



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş:12.11.2021 ✓Accepted/Kabul:28.12.2021

DOI:10.30794/pausbed.1022606

Araştırma Makalesi/ Research Article

Çakan, S. (2022). "Duygusal Emek ile Mesleki Yetkinlik Algısı İlişkisinde İş Arama Davranışının Düzenleyici Rolü", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 49, Denizli, ss.449-462.

DUYGUSAL EMEK İLE MESLEKİ YETKİNLİK ALGISI İLİŞKİSİNDE İŞ ARAMA DAVRANIŞININ DÜZENLEYİCİ ROLÜ

Serdar ÇAKAN*

Öz

Bu çalışmada amaç, üç farklı değişken olarak kabul edilen; duygusal emek, mesleki yetkinlik algısı ve iş arama davranışı kavramları arasındaki ilişkiyi incelemek ve bu ilişki ağı içinde iş arama davranışının rolünü belirleyebilmektir. Nicel bir çalışma olarak tasarlanan bu çalışmada 207 katılımcıdan toplanan veriler SPSS 22 programı ile analiz edilmiştir. En son değişkenler arası ilişkiler için Pearson korelasyon ve Process V4.0 by f. Hayes analizleri yapılmıştır. Sonuç olarak; duygusal emek ile mesleki yeterlilik algısı arasında pozitif yönde ve orta düzeyde bir ilişkinin varlığı ve iş arama davranışının, duygusal emek ve mesleki yetkinlik algısı ilişkisinde düzenleyici bir rol üstlendiği tespit edilmiştir. Bu araştırma ile iş dünyasına ve literatüre katkı sağlanabileceği ve araştırmanın sonuçları itibarıyla bilimsel bir yargıya ulaşılabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: *Duygusal emek, Mesleki yetkinlik algısı, İş arama davranışı.*

Jel kodları: M21, O15, J44.

THE REGULATORY ROLE OF JOB SEEKING BEHAVIOR IN THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND PERCEPTION OF PROFESSIONAL COMPETENCE

Abstract

The aim of this study is to examine the relationship between the concepts of emotional labor, professional competence perception and job seeking behavior, which are accepted as three different variables, and to try to determine the role of job seeking behavior in this network of relationships. In this quantitative research, the answers collected from a total of 207 participants were analyzed with the SPSS 22 program. Pearson correlation and Process V4.0 by f. Hayes analyzes were performed. As a result, it has been determined that there is a positive and moderate relationship between emotional labor and perception of professional competence, and it assumes a moderator role in the relationship between job seeking behavior, emotional labor and perception of professional competence. It is thought that this study will contribute to both the literature and the business world.

Keywords: *Emotional labor, Perception of professional competence, Job seeking behavior*

JEL Codes: M21, O15, J44.

*Dr. Öğr. Üyesi, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu Meslek Yüksekokulu, BOLU.
e-posta: drserdarcakan@gmail.com (<https://orcid.org/0000-0001-7444-9079>).

GİRİŞ

Bu çalışmada, duygusal emek ile mesleki yetkinlik algısı arasındaki ilişkide iş arama davranışının rolünün tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu araştırma ile kendilerine yeni bir iş arayanların, iş arama sürecinde mesleki yetkinlik algılarından nasıl faydalandıkları ve sahip oldukları duygusal emeğin süreçlerini nasıl etkilediği hakkında ampirik bulgulara ulaşmak hedeflenmektedir. Bireyler gelir elde etmek, çalışmaktan, üretmekten haz duymak ve toplum içinde saygıdeğer bir statüye sahip olmak gibi nedenlerle kendilerine ait boş zamanlarını bir işverene ücret karşılığı kiraya vermektedirler. Bireyler arz ettikleri emeğin değerini eğitimlerine, mesleki yetkinliklerine, ihtiyaçlarını temin etmekteki kısıtlarına veya boş zamanlarında yapabilecekleri diğer alternatif faaliyetlerine göre belirleme eğilimindedirler. Bu işlem, emek piyasaları içinde gelişen ekonomik koşullara bağlı olduğu için ülkenin ve toplumun sosyoekonomik durumu ile de ilişkilidir. Bunun dışında bireyin örgüt ile bağı, ilişkisi, örgütün kendinden beklentileri, örgütün kendisini zorladığı alanlar veya birey-örgüt ilişkisinin genel dinamikleri bireyde oluşacak iş arama davranışlarında etkili olmaktadır. Konuyu bu açıdan ele alırsak; duygusal emek, örgütün işgörene çizdiği bir roller manzumesidir. Bireyin bu role uyum sağlaması, örgütsel bağlılık göstermesine ve örgütsel vatandaşlık sergilemesine katkı yapacağı aşıkardır ancak bu rolün benimsenememesi gibi durumlarda bireyin işine devam etmesi, kendi iç dünyasında karmaşıklıklara yol açabilmektedir. Dolayısıyla o bireyde başka bir işin kendisi için daha uygun olacağı fikri yeşerecek ve bireyin o işte çalışmak yerine başka arayışlara doğru yönelimi artacaktır. Özellikle mesleki yetkinlik algısı pozitif ve yüksek olan bireylerin, öz saygının da etkisiyle bir süre sonunda örgütteki varlıklarını sorgulaması beklenebilir. Bu çalışmada mesleki yetkinlik algısı ile duygusal emek ilişkisinin birlikte iş arama davranışlarına ne şekilde etki yapabileceğine dair geliştirilen hipotezler test edilmektedir. Başka bir ifadeyle şöyle bir soru sorulabilir: *“Mesleki yetkinliklerin ve duygusal emeğin, bireyi alternatif başka işlere doğru yönlendirmesi olası mıdır?”* Bu araştırma ile iş dünyasına ve literatüre katkı sağlanabileceği ve araştırmanın sonuçları itibarıyla bilimsel bir yargıya ulaşılabileceği düşünülmektedir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE LİTERATÜR

Bu araştırma ile duygusal emek, mesleki yetkinlik algısı ve iş arama davranışı kavramları arasındaki ilişkinin/ ilişkilerinin tespit edilmesi amaçlandığından öncelikle söz konusu kavramların açıklanmasında ve literatürün incelenmesinde fayda görülmektedir.

1.1. Duygusal Emek

Duygusal emek, genel olarak örgütlerin ve dolayısıyla çalışanlarının, müşterilerine karşı nasıl davranılması gerektiğini belirlemesi ve bu davranışları standart hale getirmesi (Hochschild, 1983) anlamına gelen bir tür izlenim yönetimidir (Yürür ve Ünlü, 2011:2). Daha basit bir ifadeyle; duygusal emek, çalışanların örgüt tarafından belirlenen duyguları içselleştirmesi (Robins, 2005) ve bu duyguları ilgili kişilere (müşteri, tedarikçi ya da toplumu diğer kesimleri) göstermesidir (Morris ve Feldman, 1996:990). Dolayısıyla duygusal emek kavramı işgücünün bilgi ve beden gücüne ilave olarak duygularını da eklemesi ve pratik iş hayatı içinde kullanmasıdır (Savaş, 2012). Duygusal emek, kişiye özgü kabul edilen bir kavramdan ziyade genelde davranışlarla ilgilidir (Seçer, 2004:817) ve çalışanların gerçek duygularını bastırması ve örgütün belirlediği şekilde davranmasıdır. Örneğin, havayolu hosteslerinin işlerini yaparken gösterdikleri davranışlar ile hapisane gardiyanlarının iş yaparken sergiledikleri tavır ve davranışlar aynı olmamaktadır (Basım ve Begenirbaş, 2012:80). Müşteri ile direkt ilişki içinde olan çalışanların, yerine göre hizmetkar yerine göre otoriter davranışlar sergilemesi işe ve işin niteliklerine göre şekillenmektedir. Bu durum çalışanlar üzerinde baskılar oluşturmaktadır. Duygusal emek kavramı, özellikle sağlık (Oral ve Köse, 2011:468), turizm (Wong ve Wang, 2009:250) ve eğitim (Chong, 2014) sektörlerinde iş performansına etkisi bakımından önemli bir faktördür. Bunun yanında duygusal emeğin bireyin özsaygısına destek olması da önemlidir. Empati, memnuniyet ve dürüstlük gibi kavramlarla ilişkilendirilen (Baumeister vd., 2003:35) özsaygının örgütün çalışandan beklediği duygusal emek profili ile uyumsuzluk göstermesi, bireyin örgütten ayrılmasına sebep olabilmektedir. Çünkü birey için özsaygı, yetkinlikleri ile ilişkilidir ve mesleki başarı için önemli bir gereksinimdir (Mruk, 2013:157-158). Ancak duygusal emek kavramında var olan samimiyetin derecesinin incelenmesi gerekmektedir. Çünkü duygusal emeğin, “yüzeysel rol yapma”, “derinden rol yapma” (Hochschild, 1983) ve “doğal duygular” (Ashforth ve Humphrey, 1993) gibi farklı boyutları bulunmaktadır. Yüzeysel rol yapma; duyguların sahteleştirilerek yansıtılması ve gerçek duyguların saklanması, derinden rol yapma; çalışanın

müşteriler ile empati kurması fakat yine de bir aktör edasına takınması anlamına gelmektedir (Grandey, 2003). Önceki iki boyuta göre daha olumlu bir anlam ifade eden doğal duygular boyutu ise, sergilenen davranışların zorunluluklardan arınmış duygularla sergilenmesidir.

1.2. Mesleki Yetkinlik Algısı

Mesleki yetkinlik algısı, çalışanlar açısından yapılmakta olan işin, yüksek performans ile başarılması için gerekli eylemleri yapabilme, organize edebilme ve gerektiğinde tekrarlayabilme inancı (Bandura, 1986; Sharpley ve Ridgway, 1993:74) olarak tarif edilmektedir. İşgörenlerin işin niteliklerine bağlı olarak değişmesine rağmen genelde iletişim, sosyal, fen, matematik veya diğer mesleki yeteneklerini geliştirmiş (Gündüz ve Çelikkaleli, 2009:123) ve işe bağlı eylemlerde kullanılabilir hale getirilmesidir. Bireylerin sahip olduğu mesleki yetkinlik algısı, işyerinden doğan problemlerin tespit edilmesinde önemli bir araç olarak kullanılabilir (McClelland, 1973:324). Çünkü yetkinlik kavramı, ölçülebilir (Marrelli, 1998:9) ve iş ile uyumu birlikte değerlendirilebilir. Mesleki yetkinlik, zaman içinde gelişen bir olgu olmasından (Altuntuğ, 2009:447) dolayı işletme için rekabet üstünlüğüne imkân veren bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Mesleki yetkinliklerin gelişmesi, karar verme süreçlerini olumlu yönde etkilemekte (Nijveldt vd., 2005:89) ve performans artışına sebep olmaktadır (Le Deist ve Winterton, 2005:30). Mesleki yetkinlik kişiseldir ve gelişmesi bireyin çabasına bağlıdır ancak bu çaba bireyin duygularına bağlı şekilde ortaya çıkan bir irade ile ilişkilendirilebilir. Bireyler, çalışma hayatına ilişkin kararlarını her ne kadar kişisel kariyerlerini ön plana alarak verseler de bir işletme için çalışanlarının performansları, örgütsel başarının gerçekleştirilmesinde önemli ölçüde etkilidir (Kale, 2015:107). Mesleki yetkinlik bilgi sahibi olmanın ötesinde yüksek düzeyde iş yapma isteği ve enerji sahibi olmakla da ilişkilendirilmektedir (Kurucuoğlu, 2010:4). Bu açıdan bakıldığında duygusal emek ile bir meslekte yetkin olmak arasında bir ilişkinin varlığının araştırılması önemli olarak değerlendirilmektedir.

1.3. İş Arama Davranışı

İş arama davranışı, iş arama faaliyetinde bulunmak ancak bunu yaparken çaba ve zaman harcıyarak bir yetenek ortaya koymak (Hooft vd., 2005:133) anlamına gelmektedir. Bu kavram, genel olarak İş Arama Teorisi (Stigler, 1961) ile ilişkilidir ve mikro ekonomik koşullar içinde oluşan işlem maliyeti üzerinden açıklanmaktadır. İş arama, birey açısından boş zamanı üzerindeki değer algısına bağlı olarak bir işi yapmak ile yapmamak arasındaki kararıyla şekillenen bir iş ilişkisindeki tutarsızlıklar veya memnuniyetsizlikler nedeniyle yeni bir alternatifte yönelmesi anlamına gelmektedir. Çünkü birey iktisadi olarak düşünmeli ve kendisine en yüksek faydayı sağlayacak işte çalışmalıdır (Smith, 1999:6). En yüksek ücrete atıf yapan bu görüş, standart iş arama çerçevesini belirlemektedir (Bloemen, 2003:247). Ancak çalışma hayatı koşulları pek çok farklı dinamikleri içermekte ve bireylerin iş arama davranışlarını ekonomik veya ekonomik olmayan farklı etkilerle şekillendirmektedir. Bir işte çalışmak bir tercihtir. Alternatiflerden birini seçmiş olmak anlamına gelmektedir. Bu açıdan bakıldığında bir işte çalışmak başka alternatifleri seçmemek anlamına geldiğinden, fırsat maliyetleri içermektedir (Hinnosaar, 2003). Birey iş arama faaliyetleri için optimal arama stratejisi kullanır (Addison, Centeno ve Portugsl, 2005). Bunun anlamı, çalışmaya değer, kabul edilebilecek en düşük ücretin (rezervasyon ücreti) üzerinde bir ücreti bulana kadar iş aramaya devam etmesidir (Zaretshy ve Coughlin, 1995:57). Rezervasyon ücreti, iş alternatiflerinin yoğunluğuna ve işverenlerden gelen tekliflerin çokluğuna göre değişmektedir. Bu nedenle iş arama faaliyeti, resmi ve gayri resmi iletişim kanalları üzerinden yapılmakta ve uygun işveren ile buluşulabilecek bir zemine ihtiyaç duymaktadır. Bireyi çalışmaya sevk eden faktörler; gelir ihtiyacı, çalışmakla elde edilen manevi haz ve toplum içinde gerek duyulan statüdür (Erer, 2011).

1.4. Literatür

Duygusal emek üzerine yapılan çalışmalar, örgütün çizdiği perspektiften hareket ederek belli bir duyguyu taşımak ve davranışları bu duyguya göre göstermek üzerinedir (Morris ve Feldman, 1996; Seçer, 2004; Robins, 2005; Oral ve Köse, 2011; Savaş, 2012). Mesleki Yetkinlik algısı ile ilgili çalışmalar ise, genelde eğitim (Ashton ve Webb, 1986; Coladarci, 1992; Enochs, Scharmann ve Riggs, 1995; Rich, Lev ve Fisher, 1996; Çapri ve Çelikkaleli, 2008) ya da psikoloji (Constantine, 2000; Schlossberg, Morris ve Lieberman, 2001; Al-Darmaki, 2003) ile ilgilidir. Ülkemizde de benzer çalışmalar (Yiyit, 2001; Özgün, 2007) yapılmaktadır. İş arama davranışı üzerine yapılan araştırmalar, genelde boş zaman teorisi ve iş arama teorisi gibi iktisadi temelli araştırmalara bağlı olarak yapılmıştır

(Stinger, 1961; Smith, 1999; Hannosaar, 2003; Addison vd., 2005). Önceki çalışmalarda emek piyasaları içinde emeğin nasıl arz ve talep edildiği üzerinden açıklamalar getirilmiştir (Kesici, 2010; Öcal ve Altıntaş, 2018). Çok az araştırmada ise yetenek ve eğitim gibi bireyin kendi özellikleri üzerine değinilmiştir (Yumurtacı, 2014; Ataşöten ve Yalçın, 2020). Son dönemde yapılan çalışmalar, duygusal emeğin örgütte var olan kötü muamelelere bağlı nasıl geliştiği (Eisenberger vd., 2019; Caesens vd., 2019) üzerinedir ve örgütsel insanlıktan çıkarma (*organizational dehumanization*) gibi tanımlarla ilişkilendirilen araştırmalar yapılmaktadır (Nyugen ve Stinglhamber, 2020). Başka bir ifade ile yeni dönem çalışmalar, duygusal emek konusunda çalışanların örgüt içinden ve dışından gördüğü muamelelerin kalitesine odaklanmaktadır (Grandey ve Gabriel, 2015; Al-Hawari vd., 2020).

Yukarıda kavramsal çerçeve içinde açıklanan duygusal emek, mesleki yetkinlik algısı ve iş arama davranışı arasındaki ilişkilere bir açıklık getirebilmek için araştırmanın hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur.

H1: Duygusal emek ile mesleki yetkinlik algısı üzerinde doğrudan bir ilişki vardır.

H2: Duygusal emek ile mesleki yetkinlik algısı ilişkisinde iş arama davranışının düzenleyici rolü vardır.

2. ARAŞTIRMANIN METODU

Bu çalışma nicel araştırma teknikleri ile gerçekleştirilmiştir. Veriler, teknolojik imkanlardan maksimum şekilde faydalanılarak çevrim içi platformlardan sağlanmıştır. Çalışmada kartopu örnekleme yöntemi uygulanmış olup, araştırmanın verileri ankete gönüllü olarak katılan bireylerden elde edilmiştir. Çalışmadan elde edilen veriler, SPSS 22.0 paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Araştırmanın literatür bölümü, iş arama davranışı, mesleki yeterlilik algısı ve duygusal emek kavramlarının çalışanlar üzerindeki etkisi kapsamında incelenmiştir. Araştırmanın sonuç bölümünde elde edilen bulgulara ilişkin olarak ele alınan değişkenler arasındaki neden – sonuç ilişkisi ve düzenleyici roller incelenmiştir. Çalışmaya başlamadan önce Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Etik Kurulundan gerekli etik kurul raporu alınmıştır.

2.1. Örneklem

Çalışmanın evreni, son derece dinamik olduğundan dolayı tam olarak belirlenememektedir. Sosyal bilimler araştırmaları için örneklem büyüklüğünü belirlemek kolay değildir. Literatürde uygun bir analiz için 300 örnekleme gerekli gören araştırmacılar (Tabachnick, Fidell ve Ullman, 2007:488) olduğu gibi 100 örneklemin yeterli olduğunu (Hair vd., 1998:210) savunanlar da vardır. Bu çalışma için alan yazın incelemesi sonunda sosyal bilimler araştırmaları için 200 örneklemin (Sürücü, Şeşen ve Maşlakçı, 2021) yeterli olacağı görüşü benimsenmiştir. Veriler, anonim olacak şekilde online ve yüz yüze anket tekniğiyle toplanmıştır. Örneklem sınırı, iş arayanlar (çalışmayanlar) ve mevcutta çalışanlar olarak tanımlanmıştır. Araştırma sırasında kartopu tekniği ile en az 200 katılımcıya ulaşılması hedeflenmiş toplamda 207 cevaba ulaşılmıştır. Tüm analizler 207 katılımcının verdiği cevaplar üzerinden gerçekleştirilmiştir.

2.2. Ölçekler

Araştırmada bağımlı değişken olarak belirlenen duygusal emek için Prof. Dr. H. Nejat Basım'ın Duygusal Emek Ölçeği (13 soru), bağımsız değişken olarak kabul edilen mesleki yetkinlik algısı için Doç. Dr. Hilal Kazu ve Dr. Demet Demiralp'in birlikte geliştirdiği Kişisel Mesleki Yetkinlik Algısı Ölçeği (18 soru) kullanılmıştır. Düzenleyici değişken olarak tespit edilen iş arama davranışı için Prof. Dr. Gökçe Başbuğ'un geliştirdiği İş Arama Davranışı Ölçeği (12 soru) kullanılmıştır. Ölçeklerin yerel kaynaklardan seçilmesinin sebebi, Türkiye'ye özgü iş ve eğitim sistemleri ile örgütsel kültüre dair gerçeklerle uyumun daha kolay sağlanabileceği düşüncesidir. Ölçeklerin kullanım izinleri, ölçek sahipleriyle e-posta üzerinden kurulan iletişim sayesinde 24-27 Eylül 2021 tarihleri arasında yazılı olarak alınmıştır. Verilerde bütünlük olması amacıyla hazırlanan anket formunda, 5'li Likert tekniği tercih edilmiştir.

2.3. Veri Analizi

Veriler SPSS 22.0 programı ile analiz edilmiştir. Geçerlilik ve tutarlılık testleri için Cronbach Alfa, istatistiksel anlamlılık testleri için Independent Sample, One Way Anova ve Bonferroni testleri ve ayrıca değişkenler arası ilişkileri test etmek için Pearson korelasyon ve Process V4.0 by f. Hayes analizleri yapılmıştır.

3. BULGULAR

Katılımcıların sorulara verdikleri cevaplardan hareketle demografik özelliklerine Tablo 1’de yer verilmektedir.

Tablo 1: Çalışmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özelliklerinin Frekans Dağılımı

		N	%
Yaş	18-20 Yaş	16	7,80%
	21-30 Yaş	42	20,40%
	31-40 Yaş	59	28,60%
	41-50 Yaş	67	32,50%
	51-60 Yaş	17	8,30%
	61 ve Üstü Yaş	5	2,40%
Medeni Durum	Bekar	84	40,80%
	Evli	122	59,20%
Cinsiyet	Erkek	111	53,90%
	Kadın	95	46,10%
Öğrenim Durumu	İlköğretim	4	1,90%
	Ortaöğretim	5	2,40%
	Lise	26	12,60%
	Lisans	115	55,80%
	Lisansüstü	56	27,20%
Aktif Çalışma durumu	Çalışıyorum	141	68,40%
	Çalışmıyorum	65	31,60%
Son İş Yeri Hizmet Süresi	1 Yıdan Az	43	20,90%
	1-3 Yıl	46	22,30%
	4-6 Yıl	25	12,10%
	7-10 Yıl	24	11,70%
	11-15 Yıl	22	10,70%
	16 Yıl ve Üzeri	46	22,30%
Aylık Gelir	2.500 TL’den Az	43	20,90%
	2.501 TL-4.000 TL	30	14,60%
	4.001 TL-7.000 TL	49	23,80%
	7.001 TL-10.000 TL	40	19,40%
	10.001 TL ve Üstü	44	21,40%

Katılımcıların %59,2’si evli, %40,8’i bekarıdır. Katılımcıların cinsiyet dağılımı; %53,9’u erkek, %46,1’i kadın şeklindedir. Araştırmada, yaş aralığı 18-20 olan 16 kişi, 21-30 olan 42 kişi, 31-40 olan 59 kişi, 41-50 olan 67 kişi, 51-60 arası 17 kişi ve 60 yaş üstü 5 kişi vardır. Ayrıca katılımcılar arasında öğrenim durumu ilköğretim olan 4 kişi, ortaöğretim olan 5 kişi, lise olan 26 kişi, lisans olan 115 kişi ve lisansüstü olan 56 kişi vardır. Çalışan kişi sayısı 141 (%68,4), çalışmayan kişi sayısı ise 65’tir (%31,6). Katılımcıları gelirlerine göre analiz ettiğimizde; aylık geliri 2.500 TL’den az olan 43 kişi, 2.501-4.000 TL arası olan 30 kişi, 4.001-7.000 TL arası olan 49 kişi, 7.001-10.000 TL arası olan 40 kişi ve 10.001 TL ve üstü olan 44 kişi vardır. Son çalıştığı yerdeki hizmet süresi 1 yıldan az olanların oranı %20,9, 1-3 yıl arasında olanlar %22,3, 4-6 yıl arasında olanlar %12,1, 7-10 yıl arası olan %11,7, 11-15 yıl arası olanlar %10,7 ve 16 yıl ve üzeri olanların oranı %22,3’tür.

3.1. Güvenilirlik Testleri

Elde edilen verilere göre yapılan güvenilirlik analizi sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 2: Değişkenlerin Güvenilirlik Analizi

Değişkenler	Cronbach's Alpha Değeri	Değişken Adedi
İş Arama Davranışı	0,931*	12
Mesleki Yetkinlik Algısı	0,929*	18
Duygusal Emek	0,854*	13
*$\alpha > 0.7$ Reliability Analysis (Alpha)		

Çalışmadaki değişkenlerin güvenilirlik analizi sonucunda alpha değerleri 0.7'nin üstünde çıkmıştır ve anket soruları istatistiki olarak güvenilir kabul edilir.

3.2. Verilerin İstatistiksel Anlamlılık Testleri

Elde edilen verilere göre istatistiksel anlamlılık testleri Tablo 3, 4, 5, 6, 7, 8 ve 9'da gösterilmiştir.

Tablo 3: Tüm Değişkenlerin Cinsiyete Göre Analizi

	Cinsiyet	N	Ort.	Std. Sapma	P
İş Arama Davranışı	Erkek	111	25,5856	13,22839	0,765
	Kadın	94	26,1383	13,08664	
Mesleki Yetkinlik Algısı	Erkek	111	77,3333	10,82366	0,356
	Kadın	95	75,9053	11,27893	
Duygusal Emek	Erkek	111	38,5766	10,06754	0,828
	Kadın	95	38,8842	10,16655	
*$P < 0.05$ Independent Samples Test					

Tüm değişkenlerin puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği ($p > 0,05$) tespit edilmiştir. Bu durumda katılımcıların cinsiyete göre homojenitesi sağlanmıştır.

Tablo 4: Tüm Değişkenlerin Medeni Durumuna Göre Analizi

	Medeni Durum	N	Ort.	Std. Sapma	P
İş Arama Davranışı	Bekar	84	28,881	14,15015	0,055
	Evli	121	23,7273	11,99166	
Mesleki Yetkinlik Algısı	Bekar	84	76,9881	10,92747	0,736
	Evli	122	76,459	11,14306	
Duygusal Emek	Bekar	84	40,0357	10,62555	0,127
	Evli	122	37,8115	9,64351	
*$P < 0.05$ Independent Samples Test					

Tüm değişkenlerin puanlarının medeni durumlara göre anlamlı farklılık göstermediği ($p > 0,05$) tespit edilmiştir. Bu durumda katılımcıların medeni duruma göre homojenitesi sağlanmıştır.

Tablo 5: Tüm Değişkenlerin Aktif Çalışma Durumuna Göre Analizi

	Aktif Çalışma Durumu	N	Ort.	Std. Sapma	P
İş Arama Davranışı	Çalışıyorum	140	22,9214	11,45028	0,001*
	Çalışmıyorum	65	32,1231	14,36631	
Mesleki Yetkinlik Algısı	Çalışıyorum	141	77,5957	10,61601	0,048*
	Çalışmıyorum	65	74,6769	11,72085	
Duygusal Emek	Çalışıyorum	141	37,7305	9,63022	0,038*
	Çalışmıyorum	65	40,8615	10,78899	

***P<0.05 Independent Samples Test**

Tüm değişkenlerin puanlarının aktif çalışma durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği ($p<0,05$) tespit edilmiştir. Çalışma durumuna göre tüm faktörlerin anlamlı farklılık göstermesi, sorular için beklenen bir durumdur.

Tablo 6: Tüm Değişkenlerin Yaş Gruplarına Göre Analizi

		N	Ort.	Std. Sapma	P
İş Arama Davranışı	18-20 Yaş	16	30,625	15,08145	0,001*
	21-30 Yaş	42	32,8571	13,99054	
	31-40 Yaş	59	24,7288	12,68563	
	41-50 Yaş	66	23,7424	12,0758	
	51-60 Yaş	17	18,4118	6,45231	
	61 ve Üstü Yaş	5	17,6	7,09225	
Mesleki Yetkinlik Algısı	18-20 Yaş	16	71,875	14,24488	0,292
	21-30 Yaş	42	75,0714	11,20408	
	31-40 Yaş	59	76,7119	12,25315	
	41-50 Yaş	67	78,1642	8,80874	
	51-60 Yaş	17	79,3529	8,56549	
	61 ve Üstü Yaş	5	76	15,85875	
Duygusal Emek	18-20 Yaş	16	41	10,19804	0,158
	21-30 Yaş	42	40,4524	11,86962	
	31-40 Yaş	59	37,6271	9,86093	
	41-50 Yaş	67	38,403	9,57911	
	51-60 Yaş	17	35,0588	6,50452	
	61 ve Üstü Yaş	5	46,4	9,37017	

***P<0.05 One Way ANOVA**

Mesleki yetkinlik algısı ve duygusal emek değişkenlerinin, öğrenim durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir. Bu durumda katılımcıların, yaşlarına göre bu iki değişkende homojenitesi sağlanmıştır. İş arama davranışında ise hangi yaş grupları arasında fark olduğunu tespit etmek için Bonferroni testi uygulanmış ve 21-30 yaş ile 31-40, 41-50 ve 51-60 yaşları arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Genç yaş grubu için bu şekilde bir farkın oluşması anlamlı kabul edilmiştir.

Tablo 7: Tüm Değişkenlerin Öğrenim Durumuna Göre Analizi

		N	Ort.	Std. Sapma	P
İş Arama Davranışı	İlköğretim	4	34,5	18,69938	0,001*
	Ortaöğretim	5	47	13,74773	
	Lise	26	30,6923	17,53344	
	Lisans	115	24,713	11,59988	
	Lisansüstü	55	23,3455	11,15749	
Mesleki Yetkinlik Algısı	İlköğretim	4	80,75	7,36546	0,067
	Ortaöğretim	5	64,4	22,54551	
	Lise	26	74,5385	14,20206	
	Lisans	115	76,8435	9,74193	
	Lisansüstü	56	78,125	10,29751	
Duygusal Emek	İlköğretim	4	56,75	11,32475	0,001*
	Ortaöğretim	5	49	14,78175	
	Lise	26	43,4231	12,74731	
	Lisans	115	37,1826	8,5733	
	Lisansüstü	56	37,4821	8,95238	

***P<0.05 One Way ANOVA**

Mesleki yetkinlik algısı puanının öğrenim durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir. Bu durumda katılımcıların öğrenim durumuna göre bu değişkende homojenitesi sağlanmıştır. İş arama davranışı ve duygusal emek değişkenlerinde ise hangi öğrenim durumları arasında fark olduğunu tespit etmek için Bonferroni testi uygulanmıştır. İş arama davranışında, ortaöğretim grubunun lisans ve lisansüstü gruplarına göre anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emekte ise ilköğretim grubunun lisans ve lisansüstü gruplarına göre anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 8: Tüm Değişkenlerin Gelir Düzeyine Göre Analizi

		N	Ort.	Std. Sapma	P
İş Arama Davranışı	2.500 TL'den Az	43	34,6977	14,47746	0,001*
	2.501 TL-4.000 TL	30	29,0667	14,434	
	4.001 TL-7.000 TL	49	26,4286	13,1371	
	7.001 TL-10.000 TL	40	19,975	6,61191	
	10.001 TL ve Üstü	43	19,5116	9,20241	
Mesleki Yetkinlik Algısı	2.500 TL'den Az	43	74,2791	12,32366	0,211
	2.501 TL-4.000 TL	30	74,1333	12,56633	
	4.001 TL-7.000 TL	49	78,0204	8,97099	
	7.001 TL-10.000 TL	40	77,4	9,79482	
	10.001 TL ve Üstü	44	78,5909	11,48775	
Duygusal Emek	2.500 TL'den Az	43	41,5116	11,38163	0,135
	2.501 TL-4.000 TL	30	40,6667	10,72648	
	4.001 TL-7.000 TL	49	37,7347	10,992	
	7.001 TL-10.000 TL	40	37,575	7,40023	
	10.001 TL ve Üstü	44	36,7955	8,95098	

***P<0.05 One Way ANOVA**

Mesleki yetkinlik algısı ve duygusal emek değişkenlerinin puanlarının gelir düzeyine göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir. Bu durumda katılımcıların gelir düzeyine göre bu iki değişkende homojenitesi sağlanmıştır. İş arama davranışı değişkeninde ise hangi gelir düzeyleri arasında fark olduğunu tespit etmek için Bonferroni testi uygulanmıştır. Test sonucunda 2.500 TL'den az maaş alanlar ile 4.001-7.000 TL, 7.001-10.000 TL ve 10.001 TL maaş alanlar arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 9: Tüm Değişkenlerin Son İşyeri Hizmet Süresine Göre Analizi

		N	Ort.	Std. Sapma	P
İş Arama Davranışı	1 Yıdan Az	43	33,0698	14,06345	0,001*
	1-3 Yıl	46	30,1739	13,73771	
	4-6 Yıl	25	21,92	9,96628	
	7-10 Yıl	24	22,0417	11,56636	
	11-15 Yıl	22	23,3636	13,85828	
	16 Yıl ve Üzeri	45	19,9111	8,71212	
Mesleki Yetkinlik Algısı	1 Yıdan Az	43	75,6512	12,21218	0,467
	1-3 Yıl	46	75,8478	9,80015	
	4-6 Yıl	25	75,36	11,62927	
	7-10 Yıl	24	75,2917	10,80048	
	11-15 Yıl	22	80,3636	12,14808	
	16 Yıl ve Üzeri	46	78,1304	10,2991	
Duygusal Emek	1 Yıdan Az	43	41,5349	10,31723	0,059
	1-3 Yıl	46	40,0435	10,41997	
	4-6 Yıl	25	36,4	9,98332	
	7-10 Yıl	24	33,875	6,84812	
	11-15 Yıl	22	38,5909	11,24048	
	16 Yıl ve Üzeri	46	38,6087	9,7399	

***P<0.05 One Way ANOVA**

Mesleki yetkinlik algısı ve duygusal emek değişkenlerinin puanlarının son işyeri hizmet süresine göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir. Bu durumda katılımcıların son işyeri hizmet süresine göre bu iki değişkende homojenitesi sağlanmıştır. İş arama davranışı değişkeninde ise hangi hizmet süreleri arasında fark olduğunu tespit etmek için Bonferroni testi uygulanmıştır. Test sonucunda 1 yıldan az ve 16 yıl ve üzeri olanlarla diğer hizmet süreleri arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir.

3.3. Korelasyon Analizi

Araştırmada elde edilen verilere göre yapılan korelasyon analizlerinin sonuçları Tablo 10 ve Tablo 11'de belirtilmiştir.

Tablo 10: Korelasyon Analizi için Oluşturulan İlişki Açıklama Tablosu

0	İlişki yok
0,01-0,30	Zayıf ilişki
0,30-0,60	Orta ilişki
0,60-0,99	Kuvvetli ilişki
1	Tam ilişki

Tablo 11: İş Arama Davranışı Değişkeninin Mesleki Yetkinlik Algısı ve Duygusal Emek Değişkenleri ile Korelasyonu

		İş Arama Davranışı	Mesleki Yetkinlik Algısı	Duygusal Emek
İş Arama Davranışı	r	1		
	p			
Mesleki Yetkinlik Algısı	r	0,009	1	
	p	0,897		
Duygusal Emek	r	0,375	0,182	1
	p	0,001*	0,009*	

***P<0.05 Pearson Korelasyon Testi**

Duygusal emek ile mesleki yetkinlik algısı verilerine göre iki değişken arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu ilişkinin pozitif yönlü ve zayıf derecede olduğu saptanmıştır. Yani, duygusal emek, mesleki yetkinlik algısını zayıf seviyede pozitif yönde etkilemektedir. Elde edilen bu sonuca göre ilgili hipotez (H1) bir doğrulanmıştır. Bununla birlikte duygusal emek değişkeni ile iş arama davranışı değişkeni arasındaki korelasyon anlamlıdır. Korelasyonun yönü pozitif ve orta derecede ilişkiye sahiptir. Yani, duygusal emek, iş arama davranışını orta seviyede pozitif yönde etkilemektedir.

3.4. Regresyon Analizi

İş arama davranışının düzenleyici rolünün belirlenebilmesi için değişkenler arasında bir regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar aşağıdaki şekilde tespit edilmiştir.

Tablo 12: Düzenleyici Değişken Analizi

	R ²	Katsayı	Std. Hata	t	p
Sabit	0,192	38,716	0,64	60,532	0,001*
Mesleki Yetkinlik Algısı		1,623	0,646	2,511	
İş Arama Davranışı		3,618	0,645	5,608	
Moderator Effect		1,341	0,605	2,215	

PROCESS V4.0 by F. Hayes

Araştırmanın bağımlı değişkeninin duygusal emek, bağımsız değişkenin mesleki yetkinlik algısı ve düzenleyici değişkenin iş arama davranışı olduğu şekilde kurulan modelin genel anlamlılık değeri ($p < 0.05$) 0.05'ten küçük olarak tespit edilmiştir. Yani, bu değişkenler ile kurulan model anlamlı bir sonuç vermektedir ve bu açıklayıcılık %19,2'dir. Modelde tüm bulguların anlamlı çıktığı ($p < 0.05$) tespit edilmiştir. Düzenleyici değişkenin etkisi de anlamlı çıkmıştır ve yapılan test sonucunda açıklayıcılığa %0,2'lik bir etkisi bulunmaktadır. Bu bulgular ışığında iş arama davranışının, duygusal emek ve mesleki yetkinlik algısı ilişkisinde düzenleyici bir rol üstlendiği tespit edilmiş ve araştırmanın diğer hipotezi (H2) doğrulanmıştır.

SONUÇ, DEĞERLENDİRME ve TARTIŞMA

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre katılımcıların demografik özellikleri güvenilir ve tutarlıdır. Elde edilen bulgular, cinsiyete, medeni duruma ve aktif çalışma durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bulgular homojen ve tutarlıdır. Bunun yanında mesleki yetkinlik algısı değişkenine ait bulgulara göre öğrenim durumunda önemli bir farklılık söz konusu değil iken, iş arama davranışı ve duygusal emek değişkenlerinde farklılıklar gözlemlenmektedir. İş arama davranışı bulguları incelendiğinde ise; yine benzer şekilde yaş gruplarında, özellikle 21-30 yaş grubunda bazı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu sonuç, kariyer hedefleri ve patikaları henüz netleşmemiş genç işgücü açısından anlamlı kabul edilebilir. Elde edilen bulgulara göre; gelir düzeyi üzerinden bakıldığında, mesleki yetkinlik ve duygusal emek değişkenlerinin önemli farklılıklar içermediği ancak iş arama davranışı

değişkeninde 2.500 TL'den düşük aylık geliri olanların diğer gelir gruplarına göre önemli bir farklılığa sahip olduğu tespit edilmiştir. Geçim derdi gibi önemli bir etkinin tesiri altında kalan bu grup için elde edilen sonuç anlamlıdır ve normal şartlarda diğer ücret gruplarından farklı olması beklenebilir. Bunun yanında son işyerindeki hizmet süresine göre bir başka tutarlılık testi daha yapılmış ve iş arama davranışında diğer iki değişkene göre farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Özellikle son işyerinde 1 yıldan az çalışanlar ile 16 yıl ve üstü kıdemi olanların iş arama davranışı konusunda diğer gruplardan farklı oldukları gözlemlenmiştir. Bu bulgulara bakarak; 1 yılından az çalışanların iş arama davranışı açısından daha esnek, 16 yıl ve üzeri çalışanların iş arama davranışı olarak daha katı bir tutum içinde oldukları sonucuna varılabilir. Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlara göre duygusal emek ile mesleki yetkinlik algısı arasında bir ilişki bulunmaktadır. Çünkü bu iki değişken arasındaki korelasyon anlamlıdır. Değişkenler arası ilişki pozitif yönlüdür fakat derece bakımında zayıftır. Bu bulgulara istinaden araştırmanın birinci hipotezi (H1) doğrulanmıştır. Ancak ilişki düzeyinin zayıf olması Oral ve Köse (2011)'nin, Wong ve Wang (2009)'ın, Chong (2014)'un, Mruk (2013)'un ve Kale (2015)'nin çalışmalarında önem verdiği başarı/performans düzeyinin ayrıca araştırılmasının faydalı olacağını düşündürmektedir. Örgütün bireyden beklediği duygusal davranış biçiminin kabullenilmesi ve sürdürülmesi neticesinde elde edilecek başarı ya da yüksek performanslı sonuçlar mesleki yetkinlik algısını güçlendirebilecektir. Başarısızlık durumları ise tersi durumlara sebep olabilecektir. Bu açıdan bakıldığında mesleki yetkinlik algısı ile duygusal emek ilişkisi, bireyin iş yapma isteği ve bireysel enerji düzeyi üzerine yapılan çalışmalarla (Kurucuoğlu, 2010) uyumludur. Ayrıca duygusal emek, iş arama davranışını da orta seviyede ve pozitif yönde etkilemektedir. Dolayısıyla duygusal emek ile iş arama davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuç, örgütsel duygu yükünün etkileri ile iş arama davranışının başlaması arasında bir bağlantı olabileceği izlenimi edinilmesine imkân vermektedir. Araştırmanın esas amaçlarından ikinci hipotezinin sonucuna ulaşmak için yapılan regresyon analizinden elde edilen bulgular ışığında, iş arama davranışının duygusal emek ve mesleki yetkinlik algısı ilişkisinde düzenleyici bir rol üstlendiği sonucuna varılmıştır. Başka bir ifade ile bağımlı değişkenin duygusal emek, bağımsız değişkenin mesleki yetkinlik algısı olduğu bir modellemede iş arama davranışının düzenleyici bir değişken olarak etkili olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak araştırmanın ikinci hipotezi (H2) doğrulanmıştır. Araştırma için kurulan modellemede tüm değişkenlerin anlamlı çıkmasından ($p < 0.05$) hareketle düzenleyici değişken etkisinin de anlamlı çıktığı ifade edilebilir. Elde edilen bulgulara göre pozitif ya da negatif olmak kaydı ile her iki durumda da örgütünde çalışırken duygusal emek yükünün etkisi altında kalan bir bireyin, kendisi için alternatif başka bir iş aramaya başlaması durumunda mesleki yetkinlik algısını da ön planda tutacağı ve ona göre davranışlar sergileyeceği değerlendirilmektedir. Başka bir ifade ile iş arama davranışı, bireylerin duygusal emeğine bağlı olarak sergilediği tutum ve tavırların mesleki yetkinlik algısı ile şekillenmesi durumunda düzenleyici bir etki yapabilmektedir. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda bireyin performansına daha fazla odaklanmanın ve performansa bağlı sonuçlar ile iş arama davranışının etkilerinin gözlemlenebileceği yeni bir model kurulması, bu modelde duygusal emek ve mesleki yetkinlik algısı ile iş performansı ve iş arama davranışının birlikte analiz edilmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca çalışan katılımcılar ile çalışmayan katılımcılar arasındaki farklılaşma tüm faktörlerde ilginç bir sonuç olarak tespit edildiğinden sonraki çalışmalarda örneklemin "çalışanlar" ya da "çalışmayanlar" şeklinde birbirinden ayrı sınırlandırılması ve kariyerleri açısından birbirinden farklı yerde olan bu iki grup arasındaki değerlendirmenin daha ayrıntılı yapılabileceği bir çalışmanın tasarlanması faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Addison, J. T., Centeno, M., & Portugal, P. (2005). Three Weddings and (Maybe) a Funeral: Revisiting Job Search Theory, *Manuscript presented at conference on European Labor Market and Education*.
- Al-Darmaki, F.R. (2003). Attitudes towards seeking professional psychological help: What really counts for United Arab Emirates university students? *Social Behavior and Personality, 31*, 497- 508.
- Al-Hawari, M. A., Bani-Melhem, S., & Quratulain, S. (2020). Do frontline employees cope effectively with abusive supervision and customer incivility? Testing the effect of employee resilience. *Journal of Business and Psychology, 35*(2), 223–240
- Altuntuğ, N. (2009). Rekabet Üstünlüğünün Sürdürülmesinde Yeteneklerin Rolü: Yetenek Yönetim Yaklaşımı, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14*(3), 445-460.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R., H. (1993), Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity, *Academy of Management Review, 18*.

- Ashton, P.T., ve Webb, R.B. (1986). *Teachers' sense of efficacy, classroom behavior, and student achievement*. In Ashton, P.T. & Webb, R.B. (Eds.), *Teachers' sense of efficacy and student achievement* (pp. 125–144). New York & London: Longman.
- Ataştoken, G. ve Yalçın, E. C. (2020). Eğitimin Emek Piyasası Üzerine Etkisi: OECD Ülkeleri Üzerine Bir Araştırma. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 204-220.
- Bandura, A. (1986). *Social foundation of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Basım, N. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması, *Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Krueger, J. I., ve Vohs, K. D. (2003). Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyles?. *Psychological science in the public interest*, 4(1), 1-44.
- Bloemen, H. G. (2005). Job search, search intensity, and labor market transitions an empirical analysis. *Journal of Human resources*, 40(1), 232-269.
- Caesens, G., Nguyen, N., & Stinglhamber, F. (2019). Abusive supervision and organizational dehumanization. *Journal of Business and Psychology*, 34(5), 709–728.
- Chong, P. (2009). *Servitude with a smile: an anti-oppression analysis of emotional labour*, Global Labour University Working Paper.
- Coladarcı, T. (1992). Teachers' sense of efficacy and commitment to teaching. *Journal of Experimental Education*, 60, 323–337.
- Constantine, M. G. (2000). Social desirability attitudes, sex, and affective and cognitive empathy as predictors of self-reported multicultural counseling competence. *The Counseling Psychologist*, 28, 857–872.
- Çapri, B. ve Çelikkaleli, Ö. (2008). Öğretmen adaylarının öğretmenliğe ilişkin tutum ve mesleki yeterlik inançlarının cinsiyet, program ve fakültelerine göre incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9 (15), 33–53.
- Eisenberger, R., Rockstuhl, T., Shoss, M. K., Wen, X., & Dulebohn, J. (2019). Is the employee-organization relationship dying or thriving? A temporal meta-analysis. *The Journal of Applied Psychology*, 104(8), 1036–1057.
- Enochs, L. G., Scharmann, L. C. ve Riggs, L. M. (1995). The relationship of pupil control of preservice elementary science teacher self-efficacy and outcome expectancy. *Science Education*, 79, 63-75.
- Erer, E. (2011). *Türkiye’de İş Arama Davranışlarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Grandey, A. (2003). When The Show must go on: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery, *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.
- Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 323–349.
- Gündüz, B. ve Çelikkaleli, Ö. (2009). Okul Psikolojik Danışmanlarında Mesleki Yetkinlik İnancı, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 5, Sayı 1, 119-133.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (1998). *Multivariate data analysis*, (5)3, 207-219, *Upper Saddle River*, NJ: Prentice Hall.
- Hinnosaar, M. (2004). Reservation wage, job search intensity and unemployment benefits. In *Labor market research in Estonia: papers of the research seminar*.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Pres.
- Van Hooft, E. A., Born, M. P., Taris, T. W., & van der Flier, H. (2005). Predictors and outcomes of job search behavior: The moderating effects of gender and family situation. *Journal of Vocational Behavior*, 67(2), 133-152.

- Kale, E. (2015). Lider Desteği ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 7(14), 103-120.
- Kesici, M. R. (2010). Yeni Keynesyen İktisat ve Emek Piyasaları. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 6(2), 17-38.
- Kurucuoğlu, Ü. (2010). *Çok Uluslu Bir Şirkette Ülkelere İlişkin Yetkinlik Algılamaları ve Yetkinlik Bazlı Mülakat Etkinliğine İlişkin Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Le Deist, F. ve Winterton, J. (2005). What is Competence?, *Human Resource Development International*, 8(1), 27-46.
- Marrelli, A. (1998). An introduction to competency analysis and modeling, *Performance Improvement*, (37), 8-17.
- McClelland, D. (1973). Testing for competence rather than for intelligence, *American Psychologist*, (20), 321-333.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Mruk, C. J. (2013). Defining self-esteem as a relationship between competence and worthiness: How a two-factor approach integrates the cognitive and affective dimensions of self-esteem, *Polish Psychological Bulletin*, 44(2), 157-164.
- Nguyen, N., & Stinglhamber, F. (2021). Emotional labor and core self- evaluations as mediators between organizational dehumanization and job satisfaction. *Current Psychology*, 40(2), 831-839.
- Nijveldt, M., Beijaard, D., Brekelmans, M., Verloop, N., ve Wubbels, T. (2005). Assessing the interpersonal competence of beginning teachers: The quality of the judgement process, *International Journal of Educational Research*, 43, 89-102.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerinde Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Öcal, F. M. ve Altıntaş, K. (2018). Dördüncü sanayi devriminin emek piyasaları üzerindeki olası etkilerinin incelenmesi ve çözüm önerileri. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(15), 2066-2092.
- Özgün, M. S. (2007). *Okul psikolojik danışmanlarının kişilik özellikleri ile mesleki yetkinlik beklentileri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Rich, Y., Lev, S. ve Fisher, S. (1996). Extending the concept and assessment of teacher efficacy. *Educational and Psychological Measurement*, 56, 1015-1025.
- Robins, S. (2005). *Organizational Behavior*, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Savaş, A. C. (2012). *İlköğretim Okulu Müdürlerinin Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gaziantep Üniversitesi.
- Schlossberg, S. M., Morris, J. D. ve Lieberman, M. G. (2001). The effects of a counselor-led guidance intervention on students' behaviors and attitudes. *Professional School Counseling*, 4 (3), 156-164.
- Seçer, Ş. (2004). İşyerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, *9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı*, 814-830.
- Sürücü, L., Şeşen, H. ve Maşlakçı, A. (2021). *Spps, Amos ve Process Macro ile ilişkiler, aracı/düzenleyici ve yapısal eşitlik modellenmesi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sharpley, C. F. ve Ridgway, I. R. (1993). An evaluation of the effectiveness of self-efficacy as a predictor of trainees' counseling skills performance. *British Journal of Guidance and Counselling*, 21, 73-81.
- Smith, L. (1999). Optimal job search in a changing world. *Mathematical Social Sciences*, 38(1), 1-9.
- Stinger, C. L. (1991). Mitchel, Bonner, ed.:1598: A Year of Pageantry in Late Renaissance Ferrara"(Book Review). *Italica*, 68(4), 504.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S. & Ullman, J. B. (2007). *Using multivariate statistics*, (Vol. 5, pp. 481-498), Boston, MA: Pearson.
- Wong, J. Y. ve Wang, C. H. (2009). Emotional Labor of the Tour Leaders: An exploratory Study. *Tourism Management*, 30(2), 249-259.

- Yiyit. (2001). *Okul psikolojik danışmanlarının yetkinlik beklentilerinin ölçmeye yönelik bir ölçek geliştirme çabası*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yumurtacı, A. (2014). Küreselleşen emek piyasalarında yeni bir olgu: Yetenek yönetimi. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8).
- Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, *ISGUC, The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13 (2), 1-8.
- Zaretsky, A.M. and Coughlin, C.C. (1995). An introduction to the theory and estimation of a job-search model. *Review*, Jan./Feb., pp. 53–65.

Beyan ve Açıklamalar (Disclosure Statements)

1. Bu çalışmanın yazarları, araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyduklarını kabul etmektedirler (The authors of this article confirm that their work complies with the principles of research and publication ethics).
2. Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir (No potential conflict of interest was reported by the authors).
3. Bu çalışma, intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir (This article was screened for potential plagiarism using a plagiarism screening program).