



DUYGUSAL EMEK, İŞ YÜKÜ ALGISI VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK: ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Aysun DOĞAN¹

Öz

Bu araştırmada özel güvenlik görevlilerinin duygusal emek, iş yükü algısı ve algıladıkları örgütsel destek düzeylerinin ne olduğu ve bu değişkenler arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada nicel araştırma tasarımı ve kesitsel veri toplama yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini Ankara'da üniversite ve sağlık kuruluşlarında görev yapan 193 özel güvenlik görevlisi oluşturmuştur. Araştırma verileri çevrimiçi anket yöntemiyle toplanmıştır. Anket formu katılımcı bilgileri ve araştırma değişkenleri olmak üzere iki bölümden oluşmuştur. Araştırma verileri SPSS ve SmartPLS programlarıyla analiz edilmiş ve tanımlayıcı istatistikler ile yapısal eşitlik modellemesi kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre özel güvenlik görevlilerinin duygusal emek kullanım düzeyleri ve iş yükü algıları yüksek, algıladıkları örgütsel destek düzeyinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Araştırma hipotezlerinin test edilmesiyle duygusal emek kullanımının iş yükü algısını arttırdığı ve algılanan örgütsel desteğin yüzsel rol yapma davranışlarını ve iş yükü algısını azalttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İş Yükü Algısı, Algılanan Örgütsel Destek, Özel Güvenlik Görevlileri
JEL Sınıflandırması: M54, J20, J50, L20

EMOTIONAL LABOR, WORKLOAD PERCEPTION AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT: A STUDY ON PRIVATE SECURITY GUARDS

Abstract

In this study, it is aimed to examine the emotional labor, workload perception and perceived organizational support levels of private security guards and the relationship between these variables. Quantitative research design and cross-sectional data collection methods were used in the study. The sample of the study consisted of 193 private security guards working mainly in universities and health institutions in Ankara. The research data were collected by online survey method. The questionnaire form consisted of two parts: participant information and research variables scales. The research data were analyzed with SPSS and SmartPLS programs and descriptive statistics and structural equation modeling were used. According to the findings, it was determined that the level of emotional labor use and workload perceptions of private security officers were high and the level of perceived organizational support was low. By testing the research hypotheses, it was concluded that the use of emotional labor increases the perception of workload and perceived organizational support decreases surface acting and workload perception.

Keywords: Emotional Labor, Workload Perception, Perceived Organizational Support, Private Security Guards
JEL Classification: M54, J20, J50, L20

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Başkent Üniversitesi, aysundogan@baskent.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3505-6824

1. Giriş

Örgütsel ortamlar yapı, strateji, maddi ve beşerî kaynakların bir araya gelmesiyle oluşmaktadır. Bu noktada örgütler açısından katma değer yaratma potansiyeli en yüksek olan beşerî kaynakların etkin kullanımı önem kazanmaktadır. Örgüt ve çalışanlar arasındaki ilişki, sosyal değişim teorisinin karşılıklılık ilkesine göre hareket etmekte ve çalışanlar iş tutum ve davranışlarını bu karşılıklılık üzerinden belirlemektedirler (Molm, 2010: 119). Güven duygusu üzerine kurulan ve kişilerarası ilişkilerin sosyo-duygusal yönünü yansıtan sosyal değişim (Blau, 2017:372), örgüt tarafından çalışanların desteklenmesi ve ihtiyaçlarının karşılanmasıyla harekete geçmektedir. Dolayısıyla çalışanların algıladığı örgütsel destek iş tutumlarını etkilemede oldukça önemli rol oynamaktadır.

Hizmet üreten işletmelerde hizmet kalitesinin en önemli göstergelerinden biri müşteri memnuniyetidir. Bunun sağlanması için çalışanların işleri icra ederken bir takım iş kurallarına uymaları beklenir. Bu iş kurallarından biri iş gereği duyguların gizlenmesi olarak ifade ettiğimiz duygusal emek gösterimidir. Özellikle örgütü dışarıya temsil eden, örgütün görünen yüzü diyebileceğimiz özel güvenlik hizmetleri çalışanları işleri gereği insan etkileşimleri fazla olması nedeniyle yoğun duygusal emek gösteriminde bulunmak zorundadırlar. Duyguların gizlenmesi, yönetilmesi ya da değiştirilmesi için gösterilen çaba iş stresinin artmasına neden olmaktadır (Karimi vd., 2014: 184). Dolayısıyla çalışan iş stresinin neden olacağı iş taleplerini yönetebilmek için ek gayret göstermek zorunda kalması nedeniyle iş yükünü artmış hissedecektir. Burada çalışan, sosyal değişimin karşılıklılık bağlamında örgütünün kendisine ne sunduğunu değerlendirerek iş talebi ile iş kaynağı arasındaki dengeyi yakalamayı istemektedir. Örgütü tarafından desteklendiğini düşünen çalışanın onay, saygı ve duygusal destek ihtiyaçları karşılanabilir ve böylelikle örgütüyle benzer değerler geliştirerek duygusal örgütsel bağlılık hissedebilir (Meyer vd., 2006: 666). Çalışanın sarf ettiği gayretin yöneticiler tarafından görülmemesi, takdir edilmemesi çalışanın iş yükü algısını olumsuz etkilemektedir.

Özel güvenlik hizmeti sunan güvenlik görevlilerinin duygusal emek kullanımları bir iş normudur. Bununla birlikte özellikle özel sektörde örgütler az personelle çok iş yapma eğiliminde olabilmektedirler. Dolayısıyla güvenlik görevlileri sadece kendi görev ve sorumluluk alanlarında değil aynı zamanda farklı görevlerde de yer alabilmektedirler. İş talepleri ve iş kaynakları arasındaki bozulan denge iş gösterim kurallarıyla birleşince çalışanlarda yüksek iş yükü algısına neden olmaktadır. Duygusal emek kullanımının kaçınılmaz olduğu meslek gruplarında örgüt ve yönetici desteği önemli bir sosyo-duygusal destek olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda bu araştırmada özel güvenlik görevlilerinin duygusal emek, iş yükü algısı ve algıladıkları örgütsel destek düzeylerinin belirlenmesi ve değişkenler arası ilişkileri ortaya koymak amaçlanmıştır. Araştırma amacı doğrultusunda duygusal emek kullanım stratejilerini iş yükü algısı üzerinde etkisi olup olmadığı, çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin duygusal emek stratejileri ve iş yükü algısı üzerinde etkisinin olup olmadığı yönünde geliştirilen hipotezler yapısal eşitlik modeliyle incelenmiş ve sonuçlar ilgili literatür ışığında tartışılarak teori ve uygulamaya yönelik öneriler sunulmuştur.

2. Literatür Özeti

2.1. İş Yükü Algısı

İş yükü, kuramsal olarak "kaynakların korunması modeli" ile açıklanabilmektedir. Bu modele göre iş, "iş gereksinimleri" ve "iş kaynakları" olmak üzere iki temel bileşen bağlamında değerlendirilmektedir (Demerouti vd., 2001: 502). İş yükü, iş kaynakları ile iş talepleri arasındaki dengenin bozulmasından kaynaklanan bir durumdur. Denge iş talepleri lehine olduğunda aşırı iş yükünü, iş kaynakları lehine olduğunda düşük iş yükünü ifade etmektedir. İşin gereksinimi o işi yapmak için gerekli olan fiziksel ve sosyal gereklilikleri, iş kaynakları ise işin yapılması için gerekli olan çalışanın beceri, yeterlilik gibi bilişsel kaynaklarını ve iş otonomisi, adalet ve yönetici desteği gibi örgütsel kaynaklarını ifade etmektedir (Demerouti vd., 2001: 502). Uzun çalışma saatleri, iş için kullanılacak malzemenin eksik olması, çalışma ortamının ergonomik olup olmaması fiziksel iş yükü

ile ilgiliyken, işin zorluğu ve karmaşıklığı, zaman baskısı, rol belirsizliği gibi faktörler zihinsel iş yükü ile ilişkilidir. İş yükü kavramı çalışanların algısal durumları kapsamında değerlendirildiğinde iş yükü algısı şeklinde ifade edilmektedir (Hart ve Staveland, 1988: 140). Aynı işin aynı koşullarda farklı çalışanlar tarafından farklı yükler olarak tarif edilmesi algısal süreçlerin doğasıyla ilişkilidir. İş yüküne algısının çalışandan çalışana farklılaşmasında hem bireysel hem de örgütsel faktörlerin etkisi bulunmaktadır.

İş yükü algısının yüksek olmasının hem birey hem de örgüt açısından olumsuz sonuçları söz konusudur. İş stresi ve iş yükü arasındaki ilişki çift yönlüdür. İş stresi, iş yükünün artmasına, iş yükünün yüksek olması iş stresinin artmasına neden olmaktadır (Glaser vd., 1999: 155). İş yükü algısının yüksek olması ise çalışan tükenmişliğine neden olabilmektedir (Doğan vd., 2024: 8). Örgütsel açıdan bakıldığında ise yüksek iş yükü algısı işten ayrılma oranının artmasına (Chang, vd., 2024: 12), iş performansı ve verimliliğinin düşmesine neden olmaktadır (Glaser vd., 1999: 170). Dolayısıyla yüksek iş yükü algısı işinden memnun olmayan çalışanlar yaratmaktadır. Bu sonuçlar iş performansının ve hizmet kalitesinin düşmesi ve ek maliyetlerin ortaya çıkmasına ve olumsuz örgüt imajı nedeniyle işe alım zorlukları gibi önemli sorunlara yol açma potansiyeli taşımaktadır.

Çalışan iş yükü algısının olumsuz çıktıları göz önüne alındığında iş yükü algısının oluşumundaki faktörler önem kazanmaktadır. İşin doğasını değiştirmek pek mümkün olmamakla birlikte iş talepleri üzerinde etkisi olan bireysel ve örgütsel faktörleri düzenlemek mümkündür. Hizmet sektöründe iş yükünü oluşturan iş taleplerinden biri müşteri memnuniyetini sağlamak için oluşturulan örgütsel normlardır. Özel güvenlik görevlileri mesleğin gerektirdiği ciddiyet ve kurallar nedeniyle iş süreçlerinde duygu yönetimi ve düzenlemesi yapmak durumunda kalmaktadırlar. Duygusal düzenleme için çalışanın gösterdiği bu çaba öznel iyi oluşu olumsuz etkilemektedir (Karimi vd., 2014: 182) Bu nedenle özel güvenlik görevlilerinin işlerinin bir paçası olan duygusal emeğin ile iş yükü algısı üzerindeki etkisinin incelenmesi önem taşımaktadır.

2.2. Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı ilk kez Hochschild (1983) tarafından ele alınmış ve çalışanın işteki günlük duygularını başkalarında istenilen duygusal tepkiyi elde etmek için değiştirmesi ve düzenlemesi olarak ifade edilmiştir. Örgütler iş rolünün gerektirdiği gösterim kurallarını tasarlarlar ve çalışanlarından bu gösterim kurallarını uygulamalarını isterler (Grandey ve Sayre, 2019: 131). Çalışanlar bu duyguların gösterimi için yüz ifadelerini değiştirdikleri ya da duyguları içselleştirdikleri (derin davranış) davranışlarda bulunurlar (Brotheridge ve Grandey, 2002: 22). Gerçek duygu ve derin davranış stratejileri uygulanabilir ve sağlıklı olarak nitelendirilirken, yüzselleştirilmiş davranışlar kişiyi zorlayıcı ve yapay olması nedeniyle sağlıksız olarak kabul edilmektedir (Humphrey vd., 2015: 749). Yapılan araştırmalardan biri derin rol yapma davranışları iş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi değişkenlerle pozitif ilişkiliyken, yüzselleştirilmiş davranışlarının bu değişkenlerle anlamlı ilişkisinin olmadığını belirtmektedir (Xu vd., 2020:10). Yüzselleştirilmiş davranışlarda gerçekte hissedilen ve sergilenen duygu arasındaki fark "duygusal uyumsuzluk" olarak ifade edilmektedir ve bu uyumsuzluğu uzun süre devam ettirme çabası ise gerginlikle ve tükenmişlikle sonuçlanmaktadır (Brotheridge ve Lee, 2003: 365). Örgütler her ne kadar duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisini fazla önemsemese de yapılan araştırmalar duygusal emek gösteriminin olumsuz iş tutumları, artan iş stresi, fizyolojik ve psikolojik sağlık sorunlarına neden olabileceğini bildirmektedir (Jeung vd., 2018: 188). Bununla birlikte duygusal emek kullanımı arttıkça sağlıkla ilişkili olarak üretkenliğin azaldığı belirtilmektedir (Ko vd., 2024: 7)

Hizmet işletmelerinde çalışanlarla müşteriler arasında etkileşim düzeyi yüksektir. Müşterileri memnun etmek için çalışanların tutarlı bir şekilde duygu yönetimi ve düzenlemesi yapmak zorunda kalmaları duygusal iş yükünü arttırmaktadır (Park vd., 2024: 20). Bu durum çalışanların iş yükü algısının yükselmesine neden olmaktadır. Özel güvenlik görevlileri örgütlerde ön saflarda yer alan ve neredeyse ilgili örgütsel birimin her müşterisiyle iletişim ve etkileşim halinde olmak zorunda olan çalışanlardır. Bununla birlikte güvenlik görevlileri örgütün görünen ve örgütü dışarıya temsil eden yüzüdür diyebiliriz (Demirci, 2021: 597). Bu nedenle işletmeler özel güvenlik görevlilerinin

dışarıya verdikleri imajı önemseyerek üniforma bütünlüğünden davranış kalıplarına kadar standart iş görme kalıpları belirlemektedirler. Üniforma ciddiyet arz ettiği için tek başına güvenlik görevlilerine duygu, düşünce ve davranışlarını yönetme ve düzenleme zorunluluğu verebilmektedir. Bireylerin özel güvenlik görevlilerini caydırıcı, ciddi, disiplinli, faydalı ve etkili gibi özellikleriyle nitelendirmeleri (Demirci, 2021: 603), güvenlik görevlilerinden belirli davranış kalıplarının beklendiğini göstermektedir. Bu durum özel güvenlik görevlilerinde duygusal emek kullanımının kaçınılmaz olduğunu desteklemektedir.

Güvenlik görevlileriyle ilgili doğrudan duygusal emek kullanımıyla ilgili çalışma olmamakla birlikte kolluk kuvvetleri üzerine yapılan araştırmalar polislerin örgütsel ve toplumsal beklentilere uygun olarak gerçek duygularını bastırarak duygusal emek sarf ettiklerini bildirmektedir (Lennie vd., 2019: 26; Oliveira vd., 2023: 784). Çalışanların yoğun olarak hissetmedikleri duyguları maskeleyerek çalışmaları stres düzeylerinin artmasına neden olmaktadır (Karimi vd., 2014:183). Bu durum iş yükünün yüksek algılanmasıyla sonuçlanabilmektedir. Literatürde belirtildiği üzere yüzsel rol yapma iş yükünün yüksek algılanmasına, derinden rol yapma ise duyguların içselleştirilmesi sayesinde iş yükünün normal ya da düşük algılanmasını sağlayabilmektedir. Bu bağlamda araştırmanın birinci temel hipotezi duygusal emeğin iş yükü algısı üzerindeki etkisini sınamak üzere oluşturulmuştur.

H1: Duygusal emeğin iş yükü algısı üzerinde etkisi vardır.

H1a: Yüzsel rol yapmanın iş yükü algısı üzerinde pozitif etkisi vardır.

H1b: Derinden rol yapmanın iş yükü algısı üzerinde negatif etkisi vardır.

Duygusal emeğin etkili yönetilmesinde önemli rol oynayan örgütsel faktörlerden biri ise çalışan ve yönetici arasındaki ilişkidir (Troth vd., 2018: 534). Yöneticiler çalışanlarını gerçek duygular ve derin davranış stratejilerin kullanımını teşvik etmede etkili olabilmektedirler (Lamothe vd., 2021). Bu bağlamda algılanan örgütsel desteğin duygusal emek ve iş yükü üzerindeki etkisi önem kazanmaktadır.

2.3. Algılanan Örgütsel Destek

Örgütsel destek teorisi, örgütün çalışanına ne kadar değer verdiği ve onları ne kadar önemsendiğini ve aynı zamanda çalışanın sosyo-duygusal gereksinimlerini karşılamaya istekli olması gibi çeşitli açılardan çalışanların desteklenmesi ve takdir edilmesine dair bütüncül bir bakış açısı sunmaktadır (Kurtessis vd., 2017: 854). Kaynakların korunması teorisine göre yöneticilerin çalışanlara sunduğu destek önemli bir iş kaynağıdır (Demerouti vd., 2001: 502). Çalışanlar örgüte sundukları ve örgütten aldıklarını değerlendirip örgütlerine karşı bir algı geliştirirler (Eisenberger vd., 1986: 500). Örgütsel destek çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılar ve iş için gerekli olan kaynakları sağlayarak örgüt-çalışan arasında yüksek güven geliştirerek düşük üretkenlik karşıtı iş davranışı ve yüksek örgütsel vatandaşlık davranışı gibi olumlu ilişkiler geliştirir (Cropanzano vd., 2017: 495). Bu olumlu ilişkilerin bir diğeri ise örgütsel performansın artmasıdır (Jeong ve Kim, 2022: 197). Kuşkusuz örgütsel verimlilik ve performans tüm örgütlerin birincil amaçlarından biridir. Dolayısıyla çalışan verimliliği üzerinde etkisi kanıtlanan örgüt/yönetici desteği hem tepe yönetimlerin hem de insan kaynaklarının ilgilendiği önemini yitimeyecek olan kavramlardan biridir.

Yapılan güncel araştırmalar algılanan örgütsel desteğin çalışan yaratıcılığını ve işe tutulmayı olumlu yönde etkilediğini (Aldabbas vd., 2021: 506), iş tatmini, örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşmeyi güçlendirerek işten ayrılma niyetini azalttığını ifade etmektedirler (Büyükyılmaz ve Yenici, 2021: 502). Çalışanın algıladığı örgütsel destek olumlu davranış ve tutumların ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Bu olumlu tutumlar iş yükü algısını azaltıcı yönde etki etme potansiyeli de taşımaktadır. Diğer yandan duygusal emeğin etkili yönetiminde yöneticilerin çalışanları derinden rol davranışları konusunda destek ve cesaretlendirmelerinin önemli rol oynadığı belirtilmektedir (Grandey vd., 2015: 779). Bu bağlamda araştırmanın ikinci temel hipotezi oluşturulmuştur.

H2: Algılanan örgütsel desteğin duygusal emek üzerinde etkisi vardır.

H2a: Algılanan örgütsel destek yüzsel rol yapmayı negatif yönde etkilemektedir.

H2b: Algılanan örgütsel destek derinden rol yapmayı pozitif yönde etkilemektedir.

Algılanan örgütsel desteğin bir diğer önemli çıktısı örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkilemektedir (Alfes vd., 2013: 344). Örgütsel vatandaşlık düzeyi yüksek olan çalışanlar işlerini ve sergilemiş oldukları ekstra rol davranışlarını yük olarak algılamazlar. Diğer yandan amirleri tarafından sosyal olarak desteklenen çalışanlar iş stresini daha etkili yönetebildikleri için (Viswesvaran vd., 1999: 329) iş yüklerini daha az algılayabilmektedirler. Bu doğrultuda araştırmanın üçüncü hipotezi geliştirilmiştir.

H3: Algılanan örgütsel destek ile iş yükü algısı arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

3. Yöntem

3.1. Evren ve Örneklem

Türkiye genelinde toplam 320.093 (Kamu: 169.118; Özel: 150.975) özel güvenlik görevlisi hizmet vermektedir (egm.gov.tr, 2024). Emniyet Genel Müdürlüğü İstatistiklerinde özel güvenlik görevlilerinin illere göre dağılımı yer almamakla birlikte 2022 yılı “KAAN Uygulaması Geliştirme Eğitimleri” kapsamında 26.139 özel güvenlik görevlisine eğitim verilmiştir (ankara.pol.tr, 2022). Bu veriler, Ankara İlinde görev yapan özel güvenlik görevlilerinin Türkiye genelinin yaklaşık %20’lik grubunu temsil ettiğini göstermektedir. Bu doğrultuda araştırma örneklemini Ankara olarak belirlenmiştir. Örgütler arası rekabet ve müşteri memnuniyeti gibi kavramlar kâr amacı olan ve olmayan kurumlarda farklılaşmaktadır. Özel kurumlar başta müşteri memnuniyeti olmak üzere rekabet avantajı elde etme gibi konular nedeniyle çalışanlarından iş rolünün gerektirdiği davranışları sergileme konusunda daha fazla beklenti içinde olabilmektedirler. Bu nedenle özel kurumlarda görev yapan güvenlik görevlilerinin daha fazla duygusal emek gösteriminde bulunmaları muhtemeldir. Özellikle üniversite ve hastane kampüsleri müşteri devamlılığı olan ve insanlar arası etkileşimlerin yüksek olduğu ortamlar olması nedeniyle araştırma kapsamına alınmıştır. Bu doğrultuda Ankara’da özel kurumlarda görev yapan yaklaşık 600 özel güvenlik görevlisine anket gönderilmiş ve araştırmaya katılmayı onaylayan 193 özel güvenlik görevlisi araştırma örneklemini oluşturmuştur. Örnekleme kadın katılımcı sayısının az olması Türkiye’deki Özel Güvenlik Görevlisi evrenindeki cinsiyet dağılımındaki eşitsizlik ile ilişkilidir. Katılımcıların görev yerleri %90 üniversite ve hastane kampüsleri olmakla birlikte katılımcıların %10’u hastane ve üniversitelerin otel, ulaşım, yeme-içme ve diğer birimlerinde hizmet etmektedirler. Örnekleme ait tanımlayıcı bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Katılımcı Demografik Bilgileri

Demografik Özellikler		Sıklık	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	12	%6
	Erkek	181	%94
	Toplam	193	100
Öğrenim Durumu	Lise	160	%83
	Üniversite	29	%15
	Yüksek Lisans	4	%2
	Toplam	193	100
Görev Yapılan Yer	Üniversite Kampüsü	103	%53,7
	Hastane	70	%36,1
	Diğer	20	%10,2
	Toplam	193	100
	Ortalama	En az	En Çok
Yaş	38,6	24	60
Mesleki Deneyim	11,7 yıl	1	28

3.2. Veri Toplama ve Analiz Yöntemi

Bu araştırma için Başkent Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırma Kurulundan izin alınmıştır. Veriler çevrimiçi anket yöntemiyle toplanmıştır. Veri toplama formunun ilk kısmında katılımcılar araştırmanın amacı doğrultusunda bilgilendirilmiş ve onamları alınmıştır. Anket formu yaş, cinsiyet, çalışma süresi ve görev yerleri gibi demografik bilgileri ve araştırma değişkenlerine ait ölçekleri içermektedir. Anket formu ilgili kurumların güvenlik birim amirleri aracılığıyla çevrimiçi ortamda katılımcılara ulaştırılmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler IBM SPSS 25 istatistik programı ve SmartPLS-SEM 4 yapısal eşitlik programı ile analiz edilmiştir. Katılımcılara ait tanımlayıcı istatistikler IBM SPSS 25 istatistik programıyla, araştırma değişkeni ölçeklerinin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri SmartPLS-4 programı ile yapıldıktan sonra araştırma hipotezleri ile yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmiştir.

İş Yükü Algısı Ölçeği: İş yükü algısını ölçmek için Duxbury ve Higgins (1991) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Aycan ve Eskin (2005) tarafından yapılan 11 maddelik "İş Yükü Algısı" ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, 5'li Likert tipi (1=Kesinlikle Katılmıyorum ve 5=Kesinlikle Katılıyorum) ve 11 maddeden oluşan tek boyutlu bir yapıdadır. Yüksek puanlar algılanan iş yükünün normalden fazla olduğunu göstermektedir. Ölçeğin Türkçe uyarlamasında Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,84 olarak tespit edilmiştir (Aycan ve Eskin, 2005: 460).

Duygusal Emek Ölçeği: Duygusal emeği ölçmek için, Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005) tarafından geliştirilen, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, yüzselle rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutları ve 13 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe uyarlamasında Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,80 olarak tespit edilmiştir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 83). Bu çalışmada yüzselle ve derinden rol yapma boyutları değerlendirileceği için ölçeğin bu iki alt boyutu temsil eden 10 ifadesi kullanılmıştır.

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği: Bu çalışmada Stassen ve Ursel (2009) tarafından geliştirilen ve Turunç ve Çelik (2010) tarafından Türkçe geçerliliği yapılan 'Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği' kullanılacaktır. Ölçeğin Türkçe uyarlamasında Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,88 olarak tespit edilmiştir (Turunç ve Çelik, 2010: 194).

3.3. Ölçek Güvenilirlik ve Geçerlilikleri

Ölçeklerin güvenilirlikleri ve geçerlilikleri kapsamında iç tutarlılık güvenilirliği için Cronbach Alpha (α) ve birleşik güvenilirlik katsayısı (CR) değerleri, birleşme geçerliliği için faktör yükleri ve açıklanan ortalama varyans (AVE) değerleri (Tablo 2) ve ayrışma geçerliliği için HTMT kriterleri hesaplanmıştır (Tablo 3).

Tablo 2: Ölçek Güvenilirlik ve Geçerlilik Değerleri

Değişken	İfade	Faktör Yükü	Cronbach Alpha (α)	CR	AVE
Yüzselle Rol Yapma	DE1	0,753	0,768	0,831	0,507
	DE2	0,410			
	DE4	0,790			
	DE5	0,763			
	DE6	0,770			
Derinden Rol Yapma	DE8	0,850	0,733	0,880	0,786
	DE10	0,921			
İş Yükü Algısı	İYA1	0,777	0,883	0,907	0,501
	İYA2	0,747			
	İYA3	0,512			
	İYA4	0,789			
	İYA5	0,603			
	İYA6	0,653			
	İYA7	0,653			
	İYA8	0,853			

Tablo 2 (Devamı): Ölçek Güvenilirlik ve Geçerlilik Değerleri

Değişken	İfade	Faktör Yükü	Cronbach Alpha (α)	CR	AVE
İş Yükü Algısı	İYA9	0,828	0,883	0,907	0,501
	İYA10	0,731			
	İYA11	0,473			
Algılanan Örgütsel Destek	AÖD1	0,759	0,905	0,923	0,552
	AÖD2	0,833			
	AÖD3	0,839			
	AÖD4	0,720			
	AÖD5	0,603			
	AÖD6	0,693			
	AÖD7	0,455			
	AÖD8	0,762			
	AÖD9	0,817			
	AÖD10	0,852			

Duygusal emek ölçeği yüzsel rol yapma alt boyutunda 3. ifade, derinden rol yapma alt boyutunda 7 ve 9. ifadeler, iş yükü algısı ölçeğinde ise 7. ifade güvenilirlik ve geçerlilik kriterlerini sağlamadığı için ölçümden çıkarılmıştır. Ölçüm sonuçlarında bazı ifadelerin (DE2, İYA3, İYA5, İYA6, İYA11) faktör yükleri 0,70'in altında olmasına rağmen CR ve AVE değerleri sağlandığı için ölçümden çıkarılmamıştır. CR ve (α) değerlerinin .70 üzerinde, AVE değerinin .50 üzerinde olması iç tutarlılık güvenilirliğinin ve birleşme geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir (Hair vd., 2017: 455).

Tablo 3: Ayrışma Geçerliliği (HTMT)

	AÖD	DR	YR	İYA
Algılanan Örgütsel Destek (AÖD)				
Derinden Rol Yapma (DR)	0,122			
Yüzsel Rol Yapma (YR)	0,273	0,748		
İş Yükü Algısı (İYA)	0,659	0,305	0,413	

Ayrışma geçerliliği için gösteren HTMT değeri teorik olarak birbirine yakın kavramlarda 0,90'ın, uzak kavramlarda ise 0,85'in altında olduğunda ayrışma geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir (Hair vd., 2017: 455). Bu çalışmada HTMT değerleri 0,122 ile 0,748 arasında olduğu için ölçeklerin ayrışma geçerliliğinin olduğu doğrulanmıştır.

4. Bulgular

Araştırma verilerinin analizinde duygusal emek, iş yükü algısı ve algılanan örgütsel destek değişkenlerine ait ortalamalar ve değişkenler arası ilişkiler değerlendirilmiştir (Tablo4). Katılımcıların iş yükü algıları ve duygusal emek puanları ortalamaları üzerindeyken algılanan örgütsel destek puanlarının ortalamasının altında olduğu tespit edilmiştir. Değişkenler arası ilişkiler incelendiğinde algılanan örgütsel destek ile iş yükü algısı ve yüzsel rol yapma arasında negatif yönlü ilişki, derinden rol yapmayla ise anlamlı ilişkisi olmadığı belirlenmiştir. Yüzsel rol yapma ile iş yükü algısı arasında pozitif yönlü ilişki varken derinden rol yapma ile arasında anlamlı ilişki olmadığı görülmektedir.

Tablo 4: Araştırma Değişkenlerine Ait Ortalama ve Korelasyon

N=193	Ort.	Std. sapma	1	2	3	4
1. İş Yükü Algısı	3,40	0,93	1			
2. Algılanan Örgütsel Destek	2,68	1,08	-,587**	1		
3. Yüzsel Rol Yapma	3,80	0,82	,315**	-,171*	1	
4. Derinden Rol Yapma	3,96	0,88	0,127	0,047	,620***	1

Not: ** Anlamlılık düzeyi 0.01, *Anlamlılık düzeyi 0.05

Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla yapısal eşitlik modeli analizi yapılmıştır (Şekil 2). Araştırma modeline ilişkin; araştırma değişkenleri arasındaki doğrusallık (VIF), ve bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı R² ve etki büyüklüğü değeri f² hesaplanmıştır (Tablo 5).

Tablo 5: VIF, R², f² değerleri

	VIF	f ²
Algılanan Örgütsel Destek → Yüzsöl Rol Yapma	1.000	0.057
Algılanan Örgütsel Destek → Derinden Rol Yapma	1.000	0.000
Algılanan Örgütsel Destek → İş Yüklü Algısı	1.086	0.557
Yüzsöl Rol Yapma → İş Yüklü Algısı	1.623	0.026
Derinden Rol Yapma → İş Yüklü Algısı	1.536	0.026
		R²
Yüzsöl Rol Yapma		0.054
Derinden Rol Yapma		0.000
İş Yüklü Algısı		0.447

VIF değerinin 5'ten büyük olması değişkenler arasında korelasyonun yüksek olduğu anlamına gelmektedir (Hair vd., 2017: 455). Tablo 5'teki değerler incelendiğinde değişkenler arası doğrusallık probleminin olmadığı görülmektedir. R² değeri bağımsız değişkenin bağımlı değişkenleri açıklama oranı ifade etmektedir. Algılanan örgütsel destek yüzsöl rol yapmanın %5'ini, algılanan örgütsel destek ve duygusal emek iş yüklü algısının %45'ini açıklamaktadır. Etki büyüklüğü katsayıları (f²) incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin iş yüklü algısı üzerindeki etkisinin yüksek olduğu görülmektedir (Hair vd., 2017: 455).

Yol katsayılarının anlamlılıklarını değerlendirmek için yeniden örnekleme yöntemiyle 5000 alt örneklem alınarak t-değerleri hesaplanmıştır. Araştırma modeline ilişkin sonuçlar Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6'da yol katsayıları incelendiğinde, duygusal emek kullanımının iş yüklü algısı üzerinde pozitif etkisi olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın H1a hipotezi desteklenirken H1b hipotezi desteklenmemiştir. Algılanan örgütsel desteğin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisine bakıldığında iş yüklü algısı ve yüzsöl rol yapma üzerinde negatif etkisinin olduğu, derinden rol yapma üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı görülmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın H2a ve H3 hipotezleri desteklenmiş H2b hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 6: Araştırma Modeli Katsayıları

Değişkenler	Standardize β	Standar t Sapma	t değeri	p	
Algılanan Örgütsel Destek	İş Yüklü Algısı	-0.578	0.052	11.210	0.000
	Yüzsöl Rol Yapma	-0.231	0.091	2.555	0.011
	Derinden Rol Yapma	-0.002	0.116	0.021	0.983
Yüzsöl Rol Yapma	İş Yüklü Algısı	0.153	0.070	2.181	0.029
Derinden Rol Yapma		0.149	0.068	2.185	0.029
Algılanan Örgütsel Destek → Yüzsöl Rol Yapma → İş Yüklü Algısı	-0.035	0.024	1.480	0.139	
Algılanan Örgütsel Destek → Derinden Rol Yapma → İş Yüklü Algısı	-0.000	0.019	0.019	0.985	

5. Sonuç

Bu araştırmada özel güvenlik görevlilerinin duygusal emek, iş yüklü algısı ve algılanan örgütsel destek düzeyleri belirlenmiş ve değişkenler arasındaki ilişki yapısal eşitlik modeliyle incelenmiştir. Araştırmanın betimleyici bulguları özel güvenlik görevlilerinin duygusal emek kullanımının ve iş yüklü algılarının yüksek, algıladıkları örgütsel desteğin ise düşük olduğunu göstermektedir. Güvenlik

hizmetlerinde örgütsel destek ve iş yükü kurumdan kuruma farklılaşabilmektedir. Çalışmada, Lennie ve diğerleri (2019) ve Oliveira ve diğerleri (2023) tarafından yapılan çalışmalarla uyumlu olarak güvenlik hizmetlerinde görev yapan çalışanların duygusal emek kullanım düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yapılan işin doğası gereği çok fazla insanla etkileşimde olan güvenlik görevlileri hem ciddi görünmek ya da güler yüzlü olmak gibi yüzselle davranış hem de mesleki rolü sahiplenmek için iş için gerekli olan içselleştirilmiş davranışları sergilemektedirler. Bu araştırmanın örneklemindeki güvenlik görevlileri ağırlıklı olarak üniversite kampüsünde ve hastanelerde görev yapmaktadır. Hastanelerde güvenlik görevlileri hastane giriş çıkışlarından, ziyaretçi saatlerinin etkin yönetilmesine, hasta güvenliğinden sağlık profesyonellerinin güvenliğine kadar pek çok konuda yoğun çaba göstermektedirler. Bu durum iş yükünü arttıran faktörlerden biridir. Ülkemiz sağlık sisteminin önemli sorunlarından olan 'sağlıkta şiddete' karşı gerekli tedbirlerin alınmaması güvenlik görevlileri dahil tüm sağlık çalışanlarının kendilerini yalnız hissetmelerine neden olmaktadır. Bu durum algılanan örgütsel destek düzeyinin düşük olma nedenlerinden biri olabilir. Diğer yandan üniversite kampüslerinde görev yapan güvenlik görevlileri ise üniversite giriş çıkışları, otopark düzeninin sağlanması ve kontrolü, üniversite içinde düzenlenen etkinlikler ve mezuniyet törenleri gibi pek çok faaliyette aktif rol almaktadırlar. Bu görev yoğunluğu ve çeşitliliği duygusal emek kullanımı ve iş yükü algısının yüksek olmasının nedenlerini açıklamaktadır.

Araştırma analizleriyle duygusal emek kullanımının iş yükü algısını arttırdığı belirlenmiştir. Bu sonuç H1a hipotezinin desteklendiğini ancak derinden rol yapma davranışının iş yükü algısını azalttığını belirten H1b hipotezinin desteklenmediğini göstermektedir. Bu çalışmada hem yüzselle (3.80) hem de derinden rol davranışlarının (3.96) birlikte kullanıldığı görülmektedir. Çalışmada, Fouquereau ve diğerleri (2018) tarafından yapılan çalışmayla uyumlu olarak iki davranış stratejisinin birlikte kullanılmış olmasının derinden rol davranışlarının etkinliğini azalttığını söylemek mümkündür. Bununla birlikte çalışmada, Karimi ve diğerleri (2014) ve Park ve diğerleri (2024) tarafından yapılan araştırmalarla uyumlu olarak yüzselle rol yapma davranışlarının iş yükü algısını arttırdığı tespit edilmiştir.

Araştırmanın bir diğer önemli bulgusu olarak algılanan örgütsel desteğin yüzselle rol yapmayı azalttığı, derinden rol yapma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuç H2a hipotezinin desteklendiğini, H2b hipotezinin desteklenmediğini göstermektedir. Çalışmada, Eisenberger ve diğerleri (2020) tarafından yapılan çalışmayla uyumlu olarak desteklendiğini düşünen çalışanların zorunluluk hissederek yaptıkları yüzselle rol davranışlarının azaldığı belirlenmiştir. Rol davranışlarından doğal davranışlara doğru bir eğilim söz konusu olmaktadır.

Algılanan örgütsel desteğin iş yükü algısı üzerindeki negatif etkisini irdeleyen araştırmanın son hipotezi desteklenmiştir. Algılanan örgütsel destek arttıkça iş yükü algısı azalmaktadır. Çalışmanın bu bulgusu, Alfes ve diğerleri (2013) tarafından yapılan çalışmayla uyumlu olarak örgüt tarafından desteklendiklerini düşünen çalışanların standart performansın ötesine geçen ve örgütün refahına katkı sağlayan rol dışı davranışları gösterme eğiliminde olmalarını destekler niteliktedir. Çalışan ve örgüt arasındaki olumlu ilişki iş yükünün düşük olarak algılanmasını sağlamaktadır.

Bu çalışmada örgütlerin güvenliğini sağlamada kritik rol oynayan güvenlik görevlilerinin duygusal emek kullanımları, iş yükü algıları ve algıladıkları örgütsel destek değişkenleri birlikte ele alınmıştır. Çalışanların algıladığı örgütsel desteğin hem duygusal emek kullanımında hem de iş yükü algısı üzerinde etkisi olduğu saptanmıştır. Bu araştırma çalışanların işleri gereği yapmak zorunda oldukları ve çaba gerektiren durumlara yönelik düşüncelerinin algıladıkları örgütsel destekten etkilendiğini göstermektedir. Ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde duygusal emek ve örgütsel destek kavalarının özel güvenlik görevlileri örneğinde araştırma olmadığı görülmektedir. Bu durum araştırmanın önemini ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda kurumların güvenlik görevlilerini desteklemek için çeşitli yönetim uygulamalarını hayata geçirmeleri önem arz etmektedir. Dönüşümcü liderlik uygulamaları (ilham verici motivasyon ve bireyselleştirilmiş değerlendirme) algılanan örgütsel desteği olumlu yönde etkilemektedir (Dinç vd., 2022: 709).

Güvenlik görevlileri için bireysel değerlendirme yapılması ve gereksinim duyulan konular doğrultusunda hizmet içi eğitimler kapsamında psiko-sosyal destek gruplarının oluşturulması faydalı olabilir.

Bu araştırma duygusal emek, algılanan örgütsel destek ve iş yükü algısı değişkenleri arasındaki ilişkiyi yapısal eşitlik modellemesiyle ortaya koymakla birlikte birtakım kısıtlara sahiptir. Bunlardan ilki örneklem sayısının az olmasıdır. İkincisi veriler sadece özel sektör çalışanlarından toplanmıştır. Üçüncüsü kesitsel araştırma türünün sınırlı bakış açısı söz konusudur. Dolayısıyla gelecek çalışmaların boylamsal araştırma türü ve nitel araştırma desenlerini kullanmaları araştırma bulgularına netlik kazandıracaktır.

Kaynakça

- Aldabbas, H., Pinnington, A., & Lahrech, A. (2021). The Influence of Perceived Organizational Support on Employee Creativity: The Mediating Role of Work Engagement. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*, 42, 501-515. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01992-1>
- Alfes, K., Shantz, A. D., Truss, C., & Soane, E. C. (2013). The Link between Perceived Human Resource Management Practices, Engagement and Employee Behaviour: A Mediated Moderation Model. *International Journal of Human Resource Management*, 24(2), 330-351. <https://doi.org/10.1080/09585192.2012.679950>
- Ankara Emniyet Müdürlüğü KAAN PROJESİ (2024). <https://www.ankara.pol.tr/genel-kolluk-ozel-guvenlik-isbirligi-ve-entegrasyon-projesi-#:~:text=Kaan%20Uygulamas%C4%B1%20ile%204.804%20nokta,Geli%C5%9Ftirme%20E%C4%9Fitimleri%E2%80%9D%20kapsam%C4%B1nda%2001%2D31>
- Aycan, Z., & Eskin, M. (2005). Childcare, Spousal, and Organizational Support in Predicting Work-Family Conflict for Females and Males in Dual-Earner Families with Preschool Children. *Sex Roles*, 53(7), 453-471.
- Basım, N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/yonveek/issue/13696/165760>
- Blau, P. (2017). *Exchange and Power in Social Life*, Routledge.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. (2002). Emotional Labour and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Brotheridge, C. M., & Lee, R.T. (2003). Development and Validation of The Emotional Labor Scale. *J. Occup. Organ. Psychol.* 76, 365-379. <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>.
- Büyükyılmaz, O., & Yenici, M. (2021). Akademisyenlerin Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşimi Algılarının Tutumsal Sonuçları. *Yükseköğretim Dergisi*, 11(2 Pt 2), 495-507. <https://doi.org/10.2399/yod.21.577190>
- Chang, C.W., Tseng, S.H., & Lee, M.Y. (2024). Exploring the Relationship Between Workload, Leadership and Turnover Intentions among Taiwanese Army Personnel A Research Study. *Advances in Management and Applied Economics*, 14(4), 1-18. <https://doi.org/10.47260/amae/1441>
- Cropanzano, R., Anthony, E.L., Daniels, S.R., & Hall, A.V. (2017). Social Exchange Theory: A Critical Review with Theoretical Remedies. *Academy of Management Annals*, 11(1), 479-516.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

- Demirci, U. (2021). Özel Güvenlik Meslek İmajı Ve Üniformanın Etkisi. *Güvenlik Bilimleri Dergisi*, 10(2), 595-620. <https://doi.org/10.28956/gbd.1028721>
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Grosserand, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Dinc, M. S., Zaim, H., Hassanin, M., & Alzoubi, Y. I. (2022). The Effects of Transformational Leadership on Perceived Organizational Support and Organizational Identity. *Human Systems Management*, 41(6), 699-716.
- Doğan, A., Ertuğrul, B., & Akin, K. (2024). Examination of Workload Perception, Burnout, and Perceived Organizational Support in Emergency Healthcare Professionals: A Structural Equation Model. *Nursing & Health Sciences*, 26(1), e13092. <https://doi.org/10.1111/nhs.13092>
- Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (1991). Gender Differences in Work-family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 60-74.
- Eisenberger, R., Huntington R., Hutchison S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Eisenberger, R., Shanock, L. R., & Wen, X. (2020). Perceived Organizational Support: Why Caring about Employees Counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 101-124. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044917>
- Emniyet Genel Müdürlüğü Özel Güvenlik İstatistikleri (2024). Erişim Adresi <https://www.egm.gov.tr/ozelguvenlik/ozel-guvenlik-istatistikleri>
- Fouquereau, E., Morin, A. J., Lapointe, E., Mokoukolo, R., & Gillet, N. (2018). Emotional Labour Profiles: Associations with Key Predictors and Outcomes. *Work & Stress*, 33(3), 268-294. <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1502835>
- Glaser, D.N., Tatum, B.C., Nebeker, D.M., Sorenson, R.C., & Aiello, J.R. (1999). Workload and Social Support: Effects on Performance and Stress. *Human Performance*, 12(2), 155-176.
- Grandey, A. A., Rupp, D., & Brice, W.N. (2015). Emotional Labor Threatens Decent Work: A Proposal To Eradicate Emotional Display Rules. *J. Organ. Behav.*, 36(6), 770-785. <https://doi.org/10.1002/job.2020>.
- Grandey, A.A., & Sayre, G.M. (2019). Emotional Labor: Regulating Emotions for A Wage. *Curr. Dir. Psychol. Sci.* 28 (2), 131-137. <https://doi.org/10.1177/0963721418812771>.
- Hair, J., Hollingsworth, C.L., Randolph, A.B., & Chong, A.Y.L. (2017). An Updated and Expanded Assessment of PLS-SEM in Information Systems Research. *Industrial Management & Data Systems*, 117(3), 442-458. <https://doi.org/10.1108/IMDS-04-2016-0130>
- Hart, S.G., & Staveland, L.E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research. *Advances in Psychology*, 52, 139-183.
- Hochschild, A.R. (1983/2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, London.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The Bright Sight of Emotional Labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 749-769. <https://doi.org/10.1002/job.2019>
- Jeong, Y., & Kim, M. (2022). Effect of Perceived Organizational Support and Perceived Organizational Politics on Organizational Performance: Mediating Role of Differential Treatment. *Asia Pacific Management Review*, 27(3), 190-199. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2021.08.002>
- Jeung, D.-Y., Kim, C., & Chang, S.J. (2018). Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Med. J.* 59 (2), 187-193. <https://doi.org/10.3349/ymj.2018.59.2.187>.

- Karimi, L., Leggat S. G., Donohue, L., Farrell, G., & Couper, G. E. (2014). Emotional Rescue: The Role of Emotional Intelligence and Emotional Labour on Well-Being and Job-Stress Among Community Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), 176–186. <https://doi.org/10.1111/jan.12185>
- Ko, H., Kim, D., Cho, S. S., Lee, D. W., Choi, J., Kim, M., Park, M. Y., & Kang, M. Y. (2024). The Association of Emotional Labor and Workplace Violence with Health-related Productivity Loss. *Journal of Occupational Health*, 66(1), 1-9. [uiae057. https://doi.org/10.1093/jocuh/uiae057](https://doi.org/10.1093/jocuh/uiae057)
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-1884. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Lamothe, J., Geoffrion, S., Couvrette, A., & Guay, S. (2021). Supervisor Support and Emotional Labor in The Context of Client Aggression. *Children and Youth Services Review*, 127, Article 106105. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2021.106105>
- Lennie, S.J., Crozier, S.E., & Sutton, A. (2019). Robocop – The Depersonalisation of Police Officers and Their Emotions: A Diary Study of Emotional Labor and Burnout in Frontline British Police Officers. *International Journal of Law Crime and Justice*. <https://doi.org/10.1016/j.ijlcj.2019.100365>.
- Meyer J. P., Becker, T. E., & Van Dick R. (2006). Social Identities and Commitments at Work: Toward an Integrative Model. *J. Organ. Behav.* 27, 665–683
- Molm, L.D. (2010). The Structure of Reciprocity. *Social Psychology Quarterly*, 73(2), 119-131.
- Oliveira, S., Carvalho, C., Pinto, A., De Moura, R. C., & Santos-Costa, P. (2023). Emotional Labor, Occupational Identity and Work Engagement in Portuguese Police Officers. *The International Journal of Human Resource Management*, 34(4), 768–804. <https://doi.org/10.1080/09585192.2022.2162345>
- Park, E. Lee, D., Han, Y., Diefendorff, J., & Lee, U. (2024). Hide-and-Seek: Detecting Workers' Emotional Workload in Emotional Labor Contexts Using Multimodal Sensing. *Proc. ACM Interact. Mob. Wearable Ubiquitous Technol.* 8, 3, Article 119, 28 pages. <https://doi.org/10.1145/3678593>
- Stassen, M., & Ursel, N.D. (2009). Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and The Retention of Older Workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 201–220.
- Troth, A. C., Lawrence, S. A., Jordan, P. J., & Ashkanasy, N. M. (2018). Interpersonal Emotion Regulation in The Workplace: A Conceptual and Operational Review and Future Research Agenda. *International Journal of Management Reviews*, 20(2), 523–543. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12144>
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 17 (2), 183-206.
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The Role of Social Support in The Process of Work Stress: A Meta-Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 314–334. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1998.1661>
- Xu, S. T., Cao, Z. C., & Huo, Y. (2020). Antecedents and Outcomes of Emotional Labour in Hospitality and Tourism: A meta-analysis. *Tourism Management*, 79, 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104099>

EMOTIONAL LABOR, WORKLOAD PERCEPTION AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT: A STUDY ON PRIVATE SECURITY GUARDS

Extended Abstract

Aim: Organizational environments are formed by the combination of different components such as structure, strategy, material resources and human resources. At this point, the effective use of human resources, which have the highest potential to create added value for organizations, gains importance. Employees are expected to comply with a number of business rules while performing their jobs. One of these work rules is the display of emotional labor, which we express as hiding emotions due to work. Especially private security services employees, who represent the organization to the outside and can be called the visible face of the organization, have to show intense emotional labor due to their high human interactions due to their jobs. The effort to hide, manage or change emotions leads to an increase in job stress and workload. At this point, organizational support is very important in terms of both emotional labor and workload perception. Accordingly, the aim of this study is to determine the levels of emotional labor, workload perception and perceived organizational support of private security guards and to reveal the relationships between variables.

Method(s): Quantitative research design and cross-sectional data collection method were used in the study. The sample of the study consisted of 193 private security officers working in Ankara. Research data were collected through online survey method. The questionnaire form consisted of two parts: participant information and research variables. In order to measure the research variables, the 5-point Likert-style 'Emotional Labor Scale', 'Workload Perception Scale' and 'Perceived Organizational Support Scale', whose reliability and validity were previously verified, were used. The research data were analyzed with SPSS and SmartPLS programs and descriptive statistics and structural equation modeling were used. The following three main hypotheses and four sub-hypotheses were tested

H1: Emotional labor has an effect on workload perception.

H1a: Surface acting has a positive effect on workload perception.

H1b: Deep acting has a negative effect on workload perception.

H2: Perceived organizational support has an effect on emotional labor.

H2a: Perceived organizational support has a negative effect on surface acting.

H2b: Perceived organizational support positively affects deep acting.

H3: There is a significant negative relationship between perceived organizational support and workload perception.

Findings: In the analysis of the research data, the averages of emotional labor, workload perception and perceived organizational support variables and the relationships between variables were evaluated. It was found that the participants' perceptions of workload and emotional labor scores were above average, while their perceived organizational support scores were below average. When the relationships between the variables were examined, it was determined that there was a negative relationship between perceived organizational support and perception of workload and surface acting, but there was no significant relationship with deep acting. While there is a positive relationship between surface acting and workload perception, there is no significant relationship between surface acting and deep acting. In order to evaluate the significance of the path coefficients, t-values were calculated by taking 5000 sub-samples from the sample by bootstrapping. When the path coefficients are examined, it is seen that the use of emotional labor has a positive effect on the perception of workload. Accordingly, hypothesis H1a is supported while hypothesis H1b is not supported. When the effect of perceived organizational

support on the dependent variables is examined, it is seen that it has a negative effect on workload perception and surface acting, but has no significant effect on deep role playing. Accordingly, H2a and H3 hypotheses of the study were supported and H2b hypothesis was not supported.

Conclusion: In this study, the emotional labor use, workload perceptions and perceived organizational support variables of security guards who play a critical role in ensuring the security of organizations were examined together. It was found that organizational support perceived by employees has an effect on both emotional labor use and workload perception. This result shows that security guards will work more effectively and efficiently when they are supported by their supervisors and organizations. In this direction, it draws attention to the importance of organizations to implement various management practices to support security officers.
