

DUYGUSAL SERMAYENİN DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE POZİTİF DUYGU DURUMUNUN ARACILIK ROLÜ¹

Öğr. Gör. Dr. Gamze AY²

Prof. Dr. Mazlum ÇELİK³

ÖZET

Duygusal sermaye bir kişinin doğuştan itibaren aile çevresinde, okulda, işte, sosyal yaşamda biriktirdiği kişisel, sosyal, profesyonel ve örgütsel gelişimi için yararlı olan kaynaklar olarak açıklanmaktadır. Performans artırmadaki etkisinden dolayı duygular, sermaye olarak değerlendirilmektedir. Bireylerin sosyal ve duygusal yetkinliklerini ifade eden duygusal zekâ temelli duygusal sermaye, insan sermayesindeki gücünü kullanılabilmesi için geliştirilmelidir. Duygular çalışanların iş hayatında iyi performans gösterebilmelerini sağlayabilecek bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Duyguların işin gereği açık bir şekilde diğer kişiler tarafından gözlenecek şekilde düzenlenmesi ve yönetilmesi olarak açıklanan duygusal emek araştırmasının merkezi odağı, bireylerin istenen duygusal gösterileri nasıl elde ettikleridir. Duygusal sermayesi yüksek olan bireylerin kendi duygularını rahatlıkla belirtebilecekleri ve diğer bireylerin anlaşılmasında ve yönlendirilmesinde daha başarılı olabilecekleri düşünülmektedir. Duyguları anlamlandırma ve işin gerektirdiği yönde harekete geçirme yeteneği duygusal sermaye birikimiyle sağlanabilir. Çalışanlar zamanlarının büyük bir bölümünü iş alanlarında geçirmektedir. Gün içerisinde yaşanan duygu durumları iş hayatının bir parçası olmaktadır. Çalışanların hayattan aldıkları doyum ve keyif olarak açıklanan pozitif duygu durumları, performanslarını etkileyebilir. Bu çalışmada, duygusal sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisinde pozitif duygu durumunun aracılık rolünün tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma evrenini Gaziantep ilinde faaliyet gösteren belediyelerde çalışan kişiler oluşturmaktadır. Araştırma verilerini toplamak üzere duygusal sermaye, duygusal emek ve pozitif duygu durumu ölçekleri kullanılmıştır. Veri toplama araçlarının geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Duygusal sermaye alt boyutları ile duygusal emek alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Yapılan regresyon analizine göre; duygusal sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisinde pozitif duygu durumunun aracılık etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Duygusal Sermaye, Duygusal Emek, Pozitif Duygu Durumu.

Jel Kodları: M1, M12, D23

¹ Bu çalışma 20-22 Haziran 2022 tarihleri arasında gerçekleşen 7. Uluslararası EMI Girişimcilik ve Sosyal Bilimler Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur.

² Öğr. Gör. Dr., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, drgamzeay@gmail.com, (ORCID: 0000-0003-1299-8552)

³ Prof. Dr., Hasan Kalyoncu Üniversitesi, mazlum.celik@hku.edu.tr, (ORCID: 0000-0001-5021-3256)

THE MEDIATING ROLE OF POSITIVE MOOD IN THE EFFECT OF EMOTIONAL CAPITAL ON EMOTIONAL LABOR

ABSTRACT

Emotional capital is explained as resources that are useful for personal, social, professional and organizational development that a person has accumulated in his family environment, school, work and social life from birth. Emotions are considered as capital because of their effect on increasing performance. Emotional capital based on emotional intelligence, which expresses the social and emotional competencies of individuals, should be developed in order to use the power in human capital. Emotions are considered as a factor that can enable employees to perform well in business life. The central focus of emotional labor research, which is defined as the regulation and management of emotions in such a way that they are clearly observed by others as required by the job, is how individuals achieve the desired emotional displays. It is thought that individuals with high emotional capital can easily express their own feelings and be more successful in understanding and directing other individuals. The ability to make sense of emotions and activate them in the direction required by the job can be achieved with the accumulation of emotional capital. Employees spend most of their time in the workplace. Emotions experienced during the day become a part of business life. Positive mood, which are described as life satisfaction and enjoyment, can affect the performance of employees. In this study, it was aimed to determine the mediating role of positive mood in the effect of emotional capital on emotional labor. The population of the research consists of people working in municipalities operating in Gaziantep. Emotional Capital, Emotional Labor and Positive Mood scales were used to collect research data. Validity and reliability analyzes of data collection tools were made. The correlation between the variables was examined. Significant relationships were found between emotional capital sub-dimensions and emotional labor sub-dimensions. According to the regression analysis; it has been concluded that positive mood has a mediating effect on the effect of emotional capital on emotional labor.

Keywords: Emotional Capital, Emotional Labor, Positive Mood.

JEL Codes: M1, M12, D23

GİRİŞ

Duygular performans artırmadaki etkisinden dolayı sermaye olarak değerlendirilmektedir. Duygusal sermaye insanların kendilerine, çevrelerine ve organizasyonlarına yönelik hareket etmelerine yardımcı olan kişisel, profesyonel ve kurumsal varlıkları temsil etmektedir (Gendron, 2017: 59). Toplumda değerli kabul edilen, peşinden koşulan, maddi ve simgesel metalar toplamı olarak tanımlanan sermaye kavramı, birey ve alan arasında bir bağ kurar. Birey ve gruplar, toplumsal konumlarını sürdürmek ve alanda yükselmek için toplumsal ve simgesel kaynaklar toplar. Bu toplanan kaynaklar, alanlarda iktidar ilişkisi içinde anlam ve önem kazandığı zaman sermayeye, yani değerli kaynaklar olarak mücadele nesnesine dönüşmektedir (Kaya, 2005: 29).

Bireylerin duygusal sermayelerini nasıl kullanacakları, bunun belli eylemleri nasıl kolaylaştıracağı önemlidir. Bu sebeple, Gendron (2004)'a göre duygusal sermayenin önemli bileşenlerinden biri, onun uygun duygusal yetkinliklerinin öğrenim sürecindeki yönetimidir. Bu da arzu edilmeyen duyguların kontrol edilmesi ve arzu edilenlerin elde edilmesi ile olur. Bu şekilde duygusal sermaye, duygusal zekânın bir bileşeni olarak açıklanmaktadır (Zembylas, 2007: 456).

Ekip üyelerinin duygusal durumunu anlama ihtiyacı, duygusal zekaya verilen önem konusunda liderlik literatüründe artan farkındalıkla paralellik göstermektedir. Ekip yönetimi becerileri, özellikle iletişim, çatışma yönetimi ve idari beceriler, önemli e-lider özellikleri ağırlıklı olarak ön planda olması muhtemeldir (Zaccaro & Bader, 2003). Duygusal zekaya sahip olmak e-işletme liderleri için çok önemlidir. Çünkü duygusal zekaya sahip olan liderler kendini tanıyan, karşısındakilerin ihtiyaçlarına duyarlı olan, duygularını kontrol edebilen liderlerdir. Duygusal zekaya sahip olan e-işletme lideri, insan ilişkilerindeki problemlerin, güvensizliğin, duyguları kontrol edemeden yapılan yanlışların sonuçlarıyla zaman harcamayacaktır (Cooper & Sawaf, 1998; Sosik & Megerian, 1999; Naktiyok, 2006).

Çalışanların bir şirkete ve onun çalışma şekline yönelik toplam iyi niyet duyguları yani duygusal sermayeleri yüksek olan ve daha yüksek performans gösteren organizasyonlarda liderlerin dahili dijital platformlarda çok daha aktif iletişimciler oldukları belirtilmektedir (Cardon vd., 2019). Duygusal sermayesi yüksek olan bireylerin kendi duygularını rahatlıkla belirtebilecekleri ve diğer bireylerin anlaşılmasında ve yönlendirilmesinde yani duygusal emek gösterebilme konusunda daha başarılı olabilecekleri düşünülmektedir. Duyguları anlamlandırma ve işin gerektirdiği yönde harekete geçirme yeteneği duygusal sermaye birikimiyle sağlanabilir. Çalışanlar zamanlarının büyük bir bölümünü iş alanlarında geçirmektedir. Gün içerisinde yaşanan duygu durumları iş hayatının bir parçası olmaktadır. Çalışanların hayattan aldıkları doyum ve keyif olarak açıklanan pozitif duygu durumları performanslarını etkileyebilir. Bu kapsamda araştırmada duygusal sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisinde pozitif duygu durumunun aracılık etkisi araştırılmıştır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Duygusal Emek

Duygusal emek, personelin duygusal performanslarını kapsamaktadır. Duygusal emek kavramı ilk kez Hochschild (1983) tarafından; duyguların iş gereği açık bir şekilde diğer kişiler tarafından yüzsel ve bedensel olarak gözlenecek şekilde düzenlenmesi ve yönetilmesi olarak açıklanmıştır. (Hochschild, 1983; Diefendorff vd., 2005; Basım ve Beğenirbaş, 2012). Hochschild (1983), duygusal emeğin bir ücret karşılığı olarak alınıp satılabildiğini, bu sebeple duygusal emeğin ticari bir değeri olduğunu belirtmiştir. Duygusal emek, işleri yaparken müşterilerle etkileşim gerektiren ve çalışanların örgütsel olarak onaylanmış duyguları sergileme çabasını ifade eder (Wharton (1999: 160). Çalışanların duyguları ile ilgili davranışlarını *yüzeysel rol yapma* ve *derinden rol yapma* olmak üzere iki boyutta ele almıştır. Yüzeysel rol yapmada işgören, duygularını sahteleştirerek, onları gerçekten hissettiği duygulardan farklılaştırarak müşteriye yansıtır. Derinden rol yapmada ise, işgören içsel duygulara odaklanarak kendisinden istenen rolü bir aktör gibi oynamak için çaba harcayarak karşı tarafa duygularını aktarmaya çalışır (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2002). Ashforth ve Humphrey (1993) ise, çalışanların duyguları gerçekten hissedebileceğini ve uygun davranışlar gösterebileceğini düşünerek, Hochschild'in yaklaşımına bir üçüncü boyut olarak *doğal duyguları* eklemiştir. Çalışanın duygularını içinden geldiği

şekilde dışa yansıtmasını ifade etmektedir. Kişilerin gösterimlerinin kuruluşun beklentileri ile örtüşmesini sağlamak için bilinçli bir çaba göstermek gerekebilir (Diefendorff vd., 2005: 340).

1.2. Duygusal Sermaye

Bourdieu'nin içselleştirilmiş eğilimler (habitus), alan ve sermaye kavramları, farklılaşmış toplumların anlaşılmasında ve duygusal şekillenmelerin yaşandığı farklı yolların kavramsallaşmasında önemli bir rol oynamıştır. Grup ve bireyler arasındaki ilişkiler “sermaye” bakış açısıyla değerlendirilmiştir (Zembylas, 2007). Duygusal sermaye, duyguların sosyalleşmesini anlamlandırmada ve farklılıkların yeniden üretilmesinde rol oynar (Cahill, 1999; Reay, 2000). Nowotny (1981) tarafından, duygusal sermaye “bilgi, bağlantılar ve ilişkiler olduğu gibi aynı zamanda duygusal olarak değer kazanmış yetenek ve kaynaklar” olarak değerlendirilmektedir (Cottingham, 2013: 48). Duygusal yetkinlikler sosyal, ekonomik ve kişisel performansı arttırabileceğinden onları kişisel, mesleki ve örgütsel gelişim için yararlı olan bireye özgü bir kaynak kümesi ya da duygusal yetkinlikler olarak tanımlanan duygusal bir sermaye olarak değerlendirilmiştir (Gendron vd., 2016: 64).

1.3. Pozitif Duygu Durumu

Bütün duygular bireyin harekete geçmesini sağlayan dürtülerdir. Kişinin duygusal repertuarındaki duyguların kendine özgü bir rolü bulunmaktadır. Her duygu bedeni birbirinden farklı tepkilere hazırlar. Bireyi eyleme geçiren biyolojik eğilimler, deneyimler ve kültür tarafından şekillendirilmektedir (Goleman, 1998). Duygular zihinsel özellikleri anlatmaları açısından bilişsel; vücut ile ilgili bileşenleri dikkate alındığında biyolojik; duyguların eyleme dönüşmesi açısından davranışsal olarak değerlendirilmektedir (Langelier vd., 2006: 42). Kişiyi gereksinimlerini karşılamak için harekete geçiren enerji ile olumlu duygular ortaya çıkmaktadır. Enerji, gereksinimlerin karşılanmasında etkisi olmayan ya da zararlı etkisi olan unsurlara yöneltilirse olumsuz duygular ortaya çıkmaktadır (Passons, 1975: 183-185). Geçici olan ruh hali duygu durumu olarak açıklanmaktadır (Gardner, 1985). Duygu durumları ile bireyler çevrelerini değerlendirmektedir (Schwarz, 1990); bunun sonucunda insan davranışlarını etkileyebileceğine inanılmaktadır (Kacen, 1994).

1.4. Duygusal Sermaye, Pozitif Duygu Durumu ve Duygusal Emek Arasındaki İlişkiler

Özellikle hizmet sektöründeki meslekler ve çoğu iş güçlü duygularla karakterize edilmiştir. Hochschild'ın 1983 yılında duygusal emek üzerine yayınlamış olduğu “The Managed Heart” ve Daniel Goleman'ın 1995 yılında “Duygusal Zekâ” isimli çalışmasından sonra örgüt araştırmacıları, çalışanların duygusal yaşamları ve örgütlerde duyguların rolü üzerinde durmaya başlamışlardır (Ashkanasy ve Daus, 2002'den aktaran Çoruk, 2012: 69). Duyguların çalışma hayatı ve ilişkileriyle ilgili alanyazın, duygu yönetimini içermektedir (Mikolajczak vd., 2009: 246).

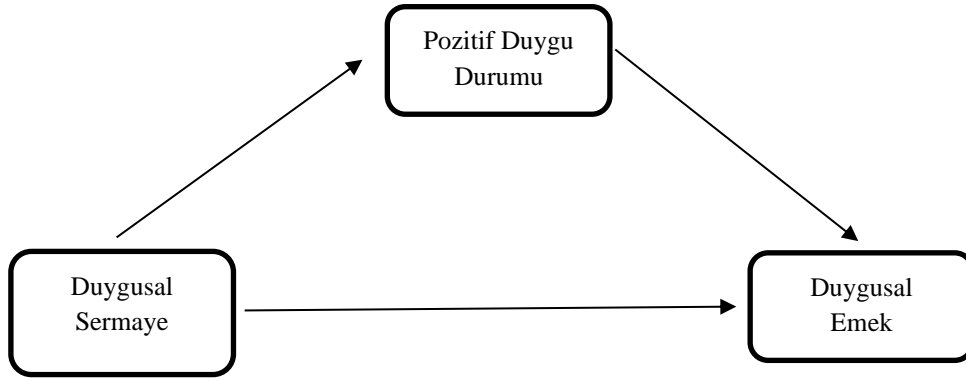
Duygusal sermayenin duygu temelli bilgi ve duygusal yönetim becerilerini yönlendirmesiyle birlikte “sosyal duyguları” tecrübe etme kapasitesini de yönlendirdiği belirtilmektedir (Thoits, 2004). Duygusal sermaye bir bireyin durumlar arası duygusal temelli bilgisi, duygularını yönetme becerisi ve

hissetme kapasitesi olarak açıklanmaktadır (Cottingham (2013: 48). Gelecekte işlerin başarısının bilgi ve duygulara bağlı olacağını savunulmaktadır (Thomson ve Powell, 1999). Başarılı işletmeler entelektüel temel bileşenlerini bütün çalışanlarının katılımlarından yararlanarak yönetmektedir. Çalışanların kalplerini, zihinlerini, duygularını ve bilgilerini alışılmışın dışında hizmet ve performans sergileyebilecek şekilde kullanabilmenin zorluğundan bahsedilmektedir (Strydom, 2004).

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma nicel araştırma yöntemi kullanılarak yapılmıştır. Evreni temsil edebilecek bir örneklem grubu belirlenmiştir. Nicel araştırma deseninde anket yöntemiyle bilimsel ilkelere uygun önceden yapılandırılmış ölçme araçlarıyla veriler toplanmıştır. Ölçeklerden elde edilen veriler sayısal olarak Spss programına aktararak tanımlayıcı ve istatistiki analizler yapılmıştır. Değişkenler arası birlikteliği belirlemek için korelasyon analizi, araştırma hipotezlerinin test edilmesinde ise hiyerarşik regresyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca araştırma modelindeki aracılığın kapsamlı olarak belirlenebilmesi için Sobel testi kullanılmıştır. Araştırma amacı doğrultusunda duygusal sermaye, duygusal emek ve pozitif duygu durumu arasındaki ilişkilerin incelenmesi için oluşturulan araştırma modeli ve hipotezler aşağıda belirtilmiştir:



Şekil 1. Araştırma Modeli

H₁: Duygusal sermayenin duygusal emek üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır.

H₂: Duygusal sermayenin pozitif duygu durumu üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır.

H₃: Pozitif duygu durumunun duygusal emek üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır.

H₄: Duygusal sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisinde pozitif duygu durumunun aracılık etkisi vardır.

2.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Gaziantep ilinde kamu çalışanlarıdır. Evrenin tamamına ulaşmanın zaman ve maliyet açısından zor olduğunda evreni temsil edebilecek bir örneklem seçme yolu tercih edilmiştir. Kolayda örneklem yöntemine göre seçilen örneklem grubundan veri toplanmıştır. 276 belediye çalışanından değerlendirilebilir veriler elde edilmiştir.

2.3. Verilerin Toplanması ve Analizi

Duygusal Sermaye Ölçeği: Newman vd., (2015) tarafından duygusal ve sosyal yeterlilikleri ölçmek amacıyla duygusal zekâ temelli duygusal sermaye ölçeği geliştirilmiş ve “Duygusal Sermaye Raporu” nu yayınlamışlardır. Ay ve Çelik (2022) tarafından Türkçe uyarlama çalışması yapılmış olup geçerlik ve güvenilirliği istatistiksel olarak doğrulanmıştır. Ölçek faktörleri farkındalık, uyumluluk, ilişki yönetimi ve öz yönetim şeklinde isimlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeğin, KMO örneklem yeterlilik değerinin 0,873 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Keşfedici faktör analizi sonucuna göre faktörlerin toplam varyansın %52,7’sini açıkladığı tespit edilmiştir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,866 olarak hesaplanmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği: Diefendorff vd., (2005) tarafından kullanılan duygusal emek ölçeğinin Türkçe uyarlama çalışmasını Basım ve Beğenirbaş (2012) yapmıştır. Kullanılan ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutu içermektedir. Araştırmada kullanılan ölçeğin KMO örneklem yeterlilik değeri 0,872 olarak bulunmuştur. Keşfedici faktör analizine göre faktörlerin toplam varyansın %71,8’ini açıkladığı tespit edilmiştir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,853 olarak hesaplanmıştır.

Pozitif Duygu Durumu Ölçeği: Watson, Clark ve Tellegen (1988)’in kullandığı Pozitif ve Negatif Duygu Ölçeği (PANAS) geçerliği ve güvenilirliği olan bir ölçektir. Türkçe uyarlama çalışması Gençöz (2000) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin pozitif duygu durumu alt boyutu bu araştırmada kullanılmıştır. KMO örneklem yeterlilik değeri 0,885 olarak bulunmuştur. Tek boyutlu yapıya sahip olan ölçeğin toplam varyansın %49,5’ini açıkladığı tespit edilmiştir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,853 olarak tespit edilmiştir.

3. BULGULAR

3.1. Değişkenlere İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Değişkenlerin ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri Tablo 1’de sunulmuştur. Duygusal sermaye bağımsız değişkeni alt boyutlarının puanları ortalama değerler üzerindedir. Çalışanların duygusal sermayeleri yüksektir. Duygusal emek yüzeysel rol yapma alt boyutunun ortalaması düşüktür. Duygusal emek bağımlı değişkenine ait değerler ortalamasının üzerindedir. Çalışanların pozitif duygu durumu ortalamasının da yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 1. Değişkenlere İlişkin Ortalama ve Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler		rt.	.s.										
1.	Farkındalık	,01	83										
2.	İlişki Yönetimi	,66	84	134*									
3.	Öz Yönetim	,32	80	,113	279**								
4.	Uyumlu	,82	78	406**	171**	,029							
5.	DSOR	,80	53	789**	573**	184**	706**						
6.	DE_1(Yüzeysel)	,48	,23	034	,113	,062	073	,003					
7.	DE_2(Derinden)	,81	96	223**	030	,061	375**	285**	281**				
8.	DE_3 (Doğal)	,98	84	181**	096	,058	384**	290**	,064	490**			
9.	DE_OR	,24	76	157**	,048	,084	297**	182**	836**	720**	396**		
10.	Pozitif Duygu (PD)	,09	65	297**	136*	,019	440**	403**	141*	347**	397**	339**	

*p<0,05; **p<0,01

Araştırma kapsamındaki bağımlı, aracı ve bağımsız değişkenler arasında anlamlı düzeyde ilişkiler olmakla birlikte; bazı değişkenler arasında ilişki olmadığı da görülmektedir. Duygusal sermayenin alt boyutları ile duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında anlamlı ilişkiler tespit edilememiştir. Duygusal sermayenin ilişki yönetimi ve öz yönetim alt boyutları ile duygusal emeğin derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilememiştir. Duygusal emeğin genel ortalamasında da bu sonuç aynı şekilde tespit edilmiştir.

3.2. Duygusal Sermayenin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Pozitif Duygu Durumunun Aracılık Etkisinin Analizi

Hipotezlerin test edilmesi için hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Bu analizde, Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen aşamalar temel alınmıştır. Yapılan ilk regresyon analizi sonucuna göre; duygusal sermayenin farkındalık, ilişki yönetimi, öz yönetim ve uyumluluk alt boyutlarının duygusal emeğin yüzeysel rol yapma (DE-1) alt boyutu üzerinde etkisi bulunamamıştır. Dolayısıyla aracılık etkisi de yoktur.

Hipotezlerin analizi için yapılan ikinci regresyon analizinde Duygusal sermayenin alt boyutlarının duygusal emeğin derinden rol yapma (DE-2) alt boyutu üzerindeki etkisinde pozitif duygu durumunun aracılık etkisi incelenmiştir. Tablo 2'deki sonuçlara bakıldığında, hiyerarşik regresyon analizinin birinci aşamasında duygusal sermayenin farkındalık alt boyutunun bağımlı değişken olan duygusal emeğin derinden rol yapma alt boyutu üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisinin olduğu tespit

edilmiştir. İkinci aşamada farkındalık boyutunun aracı değişken olan pozitif duygu durumu üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisinin olduğu görülmüştür. Üçüncü aşamada aracı değişkenin (pozitif duygu durumu) bağımlı değişken (duygusal emeğin derinden rol yapma) üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisinin olduğu bulunmuştur. Son aşamada farkındalık bağımsız değişkeni ile aracılık etkisi araştırılan pozitif duygu durumu birlikte regresyon analizine dahil edildiğinde; farkındalığın derinden rol yapma üzerindeki etkisi devam etmiştir ancak azalma göstermiştir. Bu sonuca göre kısmi aracılık etkisinden söz edilebilir.

Tablo 2. Duygusal Sermayenin Duygusal Emek Derinden Rol Yapma Boyutu Üzerindeki Etkisinde Pozitif Duygu Durumunun Aracılık Etkisi Regresyon Analizi Sonuçları

Adımlar	İstatistikler			p
	β	Düz. R ²	F	
1. Adım Bağımsız Değişkenler:				
Farkındalık	,223	,046	14,294	P<0,01
İlişki Yönetimi	,030	-	,248	P=,619
Öz Yönetim	-	,003	1,029	P= ,311
Uyumluluk	,061	,000	44,792	P<0,01
Bağımlı Değişken: Duygusal Emek Derinden Rol Yapma (DE-2)	,375	,137		
2. Adım Bağımsız Değişkenler: Farkındalık	,297	,085	26,582	P<0,01
İlişki Yönetimi	-	-	-	-
Öz Yönetim	-	-	-	-
Uyumluluk	,440	,191	65,877	P<0,01
Bağımlı Değişken: Pozitif Duygu Durumu(PD)				
3. Adım Bağımsız Değişken 2: PD	,347	,117	37,434	P<0,01
Bağımlı Değişken: DE-2				
4. Adım Bağımsız Değişkenler:				
Farkındalık	,131	,130	21,465	P=,027
İlişki Yönetimi	-	-	-	kısmi
Öz Yönetim	-	-	-	-
Uyumluluk	,276	,175	30,257	-
Bağımsız Değişken 2: PD				P<0,01
Bağımlı Değişken: DE-2				

Farkındalığın duygusal emeğin derinden rol yapma boyutu üzerindeki etkisinde pozitif duygu durumunun aracılık rolüne kanıt sağlamak için Sobel testi yapılmıştır. Sobel testi anlamlılık değeri $p < 0.05$ bulunmuştur ve kısmi aracılık etkisi doğrulanmıştır.

Tablo 3. Sobel Test

Model	Sobel Test		
	Z Değeri	Katsayı (sh)	Anlamlılık
Farkındalık- PD-DE2	3,058	0,038	0,002

Duygusal sermayenin ilişki yönetimi ve öz yönetim alt boyutlarının DE-2 üzerinde anlamlı etkisi tespit edilemediğinden aracılık testi yapılamamıştır. Uyumluluk alt boyutunun DE-2 üzerinde anlamlı yönde etkisi olsa da bu etkide pozitif duygu durumunun aracılık etkisi bulunamamıştır.

Hipotezlerin analizi için yapılan üçüncü regresyon analizinde duygusal sermayenin alt boyutlarının duygusal emeğin doğal duygular (DE-3) alt boyutu üzerindeki etkisinde pozitif duygu durumunun aracılık etkisi incelenmiştir.

Tablo 4'e bakıldığında, hiyerarşik regresyon analizinin birinci aşamasında duygusal sermayenin farkındalık alt boyutunun bağımlı değişken olan duygusal emeğin doğal duygular (DE-3) alt boyutu üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. İkinci aşamada farkındalık boyutunun aracı değişken olan pozitif duygu durumu üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisinin olduğu görülmüştür. Üçüncü aşamada aracı değişkenin (pozitif duygu durumu) bağımlı değişken (duygusal emeğin doğal duygular alt boyutu) üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisinin olduğu bulunmuştur. Son aşamada farkındalık bağımsız değişkeni ile aracılık etkisi araştırılan pozitif duygu durumu birlikte regresyon analizine dahil edildiğinde; farkındalığın derinden rol yapma üzerindeki etkisi tamamen ortadan kalkmıştır. Bu sonuca göre tam aracılık etkisi tespit edilmiştir.

Tablo 4. Duygusal Sermayenin Duygusal Emek Doğal Duygular Boyutu Üzerindeki Etkisinde Pozitif Duygu Durumunun Aracılık Etkisi Regresyon Analizi Sonuçları

Adımlar	İstatistikler			p
	β	Düz. R ²	F	
1. Adım Bağımsız Değişkenler:				
Farkındalık	,181	,029	9,250	P<0,01
İlişki Yönetimi	,096	,006	2,547	P= ,112
Öz Yönetim	-	,000	,924	P= ,337
Uyumluluk	,058	,144	47,401	P<0,01
B.lı D. Doğal Duygular (DE-3)	,384			
2. Adım Bağımsız Değişkenler:				
Farkındalık	,297	,085	26,582	P<0,01
İlişki Yönetimi	-	-	-	-
Öz Yönetim	-	-	-	-

	Uyumluluk Bağımlı Değişken: PD	,440	,191	65,877	P<0,01
3. Adım	Bağımsız Değişken 2: Bağımlı Değişken:	,397	,154	51,203	P<0,01
PD DE-3					
4. Adım	Bağımsız Değişkenler:				
	Farkındalık	,069	,156	26,342	P= ,237
	İlişki Yönetimi	-	-	-	tam
	Öz Yönetim	-	-	-	-
	Uyumluluk	,260	,206	36,681	-
PD	Bağımsız Değişken 2: Bağımlı Değişken:				P<0,01
(DE-3)					

Farkındalığın duygusal emeğin doğal duygular boyutu üzerindeki etkisinde pozitif duygu durumunun aracılık rolüne kanıt sağlamak için Sobel testi yapılmıştır. Sobel testi anlamlılık değeri $p<0.05$ bulunmuştur ve tam aracılık etkisi doğrulanmıştır.

Tablo 5. Sobel Test

Model	Sobel Test		
	Z Değeri	Katsayı (sh)	Anlamlılık
Farkındalık- PD-DE3	2,745	0,032	0,006

Duygusal sermayenin ilişki yönetimi ve öz yönetim alt boyutlarının DE-3 üzerinde anlamlı etkisi tespit edilemediğinden aracılık testi yapılamamıştır. Uyumluluk alt boyutunun DE-3 üzerinde anlamlı yönde etkisi olsa da bu etkide pozitif duygu durumunun aracılık etkisi bulunamamıştır. Araştırma kapsamında test edilen hipotezler yeterli kanıtla desteklenmiştir.

SONUÇ

Duygusal sermayenin farkındalık boyutunun derinden rol yapma ve doğal duygular sergileme üzerinde etkisi olduğu ve bu etkide pozitif duygu durumunun aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Farkındalık boyutu kişilerin duygu, düşünce ve inançlarını açıkça ifade edebilme yeteneğini kapsar. Bu yetkinliğe sahip olan birey başkalarının görüşlerini saygıyla karşılarken rahatlıkla bunları tartışabilmekte ve net mesajlar verebilmektedir (Newman vd. 2015). Bu farkındalığı olan çalışanlar iş durumunun duygusal boyutunu kavrayarak içsel bir istekle derin rol yapma ve doğal duygu sergileme emeğini gösterebilir. Duygusal sermayenin uyumluluk boyutu ile derinden rol yapma ve doğal duygular sergileme üzerine etkisi olduğu tespit edilmiştir. Uyumluluk gücü arttıkça, derinden rol yapma ve doğal duygu gösterme gücü de artacaktır.

Literatürden elde edilen bilgiler araştırma bulguları ile uyumludur. Duygusal sermaye ve duygusal emek arasında anlamlı ilişkiler ortaya konmuştur (Ay ve Çelik, 2022). Çalışanların iş yaşamlarında yaptıkları işe yönelik “derin davranış” sergilemeleri yönünde kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Duygusal zekanın etkin bir şekilde yönetilebilmesi durumunda iş performansında olumlu gelişmeler olacağı ifade edilmiştir (Onay, 2011: 596). Duygusal zekâ derin oyunculuk stratejisi ve doğal olarak hissedilen duyguların ifadesini önemli ölçüde etkilemektedir. Duygusal zekanın, yüzey oyunculukla ilişkisinin önemli olmadığı belirtilmektedir (Yin vd., 2013: 143; Wen vd., 2019: 122). Duygusal durumlar birey, grup ve örgütsel seviyelerde bulunurlar ve insanların kendini tanıyabilme, yüksek performanslı olabilme, ilişkilendirebilme, iş birliği yapabilme ve kolektif bir duygusal zekâ üretebilme kapasitelerini etkilerler. Duygular organizasyonun sosyal ve fiziksel çevresine karşı iş performansını güçlendirebilir. Yok saymak yerine, bir organizasyonun işlemleri ile ilgilenilirken duygusal durumu daima dikkate alınmalıdır (Candea ve Candea, 2010: 186; Ay, 2018).

Araştırma kapsamında örneklem gurubunun genişletilerek çalışmanın tekrarlanması, eğitim kurumlarında duygusal sermayenin geliştirilmesine dönük çalışmalar yapılması, örgütsel alanda yönetsel düzeydekilerin çalışanlarını duygusal açıdan güçlendirebilecek etkinlikler yapması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Ay, G. (2018). Duygusal sermayenin işten ayrılma niyeti ve özdeşleşme üzerine etkisinde psikolojik dayanıklılığın aracılık etkisi. Doktora Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi.

Ay, G. & Çelik, M. (2022). Validity and reliability study of the emotional capital scale. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17(1), 71-91.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173.

Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.

Cahill, S. E. (1999). Emotional capital and professional socialization: The case of mortuary science students (and me). *Social Psychology Quarterly*, 62(2), 101-116.

Candea, D., & Candea, R. (2010). Emotional Capital for Building Sustainable Business Performance. In Proceedings of the 2nd European Conference on Intellectual Capital: ISCTE Lisbon University Institute Lisbon, Portugal: (p.180). Academic Conferences Limited.

Cardon, P. W., Huang, Y., & Power, G. (2019). Leadership communication on internal digital platforms, emotional capital, and corporate performance: The case for leader-centric listening. *International Journal of Business Communication*, 1-27. doi.org/10.1177/2329488419828808.

Cooper, R., & Sawaf, A. (1998). *Executive Eq*. Penguin.

Cottingham, M. D. (2013). Men who care: How organizations and individuals negotiate masculinity, emotional capital, and emotion practice in nursing. Unpublished Doctoral dissertation, University of Akron.

Çoruk. A. (2012). Yönetim süreçleri açısından yöneticilerin duygu yönetimi davranışları. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.

Gardner, M. P. (1985). Mood states and consumer behavior: A critical review. *Journal of Consumer research*, 12(3), 281-300.

Gençöz, T. (2000). Positive and Negative Affect Schedule: A study of validity and reliability. *Türk Psikoloji Dergisi*, 15(46), 19-28.

Gendron, B. (2002). Management, compétences et qualité en éducation: innovations pédagogiques en formation professionnelle, le cas des baccalauréats professionnels en France. International Conference, ADMEE, University of Lausanne, September, Switzerland.

Gendron, B. (2004). Why emotional capital matters in education and in labour? Toward an optimal exploitation of human capital and knowledge management, in *Les Cahiers de la Maison des Sciences Economiques, serie rouge*, 113, Paris: Université Pantheon-Sorbonne, 1-37. 35 p. <http://econpapers.repec.org/paper/msewpsorb/r04113.htm>

Gendron, B., Kouremenou, E. S., & Rusu, C. (2016). Emotional capital development, positive psychology and mindful teaching: Which Links? *International Journal Of Emotional Education*, 8(1), 63-74.

Gendron, B. (2017). Emotional capital: The set of emotional competencies as professional and vocational skills in emotional works and jobs. *Revista Española de Educación Comparada*, (29), 44-61.

Gendron, B., Kouremenou, E. S. and Rusu, C. (2016). Emotional capital development, positive psychology and mindful teaching: Which Links? *International Journal Of Emotional Education*, 8(1), 63-74.

Goleman, D. (1998). Emotional intelligence. Why it can matter more than IQ. *Learning*, 24(6), 49-50.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
International Labour Organization (2001). Executive summary: The role of trade unions in promoting gender equality and protecting vulnerable workers: First report of the ILO-ICFTU survey. Retrieved March, 31, 2006.

Kacen, J. J. (1994). *Moods and motivations: An investigation of negative moods, consumer behaviors, and the process of mood-management*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. USA: University of Illinois at Urbana-Champaign.

Kaya, A. (2005). *Din sosyolojisi bağlamında Fransız sosyolog Pierre Bourdieu-klasik sosyoloji ilişkisi*. Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Genel Sosyoloji ve Metodoloji Ana Bilim Dalı. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Langelier, C. A., Bilgin, M. ve Çecen, R. (2006). *Duygu yönetimi: Beceri çalışma kitabı*. Pegem A Yayıncılık.

Mikolajczak, M., Tran, V., Brotheridge, C. M., & Gross, J. J. (2009). Chapter 11 Using an emotion regulation framework to predict the outcomes of emotional labor. *Research on Emotion in Organizations*, 5, 245-273.

Naktiyok, A. (2006). E-liderlik: E-liderlik özelliklerinin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(1), 19-40.

Newman, M., Purse, J., Smith, K., & Broderick, J. (2015). Assessing emotional intelligence in leaders and organisations: Reliability and validity of the emotional capital report (ECR). *The Australasian Journal of Organisational Psychology*, 8, 1-15.

Nowotny, H. (1981). Women in public life in Austria. *Access To Power: Cross-National Studies of Women and Elites*, 147-156.

Onay, M. (2011). Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeginin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 587-600.

Passons, W. R. (1975). *Gestalt approaches in counseling*. Holt Rinehart and Winston.

Reay, D. (2000). A Useful Extension of Bourdieu's Conceptual Framework? Emotional capital as a way of understanding mothers' involvement in their children's education? *The Sociological Review*, 48(4), 568-585.

Schwarz, N. (1990). Feelings as information: Informational and motivational functions of affective states. In E. T. Higgins & R. M. Sorrentino (Eds.), *Handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior Vol. 2* içinde (p. 527–561), The Guilford Press.

Sosik, J. J., & Megerian, L. E. (1999). Understanding leader emotional intelligence and performance: The role of self-other agreement on transformational leadership perceptions. *Group & Organization Management*, 24(3), 367-390.

Strydom, L. (2004). Internal marketing in a service organization. Unpublished doctoral dissertation, University of Johannesburg.

Thoits, P. A. (2004). Emotion norms, emotion work, and social order. *Feelings and emotions: The Amsterdam symposium içinde* (ss. 359–378). New York: Cambridge University Press.

Thomson, K., & Powell, L. (1999). Emotional capital: Putting soft issues on the boardroom agenda. *Journal of Communication Management*, 3(4), 401-408.

Wen, J., Huang, S. S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130.

Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063.

Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 158-176.

Yin, H. B., Lee, J. C. K., & Zhang, Z. H. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 35, 137-145.

Zaccaro, S. J., & Bader, P. (2003). E-Leadership and the Challenges of Leading E-Teams: Minimizing the bad and maximizing the good. *Organizational Dynamics*, 31(4), 377-387.

Zembylas, M. (2007). Emotional capital and education: Theoretical insights from Bourdieu. *British journal of educational studies*, 55(4), 443-463.