

1- Makalenin geliş tarihi: 28.09.2020

2- 1. Hakem rapor tarihi: 14.11.2020

3- 2. Hakem rapor tarihi: 23.11.2020

4- Kabul tarihi: 09.12.2020

## DUYGUSAL EMEĞİN ÇALIŞAN İYİ OLUŞUNA ETKİSİ (\*) (Araştırma Makalesi)

Sebahattin YILDIZ (\*\*)

Burak DUMLU (\*\*\*)

### Öz

*Bu çalışmanın amacı çalışanların duygusal emek davranışlarının iyi oluş hallerine etkisini incelemektir. Hipotez içeren açıklayıcı çalışmada hizmet sektöründeki 233 işgören üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Bulgulara göre yüzeysel rol yapmanın ve samimi davranışın hem yaşamsal iyi oluşu hem de psikolojik iyi oluşu pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği; derinden rol yapmanın ise yaşamsal iyi oluşu ve psikolojik iyi oluşu anlamlı olarak etkilemediği ortaya çıkmıştır. Yine sadece samimi davranışın işle ilgili iyi oluşu pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği; yüzeysel ve derinden rol yapmanın işle ilgili iyi oluşu etkisinin anlamlı olmadığı ortaya çıkmıştır. Sonuçta, ilerleyen çalışmalar için öneriler getirilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** *Duygusal Emek, Çalışan İyi Oluşu, Hizmet Sektörü, Psikolojik İyi Oluş, Öznel İyi Oluş.*

M10,D23,M19

### *The Effect of Emotional Labor on Employee Well-Being*

#### **Abstract**

*The aim of this study is to examine the effects of employees' emotional labor behaviors on their well-being. In the explanatory study including hypotheses, a survey was conducted on 233 employees in the service sector. According to the findings, it was revealed that*

\*) Bu makale ikinci yazarın "Duygusal Emeğin Çalışan İyi Oluşuna Etkisi" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

\*\*) Prof. Dr., Kafkas Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü  
(e-posta: syildiz@kafkas.edu.tr). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7625-5358>

\*\*\*) Yüksek Lisans Öğrencisi, Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İBBF, İşletme Ana Bilim Dalı  
(e-posta: burakdumlu34@hotmail.com). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8366-6590>

*surface acting and genuine emotion had a positive and significant effect on both life well-being and psychological well-being, that deep acting does not significantly affect life well-being and psychological well-being. It was also observed that only genuine emotion had a positive and significant effect on workplace well-being, that the effect of surface acting and deep acting on workplace well-being is not significant. As a result, recommendations for further studies have been made.*

**Keywords:** Emotional Labour, Employee Well-Being, Service Sector, Psychological Well-Being, Subjective Well Being.

M10, D23, M19

## 1. Giriş

Yaşadığımız dünyada küreselleşme ve sürekli gelişen teknoloji karşısında işletmeler bu gelişmeler karşısında kayıtsız kalamamaktadır (Tunç, 2019,s.1). İnsan ihtiyaçlarının artmasıyla birlikte işletmeler bu ihtiyacı karşılamak üzere daha fazla üretim yapmaktadır. Bu üretim artışı işletmelerde insan kaynağı ihtiyacını arttırmıştır (Aydın & Korkut, 2019,s.1489). Müşterilerin gelişen teknoloji sayesinde tüketim talepleri artmaya devam etmektedir (Davras, 2019,s.128). Bu tüketimde işletmeleri cezbetmekte ve oluşan bu tüketim ihtiyacını karşılamak için daha çok insan kaynağına ihtiyaç duyulmaktadır (Kocabulut & Albayrak, 2017, s.294).

İşletmeler gelişen teknoloji ve globalleşen dünyaya ayak uydurabilmek için sürekli nitelikli ve mutlu insan kaynağına ihtiyaç duymaktadır (Akıncı, 2002, s.2). Bu gelişmelerden çalışan personellerde psikolojik, sosyolojik ve kültürel olarak etkilenmektedir (Çınar, 2018,s.43). İşletmeler çalışanların psikolojilerini olumlu etkilemek amacıyla düzenlemeler yapmaktadır (Çetinkaya, Şimşek, & AYTEKİN, 2019, s.236). Bu düzenlemeler çalışanların kişisel özelliklerine bağlı olarak değişebilmektedir. İş-kişisi uyumunun sağlanması işletmeler için önemli bir konudur (Aktaş, 2011, s.15). Bireyin çalıştığı işletme bireyin mevcut kişisel duygu ve düşünceleri ile örtüşmesi önem arz etmektedir. Çalışanların yaşadığı psikolojik, yaşamsal ve duygusal olaylar (duyguların birey davranışı üzerindeki etkileri) müşteri memnuniyeti üzerinde etkili olmaktadır (Dursun, Gökçe, & Dereli, 2020, s.485).

İşten alınan tatminlik derecesi ile iyi oluş hali arasındaki ilişkiler giderek dikkat çekmeye başlamıştır (Pais & Galinha, 2011,s.36). Kişinin ev ve iş hayatında yaşadığı olumlu ve olumsuz olaylar da çalışan iyi oluş halini etkilemektedir (Tunç, 2019,s.14). Çalışan personelin iyi oluş hali çalışanın performansına doğrudan etkilediği için işletmeler bunu dikkate alarak birtakım çalışmalar yapmaktadırlar (Güngör, 2009, s.177). İşletmelerin müşteri ile yüz yüze çalışan departmanlarında son yıllarda çalışan psikolojisine önem verilmektedir (Taşhyan,2007, s.186). Çünkü müşteriler, ilk defa bu departman çalışanları ile karşılaşmakta ve çalışanların tüm duygusal davranışları burada başlamaktadır. Dolaylı-

sıyla duygusal emek süreci ne kadar doğru yönetilirse çalışan psikolojisi yani iyi oluş ve çalışanın işe yönelik verimi de o kadar olumlu olmaktadır (Güngör, 2009, s.179).

Duyguları sergileme kuralları işyerlerinde duyguların sergilenmesini düzenleyen formel ve informal normlardır. Organizasyonlar, duyguları sergileme kurallarını en az üç amacı gerçekleştirmek için empoze ederler. Bunlar; müşterileri memnun etmek, iş uyumu sağlamak ve çalışan iyi oluşunu geliştirmek içindir. Duygusal emeğin iş tatmini ve mutluluk gibi olumlu sonuçları ve potansiyel yararları vardır (Cropanzano, Fortin, & Kirk, 2015, s.336). Bu geçerli niyetlerine rağmen duyguları sergileme kuralları duygusal emeğin çalışan iyi oluşuna zararlı olmasına neden olabilmektedir. Duygusal emek çalışanların yabancılaşmasına, tükenmişliğine, stres yaşamalarına ve düşük performans göstermelerine neden olabilir.

“İyi olma kavramı yalnızca hastalık ve sakatlığın olmaması hali olarak değil; bedensel, sosyal ve ruhsal tam bir iyilik hali” olarak tanımlanmıştır (Fişek, 1985, s.12) ve “bireyin yaşam hedefleri, kapasitesinin bilincinde olması, düşüncesini davranışa dönüştürebilme yeteneği ve bireyler arası olumlu ilişkilerini ifade etmektedir” (Güneş Aydemir, 2018, s.41). Günümüzde çalışan iyi oluş halinin (mutluluğunun, yaşam doyumunun) hem çalışan için hem de örgüt için oldukça önemli bir kavram olduğu vurgulanmaktadır. Rekabet koşullarının arttığı, globalleşmenin önem kazandığı bir ortamda, işletmeler kendilerini bir adım öne taşıyabilmeleri için, motivasyonu yüksek, iyi oluşa sahip ve mutlu çalışanlara daha fazla ihtiyaç duymaktadırlar (Tunç, Akkaş, & Bayhan Kaparapınar, 2020, s.33).

O zaman iyi oluşu durumunu artıran nedenlerin ortaya çıkarılması önem kazanmaktadır. Yazında kişilik özelliklerinin (Doğan, 2013,s,58; Eryılmaz & Öğülmüş, 2010,s.191) benlik saygısının (Doğan & Eryılmaz,2013,s.109) değerlerin (Telef, Ergun & Uzman, 2013, s.1300), umudun (Şahin, Aydın, Sarı, Kaya, & Pala, 2012, s.829) yönetsel desteğin (Ertürk, Keskinlikç Kara & Zafer Güneş, 2016, s.1724) işi anlamlı bulmanın (Keleş, 2017, s.157), merhametin (İşgör, 2017,s.426) ve mizah tarzlarının (İlhan & Bacanlı, 2007, s.36) iyi oluşa etkisini araştıran çalışmalar gözlenmiştir.

Bireyin yaşamsal, psikolojik ve çalışma hayatındaki iyi oluşunu bütünü olarak ele alan çalışan iyi oluş kavramı Zheng, Zhu, Zhao, & Zhang, (2015, s.624) ise son dönemlerde ortaya çıkmış ve üzerinde çalışmalar yapılmaya başlanmış bir iyi oluş türüdür. Yazında pozitif psikolojik sermayenin (Avey, Luthans, Smith&Palmer, 2010,s.19) karar serbestisi ve iş taleplerinin (Warr, 1990, s.130) yönetim uygulamalarının (Grant, Christianson&Price 2007, s.53), iş gerilimi ve adaletsizliğinin (Jonge.Bakker&Janssen,2000, s.1363) insan kaynakları yönetimi-örgütsel performans ilişkisinin (Voorde,Pauuwe & Veldhoven 2012,s.394), örgütsel aile desteği, iş otonomisi ve algılanan kontrolün (Thompson & Prottas, 2006, s.102), iş-aile çatışmasının (Grant Ensher & Donaldson, 2001, s.57) “çalışan iyi oluşuna” etkisini inceleyen çalışmalar vardır.

Duygusal emek ise kişilerarası ilişkilerde sosyal olarak istenen duyguların ifadesini içermektedir (Ashforth & Humphrey, 1993, s.90). Bu çalışmada “çalışan iyi oluşu” etkileyen değişkenlerden birisinin de duygusal emek olduğu düşünülmektedir. Bu çalışmanın önemi çalışan iyi oluşuyla ilgili yazındaki bir boşluğu dolduracak olmasıdır.

## 2. Teorik Arka Plan

### 2.1. Çalışan İyi Oluş Hali

İyi oluş kavramını birçok araştırmacı farklı şekilde tanımlanmıştır (Kardaş, 2019, s.1425). Kavramın farklı şekilde tanımlanmasının sebebi ise kavramın geniş bir anlam içeriğine sahip olmasına bağlı olmaktadır. İyi oluş psikolojik iyi oluş (mutluluk), fiziksel iyi oluş (sağlık) ve sosyal iyi oluş (ilişkiler) olarak üç temel boyutta ele alınabilir (Grant, vd., 2007, s.52). İyi oluş kavramı çoğu bilim dalıyla etkileşim halinde olmaktadır (Keldal, 2015, s.104). İyi oluş kavramının birçok kavramla etkileşimde olmasının sebebi ise kavramın İyi oluş hali genellikle pozitif psikoloji ile ilişkilendirilmektedir (Akduman, 2020,s.97). Aristoteles iyi oluş halini, kişinin erdemli olması olarak tanımlamaktadır (Demirci & Şen, 2017, s.2712). İyi oluş hali sadece fiziksel olarak iyi olma hali anlamına gelmemektedir (Kahveci, 2019, s.7). İyi oluş, genel olarak yaşamsal ve psikolojik olarak iyi olma hali olarak da tanımlanmaktadır (Çakıcı & Küçük, 2018, s.77). Bazı kaynaklarda ise iyi oluş geçmiş ve gelecek olumlu duyguların tamamı olarak nitelendirilmiştir (Yalçın, 2015, s.22). İyi oluş olumlu duygular ile olumsuz duyguların dengeli bir biçimde sergilenmesi olarak açıklanmaktadır (Okur & Totan, 2019, s.2). İyi oluş hali kavramı hedonizm ve eudaimonizm yaklaşımlarından etkilenmiştir (Telef vd., 2013,s.1304). Hedonik yaklaşım yaşam doyumu eudaimonizm ise kendini gerçekleştirme anlayışına dayanmaktadır (Tunç, 2019, s.4).

İyi oluş hali psikolojik ve öznel iyi oluş olarak kendi içerisinde ayrılmaktadır (Gencer, 2018, s.2633). Psikolojik iyi oluş bireyin yaşamsal amaçlarının farkında olup kendini geliştirme hali olarak açıklanmaktadır (Akın, 2008, s.725). Psikolojik iyi oluş bireyin mevcut yetenekleriyle fiziksel ve ruhsal olarak kendisini geliştirmesi (Oymak, 2017, s.8) ve bireyin olumlu duygularının baskın hale gelmesiyle oluşan sosyal, fiziksel, ruhsal iyi olma hali olarak tanımlanmaktadır (Deniz, Erus, & Büyükcebeci, 2017, s.19). Psikolojik iyi oluş bireyin var olan özelliklerini en iyi şekilde sosyal, fiziksel, ruhsal olarak en iyi düzeye getirme biçimi olarak açıklanmaktadır (Güler & Dönmez, 2011, s.39). Psikolojik iyi oluş bazı araştırmacılara göre ise bireyin hümanizme bağlı kalarak kendini geliştirme hali olarak tanımlanmaktadır (Ertürk vd., 2016, s.1725).

İyi oluş halinin bir türü olan öznel iyi oluş hali ise kişinin optimum yaşam doyumu ile birlikte bireysel olarak kendini iyi hissetme hali olarak açıklanmaktadır (Canbulat & Çankaya, 2014, s.558). Dolayısıyla öznel iyi oluş, bireyin sosyal, kültürel ve ekonomik anlamda kendini iyi hissetmesi olabilmektedir.

Öznel iyi oluş yaşamın anlamı ve amacı, bireyin özünü farklı yönlerden değerlendirmesi ve bireysel hayatı üzerinde bilişsel ve duyuşsal değerlendirmelerle bir yargıda bulunmasıdır (Diener, Oishi, & Lucas, 2003, s.407). Yine öznel iyi oluş bireyin olumlu duygularının olumsuz duygulara karşı daha fazla olması olarak düşünülmektedir.

Olumlu boyutlar, neşe, huzur, mutluluk, yaşama sevinci vb. iken olumsuz duygularda ise korku, hüznün, karamsarlık gibi duygular yer almaktadır (Tuzgöl-Dost, 2005, s.104). Dolayısıyla öznel iyi oluşun alt boyutları olumlu ve olumsuz boyutlar olmak üzere iki kısımda değerlendirilmektedir.

Artan iş gücü ile birlikte çalışanların iyi oluş hali kavramı işletmeler tarafından dikkate alınmıştır. Çalışan iyi oluş hali kavramına olan ilgi aslında sanayileşme ile birlikte giderek artmaya başlamıştır (Frey & Stutzer, 2000, s.3). Yani psikolojik iyi oluş ve öznel iyi oluş hali bireylerin iyi oluş düzeylerini iş ortamındaki duygularından bağımsız olarak değerlendirmiştir.

İnsan duygularının ikinci bir plana atıldığı klasik ekonomik anlayışından sonra Neoklasik yaklaşımda çalışan psikolojisi önem kazanmıştır. 1980’li yıllarda ise toplam kalite yönetimi anlayışı ile küresel bir kavram haline gelmiştir (Çabukel, 2008, s.60). Görüldüğü üzere duyguların gelişimi farklı dönemlerde farklı şekillerde olmaktadır.

Çalışan iyi oluş hali, bireyin fiziksel, duygusal, finansal, sosyal olarak iyi olması olarak tanımlanmaktadır (Özkan & Gürbüz, 2019, s.624). Çalışan iyi oluş hali bireyin iş ve işin şartlarından duyduğu memnuniyet olarak açıklanmaktadır (Karakaş, 2014, s.86). Dolayısıyla çalışan iyi oluş halinin bireyin iş yaşamı ve iş yaşamı dışındaki olumlu duyguların bütünü olduğu söylenebilir.

Çalışan iyi oluş hali; bireyin yaşamsal, psikolojik ve çalışma hayatındaki iyi oluşların bütünü olarak açıklanmaktadır (Ayyıldız, 2018, s.56). Zheng vd. (2015, s.627) tarafından “çalışan iyi oluşunu” kapsayan 9 temel kategori oluşturulmuş ve bunlar daha sonra aşağıda belirtilen 3 temel bakış açısında toplanmıştır.

**Yaşamsal iyi oluş:** Bireyin yaşamındaki mutlulukla ilgili olduğu için, kavramın anlamını daha iyi tasvir etmek üzere subjektif (öznel) iyi oluş yerine yaşamsal iyi oluş kavramı kullanılmıştır. Yaşamsal bakış açısı kişisel ve aile bakımı (bir çalışanın bireysel duygularının yansıtılması) ile aile üyeleri (aile yaşam problemleri) şeklindeki iki kategoriyi kapsamaktadır. Yaşamından memnun olma, ailesiyle iyi ilişkilere sahip olma gibi örnekler verilebilir.

**Psikolojik iyi oluş:** Psikolojik bakış açısı da temel olarak öğrenme, gelişim, iş başarısı ve kendini gerçekleştirilmeye odaklanmaktadır. İnsan olarak geliştiğini hissetmek, diğer insanlara zaman ayırmaya istekli olmak gibi örnekler verilebilir.

**İşle ilgili iyi oluş:** İş bakış açısı ücret ve yardımlar, iş güvencesi, lojistik hizmetler, yönetim stili ve iş düzenlemeleri gibi işle ilgili faktörlerden oluşmaktadır. İşteki sorumluluklarından memnun olmak, işini geliştirmek için daima yeni yollar bulmak gibi örnekler verilebilir.

## 2.2. Duygusal Emek

İşgörenlerin müşteri memnuniyetini gerçekleştirmek ve müşteriyi ikna etmek için duygularını yönetmeleri gerekmektedir (Köse, Oral, & TÜresin, 2011, s.166). Müşteri ile ilk karşılaşan çalışanın göstermiş olduğu duygusal tepki müşteri memnuniyetinin ilk aşamasını oluşturmaktadır. İşgörenlerin, işletmenin amaç ve yapısına uygun yapmış oldukları duygu sergileme biçimi duygusal emek olarak tanımlanmaktadır (Duman, 2017, s.31). Duygusal emek çalışanın belirli bir kazanç elde etmek amacıyla çalışma hayatında yapmış olduğu duygu düzenlemesi olarak ifade edilmektedir. Duygusal emek, işgören-

lerin müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla yapmış oldukları bir emek türü olarak açıklanmaktadır (Kaya & Özhan, 2012, s.111). Duygusal emek çalışanın işletmeye verim sağlamak için çalışanına sunmuş olduğu duygusal kurallar olarak nitelendirilmektedir. Morris ve Feldman ise duygusal emeği, örgüt için işgörenlerin zorunlu davranışlar gösterme biçimi olarak açıklamıştır (Duman, 2017, s.33). Bu zorunlu davranışlar ise işletmenin benimsediği davranışlarının duygulara yansımaları olarak değerlendirilmektedir. Duygusal emek, işgörenin bedenen yapmış olduğu emeğinin ses tonu ve davranışa yansımaları olarak ifade edilmektedir (Basım & Beğenirbaş, 2012, s.78). Duygusal emek çalışanın müşteri memnuniyeti ve verimliliği artırmak amacıyla yapmış olduğu fiziksel ve duygusal çaba olarak tanımlanmaktadır. Duygusal emek, işgörenlerin duygularını sözlü ve sözsüz olarak sergileme biçimi olarak adlandırılmaktadır (Işık, Işık, & Tırak, 2016, s.119). Sözsüz olarak ses tonu, kıyafet, jest ve mimik hareketleri gibi etkenler duygusal emek üzerinde önemli bir faktördür. Sözlü olarak ise müşteri ile iletişim becerisi, konuşma yeteneği, ikna kabiliyeti duygusal emeğin diğer önemli etkenlerindedir. İşgörenin, müşteriye olumlu duygularını yansıtması, olumsuz duygularını göstermekten kaçınması duygusal emeğin bir koşulu olarak kabul edilmektedir (Ertürk vd., 2016, s.1723). Çalışanın bulunduğu sosyal, kültürel ve ekonomik faktörler duygusal emek üzerinde önemli bir faktördür. Duygusal emeğin; yüzeysel, derinden ve samimi davranış olmak üzere üç alt boyutu bulunmaktadır (Güzel, Gök, & Büyüker İşler, 2013, s.109). Bunlar; yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranıştır.

**Yüzeysel rol yapma:** Çalışanlar, şahsen hissedilmeyen fakat gösterilmesi gerekli duyguların taklidini yapmak için dış görünüşünü değiştirmektedir. Yüzeysel rol yapma gerçekte hissedilmeyen duyguların taklit edilmesini içermektedir ve yüz ifadesi, jestler ve ses tonu gibi sözel veya sözel olmayan işaretlerin dikkatli bir sunumu yoluyla başarılıdır. Bu tür bir servis sağlayıcı aslında yaşamadığı duygularını numara yapmaktadır. Örneğin, bir uçuş görevlisi bir korku veya telaşını yüzüne aksettirmemeyi öğrenmiştir (Hochschild, 1983, s.8).

**Derinden rol yapma:** Duyguları sergileme kurallarına itaat etmenini ikinci aracı derinden rol yapma yoludur. Buna göre bir kişi, göstermeyi istediği duyguları fiili olarak deneyimlemeye ve hissetmeye çalışır. Servis sağlayıcı arzu edilen duyguyu yaşamak için kendisini o ruh haline (psşik) dönüştürür. Duygular etkin şekilde teşvik edilir, bastırılır ve şekillendirilir. Örneğin bir uçuş görevlisi, rahatsız edici bir yolcuya olan kızgınlığını ve alınganlık hissini sonlandırmaya çalışır. Sadece fiziksel dışavurumu değiştirmek yerine aynı zamanda içsel duygularını da değiştirmektedir (Hochschild, 1983, s.39).

**Samimi davranış:** İşgörenlerin gerçekten hissettiği davranışlardır. Açık bir şekilde bir hizmet sağlayıcı, Hochschild tarafından belirtilen duygular üzerinde çalışma yapmaksızın dışa vurması beklenen duygularını doğal olarak hissedebilir. Dolayısıyla samimi davranış boyutu ortaya atılmıştır (Ashforth & Humphrey, 1993, s.94). Bu, işgörenin gerçek veya doğal duygularının ifadesidir. İşgörenlerin, hissettikleriyle göstermek zorunda oldukları duyguların paralellik göstermesi durumudur, rol yapma yoktur (Hochschild, 1983, s.108).

### 2.3. Duygusal Emerin Çalışan İyi Oluş Haline Etkisi Üzerine Teorik Altyapı ve Yazın Taraması

Çalışanların psikolojisi ve duygusal emek kavramı küreselleşen dünyamızda işgörenler ve yöneticiler için önemli bir kavram haline gelmektedir (Basım & Beğenirbaş, 2012,s.78). Çalışanların duygusal emek davranışları küreselleşmenin yaşandığı günümüzde müşteri ilişkilerinde önemli bir etkidir.

İşgörenler iş ortamı dışında yaşamış oldukları duyguları müşterilere yansıtabilmekte-dirler (Aksan, 2019,s.4). Bu duygular olumlu veya olumsuz olarak müşterileri etkileyebil-mektedir.

Bireylerin benimsemiş olduğu duygu gösterimleri iş yaşamını da etkilemektedir (Du-man, 2017,s.34). Duygu ve davranışların gösterimi işletme ve müşteri açısından önemli bir durum olarak değerlendirilmektedir.

Bireyler mevcut duygularından yoksun olarak rol yaptığı yüzeysel davranışlar hem bireye hem de çalışana zarar vermektedir (Ayyıldız, 2018, s.59). Yüzeysel davranışlar sonucunda çalışan işletmede yalnızlaşabilmektedir.

Çalışan bireyler mevcut duygu ve düşüncelerini bastırması bireyin iyi oluş haline fark-lı etki etmektedir (Akduman, 2020,s.94). Duygusal emek çalışan iyi oluş halini olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir (Koçak & Gürsoy, 2018, s.168). Yine çalışan iyi oluş hali de çalışanın iş ve iş yaşamı dışındaki hayatını önemli düzeyde etkilemektedir.

Yapılan araştırmalarda işgörenin yapmış olduğu yüzeysel davranış bireye psikolojik ve fiziksel olarak zarar vermektedir (Güngör, 2009,s.180). Yani bireylerin mevcut duy-gularını bastırması ve işletme duygularını benimseyememesi bireyin çalışma hayatında olumsuz bir etkiye sahip olmaktadır.

Derinsel ve samimi davranışların ise bireye olumlu katkılar verdiği söylenebilir (Gü-zel vd., 2013, s.120). Derinsel ve samimi davranış boyutlarında çalışan mevcut duygula-rını bastırma ve yeni duygu ve davranışları benimseme gibi bir durumla karşılaşmadığı söylenebilir.

Derinsel ve samimi duygular çalışanın duygularını uyumlu hale getirerek çalışan iyi oluş haline olumlu etki edebilmektedir (Çoruk, 2014,s.82). Fakat yüzeysel rol yapan çalı-şanların önce psikolojik daha sonra fiziksel olarak sorunlar yaşadığı gözlenebilmektedir.

Samimi ve derinsel davranışlar sonucunda oluşan müşteri memnuniyeti bireyi finan-sal, fiziksel ve psikolojik olarak olumlu etkilemektedir (Hochschild, 1983,s.43). Buna karşın yüzeysel davranış bireyin iş tatmini azaltarak çalışanın işten ayrılmasına sebep olabilmektedir (Koçak & Gürsoy, 2018, s.165). O zaman Yüzeysel rolü benimseyen çalı-şanlarda çalışan memnuniyetinin azalabileceği, samimi ve derinden rol yapmada ise çalışan memnuniyetinde artış olabileceği söylenebilir.

Bireylerin göstereceği davranışlarında işletme yöneticilerin etkisi önemli düzeyde ol-maktadır (Ertürk vd., 2016, s.1724). Yöneticilerin çalışanlarının duygu ve düşüncelerini dikkate alarak yaptığı düzenlemeler çalışanın psikolojik ve fiziksel sağlığını olumlu ola-

rak etkilemektedir (Aksan, 2019, s.5). Yöneticilerin çalışanların duygu ve düşüncelerini dikkate alması çalışanın bağlılık ve işe katılımı arttırırken, stres düzeyinin azalmasına önemli katkılar sağlamaktadır (Basım & Beğenirbaş, 2012, s.79). Yöneticiler çalışanların iyi oluş ve duygusal emek davranışlarını etkileyebilmek için birtakım uygulamalar yapmaktadır (Kaya & Özhan, 2012, s.114). Terfi, sosyal destek uygulamaları, yönetime katılma gibi uygulamalar yaparak duygusal emek ve çalışan iyi oluş hali pozitif olarak etkilenmektedir (Basım & Beğenirbaş, 2012, s.80). Duygusal emek kapsamında yöneticilerin liderlik tarzları da işgörenlerin iyi oluş üzerinde önemli bir etken olmaktadır (Şenel & Aydoğan, 2019, s.288).

Çalışmanın hipotezleri oluşturulurken teorik çerçeve ve ampirik çalışmalardan destek alınmıştır. Hochschild (1983,s.3) *The Managed Heart* yayınından beri duygusal emek üzerinde gelişmekte olan ampirik ve teorik yazın vardır. Duygusal emeğin teorik altyapısı duyguları düzenleme (Grandey, 2000, s.98), eylem düzenleme (Zapf, 2002,s.245; Diefendorff & Gosserand, 2003,s.948), sosyal etkileşim (Cote, 2005,s.515) ve strese talep kaynak yaklaşımı (Brotheridge & Lee, 2002,s.60) gibi teoriler bağlamını dikkate alan girişimler yoluyla derinleştirilmektedir. Bu teoriler duygusal emeğin çalışan iyi oluşu üzerindeki pozitif ve negatif etkilerini test etmek ve açıklamak için kullanılmaktadır.

Duygusal emek alanındaki gelişmeler, duygusal emeğin etkilerinin, duygusal emek gösterim sürecindeki hem kaynak kazanımı geliştirme (örneğin sosyal destek, öz yeterlilik) hem de kaynak kaybına neden olma (örneğin tükenmişlik) derecesine bağlı olduğunu göstermektedir. Yani kaynak kazanımları iyi oluşu geliştirirken kaynak kayıpları iyi oluşa zarar vermektedir (Holman, İnigo, Totterdell, & Alcover, 2008, s.32). Duygusal emekteki kaynaklar ve taleplerin neler olduğu önem arz etmektedir (Holman vd., 2008, s33). Duygusal emeğin çalışan iyi oluşuyla hem pozitif hem de negatif ilişkide olduğu bilinmektedir (Bono & Vey, 2005,s.217). Duygusal emeğin farklı etkilerini anlamak için birbirini tamamlayıcı şu teorilerden yararlanılabilir:

- Kaynakların korunması teorisi gibi talepler ve kaynaklar (Hobfoll, 1998, s.516; Brotheridge and Lee, 2002, s.58), tükenmişliğin talep ve kaynak modelleri (Demerouti, B. Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001, s.501), sosyal etki modeli (Cote, 2005, s.514);
- Duyguları düzenleme (Gross, 1998, s.274; Grandey, 2000, s.98; Totterdell & Holman, 2003, s.57).
- Eylem teorisi gibi talepler, kaynaklar ve düzenleme (Frese & Zapf, 1994, s.282.; Zapf, 2002, s.239).

İnsanlar değerli kaynakları elde etmek, korumak ve geliştirmek için çaba sarf ederler (Hobfoll, 1998,s.513). Bu kaynaklar hem bireysel (örneğin özyeterlilik, çaba/enerji, bireysel özgünlük) ve bağlamsaldır (örneğin iş kontrolü, sosyal destek) (Deci & Ryan, 1985, s.114; Hobfoll,1998, s.517). Eğer kaynaklar örgütsel amaçlara ulaşmada, talebi azaltmada, kişisel gelişimi ve iyi oluşu teşvik etmede yararlı ve işlevselse değerlidir (Frese & Zapf, 1994,s.274). Çalışandan istenen talepler (örneğin iş yükü), gereksinimleri ifade etmektedirler ve kaynaklar için bir tehdit olarak anlaşılmaktadırlar (Hobfoll, 1998,s.518).



Örgütsel amaçlara ulaşmak ve kaynak kayıplarını önlemek için taleplerin üstesinden gelinmelidir.

Yine duygusal emeğin psikolojik iyi oluşa etkisi farklı teoriler ile açıklanabilir. Modeli açıklayan bir diğer teori *duygusal olaylar teorisidir* (Weiss & Cropanzano, 1996,s.11). Buna göre iş yerinde yaşanan duygusal deneyimler iş doyumunu ve iş başarısını etkilerler. Diğer bir teori *duyguları düzenleme teorisidir* (Gross, 1998,s.286). Buna göre, çalışanlar duyguları düzenleyebilir ve iyi yönetebilirler ise, mevcut koşullara cevap verebilmek ve görevlerini yerine getirebilmek için vücutları, kaynaklarını enerjeye dönüştürebilecektir ve bu durumda çalışan daha mutlu olabilecektir.

Yine sosyal mübadele kuramına göre, bireyler kişilerarası münasebetleri kazanacakları yarar manasında değerlendirmekte, ödül ve çaba durumuna göre bir etkileşim içine girmektedirler. Bu kuramın açıkladığı iddiaya göre bireyler organizasyonlarını ne kadar adaletli bulurlar ise örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme olasılıkları da o kadar pekişmektedir (Turhan, 2019,s.18). Ayrıca kendini uyarlama (self-monitoring) kuramında ise kişiler ortamın gereklerine göre tavırlarını adapte ederler. Kendini uyarlama bireyler arası ilişkilerde kendini gösterme, ayarlama yapma ve kontrol etmesi ile ilgilidir (Turhan, 2019, s.11)

Duygusal emek teorisi ise şirketlerin elemanlarına duyguları sergileme kuralları ile beklediği duyguları ve bunları nasıl göstereceğini bildirmesidir (Diefendorff & Croyle, 2008, s.310). Yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmanın bireyin psikolojik iyi oluşuna olumsuz etkisi bulunmasına rağmen yüzeysel rol yapma daha yüksek düzeyde duygusal emek içerdiğinden, duygusal uyumsuzluk ve duygusal tükenmeye yol açmaya, derinden rol yapmadan daha olasıdır. (Hochschild, 1983, s.33; Grandey, 2000, s.101).

Duygusal emeğin bir yönü çalışan iyi oluşunun pozitif sonuçlarını içeren değişkenlerine (örneğin iş tatmini) odaklanmışken, diğer yönü çalışan iyi oluşunun negatif sonuçlarını içeren değişkenlere (tükenmişlik) odaklanmıştır. Bu durum duygusal emek üzerine araştırma yapanların sadece pozitif veya sadece negatif çıktılarla konuyu sınırlandırması açısından önem arz etmektedir (Wharton, 1999,s.162). İşgörenlerin istenen duygu ve davranışları özümsemesi, yönetici-çalışan ilişkisine olumlu etki edebilecek ve çalışanların kapasiteleri ve verimleri artabilecektir (Güzel vd., 2013,s.110). Duygusal emek çalışanın iş gücü devir oranını, iş tatminini ve çalışanın iyi oluş halini etkilemektedir (Ertürk vd., 2016, s.1723).

Hochschild (1983, s.16), duygusal emeğin hizmet sektöründe çalışanların (örneğin uçuş personeli, fatura tahsildarları, halk sağlığı çalışanları) psikolojik ve sosyal iyi oluşunu etkileyen ciddi bir problem olduğunu vurgulamaktadır. Çünkü, şirketlerinin kazanç elde etmesi için bu sektör çalışanlarından duygularını yönetmeleri ve özel duygular sergilemeleri talep edilmektedir.

Yazındaki ampirik çalışmalar incelendiğinde psikolojik iyi oluşun direkt ölçülmek yerine iş tatmini, işe bağlılık ve tükenmişlik gibi farklı alt değişkenlerle ölçüldüğü gözlenmiştir (Pugliesi, 1999, s.130). Yüzeysel ve derinden rol yapmanın iyi oluş ve iş tatmini üzerinde negatif etkileri olduğunu ve yüzeysel rol yapmanın daha zararlı olduğunu

bulmuştur (Gülova, Palamutçuoğlu, & Terzi Palamutçuoğlu, 2013,s.54), üniversitelerin öğrenci işleri personeli üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, duygusal emek boyutları ile işe bağlılık arasında olumlu ilişkiler gözlenmiştir. Türkay vd. (2011, s.209) hizmet işletmelerinin yöneticileri üzerinde yaptıkları çalışmada derinlemesine rol yapmanın işe bağlılığı etkilemediğini, yüzeysel rol yapmanın ise işe bağlılığı pozitif olarak etkilediğini bulmuşlardır.

Güneş Aydemir (2018, s.57) 27 çağrı merkezi çalışanı üzerinde yaptığı çalışmasında, yüzeysel rol yapmanın iyi olma halini negatif etkilediğini; derinden rol yapmanın ve doğal davranışın ise iyi olma halini pozitif etkilediğini bulmuşlardır. Vermaak vd. (2017, s.37) hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmalarında, yüzeysel rol yapmanın psikolojik iyi oluş ile negatif ilişkisi gözlenmişken, derinden rol yapmanın psikolojik iyi oluşla anlamlı bir ilişkisi gözlenmemiştir.

Cropanzano vd. (2004, s.54), duygusal emeğin iyi oluşa zarar verebileceğini araştırmışlardır. Buna göre duygusal emek çalışanlarda yabancılaşma, tükenmişlik, stres ve düşük performans yaratarak, çalışanların psikolojik iyi oluşuna zararlı vermektedir. Bechtoldt vd. (2011, s.1090), 85 hemşire ve polis memuru üzerinde yaptıkları çalışmada yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmanın çalışanların iyi oluş (work engagement) ile ilişkisinin olmadığını bulmuşlardır. Brotheridge ve Lee (2002, s.61), 236 çalışan üzerinde gerçekleştirmiş oldukları çalışmalarında; yüzeysel rol yapmanın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif, kişisel başarı hissi ile negatif ilişkisi gözlenmiştir. Ayrıca derinden rol yapmanın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ilişkisinin olmadığını gözlenmişken, kişisel başarı hissi ile pozitif ilişkisi gözlenmiştir.

Chu vd. (2012, s.910), 253 otel çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmada duygusal uyumsuzluğun (dissonance, yüzeysel rol yapmanın) iş tatminini pozitif, duygusal tükenmişliği negatif etkilediğini bulmuşlardır. Ayrıca duygusal çabanın (derinden rol yapmanın) iş tatminini pozitif, duygusal tükenmişliği negatif etkilediği ortaya çıkmıştır.

### **3. Yöntem**

#### **3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Bu araştırmanın amacı duygusal emeğin çalışan iyi oluşu boyutlarına etkisini incelemektir. Bu çalışma, pozitif psikoloji bağlamında duygusal emeğin olumlu etkilerini ortaya koyması ve çalışan iyi oluşu ile ilgili yazındaki bir boşluğu dolduracak olması bakımından önem arz etmektedir.

#### **3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Örneklemi**

Araştırmanın kapsamını Erzurum, Kars ve Ankara illerindeki cep telefonu firmalarının çağrı merkezi ve bayileri çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın ana kütesini 2108 çalışan (1890 çağrı merkezi çalışanı ve 218 bayi çalışanı) oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda (gönüllü) örnekleme yöntemi ile toplam 233 gözleme (183 çağrı merkezi çalışanı ve 50 bayi çalışanı) ulaşılmıştır. Ana kütle sayısına göre ulaşılmaması gereken örneklem sa-

yısını veren tabloya göre, ankete katılan 233 kişiden oluşan örneklemin 2108 kişilik ana kütleli temsil ettiği söylenebilir (Saruhan ve Özdemirci, 2013, s.197).

### 3.3. Araştırmanın Türü ve Kullanılan Ölçekler

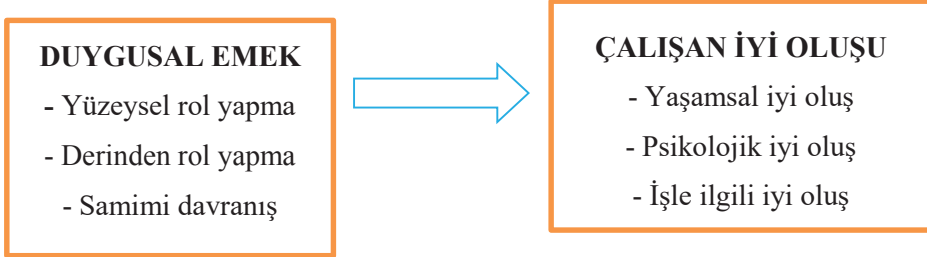
Araştırma türü neden sonuç ilişkisini inceleyecek şekilde hipotez içeren araştırmadır. Araştırmada veri toplama aracı ankettir. Değişkenlerin ölçümünde yazında geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçeklerden yararlanılmıştır.

*Duygusal emek ölçeği:* Diefendorff vd (2005, s.350) tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte üç boyut ve toplam 13 ifade yer almaktadır. Yüzeysel rol yapma boyutu 6, derinden rol yapma boyutu 4 ve samimi davranış boyutu 3 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğinin Türkçeye uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012, s.81) tarafından yapılarak güvenilirliğine ve geçerliliğine ilişkin testler yapılmıştır. Duygusal emek ölçeği 5'li Likert tipinde puanlanmıştır.

*Çalışan iyi oluşu ölçeği:* Zheng vd. (2015, s.624) tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte üç boyut ve toplam 18 ifade yer almaktadır. Yaşamsal (öznel) iyi oluş boyutu 6, işle ilgili iyi oluşu boyutu 6 ve psikolojik iyi oluş boyutu 6 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçeye uyarlanması, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri Ayyıldız (2018, s.82) tarafından yapılmıştır. Ölçek 5'li Likert tipinde puanlanmıştır.

### 3.4. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Kuramsal temeller ve yazındaki çalışmalar dikkate alındığında duygusal emek boyutlarının çalışan iyi oluşu boyutlarına etkisi üzerine hipotezler geliştirilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

**H1:** Duygusal emek boyutları çalışan iyi oluşu boyutlarını olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.

**H1a:** Duygusal emek boyutları çalışan iyi oluşunun yaşamsal iyi oluş boyutunu olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.

**H1b:** Duygusal emek boyutları çalışan iyi oluşunun psikolojik iyi oluş boyutunu olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.

**H1c:** Duygusal emek boyutları çalışan iyi oluşunun işle ilgili iyi oluş boyutunu olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.

### 3.5. Araştırma Etiği

Araştırma katılımcılarının kişisel bilgilerinin gizli tutulması etik açıdan önemlidir. Araştırmaya katılan kişiler gönüllük esasına göre belirlenmiştir. Araştırmanın amacı katılımcılara açıklanarak, sadece anketi yanıtlamak isteyenlere sorular yöneltilmiştir. Anketler 295 kişiye dağıtılmıştır. Geri dönen anket sayısı 233 olmuştur. Ayrıca katılımcıları yönlendirici sorular yöneltilmemiştir. Anket, katılımcıların fiziksel veya ruhsal sağlıklarını tehdit edici sorular veya uygulamalar içermemektedir.

## 4. Bulgular

### 4.1. Demografik Özelliklerle İlgili Bulgular

Tablo 1’de gösterildiği gibi katılımcıların %55,4’ünün kadın, %44,6’sının erkeklerden oluştuğu ve %20,2’sinin yönetici, %79,8’inin yönetici olmadığı görülmektedir. Katılımcıların %21,0’ı 25 ve altı yaş grubunda, %52,4’ü 26-35 yaş grubunda, %26,6’sı 36 ve üstü yaş grubundadır. Araştırmaya katılanların %14,2’si lise ve altında eğitim düzeyinde, %7,7’si ön lisans eğitim düzeyinde, %48,1’i lisans eğitim düzeyinde, %30,0’ı lisansüstü eğitim düzeyindedir. Katılımcıların %66,5’i 1-5 yıl çalışma süresinde, %33,5’i 6 ve üzeri yıl çalışma süresindedir. Katılımcıların %78,1’i çağrı merkezi çalışanı iken %21,9’u bayi çalışanıdır.

**Tablo 1.** Demografik Bilgiler

Değişken	Alt değişken	F	%
Cinsiyet	Kadın	129	55,4
	Erkek	104	44,6
Yöneticilik	Evet	47	20,2
	Hayır	186	79,8
Yaş grubu	25 ve altı	49	21,0
	26-35	122	52,4
	36 ve üstü	62	26,6
Eğitim durumu	Lise ve altı	33	14,2
	Ön lisans	18	7,7
	Lisans	112	48,1
	Lisansüstü	70	30,0
Çalışma süresi	1-5 yıl	155	66,5
	6 ve üzeri yıl	78	33,5
Görev	Çağrı Merkezi	182	78,1
	Bayi çalışanı	51	21,9

## 4.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

### 4.2.1. Duygusal Emek Faktör Analizi

Ölçeklerin geçerliliği için faktör analizleri yapılmıştır. Örneklem büyüklüğünün açıcı faktör analizine uygunluğunu test etmek amacıyla yapılan KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri duygusal emek değişkeni için 0.887 olarak belirlenmiştir. Bartlett Küresellik Testinde ise ki kare değerlerinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Duygusal emek:  $\chi^2= 2158,774$ ;  $p<.01$ ). Bu bulgular doğrultusunda değişkenin örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapmak için yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Faktör analizi neticesinde üç boyut (yüzeysel, derinsel ve samimi davranış) ortaya çıkmıştır. Açıklanan toplam varyans 75,964'dür.

### 4.2.2. Duygusal Emek Güvenilirlik Analizi

Duygusal emek ölçeği boyutlarının güvenilirliği için Cronbach Alphas analizi yapılmıştır. Buna göre güvenilirlik skorları yüzeysel rol yapma için .922, derinden rol yapma için .895 ve samimi davranış için .856'dır. Bu skorlara göre ölçek boyutlarının güvenilir olduğu söylenebilir. Ortalamalara bakıldığında ise yüzeysel rol yapma için 2.99, derinden rol yapma için 3.21 ve samimi davranış için 3.83'dür.

### 4.2.3. Psikolojik İyi Oluş Faktör Analizi

Örneklem büyüklüğünün açıcı faktör analizine uygunluğunu test etmek amacıyla yapılan KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri psikolojik iyi oluş değişkeni için 0.906, olarak belirlenmiştir. Bartlett Küresellik Testinde ki kare değerlerinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Psikolojik iyi oluş:  $\chi^2= 2180,271$ ;  $p<.01$ ). Bu bulgular doğrultusunda değişkenin örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapmak için yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Faktör analizi neticesinde üç boyut (yaşamsal, psikolojik, işle ilgili iyi oluş) ortaya çıkmıştır. Açıklanan toplam varyans 60,385'dir.

### 4.2.4. Psikolojik İyi Oluş Güvenilirlik Analizi

Psikolojik iyi oluş ölçeği boyutlarının güvenilirliği için Cronbach Alphas analizi yapılmıştır. Buna göre güvenilirlik skorları yaşamsal iyi oluş için .868, işle ilgili iyi oluş için .871 ve psikolojik iyi oluş için .798'dir. Bu skorlara göre ölçek boyutlarının güvenilir olduğu söylenebilir. Ortalamaları ise yaşamsal iyi oluş için 3.56, işle ilgili iyi oluş için 3.84 ve psikolojik iyi oluş için 3.97'dir.

Buna göre ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğu söylenebilir (Nunnally, 1978).

## 4.3. Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler ve alt boyutları ile ilgili korelasyon analizi sonuçları Tablo 2'de gösterilmiştir. Buna göre değişkenler arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler gözlenmiştir

( $p<0,01$ ). Yüzeysel rol yapma ile yaşamsal iyi oluş arasında ( $,220$ ;  $p<0,01$ ) ve yüzeysel rol yapma ile psikolojik iyi oluş ( $,230$ ;  $p<0,01$ ) arasında düşük düzeyde pozitif ilişki vardır. Derinden rol yapma ile yaşamsal iyi oluş arasında ( $,245$ ;  $p<0,01$ ), derinden rol yapma ile psikolojik iyi oluş arasında ( $,269$ ;  $p<0,01$ ) ve derinden rol yapma ile işle ilgili iyi oluş arasında ( $,180$ ;  $p<0,01$ ) düşük düzeyde pozitif ilişki vardır. Samimi davranış ile yaşamsal iyi oluş arasında ( $,312$ ;  $p<0,01$ ), samimi davranış ile psikolojik iyi oluş arasından ( $,371$ ;  $p<0,01$ ) ve samimi davranış ile işle ilgili iyi oluş arasında ( $,199$ ;  $p<0,01$ ) düşük düzeyde pozitif ilişki vardır. Anlamli olmayan tek ilişki yüzeysel rol yapma ile işle ilgili iyi oluş arasındadır.

**Tablo 2.** Korelasyon Tablosu

Boyutlar	Ortalama	1	2	3	4	5	6
Yüzeysel Rol Yapma	2,99	,922 <sup>a</sup>					
Derinden Rol Yapma	3,21	,625 <sup>**</sup>	,895 <sup>a</sup>				
Samimi Davranış	3,83	,128	,434 <sup>**</sup>	,856 <sup>a</sup>			
Yaşamsal İyi Oluş	3,56	,220 <sup>**</sup>	,245 <sup>**</sup>	,312 <sup>**</sup>	,868 <sup>a</sup>		
Psikolojik İyi Oluş	3,97	,230 <sup>**</sup>	,269 <sup>**</sup>	,371 <sup>**</sup>	,572 <sup>**</sup>	,798 <sup>a</sup>	
İşle İlgili İyi Oluş	3,84	,094	,180 <sup>**</sup>	,199 <sup>**</sup>	,578 <sup>**</sup>	,535 <sup>**</sup>	,871 <sup>a</sup>

<sup>\*\*</sup>. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Cronbach Alphas

#### 4.4. Regresyon Analizleri

Araştırmannın hipotezlerini test etmek üzere regresyon analizleri yapılmıştır. Duygusal emek boyutlarının psikolojik iyi oluş boyutlarına etkisini incelemek üzere yapılan regresyon analizleri aşağıda gösterilmiştir.

Aşağıdaki Tablo 3'e göre duygusal emek boyutlarının çalışan iyi oluş boyutlarından yaşamsal iyi oluşa etkisi incelenmiştir. Bulgulara göre yüzeysel rol yapmanın ve samimi davranışın yaşamsal iyi oluşu pozitif yönde ve anlamlı etkilediği; derinden rol yapmanın yaşamsal iyi oluşa etkisinin anlamlı olmadığı ortaya çıkmıştır. Açıklama düzeyi ise %13'dür. Dolayısıyla H1 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

**Tablo 3.** Duygusal Emek Boyutlarının Yaşamsal İyi Oluşa Etkisi

<b>Bağımsız Değişkenler</b>	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Standardize Edilmiş Beta</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
Sabit	2,178	,241		9,053	,000
Yüzeysel rol yapma	,129	,059	,177	2,196	,029
Derinden rol yapma	,008	,066	,010	,118	,906
Samimi davranış	,251	,062	,285	4,072	,000

R=0.361, R<sup>2</sup>=0.130, Adjusted R<sup>2</sup>=0.119, F=11,437, p<.01

Durbin Watson:1.869

Bağımlı Değişken: Yaşamsal İyi Oluş

Bağımsız Değişkenler: Yüzeysel rol yapma, Derinden rol yapma, Samimi davranış

Aşağıdaki Tablo 4'e göre duygusal emek boyutlarının çalışan iyi oluş boyutlarından psikolojik iyi oluşa etkisi incelenmiştir. Bulgulara göre yüzeysel rol yapmanın ve samimi davranışın psikolojik iyi oluşu pozitif yönde ve anlamlı etkilediği; derinden rol yapmanın psikolojik iyi oluşa etkisinin anlamlı olmadığı ortaya çıkmıştır. Açıklama düzeyi ise %17'dir. Dolayısıyla H2 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

**Tablo 4.** Duygusal Emek Boyutlarının Psikolojik İyi Oluşa Etkisi

<b>Bağımsız Değişkenler</b>	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Standardize Edilmiş Beta</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
Sabit	2,667	,193		13,823	,000
Yüzeysel rol yapma	,110	,047	,183	2,324	,021
Derinden rol yapma	,003	,053	,004	,050	,960
Samimi davranış	,251	,049	,346	5,071	,000

R=0.414, R<sup>2</sup>=0.172, Adjusted R<sup>2</sup>=0.161, F=15,814, p<.01

Durbin Watson:2.007

Bağımlı Değişken: Psikolojik İyi Oluş

Bağımsız Değişkenler: Yüzeysel rol yapma, Derinden rol yapma, Samimi davranış

Aşağıdaki Tablo 5'e göre duygusal emek boyutlarının çalışan iyi oluş boyutlarından işle ilgili iyi oluşa etkisi incelenmiştir. Bulgulara göre sadece samimi davranışın işle ilgili iyi oluşu pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği; yüzeysel ve derinden rol yapmanın işle ilgili iyi oluşa etkisinin anlamlı olmadığı ortaya çıkmıştır. Açıklama düzeyi ise %5'dir. Dolayısıyla H3 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

**Tablo 5. Duygusal Emek Boyutlarının İşle İlgili İyi Oluş Etkisi**

Bağımsız Değişkenler	B	Std. Error	Standardize Edilmiş Beta	t	P
Sabit	3,016	,260		11,620	,000
Yüzeysel rol yapma	,004	,064	,005	,064	,949
Derinden rol yapma	,086	,071	,111	1,198	,232
Samimi davranış	,137	,067	,150	2,060	,041

R=0.225, R<sup>2</sup>=0.051, Adjusted R<sup>2</sup>=0.038, F=4,060, p<.01

Durbin Watson:2.018

Bağımlı Değişken: İşle İlgili İyi Oluş

Bağımsız Değişkenler: Yüzeysel rol yapma, Derinden rol yapma, Samimi davranış

Tablo 6’da hipotezlerin desteklenip desteklenmediğiyle ilgili genel bir görünüm yapılmıştır.

**Tablo 6. Hipotezlerin Son Dağılım Tablosu**

N	Hipotez	Durum
H1	Duygusal emek boyutları çalışan iyi oluş boyutlarını olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.	Kısmen desteklenmiştir.
H1a	H1a: Duygusal emek boyutları çalışan iyi oluşun yaşamsal iyi oluş boyutunu olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.	Kısmen desteklenmiştir.
H1b	Duygusal emek boyutları çalışan iyi oluşun psikolojik iyi oluş boyutunu olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.	Kısmen desteklenmiştir.
H1c	Duygusal emek boyutları çalışan iyi oluşun işle ilgili iyi oluş boyutunu olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir.	Kısmen desteklenmiştir.

## 5. Tartışma ve Sonuç

Çalışanların iyi oluşu ve mutluluğu çalışanın iş performansını artırır. Mutlu çalışanlar, daha üretken olurlar (Warr ve Nielsen, 2018, s.8), örgütsel performansı artırır (Cotton ve Hard, 2003, s.122) ve iş tatmini artışı sağlarlar (Tankha, 2011, s.253). Dolayısıyla iyi oluşu etkileyen farklı değişkenleri belirlemek ve geliştirmek önem arz etmektedir. Bu çalışmada, çalışan iyi oluşu yaşamsal iyi oluş, psikolojik iyi oluş ve işle ilgili iyi oluş şeklinde 3 boyutta ele alınmıştır. Çalışmanın temel amacı, duygusal emeğin çalışan iyi oluşunu etkileyen bir değişken olup olmadığını kanıtlamaktır.



Bu çalışma, çalışanların duygusal emek boyutlarının (yüzeysel, derinden ve samimi davranış) çalışan iyi oluş boyutlarına etkisini incelemek üzere hizmet sektöründeki 233 çalışanla gerçekleştirilmiştir. Buna göre yüzeysel rol yapmanın ve samimi davranışın “yaşamsal iyi oluşu” ve “psikolojik iyi oluşu” pozitif yönde ve anlamlı etkilediği; derinden rol yapmanın ise “yaşamsal iyi oluşu” ve “psikolojik iyi oluşu” etkisinin anlamlı olmadığı ortaya çıkmıştır.

Benzer şekilde Gülöva vd.’nin (2013, s.57) üniversitelerin öğrenci işleri personeli üzerinde yaptıkları çalışmada üç duygusal emek boyutunun da iş tatmini üzerinde pozitif etkisi gözlenmiştir. Türkay vd.’nin (2011, s.219) hizmet işletmeleri yöneticileri üzerinde yaptıkları çalışmada da derinden rol yapmanın işe bağlılığı etkilemediği, yüzeysel rol yapmanın ise işe bağlılığa pozitif olarak etkilediği bulunmuştur. Chu vd.’nin (2012, s.910) otel çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada da duygusal uyumsuzluğun (yüzeysel rol yapma) iş tatminini pozitif etkilediği gözlenmiştir. Yine Vermaak vd. (2017, s.36)’nın hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada da derinden rol yapmanın psikolojik iyi oluşla ilişkisi gözlenmemiştir fakat yüzeysel rol yapmanın psikolojik iyi oluş ile negatif ilişkisi ortaya çıkmıştır. Bectoldt vd.’nin (2011, s.1089) hemşire ve polis memurları üzerinde yaptıkları çalışmada da derinden rol yapmanın çalışanların iyi oluşu (işe angaje olmaları) üzerinde etkisi gözlenmemiştir.

Bu çalışmadaki yüzeysel rol yapmanın ve samimi davranışın yaşamsal iyi oluşu etkisinin pozitif olması bulgusunun nedeni doğal duygular sergilemenin ve şirketin duyguları düzenleme kurallarına uymanın kişinin yaşama iyi bakmasına ve olumlu psikolojiye sahip olması olabilir. Çalışanlar, duygularını yönetebildikleri (bastırma, şekillendirme) için hizmet sektöründeki bu işlerde işe alınmışlardır. Dolayısıyla duyguları düzenleme kuralları çerçevesinde rol yapmaları çalışanların iyi oluşuna katkı sağlamış olabilir.

Bu çalışmanın bulgularına göre sadece samimi davranışın “işle ilgili iyi oluşu” pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği; yüzeysel ve derinden rol yapmanın işle ilgili iyi oluşu etkisinin anlamlı olmadığı ortaya çıkmıştır. Bunun nedeni çalışanların doğal duygular sergilemesinin müşterileri ikna etmede önemli olduğu ve yapmacık davranmadıklarından işlerini daha başarılı yaparak iş konusunda kendilerini iyi hissetmeleri olabilir. Benzer şekilde Güneş Aydemir’in (2018, s.57) çağrı merkezi çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada samimi davranış sergilemenin çalışanların iyi olma halini pozitif etkilediği ortaya çıkmıştır.

Bu çalışmanın temel katkısı çalışan iyi oluşunu yaşamsal, psikolojik ve işle ilgili olmak üzere 3 boyutta ele almasıdır. Örneklemin sadece birkaç ildeki (Erzurum, Kars ve Ankara) cep telefonu çağrı merkezi ve bayilerinde görev yapan çalışanlarla sınırlandırılması bu çalışmanın bir kısıtıdır. Bu çalışma telekomünikasyon sektörüne ait olduğundan farklı sektörlerde yapılacak çalışmalarda aynı sonuçlar elde edilmeyebilir. Araştırmanın anket yöntemiyle yapılması da bir sınırlılık olarak kabul edilebilir. Diğer yöntemler uygulanarak (gözlem, mülakat gibi) yapılan ya da yapılacak olan çalışmalarda aynı sonuç elde edilmeyebilir.

İlerleyen çalışmalara öneri olarak, çalışan iyi oluş boyutlarının farklı sektörlerde ve farklı değişkenlerle ilişkileri incelenebilir. Yine şirket yöneticilerinin duyguları düzenleme kurallarının belli bir süre sonra çalışanların kaynaklarını tüketeceğinden ve duygusal çelişkiye neden olabileceğinden haberdar olarak eleman seçimini yapmaları önerilir.

### Kaynakça

- Avey, J., Luthans, F., M. Smith, R., & Palme, N. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being overtime. *Journal of Occupational Health Psychology, 15*(1), 17-28.
- Akduman, G. (2020). Çalışan mutluluğu dersinin öznel iyilik algısı ile işe ilişkin duygusal iyilik algısına etkisi: Lisansüstü öğrenciler üzerinde ilişkiisel-nedensel bir tarama çalışması. *Journal of Organizational Behavior Review, 2*(2), 90-114.
- Akın, A. (2008). Psikolojik iyi olma ölçekleri (pioö): Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Eurasian Journal of Educational Research, (31)*, 724-750.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 1*, 1-25.
- Aksan, A. (2019). *Çalışan memnuniyetini açıklayan faktörlerin incelenmesi ve kargo sektöründe bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Bursa: BursaUludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aktaş, M. (2011). Kültürel değerler ve kişi örgüt kişi iş uyumu ilişkisi:Kavramsal bir çerçeve. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14*-19.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115.
- Aydın, C., & Korkut, D. S. (2019). Çalışma saatlerinin çalışan memnuniyeti üzerine etkisi. *Düzce Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi, 7*(3), 1488-1499.
- Ayyıldız, F. N. (2018). *Çalışan sesinin,örgüte bağlılığa ve çalışan mutluluğuna etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek lisans tezi, İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi.
- Basım, N. H. & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *J. Journal of Management & Economics, 19*(1), 78-90.
- Bechtoldt, M., Rohrmann, S., De Pater, I., & Beersma, B. (2011). The Primacy of Perceiving: Emotion recognition buffers negative effects of emotional labor. *Journal of Applied Psychology, 96*(5), 1087-1094.
- Bono, J., & Vey, M. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of Emotional Labor research. *Emotions in Organizational Behavior, 213*-233.

- Brotheridge, C., & Lee, R. (2002). Testing A Conservation of Resources Model of The Dynamics of Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57–67.
- Canbulat , N., & Çankaya, Z. (2014). Evli bireylerin öznel iyi olma düzeylerinin yordanması. *Ege Eğitim Dergisi*, 15(2), 556-576.
- Chu, K., Baker, M., & Murrmann, S. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 906-915.
- Cote, S. (2005). A Social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *The Academy of Management Review*, 30(3), 509-530.
- Cotton, P., & M.Hart, P. (2003). Occupational wellbeing and performance: a review of organisational health research. *Australian Psychologist*, 38(2), 118-127.
- Cropanzano, R., Weiss, H., & Elias, S. (2004). The İmpact of display rules and emotional labor on psychological well-being at work. *Research in Occupational Stress and Well Being*, 3, 45-89.
- Cropanzano, R., Fortin, M., & Kirk, J. (2015). How do we know when we are treated fairly? Justice rules and fairness judgments. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 33, 279-350. Doi:10.1108/S0742-730120150000033010
- Çabukel, R. (2008). *Çalışan memnuniyeti analizleri*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul:İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çakıcı , A., & Küçük, Ö. (2018). İşyeri kabalığının öznel iyi oluş haline etkisi. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(1), 75-87.
- Çetinkaya, F. F., Şimşek, H., & Aytakin, C. (2019). Örgütsel kalite göstergesi olarak çalışan memnuniyeti: Bir ölçek geliştirme çalışması. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29(2), 233-245.
- Çınar, M. (2018). Çalışanların memnuniyetini etkileyen faktörler: Bursa örneği. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 39-62.
- Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek Davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-93.
- Davras, Ö. (2019). Otel işletmelerinde çalışan memnuniyetini belirleyen faktörlerin çalışan memnuniyeti üzerindeki doğrusal ve doğrusal olmayan etkilerinin incelenmesi. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 127-138.
- Demerouti, E., B. Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Demirci, İ., & Şen, A. H. (2017). Kendini bilme ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 6(5), 2710-2728.

- Deniz, M., Erus, S., & Büyükcebeci, A. (2017). Bilinçli farkındalık ile psikolojik iyi oluş ilişkisinde duygusal zekanın aracılık rolü. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 7(47), 17-31.
- Diefendorff , J., & Croyle , M. (2008). Antecedents of Emotional Display Rule Commitment. *Human Performance*, 21(3), 310-332.
- Diefendorff, J., & Gosserand, R. (2003). Understanding the Emotional Labor process:A Control Theory Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945–959.
- Diefendorff, J., Croyle, M., & Gosserand, R. (2005). The Dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Doğan, T. (2013). Beş faktör kişilik özellikleri ve öznel iyi oluş . *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(1), 56-64.
- Doğan, T., & Eryılmaz , A. (2013). İki boyutlu benlik saygısı ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(33), 107-117.
- Duman, N. (2017). Duygusal Emek: Bir literatür değerlendirmesi. *Journal Emü Dergisi*, 1(1), 29-39.
- Dursun, S., Gökçe, A., & Dereli, S. (2020). Performans değerlendirme sisteminden duyulan çalışan memnuniyeti ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık rolü. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 11(2), 484-493.
- Ertürk, A., Keskinlikç Kara, S., & Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş:bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Eryılmaz , A., & Öğülmüş, S. (2010). Ergenlikte öznel iyi oluş ve beş faktörlü kişilik modeli. *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(3), 189-203.
- Frese, M., & Zapf, D. (1994). Action as the core of work psychology: A German approach. *Handbook of Industrial And Organizational Psychology*, 4(2), 271-340.
- Gencer, N. (2018). Öznel İyi Oluş: genel bir bakış. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3), 2621-2638.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A New way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 95-110.
- Grant, A., Christianson , M., & Price, R. (2007). Happiness, health, or relationships? Managerial practices and employee well-being tradeoffs. *Academy of Management Perspectives*, 21(3), 51-63.
- Grant-Vallone, E., Ensher, E., & Donaldson, S. (2001). Effects of perceived discrimination on job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship

- behavior, and grievances. *Human Resource Development Quarterly*, 12(1), 53-72.
- Gross, J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An Integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Güler, M., & Dönmez, A. (2011). İyi olma hali bağlamında uyum düzeyi kuramı ve hedonik döngü. *Türk Psikoloji Yazıları*, 14(27), 38-45.
- Gülova, A., Palamutçuoğlu, B., & Terzi Palamutçuoğlu, A. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: Üniversitede öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Güneş Aydemir, Z. (2018). *Duygusal emeğin iyi olma hali ve iş memnuniyeti üzerine etkisi: Çağrı merkezi çalışanları üzerinde bir uygulama*. Yüksek lisans tezi, Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş*, 167-184.
- Güzel, F., Gök, G. A., & Büyüker İşler, D. (2013). Duygusal Emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3), 107-123.
- Hobfoll, S. (1998). Conservation of resources a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*. Londra: University of California Press.
- Holman, D., Iñigo, D., Totterdell, P., & Alcover, C. (2008). Emotional labour and emotional exhaustion: Motivation and emotion interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 26, 30-47.
- İlhan, T., & Bacanlı, H. (2007). Mizah tarzları, kişilik özellikleri ve öznel iyi oluş: bir model denemesi. *Eğitim Bilimleri ve Uygulama Dergisi*, 11, 35-52.
- İşgör, İ. Y. (2017). Merhametin öznel iyi oluş üzerindeki yordayıcı etkisinin incelenmesi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 16(2), 425-436.
- Işık, C., Işık, Z. & Tırak, L. (2016). Turizm amaçlı konaklama işletmelerinde duygusal emek ile bireysel yenilikçilik ilişkisi: Palandöken örneği. *Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi*, 117-133.
- Jonge, J., Janssen, P., & Bakker, A. (2000). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: A study among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 29(6), 1360-1369.
- Kahveci, A. (2019). *Örgütsel erdemliliğin etik iklim ve psikolojik iyi oluşa etkisi*. Doktora tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı.

- Karakaş, A. (2014). İşletmelerde personeli güçlü kılma yollarından personel güçlendirme. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(11), 79-105.
- Kardaş, F. (2019). Türkiye’de iyi oluş ile ilgili yapılmış araştırmaların sistematik olarak incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 27(4), 1423-1433.
- Kaya, U., & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Keldal, G. (2015). Warwick-Edinburgh mental iyi oluş ölçeği’nin Türkçe formu: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 3(1), 103-115.
- Keleş, H. N. (2017). Anlamlı iş ile psikolojik iyi oluş ilişkisi. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 5(1), 154-167.
- Kocabulut, Ö., & Albayrak, T. (2017). Web sitesi hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28(2), 293-303.
- Koçak, O., & Gürsoy, G. (2018). Duygusal emek ve Tükenmişlik ilişkisi. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 161-181.
- Köse, S., Oral, L. & TÜRESİN, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.
- Okur, S., & Totan, T. (2019). Psikolojik iyi oluşu değerlendiren Bradburn duygulanım dengesi ölçeğinin Türkçede incelenmesi. *Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 1-12.
- Oymak, Y. C. (2017). *Psikolojik iyi oluş ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek lisans tezi, İstanbul: Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özkan, G., & Gürbüz, B. (2019). Bina ortamlarının çalışan refahı ve performansı üzerine etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(70), 616-632.
- Pais, P.-R., & Galinha, I. (2011). Cognitive, affective and contextual predictors of subjective wellbeing. *International Journal of Wellbeing*, 34-53.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and emotion*, 23(2), 125-154.
- Saruhan, Ş., & Özdemirci, A. (2013). *Bilim ,felsefe ve metodoloji*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Şahin, M., Aydın, B., Sarı, S. V., Kaya, S., & Pala, H. (2012). Öznel iyi oluşu açıklamada umut ve yaşamda anlamın rolü. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 20(3), 827-836.
- Şenel, G., & Aydoğan, E. (2019). Etik liderliğin duygusal emek üzerine etkisi:sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 286-309.
- Tankha, G. (2011). Well-being and job satisfaction in young professionals. *New Facets of Positivism*, 252-263.

- Taşlıyan, M. (2007). Turizm ve seyahat sektöründe çalışanların iş tatmini ile müşterilerin memnuniyeti arasındaki ilişki: Kahramanmaraş'ta bir alan çalışması. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*,(1), 185 - 195.
- Telef, B. B., Ergun, E., & Uzman, E. (2013). Öğretmen adaylarında psikolojik iyi oluş ve değerler Arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Journal of Turkish Studies*, 1297-1307.
- Thompson, C., & Prottas, D. (2006). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1), 100-118.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion Regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(1), 55-73.
- Tunç, C. (2019). *İş – aile çatışması ve çalışan iyi oluş hali*. Yüksek lisans tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tunç, C., Akkaş, H. & Bayhan Kaparapınar, P. (2020). Akıllı telefon kullanımı-çalışan iyi oluş hali ilişkisinde iş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *Journal of Organizational Behavior Review*, 2(1), 31-48.
- Turhan, Ö. (2019). Beş faktör kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkisinde depresyonun aracılık rolü. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*,(5), 9-21.
- Tuzgöl-Dost, M. (2005). Öznel iyi oluş ölçeğinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(23), 103-110.
- Türkay , O., Ünal, A., & Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 7(14), 201 - 222.
- Vermaak, C., Ekermans, G., & Nieuwenhuize, C. (2017). Shift Work, emotional labour and psychological well-being of nursing staff. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 22(2), 35-48.
- Voorde, K., Paauwe , J., & Veldhoven, M. (2012). Employee well-being and the HRM-organizational performance relationship: A Review of quantitative studies. *International Journal of Management Reviews*, 14(4), 391-407.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63(3), 193-210.
- Warr, P., & Karina , N. (2018). Wellbeing and work performance." Diener E, Oishi S. Tay L, Editors. *Handbook of Well-Being.[Internet] Salt Lake City,UT: DEF Publishers*.
- Weiss, H., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A Theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work.In B.

- M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), Research in Organizational Behavior: *An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews*, Elsevier Science/JAI Press., 18, 1-17.
- Wharton, A. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of The American Academy of Political And Social Science*, 561(1), 158-176.
- Yalçın, İ. (2015). İyi oluş ve sosyal destek arasındaki ilişkiler: Türkiye'de yapılmış çalışmaların meta analizi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 26(1), 21 - 32.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A Review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.
- Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H., & Zhang, C. (2015). Employee well-being in organizations: theoretical model, scale development, and cross-cultural validation. *Journal of Organizational Behavior*, 36(5), 621-644.