğunu raporlanmıştır. Başka bir çalışmada da (Bilgiç, 2010) mevcut araştırmadakine benzer düzeyde düşük bir korelasyon ($r = -.13$) raporlanmıştır. Mevcut araştırmada yapılan korelasyon analizinde cinsiyet ve iş tatmini arasında düşük düzeyde bir ilişki bulunmasına rağmen, farklı değişkenlerle birlikte yapılan regresyon analizinde cinsiyetin anlamlı etkisinin görülmesi sadece cinsiyet farklılığından kaynaklanan iş tatmini farklılığına dikkat çekmektedir. Araştırma kapsamında bu bulguyu açıklamaya yönelik başka bir değişken bulunmamakla beraber, bu durum Bilgiç'in (1998) belirttiği konular olan kadınların yaptıkları işlerin karşılığında aldıkları ücretlerinden ve işin fiziki koşullarından memnun olmamalarından kaynaklanabilir.

Mevcut araştırmanın bulguları değerlendirilirken çalışmanın kısıtlarıyla birlikte dikkate alınmalıdır. Araştırmaya katılanların sayısı çalışmanın bulgularının genellenebilirliğini sınırlamaktadır. Analizlerdeki etki değerlerinin anlamlılığının değerlendirilmesinde 5,000 önyükleme örneklemini kullanılarak örneklem sınırlılığı istatistiksel olarak belirli ölçüde giderilmeye çalışılmıştır. Ayrıca araştırmada kullanılan verinin kesitsel yöntem kullanılarak toplanması değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri kuramsal gerekçelerle sınırlandırmaktadır. Sonraki araştırmalarda, duygusal emek yenilikçilik etkileşiminin etkileri detaylı olarak daha geniş bir örneklem üzerinde ve boylamsal çalışmalarla incelenebilir.

Kaynakça

- Arvey, R. D., Carter, G. W., & Buerkley, D. K. (1991). Job satisfaction: Dispositional and situational influences. In: Cooper CL, Robertson IT (Eds). *International review of industrial and organizational psychology*, Vol 6. Wiley, Chichester, 359–383.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Basım, H. N., & Şeşen, H. (2009). *Örgütsel adalet algısı-örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü*. 17. Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Eskişehir, 21-23 Mayıs, 2009.

- Bilgiç, R. (1998). Job satisfaction and personal characteristics of Turkish workers. *Journal of Psychology*, 132(59), 549-557.
- Bilgiç, R. (2010). İşe ilişkin tutumlar, iş rolü algıları ve algılanan performans arasındaki ilişki. *Amme İdaresi Dergisi*, 43(4), 67-86.
- Brief, A. P., Butcher, A. B., & Roberson, L. (1995). Cookies, disposition, and job attitudes: The effects of positive mood inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 62, 55-62.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Grosserand, R.H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*. 66: 339-357.
- Elfering, A., Keller, A.C., Berset, M., Meier, L.L., & Grebner, S. (2016). Taking the chance: Core self-evaluations predict relative gain in job resources following turnover. *SpringerPlus*. 5:1702, Doi: 10.1186/s40064-016-3365-0.
- Fredrickson, B. L. (2004) The broaden-and-build theory of positive emotions, *Phil. Trans. R. Soc. Lond. B*, 359, 1367–1377, doi:10.1098/rstb.2004.1512.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hackman, R., & Oldham, G. R. (1975) Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based perspective* (2nd ed.). New York, NY: The Guilford Press.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 749-769.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits-self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *The Journal of Applied Psychology*, 86, 80-92.
- Judge, T. A., Heller, D., & Klinger, R. (2008). The dispositional sources of job satisfaction: A comparative test. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 361-372.
- Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.
- Judge, T.A., Erez, A., Bono, J. E., & Thoresen, C. J. (2003). The core self-evaluations scale: Development of a measure. *Personnal Psychology*, 56, 303-331.
- Judge, T.A., Heller, D., & Mount, M.K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40, 879-91.
- Şeşen, H. (2010). *Öncülleri ve sonuçları ile örgüt içi girişimcilik: Türk Savunma Sanayinde bir araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 7, 422-45.

- Srivastava, A., Locke, E.A., Judge, T.A., & Adams, J.W. (2010). Core self-evaluations as causes of satisfaction: the mediating role of seeking task complexity. *Journal Vocat Behav*, 77, 255-265.
- Thoresen, C.J., Kaplan, S.A., Barsky, A.P., Warren, C.R., & de Chermont, K. (2003). The affective underpinnings of job perceptions and attitudes: A meta-analytic review and integration. *Psychological Bulletin*, 129, 914-945.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Wilson, T. D., & Hodges, S. D. (1992). Attitudes as temporary constructions. In L. Martin & A. Tesser (Eds.), *The construction of social judgments* (Vol. 10, pp. 37-65). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Zhang, J., Wu, Q., Miao, D., Yan, X., & Peng, J. (2014) The Impact of Core Self-evaluations on job satisfaction: The mediator role of career commitment. *Social Indicators Research*, 116(3), 809-822.