

**DUYGUSAL EMEĞİN İŞE TUTKUNLUKLA İLİŞKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA***Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ * Arş. Gör. Ömer GİZLİER * Filiz AKIN * **ÖZET**

Bu çalışmanın amacı işe tutkunluk ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırma Balıkesir ili Bandırma ilçesinde yer alan kamu ve özel 110 banka çalışanı üzerine yapılmıştır. Araştırmada toplanan veriler bir paket programda korelasyon ve regresyon analizleriyle incelenmiştir. Araştırma sonucunda banka çalışanlarının duygusal emek boyutlarında yer alan sahte duygunun işe tutkunluk boyutu olan işe istek duyma boyutuyla aralarında anlamlı negatif bir ilişki olduğu, yine duygusal emek boyutlarından gizlenen duygular ile işe tutkunluk boyutu olan işe adanma arasında da anlamlı negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda işe tutkunluk ile duygusal emek boyutu olan gizlenen duygular arasında anlamlı negatif yönde bir ilişki olduğu da sonuçlarda yer almaktadır. Yapılan regresyon analizi sonucunda ise duygusal emeğin işe tutkunluk üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisinin olmadığı bulgulanmıştır. Araştırma sonucunda yöneticilere, uygulayıcılara ve araştırmacılara çeşitli öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İşe tutkunluk, Duygusal emek, Banka çalışanları.

JEL Kodları: M10, M12, D23

**RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND WORK ENGAGEMENT: A
STUDY ON BANK EMPLOYEES****ABSTRACT**

The purpose of this study is to examine the relationship between emotional labor and work engagement. The research was conducted on 110 public and private bank employees in Bandırma district of Balıkesir province. The collected data in this study were analyzed by correlation and regression analysis in a packet program. As a result of the research, it has been determined that there is a significant negative

*Bu araştırmadaki anket çalışması 2019 yılının Kasım ayında gerçekleştirildiği için geriye dönük etik kurul izni bulunmamaktadır. TR Dizin kriterlerine göre 2020 yılı öncesi araştırma verileri kullanılmış makaleler için geriye dönük etik kurul izni gerekmemektedir.

* Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, Balıkesir/ Türkiye. E-mail: eorucu@bandirma.edu.tr

* Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, Balıkesir/ Türkiye. E-mail: ogizlier@bandirma.edu.tr

* Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, S.B.E., İşletme A.B.D., Balıkesir/ Türkiye. E-mail: filiz.akin41@gmail.com

Makale Geçmişi/Article History

Başvuru Tarihi / Date of Application : 23 Ocak / January 2020

Düzeltilme Tarihi / Revision Date : 02 Mayıs / May 2021

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 10 Ağustos / August 2021

Araştırma Makalesi/Research Article

relationship between the faking emotion in the emotional labor dimensions of the bank employees and the vigor which is a dimension of work engagement, and there is also a significant negative relationship between the hiding emotion which is a dimension of emotional labor and dedication to work which is a dimension of work engagement. It is also noted that there is a significant negative relationship between work engagement and hiding emotion which is a dimension of emotional labor. The result of the regression analysis showed that emotional labor had no statistically significant effect on the work engagement. The end of the study, various suggestions were presented to the managers, practitioners and researchers.

Keywords: *Work engagement, Emotional labor, Bank employees.*

JEL Codes: *M10, M12, D23*

1. GİRİŞ

Küreselleşen dünyada meydana gelen teknolojik gelişmeler ve artan rekabet ortamı ile işletmeler rakiplerine karşı ayakta kalabilmek için yeni yollar keşfetmek zorunda kalmışlardır. Bu amaçla işletmeler çalışanlarına müşteri memnuniyetine odaklanmaları için çeşitli eğitimler, seminerler vb. düzenlemektedirler. İnsanlarla etkileşimin yoğun olduğu bankacılık sektöründe çalışanlardan bedensel emeğin yanında duygularını karşı tarafa hissettirme konusunda kendilerini geliştirmeleri istenmektedir. Duygusal emek kavramı, çalışanların iş yerindeki performansını ve verimliliğini arttırabilmek için müşterilerle ilişkisinde kendi duygularını değil kendisinden istenen duyguları sergilemesi olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983; Kaya ve Serçoğlu, 2013). Bu çalışmada duygusal emek; sahte duygular, gizlenen duygular ve derinlemesine eylem olmak üzere üç boyutta ele alınıp incelenmiştir (Brotheridge ve Lee, 2003; Dursun vd., 2014). İşe tutkunluk kavramı ise, çalışanın işe karşı istek duymasını, yaptığı işle gurur duymasını ve yaptığı işe kendini kaptırması gibi pozitif ruhsal durumları içeren bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Turgut, 2011). İşe tutkunluk “işe istek duyma, işe adanma ve işe yoğunlaşma” olmak üzere üç boyutta ele alınmaktadır (Turgut, 2011). İşe tutkunluğun, çalışanların iş yerindeki verimliliğine ve performansına etki eden önemli faktörlerden biri olduğu ifade edilebilir. Duyguların iş ortamındaki varlığının giderek artması ve çalışanların iş yerinde başarılı olabilmelerinin yollarının aranması doğrultusunda duygusal emek ve işe tutkunluk kavramları arasındaki ilişkinin özellikle insanla direkt olarak etkileşim halinde olan bankacılık sektöründe tespit edilmesinin önemi bu araştırmanın gerekçesi olarak gösterilebilir. Diğer yandan, ilgili literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde duygusal emeğin işe tutkunlukla ilişkisini bankacılık sektöründe araştıran çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu açıdan, araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı beklenmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın bu kısmında işe tutkunluk ve duygusal emek kavramları tanımlanmıştır.

2.1. İşe Tutkunluk Kavramı

“*Work Engagement*” kavramı Türkçe’de işe adanma, işe cezbolma, işe tutulma, işle bütünleşme gibi pek çok şekilde ifade edilmektedir (Başoda, 2017). Bu çalışmada “*work engagement*” “işe tutkunluk” olarak ele alınmıştır. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde işe tutkunluk kavramı ile ilgili birçok tanım bulunmaktadır. Genel olarak işe tutkunluk kavramı, çalışanın kendisini fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak tüm varlığıyla yaptığı işe adanması ve işi hakkında hissettiği yoğun pozitif psikolojik durumların kümesidir (Başoda, 2017; Kahn, 1990). Bir başka tanıma göre ise işe tutkunluk, Schaufeli vd. (2002) tarafından dinçlik, özveri, kendini verme ile karakterize edilen işle ilgili aktif, olumlu bir durum olarak nitelendirilmiştir (Oliveira ve Rocha, 2017; Schaufeli vd., 2002). Psikolojik Koşullar Teorisi ile işe tutkunluk kavramını ilk olarak ifade eden, kavramsallaştıran ve nitel olarak işe tutkunluk kavramını ele alan ilk araştırmacı Kahn’dır (Başoda, 2017; Kahn, 1990). Kahn’ın işe tutkunluk tanımı ise çalışanların iş süresinde duygusal, bilişsel ve fiziksel anlamda doygunluğunu sağlayan iş mükellefiyetini tamamlamaya çalışması şeklindedir (Kaplanseren ve Özücü, 2018; Kahn, 1990). Wellins ve Cencilman (2005) işe tutkunluk kavramını, çalışanları isteklendirerek işteki başarımlarını arttıran veya azaltan düşsel bir güç olarak nitelendirilmektedir (Dede vd., 2014; Wellins ve Cencilman, 2005).

İşe tutkunluk, çalışanların işleri ile bütünleşerek iş doyumlarını artırır ve dolayısıyla çalıştıkları yerlere daha tutkun fertler haline getirerek çalışanların kreatif görüşler takdim etmesinde yardımcı olur. Bu davranış çalışan açısından ruhi doyum sağlarken aynı zamanda çalıştıkları yerler için verimlilik ve başarımların artışı sağlar (Kaplanseren ve Özücü, 2018).

İşe tutkunluk kavramı genel olarak 3 boyutta ele alınmıştır. İşe tutkunluk, işe istek duyma boyutu (dinçlik boyutu), işe adanma boyutu ve işe yoğunlaşma boyutundan oluşmaktadır (Turgut, 2011). İşe istek duyma boyutu, iş yaparken yüksek güç seviyesi, zihinsel metanet, gayret harcama isteği ve kolayca yorulmama yeteneğini barındırır. İş yaparken güçlü bir zindelik duyan kişi gerçekleştirdiği iş ile güdülenmiştir, herhangi bir sıkıntıyla karşılaşsa dahi sabırla çalışmasını gerçekleştirmeyi sürdürür (Turgut, 2011). Burada çalışanın işini yaparken karşılaştığı problemlerin üstesinden gelmesi için istekli olduğu, çalışanın işine karşı enerji dolu hissetmesi, iş yerinde kendisini güçlü ve dinç hissetmesi ve çalışanın sabah uyandığında işe gitmek için hevesli ve istekli olması ifade edilir (Schaufeli vd., 2002). İşe adanma boyutu ise çalışanın işini yaparken hevesli olması, çalışanın yaptığı işin ona ilham vermesi ve çalışanın yaptığı işten gurur duyması olarak tanımlanabilir (Turgut, 2011). İşe tutkunluğun son boyutu olan işe yoğunlaşma ise çalışanın işini yaparken kendisini işine kaptırması, iş yerinde yoğun bir şekilde çalışsa da kendisini mutlu hissetmesi ve çalışırken yaptığı işe dalıp gitmesi olarak ifade edilir (Turgut, 2011).

2.2. Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek ile ilgili yapılmış ilk çalışmalar, bu kavramı ortaya atan Amerikalı Sosyolog Arlie Russell Hochschild tarafından literatüre kazandırılmıştır. Hochschild'e (1983) göre duygusal emek, herkes tarafından gözlemlenebilen yüzselle ve bedeni projeksiyonları sergileyebilmek için duyguların yönetilmesi olarak tanımlanmaktadır (Başbuğ, 2010; Hochschild, 1983). Hochschild (1983), duygusal emeğin ortaya çıkarılması gereken işlerde üç hususun olması gerektiğini ileri sürmüştür. İlk husus olarak, duygusal emek gösteren çalışanların müşterilerle şahsen yahut telefonda iletişimde bulunmaları; ikinci husus olarak, çalışanların müşterilerin duygularına tesir etme durumunda bulunmaları ve nihai husus olarak, yöneticilerin çalışanların hislerini gösterim biçimleri üzerinde denetleme gücüne sahip olmalarıdır (Hochschild, 1983; Kaplan ve Ulutaş, 2016). Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeği hislerin dışı vurulması, duyguların herkes tarafından görülebilen davranışlar haline dönüştürülmesi olarak tanımlamışlardır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Yıldırım ve Erul, 2013). Duygusal emeğin tanımlarına bakıldığında müşterek noktanın, hislerin düzenlenmesi ile bunun ücret karşılığında gerçekleştirilmesi olduğu ifade edilebilir (Özkan, 2013). "Bu sebep ile duygusal emek çalışanın hislerini işinin bir parçası olarak görmesine, duygularını işini başarıyla gerçekleştirebilmek amacıyla araçsallaştırmasına neden olmaktadır" (Özkan, 2013).

Sahte duygular, derinlemesine eylem ve gizlenen duygular olarak duygusal emek 3 boyutta ele alınmıştır (Brotheridge ve Lee, 2003; Dursun vd., 2014). Duygusal emek boyutu olan sahte duygular boyutu çalışanın gerçekten hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi yapmasını, hissetmediği duyguları göstermesini, çalışanın hissetmediği ancak ondan beklenen duyguları göstermesi şeklinde ifade edilebilir. Duygusal emek boyutu olan derinlemesine eylem boyutu ise çalışanın yaptığı işin bir parçası olarak göstermesi gereken hisleri gerçekten de gösterebilmesi için efor harcaması, o duyguları gerçekten hissedebilmeye çalışması olarak tanımlanabilir. Duygusal emek boyutu olan gizlenen duygular boyutu ise çalışanın hissettiği duyguları gizlemesi, gerçek duygularını ifade etmeye karşı direnç göstermesi olarak ifade edilebilir (Dursun vd., 2014).

3. LİTERATÜR TARAMASI

Araştırmanın bu kısmında işe tutkunluk ve duygusal emek üzerine yapılmış çalışmalar incelenmiştir.

3.1. İşe Tutkunluk İle İlgili Çalışmalar

Babcock-Roberson ve Strickland (2010) tarafından gerçekleştirilen araştırmada işe tutkunluk, karizmatik liderlik ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma 91 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre işe tutkunluk ve karizmatik liderlik arasında olumlu yönde korelasyon olduğu, işe tutkunluk ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında da olumlu yönde bir korelasyon olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Babcock-Roberson ve Strickland, 2010).

Turgut (2011) tarafından yapılan bir çalışmada işe tutkunluk, yönetici desteği, esnek çalışma saatleri, iş yükü ve iş aile çatışması değişkenleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini hizmet sektöründe faaliyet gösteren kurumlardan 279 kişi oluşturmuştur. Araştırmaya göre işe tutkunluğun alt boyutlarından olan yoğunlaşma boyutunun iş aile çatışmasından etkilenmediği öne sürülürken dinçlik ve adanmışlık boyutunun iş aile çatışmasından olumsuz yönde etkilendiği tespit edilmiştir. Aynı zamanda işe tutkunluk boyutlarından olan yoğunlaşmanın iş yükü üzerine olumlu yönde bir katkı sağladığı sonucu da çıkarılmıştır (Turgut,2011).

Özsoy vd. (2013) yaptıkları araştırmada iş koliklik ve işe tutkunluk arasındaki birlikte değişim ilişkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini bir devlet üniversitesi hastanesinde çalışan 81 personel oluşturmuştur. Yapılan analizler sonucunda işe tutkunluk ve iş koliklik arasında olumlu yönde, orta düzeyde birlikte değişim ilişkisi bulunduğu ortaya konulmuştur (Özsoy vd., 2013).

Dede vd. (2014) tarafından Sivas ve Tunceli il merkezlerinde yer alan toplam 14 bankada çalışan 119 kadın personel üzerinde yapılan çalışmada, çalışanların işe tutkunluklarının işten ayrılma niyetini azalttığı sonucuna ulaşılmıştır (Dede vd., 2014).

Yeke (2015) tarafından kaleme alınan bir araştırmada, kişilik özellikleri, örgütsel vatandaşlık davranışı ve işe tutkunluk arasındaki bağlantı incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini İstanbul Üniversitesi Avcılar Kampüsünde çalışan 164 akademisyen oluşturmaktadır. Yapılan analizler sonucunda kişilik özelliklerinden sorumluluk ile dışa dönüklüğün örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde işe tutkunluğun aracılık rolünün olduğu saptanmıştır (Yeke, 2015).

Kamanlı (2015) tarafından yapılan çalışmada araştırmanın örneklemini İstanbul ilinde yer alan 103 adet küçük işletmede çalışan toplam 309 girişimci ve çalışan personel belirlenmiştir. Çalışma sonucunda, işe tutkunluk tarzlarının çalışanın performansını pozitif olarak etkilediği tespit edilmiştir. Ve ayrıca işe tutkunluğun liderlik üzerinde de moderatörlük etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Kamanlı, 2015).

Çankır (2016) tarafından yapılan bir çalışmada işe tutkunluğun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Kırklareli Üniversitesinde çalışan 625 akademik personel oluşturmuştur. Toplanan veriler doğrultusunda yapılan analizler sonucunda işe tutkunluğun örgütsel vatandaşlık üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Çankır, 2016).

Harputluoğlu ve Polat (2017) tarafından yapılan bir çalışmada ise işe tutkunluğun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Çalışmanın örneklemini İstanbul'da yer alan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 406 çalışan oluşturmaktadır. Analiz sonuçlarından elden edilen bulgularda, işe tutkunluğun işten ayrılma niyeti üzerinde negatif bir etkisinin olduğu ortaya koyulmuştur (Harputluoğlu ve Polat, 2017).

Polat vd. (2018) tarafından kaleme alınan makalede işe tutkunluğun motivasyon üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırmanın örneklemini Türkiye’de Vakıf Üniversitesi Kütüphanelerinde çalışan 116 kişi oluşturmuştur. Yapılan analizler sonucunda, araştırmanın örneklemini oluşturan kütüphane çalışanlarda işe tutkunluğun çalışan motivasyonunu pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Polat vd., 2018).

Kaplanseren ve Örucü (2018) tarafından yapılan bir çalışmada, işe tutkunluk ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan çalışmanın örneklemini Bandırma’da yer alan üç ve üzeri yıldızlı otellerde çalışan 134 çalışan oluşturmaktadır. Elde edilen veriler doğrultusunda gerçekleştirilen analizler neticesinde, işe tutkunluğun boyutları ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında olumlu bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Kaplanseren ve Örucü, 2018).

Topaloğlu vd. (2019) tarafından yapılan çalışmada ise işe tutkunluk ile iş yaşamı dengesi arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Konya ile merkez ilçelerinde yer alan özel, kamu ve katılım bankalarında çalışan 100 banka personeli oluşturmuştur. Yapılan analizler sonucunda, bankacılık sektöründe işe tutkunluk arttıkça yaşam odaklılığının arttığı tespit edilmiştir (Topaloğlu vd., 2019).

Aşçı ve Taşçıoğlu Baysal (2019) tarafından yapılan çalışmada satış pazarlama çalışanlarının işe tutkunluk seviyeleri incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini İstanbul’un farklı bölgelerinde yer alan gıda sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin satış pazarlama departmanında görevli 15 beyaz yaka çalışanı oluşturmuştur. Yapılan analizler sonucunda işe tutkunluk boyutlarını (dinçlik, adanmışlık, yoğunlaşma) en çok etkileyen faktörün örgüt desteği olduğu tespit edilmiştir (Aşçı ve Taşçıoğlu Baysal, 2019).

3.2. Duygusal Emek İle İlgili Çalışmalar

Başbuğ vd. (2010) tarafından yapılan çalışmada duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini 146 çağrı merkezi çalışanı oluşturmaktadır. Yapılan analiz sonuçlarında çalışanların hissettikleri duygular ile gerçekte göstermiş olduğu duygular arasında fark olduğu zaman iş memnuniyetinin azaldığı tespit edilmiştir. Çalışanlar hissettikleri duyguları gösterdikleri zaman ise iş memnuniyetleri değişmemiştir (Başbuğ vd., 2010).

Köse vd. (2011) tarafından yapılan bir çalışmada duygusal emeğin çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Manisa ilinde faaliyet gösteren hastanelerde görev yapan 136 doktor oluşturmaktadır. Yapılan analizler sonucunda yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi arttırdığı, derinlemesine davranışın ise duygusal tükenme ile arasında bir ilişki olmadığı saptanmıştır (Köse vd., 2011).

Ünlü ve Yürür (2011) tarafından kaleme alınan çalışmada ise duygusal emek, duygusal tükenme ve bağlamsal performans ilişkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Yalova ilinde hizmet

sektöründe çalışan 214 kişi oluşturmaktadır. Yapılan analizler sonucunda duygusal emek boyutu olan yüzeysel davranışın çalışanların bağlamsal performans sergileme niyetlerini arttırdığı tespit edilmiştir (Ünlü ve Yürür, 2011).

Türkay vd. (2011) tarafından yapılan çalışmada duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Sakarya ilinde yer alan hizmet işletmelerinde çalışan 163 kişi oluşturmaktadır. Yapılan analizler sonucunda duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış boyutunun işe bağlılıkla arasında anlamlı ve olumlu ilişki olduğu ortaya koyulmuştur. Ayrıca, derinlemesine davranış boyutunun işe bağlılığı olumsuz yönde etkilediği gözlemlenmiştir (Türkay vd., 2011).

Beğenirbaş ve Çalışkan'ın (2014) yaptıkları çalışmada duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırmanın örneklemini Ankara'da hizmet sektöründe çalışmakta olan 403 kişi oluşturmaktadır. Analiz sonuçlarından elde edilen bulgularda, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutunun iş performansı üzerinde negatif etkisinin olduğu; duygusal emeğin derinden rol yapma ve doğal duygular boyutlarının ise iş performansı üzerinde pozitif etkisinin olduğu ortaya koyulmuştur. Ayrıca, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisinin olduğu; duygusal emeğin doğal duygular boyutunun ise işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada, duygusal emeğin iş performansına etkisinde kişiler arası çarpıklığın aracı rolünün olduğu da bulunmuştur (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014).

Yıldırım ve Erul (2013) tarafından yapılan bir çalışmada duygusal emeğin işgörenlerin tükenmişlik düzeyine etkisi araştırılmıştır. Araştırmanın örneklemini Aksaray ilinde faaliyet gösteren sağlık kurumlarında çalışan 128 hemşire oluşturmaktadır. Yapılan analizler sonucunda duygusal emek ve tükenmişlik düzeyi arasında pozitif birlikte değişim ilişkisi olduğu tespit edilmiştir (Yıldırım ve Erul, 2013).

Pala ve Tepeci (2014) tarafından yapılan çalışmada ise duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyetine etkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Muğla ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 174 kişi oluşturmaktadır. Yapılan analiz sonuçlarına göre derin davranış boyutunun iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerinde olumlu bir etkisi olduğu, yüzeysel davranış boyutunun ise iş tatminini azalttığı tespit edilmiştir (Pala ve Tepeci, 2014).

Eroğlu'nun (2014) kaleme aldığı çalışmada örgütlerdeki duygusal emeğin tükenmişlik ile ilişkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Denizli ilinde yer alan 12 bankada çalışan 400 kişi oluşturmaktadır. Analize tabi tutulan anket sayısı ise 268'dir. Yapılan analizler sonucunda duygusal emek boyutu olan yüzeysel davranış boyutu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü anlamlı bir korelasyon olduğu, derin davranış boyutu ve tükenmişlik arasında da anlamlı pozitif korelasyon olduğu tespit edilmiştir (Eroğlu, 2014).

Korkmaz vd. (2015) tarafından kaleme alınan çalışmada, duygusal emek, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ilişkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini İzmir’de faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde yiyecek ve içecek bölümlerinde çalışan 218 kişi oluşturmaktadır. Yapılan analiz sonuçlarına göre duygusal emek boyutu olan yüzeysel davranışın tükenmişliği artırdığı, tükenmişliğin de çalışanların işten ayrılma niyetini artırdığı tespit edilmiştir (Korkmaz vd., 2015).

Kaplan ve Ulutaş (2016) tarafından yapılan bir çalışmada ise duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Nevşehir’de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan 535 kişi oluşturmaktadır. 535 çalışana yapılmış olan anketlerden 311 anket analizlere dahil edilmiştir. Yapılan analiz sonuçlarına göre duygusal emek boyutu olan derin davranış boyutunun duygusal tükenme üzerinde negatif bir etkisi olduğu bulunurken, yüzeysel davranış boyutunun duygusal tükenme üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı ortaya koyulmuştur (Kaplan ve Ulutaş, 2016).

Kesen ve Akyüz (2016) tarafından yapılan bir çalışmada ise duygusal emeğin işe gömülmüşlüğe etkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Çanakkale ilinde görev yapan 213 kişi (doktor, ebe ve hemşirelerden oluşan) oluşturmaktadır. Elde edilen sonuçlara göre duygusal emek boyutlarının işe gömülmüşlük üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir (Kesen ve Akyüz, 2016).

Noh (2017) tarafından yapılan bir çalışmada sosyal destek, iş stresi, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Kore’de yer alan 4 üniversiteden 199 hemşire öğrencisi oluşturmaktadır. Yapılan analizler sonucunda iş stresi, tükenmişlik ve duygusal emek arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilirken, sosyal destek ile iş stresi, tükenmişlik ve duygusal emek arasında ise negatif yönlü korelasyon olduğu bulgulanmıştır (Noh, 2017).

Koçak ve Gürsoy (2018) tarafından yapılan araştırmada duygusal emeğin tükenmişlikle ilişkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Yalova’da sosyal hizmet odaklı kamu kurumlarında çalışan 238 kişi oluşturmaktadır. 238 kişilik örneklemden ise 221 kişiye ulaşılmıştır. Yapılan analiz sonuçlarına göre duygusal emek boyutu olan yüzeysel davranış ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki varken, derinlemesine davranış ile tükenmişlik arasında olumsuz yönde anlamlı korelasyonun olduğu bulunmuştur. Duygusal emeğin samimi davranış boyutu ile tükenmişlik arasında ise negatif yönde anlamlı korelasyonun olduğu tespit edilmiştir (Koçak ve Gürsoy, 2018).

3.3. Duygusal Emek ve İş Tutkunluk İle İlgili Çalışmalar

Yoo ve Jeong (2017) tarafından yapılan çalışmada duygusal emeğin işe tutkunluk üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Kore’de satış şirketinde çalışan 1.620 kişi oluşturmaktadır. Yapılan analizler sonucunda duygusal emeğin derinlemesine eylem boyutunun işe tutkunluk üzerinde pozitif etkisinin olduğu, duygusal emeğin yüzeysel eylem boyutunun ise işe tutkunluk üzerinde negatif etkisinin olduğu ortaya koyulmuştur. Ayrıca çalışmada, girişimciliğin

duygusal emek ile işe tutkunluk arasındaki ilişkide moderator etkisinin olduğu da bulunmuştur (Yoo ve Jeong, 2017).

Mroz ve Kaleta (2016) tarafından yapılan çalışmada hizmet çalışanları arasında kişilik özellikleri, duygusal emek, işe tutkunluk ve iş doyumu arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Polonya’da farklı hizmet sektörlerinde çalışan 137 kişi oluşturmaktadır. Çalışmada, duygusal emek ve boyutları ile işe tutkunluk arasında anlamlı herhangi bir ilişki olmadığı saptanmıştır. Ayrıca çalışmada, işe tutkunluk ile kişilik özelliklerinden deneyime açıklık ve sorumluluk arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu, duygusal emeğin sahte duygular boyutu ile dışa dönüklük arasında zayıf negatif ilişki olduğu, duygusal emeğin gizlenen duygular boyutu ile nevroitik kişilik özelliği arasında orta şiddetli pozitif ilişki olduğu bulunmuştur. (Mroz ve Kaleta, 2016).

Özgüleş (2017) tarafından yapılan çalışmada işe tutkunluğun ve algılanan kurumsal itibarın duygusal emek üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Eskişehir’de yer alan özel hastanelerde çalışan 264 kişi oluşturmaktadır. Analizler sonucunda elde edilen bulgularda, duygusal emek ile işe tutkunluk arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Boyutlar bazında ise, duygusal emeğin yüzeysel eylem boyutu ile işe tutkunluk arasında negatif yönlü ilişki olduğu, duygusal emeğin derinlemesine eylem ve samimi davranış boyutları ile işe tutkunluk arasında ise pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada, işe tutkunluğun duygusal emeğin alt boyutu olan samimi davranış üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu da bulunmuştur (Özgüleş, 2017).

4. YÖNTEM

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada amaç, Bandırma’da faaliyet gösteren özel ve kamu bankalarında çalışan personellerin işe tutkunluğunda duygusal emeğin yerini belirlemek ve işe tutkunluk ile duygusal emek arasında ne tür bir ilişki olduğunu tespit etmektir.

4.2. Araştırmanın Önemi

Duyguların iş ortamındaki varlığının giderek artması ile duygusal emek ve işe tutkunluk kavramları arasındaki ilişkinin özellikle insanla etkileşimin fazlaca olduğu bankacılık sektöründe tespit edilmesi bu araştırmanın önemini ortaya koymaktadır. Ayrıca, ilgili literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında duygusal emeğin işe tutkunlukla ilişkisini bankacılık sektöründe araştıran çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu açıdan, araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evreni, Bandırma ilçesinde yer alan banka şubeleridir. 13 adet (özel ve kamu olmak üzere) bankadan, 150 çalışan örneklem olarak seçilmiştir. Araştırmada verilerin toplanmasında

anket tekniği kullanılmıştır. Yüz yüze anket uygulaması 2019 yılının Kasım ayında gerçekleştirilmiştir. 150 çalışandan toplanan anketlerin 40 tanesi geçersiz sayılmış, 110 anket analiz edilmiştir. Veriler bir paket programda analiz edilmiştir. Verilerin analizinde korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır.

4.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Çalışmada kullanılan işe tutkunluk ölçeği, “Shaufeli vd. (2006)”ne ait UWES 3 boyutlu işe tutkunluk ölçeğinin 9 maddelik kısa versiyonudur. İlgili ölçek Korkmaz (2018) tarafından Türkçe’ye çevrilmiş ve uyarlama çalışması yapılmıştır (Korkmaz,2018). İşe tutkunluk ölçeğinde yer alan maddeler “1-Kesinlikle Katılmıyorum” ile “5-Kesinlikle Katılıyorum” arasında değişen beşli likert tipindedir. Duygusal emek ölçeği ise “Brotheridge ve Lee (2003)” tarafından geliştirilen ölçeğin, Lee ve Brotheridge (2011) tarafından düzenlenmiş formu kullanılmıştır. Ölçek, Gizlenen Duygular (3 soru), Sahte Duygular (3 soru), Derin Eylem (3 soru) olmak üzere 3 boyut ve 9 sorudan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan maddeler “1-hiçbir zaman” ile “5-her zaman” arasında değişen beşli likert tipindedir. Ölçeğin Türkçe çevirisi için Dursun vd. (2014) tarafından yapılan duygusal emek ölçeğinin Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasından yararlanılmıştır (Dursun vd., 2014).

4.5. Araştırmanın Hipotezleri

Aşağıda yer alan hipotezler sosyal değişim kuramı ışığında geliştirilmiştir.

H1: Duygusal emek ile işe tutkunluk arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: İşe istek duyma ve sahte duygular arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: İşe istek duyma ve derinlemesine eylem arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: İşe istek duyma ve gizlenen duygular arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5: İşe adanma ve sahte duygular arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6: İşe adanma ve derinlemesine eylem arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7: İşe adanma ve gizlenen duygular arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8: İşe yoğunlaşma ve sahte duygular arasında anlamlı bir ilişki vardır.

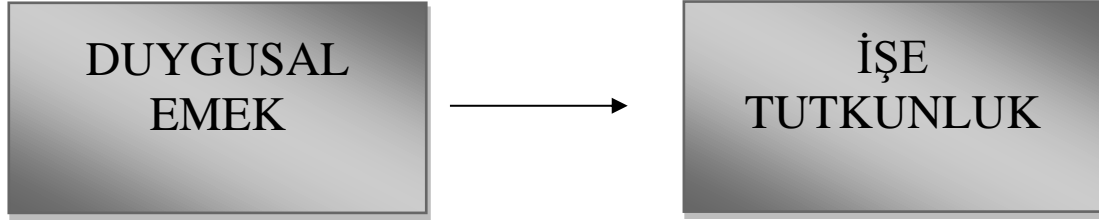
H9: İşe yoğunlaşma ve derinlemesine eylem arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H10: İşe yoğunlaşma ve gizlenen duygular arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H11: Duygusal emeğin işe tutkunluk üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

4.6 Araştırmanın Modeli

Şekil 1. Araştırma Modeli



5. BULGULAR

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler

	Minimum	Maximum	Ortalama	Standart Sapma	Varyans	Çarpıklık	Basıklık		
	İstatistik	İstatistik	İstatistik	İstatistik	İstatistik	İstatistik	Std. Hata	İstatistik	Std. Hata
İşe tutkunluk	1,44	5,00	3,7778	,82327	,678	-,678	,230	,272	,457
Duygusal emek	1,00	5,00	2,5051	,80415	,647	,233	,230	,090	,457
Cinsiyet	1,00	2,00	1,4182	,49552	,246	,336	,230	-1,922	,457
Medeni Durum	1,00	2,00	1,4273	,49695	,247	,298	,230	-1,947	,457
Eğitim Durumu	2,00	5,00	4,0818	,75579	,571	-,787	,230	,849	,457
Yaş	1,00	5,00	2,5000	,96498	,931	,218	,230	-,135	,457
Çalışma Süresi	1,00	6,00	2,5545	1,23099	1,515	,638	,230	,095	,457
Çalışılan Sektör	1,00	2,00	1,6545	,47769	,228	-,659	,230	-1,595	,457

Tablo 1’de işe tutkunluğun, duygusal emeğin ve katılımcıların demografik özelliklerinin (cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, yaş, çalışma süresi, çalıştığınız sektör) minimum, maksimum değerleri, ortalamaları, standart sapmaları, varyansları, çarpıklık ve basıklık değerleri sunulmaktadır. Huck (2008), normal dağılım gösteren veri setinde değişkenleri ölçmek için kullanılan ölçeklerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında olması gerektiğini ifade etmektedir (Huck, 2008). Araştırmada yer alan değişkenlerin çarpıklık ve basıklık değerleri bu değerler arasında yer aldığından, verilerimizin normal dağıldığı ifade edilebilir.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Bilgileri

		FREKANS	YÜZDE
CİNSİYET	Kadın	64	58.2
	Erkek	46	41.8
MEDENİ DURUM	Evli	63	57.3
	Bekâr	47	42.7
YAŞ	18-25	18	16.4
	26-30	35	31.8
	31-40	44	40.0
	41-50	10	9.1
	51 ve üzeri	3	2.7
EĞİTİM DURUMU	Lise	5	4.5
	Ön Lisans	12	10.9
	Lisans	62	56.4
	Lisansüstü	31	28.2
ÇALIŞMA SÜRESİ	0-1 Yıl	24	21.8
	1-5 Yıl	34	30.9
	6-10 Yıl	28	25.5
	11-15 Yıl	18	16.4
	16-20 Yıl	3	2.7
	21 ve üzeri	3	2.7
ÇALIŞTIĞINIZ SEKTÖR	Kamu	38	34.5
	Özel	72	65.5

Katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, çalışma süresi ile çalıştığı sektör dağılımları Tablo 2’de verilmektedir. Araştırmaya katılanların %58.2 sini kadın (64 kişi), %41.8 ini ise erkek (46 kişi) katılımcı oluşturmaktadır. Katılımcıların medeni durumu ele alındığında %57.3 ünün evli (63 kişi), %42.7 sinin bekar (47 kişi) olduğu tespit edilmektedir. Katılımcıların yaş aralıkları incelendiğinde en fazla katılım gösteren yaş aralığı %40.0 lık bir oranla 31-40 yaş aralığıdır. (44 kişi) Eğitim durumu incelendiğinde katılımcıların %56.4 ünün (62 kişi) lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Çalışma sürelerine bakıldığında katılımcıların %30.9 u (34 kişi) 1-5 yıl arasındadır. Son olarak katılımcıların çalıştığı sektör baz alındığında ise %65.5 i özel (72 kişi), % 34.5 i kamu (38 kişi) sektöründe çalışmaktadır.

Tablo 3. Güvenilirlik Analizi

Değişkenler	Güvenilirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha)	Soru Sayısı
İŞE TUTKUNLUK	,923	9
DUYGUSAL EMEK	,852	9

İşe tutkunluk ve duygusal emek ölçekleri sırasıyla güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Tablo 3’te yer alan sonuçlara göre işe tutkunluğun güvenilirlik katsayısı 0.923, duygusal emeğin güvenilirlik katsayısı ise 0.852’dir. Ölçeklerdeki maddeler güvenilirlik değerinin kabulü niteliğinde olan 0.70 değerinden yüksek olduğu için araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir ölçekler olduğu ifade edilebilir. (Gürbüz ve Şahin, 2018).

Tablo 4. Korelasyon Analizi

	<i>SD</i>	<i>DE</i>	<i>GD</i>	<i>İİD</i>	<i>İA</i>	<i>İY</i>	<i>İT</i>	<i>DUE</i>
SAHTE DUYGULAR (SD)	1							
DERİNLEMESİNE EYLEM (DE)	.237*	1						
GİZLENEN DUYGULAR (GD)	.565** .376**		1					
İŞE İSTEK DUYMA (İİD)	-.200*	.033	-.179	1				
İŞE ADANMA (İA)	-.143	.012	-.201*	.804**	1			
İŞE YOĞUNLAŞMA (İY)	-.104	-.054	-.169	.622** .696**		1		
İŞE TUTKUNLUK (İT)	-.167	-.002	-.204*	.903** .937**		.851**	1	
DUYGUSAL EMEK (DUE)	.762** .725**		.824**	-.142	-.137	-.138	-.154	1

*: İlişki 0.05 düzeyinde anlamlıdır, **: İlişki 0.01 düzeyinde anlamlıdır

Tablo 4'te gösterilen korelasyon analizi neticesine göre, işe tutkunluk ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Bu doğrultuda H1 hipotezimiz reddedilmiştir. İşe tutkunluk boyutlarından işe istek duyma ile duygusal emek boyutu olan sahte duygular arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki söz konusudur ($r = -.200, p < .05$). Bu doğrultuda, H2 hipotezimiz kabul edilmiştir. İşe tutkunluk boyutlarından işe istek duyma ile duygusal emek boyutu olan derinlemesine eylem arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu doğrultuda, H3 hipotezimiz reddedilmiştir. Aynı şekilde işe tutkunluk boyutlarından işe istek duyma ile duygusal emek boyutu olan gizlenen duygular arasında da anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Bu durumda H4 hipotezimiz de reddedilmiştir. İşe tutkunluk boyutlarından işe adanma boyutu ile duygusal emek boyutu olan sahte duygular arasında ve yine işe tutkunluk boyutlarından işe adanma boyutu ile duygusal emek boyutu olan derinlemesine eylem arasında da anlamlı bir ilişki söz konusu değildir. Bu durumda, H5 VE H6 hipotezlerimiz de reddedilmiştir. İşe tutkunluk boyutlarından işe adanma boyutu ile duygusal emek boyutu olan gizlenen duygular arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki söz konusudur ($r = -.201, p < .05$). Bu durumda H7 hipotezimiz kabul edilmiştir. İşe tutkunluk boyutu olan işe yoğunlaşma boyutunun duygusal emek boyutları ile arasında herhangi bir anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu durumda ise H8, H9 ve H10 hipotezlerimiz reddedilmiştir. Bunlara ek olarak analiz sonuçlarında, işe tutkunluk ile duygusal emek boyutu olan gizlenen duygular arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r = -.204, p < .05$).

Çalışmadaki örneklem sayısı 200'den az olduğu için faktör analizi yapılmamıştır. Faktör analizi için örneklem sayısının 200-250 civarında olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018).

Tablo 5. Duygusal Emegin İşe Tutkunluk Üzerindeki Etkisini Araştırmak İçin Yapılan Basit Regresyon Analizi Sonuçları

	<i>B</i>	<i>BETA</i>	<i>t</i>	<i>Anlamlılık Düzeyi (p)</i>
DUYGUSAL EMEK	-.158	-.154	-1.625	.107

Bağımlı değişken: işe tutkunluk

Katılımcıların duygusal emeklerinin işe tutkunluklarını ne ölçüde etkilediğini irdelemek için basit regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Tablo 5'te basit regresyon modeline ait katsayılar yer almaktadır. Bu tabloya göre, duygusal emegin işe tutkunluk üzerinde istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı etkisinin olmadığı görülmektedir ($p > 0.05$). Bu durumda H11 hipotezimiz reddedilmiştir. Ayrıca, duygusal emegin boyutları baz alınarak yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarında da duygusal emegin boyutlarının işe tutkunluk üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır.

6. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada, hizmet sektöründe öneminin devamlı arttığı duygusal emegin, çalışanların işe tutkunluğuyla önemli bir ilişkisinin olup olmadığı incelenmiştir. Bu düşünceyle bu araştırmada işe tutkunluk ile duygusal emek arasındaki ilişki araştırılmıştır. Çalışma Balıkesir'in Bandırma ilçesinde yer alan özel ve kamu bankalarında çalışan personeller ile sınırlıdır.

Çalışmada elde edilen bulgular neticesinde öncelikle demografik bilgilere bakıldığında Bandırma'da yer alan bankalarda çalışanların çoğunluğunun kadın olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların çoğunluğunun evli, 31-40 yaş aralığında ve lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda çalışanların çoğunluğunun özel banka çalışanı olduğu belirlenmiştir. Araştırmada yapılan korelasyon analizi doğrultusunda, işe tutkunluk ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır. Yine araştırmadaki korelasyon analizi sonucunda, işe tutkunluk boyutlarından olan işe istek duyma boyutunun duygusal emek boyutu olan sahte duygular arasında anlamlı negatif bir ilişkinin olduğu, işe tutkunluk boyutlarından işe adanma boyutuyla duygusal emek boyutu olan gizlenen duygular arasında da anlamlı negatif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Araştırmada yapılan basit regresyon analizi sonucunda ise duygusal emegin işe tutkunluk üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. İşe tutkunluk boyutu olan işe yoğunlaşma boyutunun duygusal emek boyutlarıyla aralarında anlamlı bir ilişkinin olmadığı da araştırmada tespit edilenler arasındadır. Bu sonuçlara göre her ne kadar banka çalışanlarının genel duygusal emekleri ile işe tutkunlukları arasında anlamlı bir ilişki olmada da, banka çalışanlarının gösterdikleri sahte duygular arttıkça işe istek duyma seviyelerinde azalış olacaktır. Benzer şekilde, banka çalışanları gizlenen duygular bağlamında duygusal emek sergiledikçe işlerine adanma seviyelerinde azalış meydana gelebilecektir.

Yoo ve Jeong (2017) tarafından yapılan çalışmada duygusal emeğin derinlemesine eylem boyutunun işe tutkunluk üzerinde pozitif etkisinin olduğu bulunmuştur. Bu çalışmada duygusal emeğin derinlemesine eylem boyutu ile işe tutkunluk ve boyutları arasında anlamlı ilişkiler bulunmamıştır. Bu yönden bu çalışmanın Yoo ve Jeong (2017) tarafından yapılan çalışmayla örtüşmediği ifade edilebilir. Mroz ve Kaleta (2016) tarafından yapılan çalışmada ise, duygusal emek ve boyutları ile işe tutkunluk arasında anlamlı ilişki olmadığı saptanmıştır. Bu çalışmada ise; duygusal emek, duygusal emeğin sahte duygular boyutu, duygusal emeğin derinlemesine eylem boyutu ile işe tutkunluk arasında anlamlı herhangi bir ilişki olmadığı tespit edilirken, duygusal emeğin gizlenen duygular boyutu ile işe tutkunluk arasında negatif ilişki tespit edilmiştir. Bu açıdan bu çalışmanın büyük ölçüde Mroz ve Kaleta (2016) tarafından yapılan çalışmayla tutarlılık gösterdiği söylenebilir. Özgüleş (2017) tarafından yapılan çalışmada da duygusal emek ile işe tutkunluk arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Mevcut çalışmada da aynı bulgu tespit edildiği için mevcut çalışmanın bu yönden Özgüleş (2017) tarafından yapılan çalışmayla benzerlik gösterdiği ifade edilebilir. Ayrıca, Özgüleş'in (2017) çalışmasında duygusal emeğin derinlemesine eylem boyutu ile işe tutkunluk arasında pozitif korelasyon olduğu saptanmıştır. Mevcut çalışmada ise bahsi geçen değişkenler arasında anlamlı ilişki tespit edilmemiştir. Bu açıdan ise iki çalışma arasında farklılık olduğu söylenebilir.

Bu çalışma doğrultusunda bankacılık sektöründe çalışanların iş yerinde müşterilere karşı gerçek duygularını gizlediğinde ve hissetmediği duyguları gösterdiğinde, işlerine istek duyma ve işlerine adanma seviyelerinde azalış olabileceği söylenebilir. Çalışanların gerçekten hissettiği duyguları gizlemesi ise, işlerine yoğunlaşmalarını etkilememektedir. Bu çalışma neticesinde elde edilen bulgulara ve sonuçlara göre, bundan sonra yapılacak çalışmalarda, duygusal emeğin yoğun olduğu başka sektörlerde (eğitim, sağlık, güvenlik vb.) ve daha fazla çalışanı olan kurumlar üzerinde araştırmalar yapılması önerilir. Çalışanlar kendi hissettikleri duyguları müşterilerine aktarmadığı zaman işlerine kendilerini adanmalarında birtakım problemler çıkabilir. Bu çerçevede yöneticiler, öncelikle çalışanlara meslekleri ile alakalı ayrıntılı bilgiler sunmalıdır. Mesleğiyle ilgili detaylı ve önemli bilgiye sahip olan çalışanlar, mesleğin gerektirdiği duygu ve davranışları gösterme sürecinde başarılı olabilirler (Oğuz ve Özkul, 2016). Daha sonra çalışanlara, duygularını gizlemesi ve kendi hissettiği duygularla değil, onlardan beklenen duygularla hareket etmesi konusunda çeşitli eğitimler, seminerler ve konferanslar düzenlenmelidir. Verilen eğitimler sonucunda yöneticiler hem çalışanların işe tutkunluğunu arttırabilir hem de verilen eğitimler neticesinde işin kilit noktalarını öğrenmiş, mesleki bilgiyle donanmış çalışanlar sayesinde müşteri memnuniyeti sağlanması konusunda önemli adımlar atılmış olacaktır.

KAYNAKÇA

Ashforth, B. ve Humphrey, R. (1993) "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.

- Aşçı, K. ve Taşçıoğlu Baysal, H. (2019) “Satış Pazarlama Çalışanlarının İş Tutkunluk Davranışlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma”, Bucak İşletme Fakültesi Dergisi, 2(1): 35-53.
- Babcock-Roberson, M. E. ve Strickland, O. J. (2010) “The Relationship between Charismatic Leadership, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors”, The Journal of Psychology, 144(3): 313-326.
- Başbuğ, G. (2010) “Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma”, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, (58): 253-274.
- Başoda, A. (2017) “İşe Tutkunluk Kavramsal Açısından Bir İnceleme”, Uluslararası Tarih ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, (17): 71- 98.
- Beğenirbaş, M. ve Çalışkan, A. (2014) “Duygusal Emegin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü”, Business and Economics Research Journal, 5(2): 109-127.
- Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2003) “Development and Validation of the Emotional Labour Scale”, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76(3): 365-379.
- Çankır, B. (2016) “Çalışmaya Tutkunluk ve Tükenmişliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama”, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Dede, N. P., Yılmaz, G. ve Çakınberk, A. K. (2014) “İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde İşe Tutkunluğun Aracılık Etkisi”, Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (Müsbid), 3(5): 121-142.
- Dursun, S., Aytaç, S. ve Bayram, N. (2014) “Duygusal Emek Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması”, İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan kaynakları Dergisi, 16(3): 10-18.
- Eroğlu, Ş. (2014) “Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (19): 147-160.
- Gürbüz, S. ve Şahin F. (2018) “Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri”, Ankara: Seçkin Akademi.
- Güzel, Ö., Gök, G. ve İşler, D.B. (2013) “Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma”, Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 10(3): 107-123.
- Harputluoğlu, D. ve Polat, D (2017) “İşe Tutkunluk ve İş Aile İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Sosyal Bilimler Dergisi, 4(13): 435-450.
- Hochschild, A. (1983) “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling”, Berkeley: University of California Press.
- Huck, S. W. (2008) “Reading Statistics And Research”, Boston: Pearson.

- Kahn, W. A. (1990) “Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work”, *Academy of Management Journal*, 33(4): 692-724.
- Kamanlı, A. (2015) “Girişimci Yöneticinin İşe Tutkunluk ve Liderlik Tarzının Çalışanların Performans Algıları Üzerine Etkisi”, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaplan, M. ve Ulutaş, Ö. (2016) “Duygusal Emegin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi*, (35): 165-174.
- Kaplanseren, S. ve Özücü, E. (2018) “İşe Tutkunluğun Örgütsel Vatandaşlığa Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1): 1-19.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013) “Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 36(1): 311-346.
- Kesen, M. ve Akyüz, B. (2016) “Duygusal Emek ve Prososyal Motivasyonun İşe Gömülmüşlüğe Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”, *Çanakkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25(2): 233-250.
- Koçak, O. ve Gürsoy, G. (2018) “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi”, *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17): 161-181.
- Korkmaz, F. (2018) “Babacan (Paternalist) Liderlik Davranışının Örgütsel Özdeleşme Üzerindeki Etkisinde Çalışanların İşe Tutkunluk Düzeylerinin Aracılık Rolü: Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırmalı Bir Analiz”, Doktora Tezi, Kırıkkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S. ve Koyuncu, M (2015) “Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12): 14-33.
- Köse, S. Oral, L. ve Türesin, H. (2011) “Duygusal Emek Davranışlarının İş görenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2): 165-185.
- Lee, R. T. ve Brotheridge, C. M. (2011) “Words From The Heart Speak To The Heart: A Study Of Deep Acting, Faking, And Hiding Among Child Care Workers”, *Career Development International*, 16(4): 401-420.
- Mroz, J. ve Kaleta, K. (2016) “Relationships Between Personality, Emotional Labor, Work Engagement and Job Satisfaction In Service Professions”, *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 29(5): 767-782.

- Noh, Y.G. (2017) “Influence of Social Support on the Relationship between Practice Stress, Emotional Labor and Burnout among Nursing Students”, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 23(5): 461-470.
- Oğuz, H. ve Özkul, M. (2016) “Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16): 130-154.
- Oliveira, L. ve Rocha, J. (2017) “Work Engagement: Individual and Situational Antecedents and Its Relationship with Turnover Intention”, *Revista Brasileira De Gestão De Negócios (Review of Business Management)*, 19(65): 415-431.
- Özgüleş, B. (2017) “Algılanan Kurumsal İtibar ve İşe Bağlılığın Duygusal Emek Davranışı Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Örneği”, *Doktora Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.*
- Özkan, G. (2013) “Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim”, *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 7(4): 64-80.
- Özsoy, E., Filiz, B. ve Semiz, T (2013) “İş koliklik ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(2): 59-68.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014) “Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi”, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1): 21-37.
- Polat, Ö. Tuysuz, M. ve Yener, R. (2018) “Çalışmaya Tutkunluğun Motivasyona Etkisi: Türkiye’deki Vakıf Üniversitesi Kütüphaneleri Örneği”, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(3): 191-206.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. ve Salanova, M. (2006) “The Measurement of Work Engagement with A Short Questionnaire: A Cross-National Study”, *Educational and Psychological Measurement*, 66(4): 701-716.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzales-Roma, V. ve Bakker, A. B. (2002) “The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach”, *Journal of Happiness Studies*, 3(1): 71-92.
- Topaloğlu E.Ö., Sönmez, R. ve Yazgan, A.E. (2019) “Çalışmaya Tutkunluk ve İş Yaşam Dengesi Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerine”, *Journal of BRSA Banking & Financial Markets*, 13(1): 59-76.

- Turgut, T. (2011) “Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş Aile Çatışması ile ilişkileri”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 25(3-4):155-179.
- Türkay, O. , Ünal, A. ve Taşar, O. (2011) “Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emeğin İşe Bağlılığa Etkisi”, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, 7(14): 201-222.
- Ünlü, O. ve Yürür, S. (2011) “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (37):183-207.
- Wellins, R. ve Concelman, J. (2005) “Creating a Culture for Engagement”, Workforce Performance Solutions, 4(1), 1-4.
- Yeke, S. (2015) “Çalışanların Kişilik Özellikleri, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tutkunluğu Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldırım, M. ve Erul, E. (2013) “Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi”, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 5(1): 89-99.
- Yoo, J. ve Jeong, J. (2017) “The Effects of Emotional Labor on Work Engagement and Boundary Spanner Creativity”, Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship, 11(2): 214-232.

KATKI ORANI / CONTRIBUTION RATE	AÇIKLAMA / EXPLANATION	KATKIDA BULUNANLAR / CONTRIBUTORS
Fikir veya Kavram / <i>Idea or Notion</i>	Araştırma hipotezini veya fikrini oluşturmak / <i>Form the research hypothesis or idea</i>	Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ Arş. Gör. Ömer GİZLİER Filiz AKIN
Tasarım / <i>Design</i>	Yöntemi, ölçeği ve deseni tasarlamak / <i>Designing method, scale and pattern</i>	Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ Arş. Gör. Ömer GİZLİER Filiz AKIN
Veri Toplama ve İşleme / <i>Data Collecting and Processing</i>	Verileri toplamak, düzenlenmek ve raporlamak / <i>Collecting, organizing and reporting data</i>	Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ Arş. Gör. Ömer GİZLİER Filiz AKIN
Tartışma ve Yorum / <i>Discussion and Interpretation</i>	Bulguların değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında sorumluluk almak / <i>Taking responsibility in evaluating and finalizing the findings</i>	Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ Arş. Gör. Ömer GİZLİER Filiz AKIN
Literatür Taraması / <i>Literature Review</i>	Çalışma için gerekli literatürü taramak / <i>Review the literature required for the study</i>	Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ Arş. Gör. Ömer GİZLİER Filiz AKIN

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Teşekkür: -

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The author has no conflict of interest to declare.

Grant Support: The author declared that this study has received no financial support.

Acknowledgement: -

Etik Kurul Beyanı: Bu araştırmadaki anket çalışması 2019 yılının Kasım ayında gerçekleştirildiği için geriye dönük etik kurul izni bulunmamaktadır. TR Dizin kriterlerine göre 2020 yılı öncesi araştırma verileri kullanılmış makaleler için geriye dönük etik kurul izni gerekmemektedir.