

T.C.
İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

PSİKOLOJİK SERMAYE VE DUYGUSAL EMEĞİN İŞE ADANMIŞLIK
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Senanur ÇAVUŞ

2200008714

Anabilim Dalı: Psikoloji

Program: Endüstri ve Örgüt Psikolojisi

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Mine TÜRKER

OCAK 2025

T.C.
İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

PSİKOLOJİK SERMAYE VE DUYGUSAL EMEĞİN İŞE ADANMIŞLIK
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Senanur ÇAVUŞ

2200008714

Anabilim Dalı: Psikoloji

Program: Endüstri ve Örgüt Psikolojisi

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Mine TÜRKER

Jüri Üyeleri: Dr. Öğr. Üyesi Fatma Çam KAHRAMAN

Dr. Öğr. Üyesi Reyhan BAŞARAN

OCAK 2025

ÖNSÖZ

Tez sürecimde bilgisini, düşüncelerini ve desteğini benden esirgemeyen, tezimin her aşamasında bana yol gösteren sayın tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Mine TÜRKER'e,

Süreç boyunca yardımını ve desteklerini esirgemeyen sevgili arkadaşlarım Gizem ARKUN ve Bülent OĞURLU'ya, hayatımın her alanında olduğu gibi yüksek lisans sürecimde de benden desteklerini esirgemeyen, düştüğümde destekleriyle beni ayağa kaldıran annem Sevim ÇAVUŞ, babam Abdulrakip ÇAVUŞ ve psikolojik olarak düştüğümde kaldıran, bana fikirleriyle öncülük eden ablam Öznur ÇAVUŞ KOCAGÜL, ağabeyim gibi gördüğüm, maddi manevi desteğini her zaman hissettiğim değerli ablamın eşi Serkan Devrim KOCAGÜL, her zaman yanımda olan ve verdiği güven ile bundan sonra da yanımda olacağına inandığım değerli kardeşim Burak ÇAVUŞ'a,

Hayatıma anlam katan, sevgisini ve desteğini her zaman hissettiğim, hayatıma eşlik ettiği gibi bu süreçte de sabrı ve sevgisiyle bana güç veren Hakan YILMAZ'a

Teşekkürlerimle...

OCAK, 2025

Senanur ÇAVUŞ

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
İÇİNDEKİLER.....	ii
KISALTMALAR	v
TABLO LİSTESİ.....	vi
ŞEKİL LİSTESİ.....	viii
ÖZET.....	ix
ABSTRACT	x
1. GİRİŞ.....	1
2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE.....	3
2.1. Psikolojik Sermaye	3
2.1.1. Pozitif Psikoloji	3
2.1.2. Psikolojik Sermayenin Tanımı	4
2.1.3. Psikolojik Sermayenin Boyutları.....	6
2.1.3.1. Umut	6
2.1.3.2. Öz Yeterlilik	8
2.1.3.3. İyimserlik	11
2.1.3.4. Dayanıklılık	13
2.1.4. Psikolojik Sermayenin Öncülleri ve Sonuçları	16
2.1.4.1. Duygusal Zekâ.....	17
2.1.4.2. Algılanan Örgütsel Destek	17
2.1.4.3. Örgütsel Adalet.....	18
2.1.4.4. Öz Kendilik Değerlendirilmesi.....	18
2.1.4.5. Örgüt İklimi	18
2.1.4.6. Örgütsel Bağlılık.....	19
2.1.4.7. Bireysel Performans	19
2.1.4.8. Tükenmişlik	19
2.1.4.9. İş Tatmini	20
2.1.4.10. Psikolojik İyi Oluş	20
2.1.4.11. Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı.....	20
2.2. Duygusal Emek	21

2.2.1. Duygu Kavramı	21
2.2.2. Duygusal Emek Kavramı	21
2.2.3. Duygusal Emek Kavramının Tarihi.....	22
2.2.4. Duygusal Emek Kavramı ve Yaklaşımları	23
2.2.4.1. Hobschild'in Yaklaşımı	23
2.2.4.2. Ashforth ve Humphrey'nin Yaklaşımı.....	24
2.2.4.3. Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı.....	26
2.2.4.4. Grandey'in Yaklaşımı	27
2.2.5. Duygusal Emek Boyutları.....	28
2.2.5.1. Yüzeysel Davranış	28
2.2.5.2. Derin Davranış.....	28
2.2.5.3. Samimi Davranış	29
2.2.6. Duygusal Emeğe Etki Eden Faktörler	30
2.2.6.1. Bireysel Faktörler	30
2.2.6.2. Örgütsel Faktörler	31
2.2.7. Duygusal Emeğin Sonuçları.....	32
2.3. İşe Adanmışlık	33
2.3.1. İşe Adanmışlık Kavramı	33
2.3.2. Adanmışlık Kavramı ve Tarihsel Gelişimi	33
2.3.3. İşe Adanmışlık.....	35
2.3.4. İşe Adanmışlığın Boyutları	36
2.3.4.1. Dinçlik.....	36
2.3.4.2. Adanmışlık(İşe Bağlılık).....	37
2.3.4.3. Yoğunlaşma.....	37
2.3.5. İşe Adanmışlığa Etki Eden Faktörler.....	37
2.3.6. İşe Adanmışlık Kavramının Sonuçları.....	38
2.4. Değişkenlerin Birbirleri İle İlişkisi	39
2.4.1. Duygusal Emek ve İşe Adanmışlık İlişkisi.....	39
2.4.2. Psikolojik Sermaye ve İşe Adanmışlık İlişkisi.....	40
3. YÖNTEM	42
3.1. Araştırmanın Amacı.....	42
3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezleri	42
3.2.1. Araştırma Modeli	42
3.2.2. Araştırma Hipotezleri	43
3.3. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örneklemi	43

3.4. Veri Toplama Yöntem ve Araçları	44
3.4.1. Demografik Bilgi Formu	44
3.4.2. Psikolojik Sermaye Ölçeği.....	45
3.4.2. İşe Adanmışlık Ölçeği	45
3.4.3. Duygusal Emek Ölçeği.....	45
3.5. Araştırmada Kullanılacak İstatistiksel Yöntemler.....	45
3.6. Araştırmanın Varsayımları	46
3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	46
4. BULGULAR.....	47
4.1. Verilerin Normallik Analizi	47
4.2. Ölçeklerin Faktör ve Güvenirlik Analizleri	48
4.2.1. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Faktör ve Güvenirlik Analizleri	48
4.2.2. İşe Adanmışlık Ölçeğinin Faktör ve Güvenirlik Analizi	50
4.2.3. Duygusal Emek Ölçeğinin Faktör ve Güvenirlik Analizleri.....	51
4.3. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları.....	53
4.4. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emegin İşe Adanmışlığı Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi.....	54
4.5. Psikolojik Sermayenin Boyutlarının İşe Adanmışlığı Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizleri.....	55
4.6. Duygusal Emegin İşe Adanmışlığı Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizleri	56
4.7 Demografik Değişkenlere İlişkin Fark Analizleri.....	58
KAYNAKÇA.....	71
EKLER.....	86

KISALTMALAR

PS: Psikolojik Sermaye

DE: Duygusal Emek



TABLO LİSTESİ

Tablo 3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait İstatistikler.....	44
Tablo 4.1. Değişkenlerin Normallik Dağılımları ve Betimleyici İstatistikleri	48
Tablo 4.2. Psikolojik Sermaye Ölçeğine Ait Madde Faktör ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları	49
Tablo 4.3. İşe Adanmışlık Ölçeğine Ait Faktör ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları ..	51
Tablo 4.4. Duygusal Emek Ölçeğine Ait Madde Faktör ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları	52
Tablo 4.5. Değişkenler Arasındaki İlişkilere Göre Korelasyon Analizi Sonuçları....	54
Tablo 4. 6. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emegin İşe Adanmışlığı Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları.....	54
Tablo 4.7. Psikolojik Sermayenin Boyutlarının İşe Adanmışlığı Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları.....	55
Tablo 4.8. Psikolojik Sermaye Boyutlarının, Dinçlikle Adanma Boyutunun Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları.....	55
Tablo 4.9. Psikolojik Sermaye Boyutlarının, Yoğunlaşma Boyutunu Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları.....	56
Tablo 4.10. Duygusal Emek Boyutlarının İşe Adanmışlığı Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi.....	56
Tablo 4. 11. Duygusal Emek Boyutlarının Dinçlikle Adanma Boyutunu Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi.....	57
Tablo 4. 12. Duygusal Emek Boyutlarının Yoğunlaşma Boyutunun Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi.....	57
Tablo 4.13. Cinsiyete Göre Ölçek Puanlarının Karşılaştırılması.....	58
Tablo 4.14. Katılımcıların Medeni Durumuna göre Ölçek Puanlarının Karşılaştırılması.....	59
Tablo 4.15. Katılımcıların Yaşa Göre Ölçek Puanlarının Karşılaştırılması	60
Tablo 4.16. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Ölçek Puanlarının Karşılaştırılması.....	61
Tablo 4.17. Mesleğe Göre Ölçek Puanlarının Karşılaştırılması	62

Tablo 4.18. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Ölçek Puanlarının Karşılaştırılması.....	63
--	----



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 3.1. Araştırma Modeli	42
-----------------------------------	----



ÖZET

Bu çalışmanın amacı çalışanların psikolojik sermayelerinin ve duygusal emek davranışlarının işe adanmışlıkları üzerindeki etkileri incelemektir. Çalışmaya, 111 mağaza çalışanı ve 131 öğretmen olmak üzere toplam 242 kişi katılmıştır. Araştırma bulgularına göre, psikolojik sermayenin ve duygusal emeğin işe adanmışlık üzerinde pozitif etkisi olduğu saptanmıştır. Yetkinlik ve pozitif beklenti işe adanmışlığı açıklarken, umutlu oluşun sadece yoğunlaşma boyutu üzerinde anlamlı bir açıklayıcılığa sahip olduğu bulunmuştur. Duygusal emeğin boyutları ile ilgili olarak, derin davranış ve samimi davranış işe adanmışlık üzerinde pozitif yönde bir etkisi varken, yüzeysel davranış boyutunun ise işe adanmışlık boyutları olan dinçlikle adanma ve yoğunlaşma üzerinde negatif bir etkisi olduğu bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Sermaye, İşe Adanmışlık, Duygusal Emek

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effects of employees' psychological capital and emotional labor behaviors on their work engagement. A total of 242 participants, 111 store employees and 131 teachers, were included in the study. According to the research findings, psychological capital and emotional labor has a positive effect on work engagement. Among the dimensions of psychological capital, hopefulness was found to significantly explain only the absorption dimension of work engagement while the other dimensions positively explained overall work engagement. Regarding the dimensions of emotional labor, both genuine acting and deep acting was found to have a positive significant effect on work engagement. However, surface acting was found to have a negative significant effect on the dimensions namely vigorous dedication and absorption.

Keywords: Psychological Capital, Work Engagement, Emotional Labor

1. GİRİŞ

İş dünyasının hızla gelişmesi ve değişmesi ile örgütler kendilerini birtakım rekabet unsurlarının içinde bulmuştur. Bu rekabet ile örgütler çeşitli sermayelerin kullanılmasını sağlamıştır. Fizyolojik, teknolojik ve ekonomik sermaye hızlı gelişimlerden sonra yetersiz kalmıştır. Bu noktada insan odaklı sermayeler, diğer bir deyişle psikolojik, beşeri ve sosyal sermaye örgütler arasında rekabet unsuru olarak görülmeye başlamıştır (Güler, 2009: 140).

Günümüz rekabet unsurlarından en önemli olanlardan bir tanesi ise çalışanın performansıdır. Özellikle sanayi devriminden günümüze kadar hizmet sektörünün tüm dünyada öneminin artması ile birlikte çalışanların kendilerinden beklenen performansı gösterebilmeleri noktasında duygusal emek kavramı ortaya çıkmaktadır. Hizmet sektörünün özellikle müşteri odaklı bir yaklaşım sergilemesinin ise çalışanların müşteride olumlu duygular uyandırması ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. Bu noktada müşterilere karşı gösterilecek olan davranışların işin bir parçası haline gelmesi duygusal emeğin önemini artırmıştır (Kaya & Özhan, 2012: 110).

Çalışan performansının önemli bileşenlerinden biri olan işe adanmışlık çalışanın kendisini fiziksel, psikolojik ve zihinsel olarak işine vermesi, ait hissetmesi, zorluklara karşı sabırla mücadele etmesidir. Tükenmişlik kavramının zıt anlamı olarak da ele alınan işe adanmışlık kavramı dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma boyutları ile incelenmiştir. İşini anlamlı bulan ve yaptığı işten gurur duyan çalışanların işine daha fazla kendini adadıkları düşünülmektedir. İlk olarak Kahn (1990) tarafından ortaya atılmış olan adanmışlık kavramı özellikle 90'lı yıllardan sonra gelişmeye başlamış olup günümüzde hala araştırılmaya ihtiyaç duyulan kavramlardan birisidir.

Günümüz değişen koşulları ve rekabet ortamı gereğince insan kaynaklarının modern bir hal alması, insan kaynaklarının örgütün amaç ve hedeflerine uygun olarak yönetilebilmesi ve müşteri memnuniyetinin öneminin artmasıyla birlikte çalışanların psikolojik sermayeleri, işe adanmışlık düzeyleri ve duygusal emek davranışlarının daha detaylı ele alınmasına yönelik ihtiyaç da artmıştır.

Bu kapsamda bu araştırmanın amacı hizmet sektöründe çalışan öğretmenlerin ve mağaza çalışanlarının psikolojik sermayelerinin ve duygusal emek düzeylerinin işe adanmışlıkları üzerindeki etkisini incelemektir.

Akademik olarak yazılmış olan tüm makale, tez ve yayınlarda psikolojik sermaye, işe adanmışlık ve duygusal emek kavramları incelenmiştir. Literatürde bu kavramların birbirleri ile ilişkilerinin araştırıldığı görülmüş olup yapılan çalışmaların daha çok hizmet sektöründeki mavi yaka ve beyaz yaka çalışanlar üzerinde incelendiği grlmştir. Bu kapsamda hizmet sektöründe çalışan mağaza çalışanları ve öğretmenler üzerinde bu üç kavramın bir arada incelenmesinin alan yazınına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.



2. KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Psikolojik Sermaye

Özellikle 2. Dünya Savaşı ile önem kazanan psikoloji kavramı, savaş öncesinde zihinsel rahatsızlıkları tedavi etmek, insanların hayatını daha verimli ve tatmin olacak hale getirmek, üstün yetenekleri olan kişilerin potansiyellerini geliştirmek amacıyla hizmet vermekteyken, savaş sonrasında daha çok savaşın etkilerini onarmak ve iyileştirmeyi amaçlayan hizmetler vermeye başlamıştır. Geçmişte daha çok tanı ve hastalık odaklı yaklaşım ile tedavi yöntemleri kullanılması psikolojinin diğer amaçlarından biri olan, insanların pozitif yönlerinin ihmal edilmesi durumu, insanların da pozitif yönlerini yok saymasına yol açmıştır. 1998 yılında Amerika'da Martin Seligman tarafından 'Pozitif Psikoloji' akımının başlaması ve yayılması ile bu durum değişmeye başlamıştır (akt. Çolak, 2024: 3).

2.1.1. Pozitif Psikoloji

Pozitif psikoloji aslında Seligman ile yaygınlık kazansa da 1954 yılında Abraham Maslow'un çalışmaları, pozitif psikolojinin kökenini oluşturmuştur (akt. Karatürk,2015: 53). 1998 yılında Martin Seligman'ın çalışmaları psikolojiye hız kazandırmıştır ve artık sorun odaklı yaklaşımların yerine olumlu durumlara odaklanan yaklaşımların üzerine çalışarak kişilerin var olan kapasitelerinin geliştirilmesinin uygun olacağı görüşünde bulunmuştur (Meşe,2023: 30).

Pozitif psikoloji, Luthans vd. (2007) tarafından, "Yaklaşık olarak kişilerin nasıl olduğunu ve bu kişilerde nelerin doğru ilerleyip, nelerin geliştiğini aramaya yönelik çalışma hususunda bir değerlendirme" şeklinde ifade edilmektedir (akt. Karatürk, 2015: 54). Başka bir deyişle kişinin kendini gerçekleştirme için var olan potansiyelinin farkına vararak geliştirmeye odaklanmasıdır (akt. Boru,2022: 7).

Pozitif psikoloji ile birlikte yapılan çalışmaların konuları da değişmeye başlamış ve daha çok psikolojik iyi oluş, akış, mutluluk, özsaygı, iyimserlik ve umut etmek gibi kavramların üzerinde durulmuştur (Demir & Türk, 2020: 112). Bununla birlikte pozitif psikoloji kişinin kendisini algılama (öznel) düzeyi, bireysel düzeyi ve

grup düzeyi olmak üzere 3 farklı açıdan incelenmiştir. Öznel düzey kişinin kendisi ile barışık olması, geçmişini kabullenmesi, anda kalabilmesi ve mutluluğa odaklanması gibi olumlu deneyimleri içerir. Bireysel düzey sevgi, azim, cesaret gibi kavramları içermektedir. Grup düzeyinde ise iyi bir vatandaş olmak amacıyla sorumluluk, hoşgörülülük, fedakarlık gibi olumlu ahlaki değerlere sahip olmayı içermektedir (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000: 7).

Pozitif psikoloji son yıllarda popülerlik kazanması ile birlikte yapılan çalışmalar da gün geçtikçe artmaktadır. Aynı zamanda olumlu karakteristik özellikleri içermesinin yanı sıra kararlılık, duyarlılık, affedicilik gibi davranışsal özellikleri de kapsamaya başlamıştır (akt. Bukni,2019: 4).

2.1.2. Psikolojik Sermayenin Tanımı

Örgütler geçmişten günümüze kadar sürekli olarak rekabet içindedir. Özellikle ekonomik sermaye (maddi varlıklar) , insan sermayesi(bilgi, beceri, eğitim, deneyim) ve sosyal sermaye (ilişki kalitesi, iletişim, arkadaşlık, network) rekabetlerine son yıllarda psikolojik sermaye (umut, öz yeterlilik iyimserlik, dayanıklılık) de katılmıştır. Psikolojik sermayenin rekabet unsuru haline gelmesi ile birlikte örgütlere yeni bakış açıları da girmiştir ve insanın temele alındığı günümüz örgütlerinde rekabet üstünlüğü için bu sermayelere önem verilmesi gerekmektedir (akt. Göker, 2019: 9).

Psikolojik sermaye, insan sermayesi ve sosyal sermayeden daha geniş bir içeriğe sahiptir. Çalışanın kendini nasıl gördüğünü, kim olduğunu kapsamaktadır. İnsan kaynaklarının örgütler arası rekabette psikolojik sermayeyi kullanması, onu diğer sermaye türlerine göre avantajlı hale getirmiştir (akt. Göker, 2019: 10).

Luthans vd. (2007)'e göre psikolojik sermaye bireyin olumlu anlamda gelişmesini, kişinin "Ben kimim?" sorusuna cevap vermesini sağlar. Örgütlerde insan kaynaklarının etkililiği arttıkça psikolojik sermaye kavramının da önemi artmıştır. Psikolojik sermayeyi diğer sermayelerden ayıran özellikleri şu şekildedir (akt. Meşe,2019: 36).

- Sosyal ve insan sermayesinden daha geniş kapsamlı bir kavramdır.
- Olumludur,
- Özgündür,
- Teoriktir,
- Ölçülebilirdir,

- Gelişmeye açıktır,
- Davranışı etkiler.

Psikolojik sermayeye örgütlerin ve çalışanların mutlu yaşam sürmesine odaklanan iyimser bir bakış açısıyla yaklaşılmış olup iyimserlik, dayanıklılık gibi konulara odaklanılmıştır (Çetin & Varoğlu, 2015: 106).

Psikolojik sermayenin temel özellikleri şu şekilde sıralanmıştır:

- İnsanlara bakış açısının pozitif olduğu ve insanların güçlü yönlerine odaklanan pozitif psikoloji modeline dayanması
- Pozitif örgütsel davranışa veya onun ölçütlerine dayanan koşulsal nitelikteki psikolojik etmenler içermesi (duruma özgünlük, olumluluk, ölçülebilirlik, performansa etki vb.),
- Rekabet avantajının kazanılması ve sürdürülmesinde, ekonomik veya finansal sermaye gibi geliştirilebilir bir yapı içermesi (Çetin & Varoğlu, 2015 106).

Psikolojik sermayenin tüm boyutları birbiri ile ilişkilidir. Çünkü birçok pozitif örgütsel davranışın maddelerini bir araya getirir ve bu maddeleri bütünleştirir ve birlikte üst seviye bir temel yapı oluşturur. Başka bir deyişle bir kişi iyimser bir bakış açısıyla yaklaştığı zorlukların üstesinden daha rahat gelebilmektedir. Dolayısıyla karşılaştığı zorluklarla karşı daha fazla mücadele eder. Aynı zamanda kendini yeterli gören kişiler umutlarını, iyimserliklerini ve dayanıklılıklarını daha rahat ifade edebilirler (akt. Bukni, 2019: 5).

Psikolojik sermaye de diğer sermaye türlerinden beşeri sermaye ve sosyal sermaye gibi yatırım yapılmaya ve yönetilmeye açık bir alandır. Bir başka deyişle psikolojik sermaye değişime ve gelişime açıktır. Psikolojik sermaye çalışanın yalnızca gösterdiği performansa değil, aynı zamanda kapasitesi, kişiliği ve karakterinin uyumu ile de ilişkilidir. Bu yüzden örgütler de son yıllarda rekabette avantaj kazanmak için psikolojik sermayeye yatırım yapmaktadır. Örgütler çalışanların psikolojik sermayelerinden yararlanarak rekabette öne geçebileceklerini düşünmektedirler (akt. Boru, 2022: 15).

Psikolojik sermaye 4 boyuttan oluşmaktadır. Bunlar iyimserlik, umut, öz yeterlilik ve dayanıklılıktır. Yapılan çalışmalar psikolojik sermayenin literatürde gelişime açık bir kavram olduğunu vurgulamaktadır. Bu nedenle psikolojik sermayenin bu dört boyutuna gelecekteki çalışmalarda yeni boyutlar ekleneceği ön

görülmektedir. Luthans (2007)'a göre eklenmesi olası boyutlar şu şekildedir : “Yaratıcılık, bilgelik, duygusal zekâ, cesaret, sosyal kapasite, affedicilik, akış, ruhsallık” (akt. Nazlı, 2022: 80).

2.1.3. Psikolojik Sermayenin Boyutları

2.1.3.1. Umut

Yapılan çalışmalara bakıldığında umut boyutu ile pozitif psikolojiyi birleştiren çalışmaları Snyder(2002)'in yaptığı görülmektedir. Snyder'a göre umut “başarıya yönelik hedef belirleme, hedefe yönelik alternatif eylemde bulunma ve hedefe yönelik plan yapmaya dayanan pozitif bir motivasyon hali” şeklinde tanımlanmıştır. Konu ile ilgili çalışmalarını geliştirdikten sonra ise “somut hedefler belirleme, belirlenen hedeflere ulaşmak için alternatif yollar deneme ve bu yolları denerken kişinin irade gücünü kullanmasını içeren bilişsel bir süreç” şeklinde tanımını detaylandırmıştır (akt. Nazlı, 2022: 84). Pek çok bilim insanı umudun soyut ve ölçülemeyen bir yapıda olduğunu, hatta tanımlamanın bile zor olduğunu öne sürmüşlerdir. Bu düşüncenin temelinde ise umuda yönelik teorik bir yaklaşım ve umudu ölçecek bir ölçeğin geliştirilmemiş olması vardır. Ayrıca örgütler ve çalışanlar daha çok olumsuz ve problem odaklı olduğundan yapılan çalışmaların da problem çözme kaynaklı olması, umut ile ilgili çalışmalar açısından ilk etapta yetersiz kalmıştır. Ancak pozitif psikolojinin yaygınlaşması ve örgüte de yayılması ile birlikte rekabet temelli iş ortamlarında örgütler için umut önemli bir kavram olmaya başlamıştır (Çınar, 2011: 10).

Duygular, umut kavramı açısından bakıldığında hedefe yönelik düşünmenin ortaya çıkardığı bir sonuç olmaktadır. Bu durum kendini yeterli gören bireylerin engellerle karşılaştığında daha pozitif duygular hissetmesine sebebiyet verirken kendini yeterli görmeyen bireylerde özellikle engellerle karşılaştıklarında daha negatif duygular hissetmesine sebebiyet vermektedir. Başka bir deyişle umudu yüksek olan bir kişinin karşılaştığı engelle karşı verdiği tepki umudu düşük olan kişinin engelle karşılaştığı durumda verdiği tepkiden farklılaşmaktadır. Umudu yüksek olan kişi engelle karşılaşınca farklı çözüm yolları üretmeye odaklanırken bu yolları uygulamada daha istekli olabilmektedir. Umudu düşük olan kişiler ise engelle karşılaştıklarında çaresizlik hissedip çözüm arama noktasında daha pasif davranabilmektedir. Aynı zamanda umudu yüksek olan kişilerin amaçlarına ulaşmak için daha fazla efor sarf

ettiği görülmektedir. Dolayısıyla umutlu yönetici veya liderlerin daha fazla performans göstererek engellere karşı alternatif çözümler üretme ve bu çözümleri uygulama açısından daha istekli olup örgüte daha fazla verim katabileceği sonucuna varılmaktadır (Clapp-Smith vd., 2009: 230). Özetle umut, başarıma gücü ve başarıya giden yolda takip, tanımlama ve açıklama yeteneklerinden oluşur.

Umudun tek başına değerlendirilmesi yerine psikolojik sermayenin diğer boyutlarıyla birlikte düşünülmesi gerekmektedir. Çünkü yapılan araştırmalar umudun, psikolojik sermayenin diğer boyutları ile birlikte değerlendirildiğinde tamamlayıcı bir unsur olduğunu göstermektedir (Luthans vd., 2007: 545).

Umudun üç farklı bileşeni bulunmaktadır. Bunlardan birincisi amaca yönelik iradeye sahip olmak, başka bir deyişle kişinin çeşitli engellerle veya farklı durumlarla karşılaşması noktasında daha istekli olması olarak ifade edilebilir. İkinci olarak amaçtır ve birey amaca ulaşmak uğruna harekete geçerek iradesini kullanır. Üçüncü bileşen ise amaca yönelik iradenin çeşitli yöntemlerle amaca ulaştırmasına yönelik inançtır (akt. Yıldız & Örüçü, 2016: 273).

Snyder (2002), umut için iki temel amaç şekli olduğunu belirtmiştir. Birinci amaç şekli “Pozitif amaç sonuçları”dır. Pozitif amaç sonuçları bireyin ilk olarak hedeflediği amaç ile başlar (İlk ulaşım). Daha sonrasında ise bu amaçların devamlılığını sürdürmek ile devam eder (Mevcut hedef sonuçlarının devam etmesi) ve en son ise ulaşılan amaç ilerletilir (Mevcut hedeflerin artırılması). İkinci amaç şekli ise “Negatif amaç sonuçları”dır. Negatif amaç sonuçları gerçekleşmesi istenmeyen durumdur. Örneğin işten çıkmayı istememek. Diğer bir amaç ise gerçekleşmesi istenmeyen durumun ertelenmesidir. Bir yıl içinde işten çıkmayı istememek negatif amaç sonuçlarına örnek verilebilir (akt. Aslan, 2018: 89).

Luthans ve arkadaşları(2007)’na göre Umudu oluşturmak için çeşitli yollar vardır. Bu yollar şu şekildedir:

- Amaç oluşturmak: Bireyin amacının olması motivasyonunu artırır. Motivasyonu artan kişi ise amacına ulaşmak için farklı yollar oluşturur.
- Amacın zorluğu: Amaçlar kişinin gerçekleştirme kapasitesinin üstünde olmamalıdır. Gerçekleşmesi muhtemel amaçlar motivasyonu ve performansı artırır. Ulaşılan amaçlar ise yeni amaçlar oluşturmayı teşvik eder.

- Basamaklara ayırmak: Kişinin oluşturduğu uzun vadeli ya da yapılması zor hedefleri küçük adımlara bölmek kişinin motivasyonunu ve devamlılığını artırır.
- Kararlara katılmak: Çalışanların örgüt içinde kararlara katılabilme imkanının oluşması, onların motivasyonunu artırır.
- Ödül sistemi: Kişiler göstereceği performans sonucunda bir ödüle ulaşacağını bildiği durumda amaca ulaşmak için daha fazla katkı sağlayacaktır.
- Kaynak oluşturmak: Amaca ulaşmak için destek amaçlı bir kaynak yaratmak motivasyonu artırır.
- Stratejik uyum: Örgüt içinde çalışanların yeteneklerine uygun iş tanımlarının olması uyumu artırır.
- Eğitim: Çalışanlara eğitim verilmesi yetkinliklerini artıracığından dolayı umutlarını artırır (Luhans vd., 2007a: 68).

Yüksek düzeyde umuda sahip çalışanlar günümüzde örgütler için çok önemlidir. Ancak çağımızda yaşanan hızlı değişimler ve değişime bağlı aralıksız yaşanan rekabet durumu sektörlerde belirsizliğe yol açmaktadır. Bu bağlamda insan kaynaklarının gelişmiş olduğu örgütler değişime karşı oluşan belirsizlik ve direnç ile mücadelede avantajlı durumdadır. İnsan kaynaklarını verimli kullanabilen örgütlerde verimlilik ve performans da doğru orantılı olarak artmaktadır. İşe alımda umut düzeyinin yüksek olması, bir çalışanda aranan kriterlerin arasına girmiştir (Luthans & Jensen, 2006: 305). Örgütler umut düzeyi yüksek olan çalışanları olsa bile umut düzeyinin günümüz şartlarına göre hızla değişebilen ve gelişebilecek bir faktör olduğunu göz önünde bulundurmalı ve çalışanların umudunu korumak için gereken önlemleri almalıdır.

2.1.3.2. Öz Yeterlilik

Psikolojik sermayenin boyutlarından bir tanesi de öz yeterliliktir. Öz yeterlilik kavramından ilk olarak Bandura(2001), “Sosyal Biliş Teorisi kuramı”nda bahsetmiştir. Bu kurama göre insanın değişimini şekillendirebilmek için çevre, davranış ve biliş bir arada çalışmalıdır. Bireylerin davranışları kendi düşüncelerinin yanı sıra çevrenin de etkisi ile şekillenmektedir. Bireyin kendi denetimini sağlayabilmesi için öz yeterlilik önemli bir faktördür (akt. Meşe, 2023: 37).

Bandura(1997)'ya göre öz yeterlilik "bireyin belirli yetenekleri üretmek için kişinin bilişsel kaynakları harekete geçirmesi ve eylemleri organize etmesi için gerekli olan inanç" olarak tanımlanabilir. Luthans(1998) ise öz yeterliliği, koşulları belli olan bir işi yapabilmek için bireyin kendi kapasitesine olan inancı şeklinde tanımlamıştır (akt. Aslan, 2018: 92).

Öz yeterliliği yüksek olan kişilerin öz güvenlerinin yüksek olduğu ve riskli işlere atılma konusunda daha girişimci oldukları, bu işleri yaparken ise daha fazla performans sergiledikleri görülmektedir. Yapılan çalışmalarda öz yeterliliği yüksek olan bireylerin işten ayrılma niyetlerinde azalma olduğu görülmüştür (Erkuş & Fındıklı, 2013: 306). Kendini yeterli hisseden çalışanlar amaç oluşturma, sürdürme ve ulaşmada daha başarılı olma eğilimindedirler. Öz yeterliliği olan bireyler karşılarına çıkan engelleri aşılması gereken basamaklar olarak görürler (Tekin, 2018: 105). Aynı zamanda öz yeterliliği yüksek olan kişiler bilişsel anlamda beceri seviyesi daha yüksek ve planlama esnekliğine sahiptirler.

Öz yeterlilik düzeyi kişinin içinde bulunduğu duruma göre değişkenlik gösterebilir. Belli bir alanda öz yeterliliği yüksek olan bir kişi bambaşka bir alanda öz yeterliliği düşük olarak görülebilir. Başka bir deyişle öz yeterlilik alana ve uzmanlığa bağlı olarak değişebilir. Kişi uzman olduğu konuda kendini daha yeterli görür. Bir işte ne kadar çok uygulama yapılırsa ya da ne kadar sıklıkla yapılırsa o işte hissedilen öz yeterlilik düzeyi artacaktır (akt. Nazlı, 2022: 82).

Öz yeterlilik üç boyuttan oluşmaktadır. Bunlar "çekim", "güç" ve "genellik"tir. Çekim, işin birey tarafından ne kadar zor ve karışık algılandığıdır. Güç, kişinin işi başarması durumundan ne kadar emin olduğudur. Genellik ise, işte gösterdiği performansın iyi veya kötülüğünün farklı koşullarda ne düzeyde geçerli olacağına olan inancını açıklar (akt. Çınar, 2011: 26).

Luthans(2007) öz yeterliliğin özelliklerini şu şekilde açıklamıştır:

- Sadece o alan ile ilgilidir: bireyin bir konuda öz yeterliliğinin yüksek olmasının bir başka alanda da yüksek olacağı anlamına gelmemektedir
- Pratiklik kazandırır: Kişi önceki çalışmalarından edindiği tecrübeyi başka bir alanda kullanarak pratiklik sağlayabilir
- Gelişmeye açıktır:

- Çevredekilerin düşüncelerinden etkilenir: Kişi başkaları tarafından olumlu değerlendirildiğinde olumlu etkilenir
- Değişkendir: Çevresel faktörlerden olumlu veya olumsuz etkilenebilir (Luthans, 2007a: 38).

Yüksek öz yeterliliğe sahip olan kişiler kendini zorlayarak daha zor işleri benimseyebilirler ve risk alırlar. Öz yeterliliği düşük olan bireyler ise tam zıt olarak zor işlerden kaçarak başarısızlıkla karşılaştıklarında umutlarını kaybedebilirler ve daha karamsar olurlar (Çavuş & Gökçen, 2015: 245).

Gelişime açık bir kavram olduğundan öz yeterliliği geliştirmek için uygun işleri seçmek, iyi bir planlama yapmak ve uygulamak gerekmektedir. Kendine güvenen kişi başarıya daha yakındır. Bununla birlikte kişinin bir rol modelinin olması ve bu rol modelinin kişi ile benzerliklerinin olması da öz yeterliliği artırmaktadır. Aynı zamanda bir çalışanın işini yaparken yöneticisi tarafından yapıcı geri dönütler alması ve çevresinin desteğini görmesi de öz yeterliliği artıran faktörler arasındadır.

Bandura (1997)'ya göre öz yeterlilik 4 unsurdan oluşmaktadır:

1.Ustalık Becerisi: Çalışanın zor görevleri başarı ile gerçekleştirebilmesidir. Kişi zor görevlerin üstesinden gelme konusunda geçmişte ne kadar deneyime sahipse geleceğine o kadar inanıyordur. Kişinin deneyimlerine güvenmesi öz yeterliliği artırmaktadır.

2.Temsili Öğrenme: Çalışanın bir işi başarabilmek için her zaman geçmiş tecrübeleri yeterli gelmeyebilir. Bu durumlarda kendi pozisyon ve yeteneklerine benzer modeller aracılığıyla, kendini model ile kıyaslayarak da öğrenebilmektedirler. Model ile bireyin arasındaki benzerlik arttıkça bireyin öz yeterlilik seviyesi de artmaktadır.

3.Sosyal İkna: Sosyal ikna bir iş için bireyin çevresindeki çalışma arkadaşları tarafından desteklenmesidir. Çalışanları motive eden konuşmalar çalışanların öz yeterliliğini geliştirir. Burada çalışanın bu işi başaracağına dair kendine inanmasına yönelik bir ikna vardır. Olumsuz ve motivasyon kırıcı dönütler ise öz yeterliliği azaltır.

4. Duygusal ve Fizyolojik Uyarılma: Kişinin duygusal durumu, ve duygularından etkilenen bedensel durumu öz yeterliliği etkileyebilmektedir. Birey bir

işte başarılı olsa bile o işi yaparken yoğun stres yaşaması durumunda öz yeterliliği düşebilmektedir.

Öz yeterlilik ile performans arasında pozitif yönlü bir iletişim olduğu yapılan çalışmalarda görülmektedir. Aynı zamanda öz yeterlilik ile örgütsel bağlılık, iş doyumunu ve işten ayrılma niyetleri arasında da anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Öz yeterlilik arttıkça iş doyumunu ve örgütsel bağlılık artarken, işten ayrılma niyeti azalmaktadır (Luthans vd., 2004: 19).

2.1.3.3. İyimserlik

Günümüzde çok kullanılan bir kavram olmasına karşın anlamı tam olarak anlaşılamayan ancak bir psikolojik güç olarak kabul edilen bir kavramdır. (Luthans vd., 2006: 389). İyimserlik bir işin sonucunun değerinin yüksek olduğu zamanlarda ortaya çıkan amaca odaklı bir yapıdır (Çetin & Basım, 2012: 124). Kavram daha çok gelecek ile ilgili olumlu beklentilerin olması olarak tanımlanabilir. Bazı kuramcılar iyimserliğin öğrenilebilir bir durum olduğunu savunmaktadır (Seligman vd., 2004: 1380). Başka bir deyişle iyimserliği düşük olan bireyler kendilerini eğiterek iyimserlik seviyesini yükseltebilirler. Bu durum iyimserliğin dinamik ve öğrenilebilir bir süreç olduğunu göstermektedir.

İyimserlik kişilerin hayata bakış açılarıyla ilgili olduğundan bireyden bireye değişkenlik göstermektedir. İyimserliği geliştirmek için Luthans vd. (2004)'ün önerileri bulunmaktadır:

1. Kişilerin engellerle karşılaştıklarında oluşan olumsuz duygu ve düşüncelerinin yönetilmesi önerilir
2. Kişinin olaylara karşı oluşan inançlarını gözden geçirip bu inançların gerçekçi olup olmadığını değerlendirmesi önerilir.
3. Son adım olarak kişinin var olan inançlarının yerine daha güçlü inançlar üretmesi önerilir (Luthans vd., 2004: 17).

Benzer şekilde Schulman (1999) ise iyimserliğin öğrenilebileceğini vurgulayıp bu öğrenmenin üç aşamadan oluşan bilişsel eğitim yöntemleri işe geliştirilebileceğini söylemiştir:

1. Kişi bir problem durumu ile karşılaştığında onun harekete geçmesine engel olan inançlarını keşfetmesi ve bu inançları tetikleyen unsurları belirlemesi

2. Kişi harekete geçmesine engel olan inançların ne kadar gerçekçi olduğunu değerlendirir
3. Gerçekçi olmayan inançların yerine daha işlevsel inançlar getirir.

Schneider (2001) ise iş yerinde iyimserlik geliştirebilmek için 3 öneride bulunmuştur.

1. Geçmişini kabullenmek ve geçmişe karşı hoşgörülü olmak
2. Bulunulan andan memnuniyet duymak
3. Gelecekteki fırsatları takip etmek

İyimser insanlar kötü olayların kalıcı olmadığına inanırlar. Ancak iyimser olmayan insanlar kötü olaylar yaşadıklarında bu olayları genellemeye meyillidirler (Ben bu işlerden anlamam.) (akt. Berberoğlu, 2023: 17). İyimserliği yüksek olan kişilerin olumlu olarak sonuçlanan her olayda özgüvenini artmaktadır. Bu durum da kişisel gelişimlerini olumlu yönde desteklemektedir.

İyimserlik bireyin geleceğe ilişkin beklentilerine veya kişinin geçmiş deneyimlerine dayanarak yorumlanır. Eğer bir kişi geçmişte başaramadığı ve başarısızlık nedenlerinin hala var olduğu bir durumda tekrar aynı olayla karşılaşırsa geçmiş deneyimlerine dayanarak bu olaya karşı iyimser bir tutum sergileyemeyecektir. Ancak başarısızlıklarını çözümlenmiş ve bu durumlar artık ortadan kalkmış ise birey o olayda daha iyimser bir bakış açısına sahip olabilir (akt. Bitmiş, 2014: 30).

İyimserliği yüksek olan insanlar bir sorunla karşılaşınca bu sorunun sebebini dışsal nedenlere bağlarken iyimserliği düşük olan kişiler içsel nedenlere yani kendilerine bağlarlar (Çetin & Basım, 2012: 124). Bu durum iyimserleri suçluluk duygusu ve umutsuzluktan uzak tutar (Kesken & Ayyıldız, 2008: 740). Aynı şekilde iyimserliği yüksek olan kişiler engelleri başarıya ulaşma yolunda kendilerini geliştirecek bir fırsat olarak görürken iyimserliği düşük olan bireyler başarısızlıkları engel olarak görebilmektedirler. Aynı zamanda yapılan çalışmalar iyimserliği yüksek olan kişilerin iş performansının arttığını söylemektedir. İyimser insanların iş ortamında daha fazla çaba gösterdikleri görülmüştür. Bu noktada iyimserlik psikolojik sermayenin bir faktörü haline gelmiştir (Çetin & Basım,2012: 125).

İyimserlik eski dönemlerde bir kişilik özelliği olarak tanımlanırken psikolojik sermaye kavramının yaygınlaşması ve Seligman'ın katkılarıyla geliştirilebilirliği vurgulanmaya başlanmıştır. Ayrıca insanları iyimser veya kötümser şeklinde ikiye ayıramayacağını vurgulamış, bazen iyimser insanların da durum veya olaya göre

kötümser yaklaşımlar sergileyebileceğini vurgulamıştır. Başka bir deyişle iyimserlik kişisel boyut veya duruma özgü boyut olarak değerlendirilebilecek bir kavramdır. Kişilik özelliği olan iyimserlik hayata karşı beklentileri içerirken duruma özgü iyimserlik belirli olay veya durumlarda kendini daha fazla belli edebilir (akt. Çınar, 2011: 16).

Çalışma hayatında iyimser olmak çalışan için bir avantaj konumundadır. İşverenler iyimserliği yüksek olan bireyleri daha çok işe alımda tercih etmektedir. Örnek olarak bir insan kaynakları yöneticisi işe alım yaparken ekip olarak “hayattan zevk alan bireylerle çalışmak” istediklerini belirtmişlerdir(akt. Karatürk, 2015: 68) İyimser bireylerin üretkenliğinin daha yüksek olması ve işe devamsızlıklarının daha düşük olması ise yine işe alımlarda daha fazla tercih edilme sebebi olmaktadır (Luthans, 2002: 57).

Yapılan çalışmalarda iyimser çalışanların çalışma hayatında çalışmaya karşı daha çok teşvik edilebilen, zorluklara karşı daha sabırlı olan ve fiziksel veya duygusal olarak daha enerjik oldukları vurgulanmıştır. Ayrıca iyimserlik ile dayanıklılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olup iyimserlerin psikolojik sağlamlıklarının da daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Keleş, 2011: 347).

2.1.3.4. Dayanıklılık

İnsanlar hayatları boyunca olumsuz durumlarla birçok kere karşılaşabilmektedir. Bazı insanlar bu olumsuz durumları daha kolay atlatabiliyorken bazı insanlar ise atlatacak güçlük çekebilmektedirler. İnsanların olumsuz durumlarla baş edebilme şekli veya düzeyi arasındaki fark dayanıklılık olarak ifade edilebilir (akt. Mamacı, 2019: 23).

Psikolojide bu kavramın çalışılmaya başlanması Masten ve Reed(2002)’in çalışmalarıyla olmuştur. En basit tabirle karşılaşılan güçlüklerle kişinin pozitif uyum gösterebilme düzeyi ifade edilmektedir. (akt. Meşe, 2023: 40).

Dayanıklılık önceden çok az insanın sahip olduğu bir özellik olarak görülürken zamanla gelişime açık bir kavram olarak ele alınmıştır (Çetin & Basım, 2012: 123). Dayanıklılık bilinenin aksine yalnızca olumsuz olaylarla baş edebilmek değil aynı zamanda olumsuz olaylarla başa çıkarak olumlu sonuçlar elde edebilmeyi de kapsamaktadır. Örneğin riskli bir görevle karşı karşıya kalan bir çalışanın bu görevin üstesinden gelerek terfi alması olumlu bir sonuç elde etmektir. (Luthans, 2007: 544).

Özetle dayanıklılığın olumlu ve olumsuz durumlara gösterilen direnç olarak tanımlanabilmektedir. Bununla birlikte günümüz şartlarında hızlı değişiklikler yaşanması insanların bu değişime karşı geliştirdiği stresle baş edebilme düzeylerini de kapsamaktadır. (akt. Bitmiş, 2014: 35).

Literatürde dayanıklılık ile ilgili birçok tanım bulunmaktadır. Luthans (2002)'a göre dayanıklılık “bireyin köklü bir değişim, başarısızlık veya risk ile başarılı bir şekilde başa çıkabilmesi” dir. Başka bir çalışmada ise “Psikolojik dayanıklılık kişinin birçok olumsuz durumla (engel, belirsizlik) baş etme ve başarılı olma yeteneği” şeklinde ifade etmiştir (Çetin & Basım, 2012: 125). Bir başka tanımda dayanıklılık “Kişinin uyumsuz bir sonuca yol açan bazı çevresel tehlikelere verdiği yanıtı iyileştiren veya değiştiren koruyucu faktörler” olarak ifade edilmektedir (Rutter, 1987: 317). Masten, Best ve Garnezy (1990) dayanıklılığı olumsuz ve zorlu şartlara başarılı bir şekilde uyum sağlayabilme kapasitesi olarak tanımlamıştır. Connor ve Davidson (2003) dayanıklılığı olumsuz ve güç durumlarda kişinin gelişmesine yardım eden bir kişisel nitelik olarak tanımlamıştır.

Dayanıklılık insanda var olan bir yetenek olarak görülmektedir. Dayanıklılık kişinin yetenekleri, yaşam tarzı, kültürü, inanç ve tutumlarına göre farklılık gösterebilmektedir. aynı zamanda dayanıklı bireylerin karşılaştığı zorlukları bir risk olarak görmesi ile birlikte kişisel gelişimi açısından olumlu değerlendirebilmesidir (akt. Mamacı, 2019: 19-24).

Yapılan deneysel çalışmalarda dayanıklılık kavramı günümüzde az insanda bulunsa dahi deneyim kazandıkça dayanıklılık seviyesinin artacağı görülmüştür (Zağlı, 2016: 33). Klinik psikologlar dayanıklılığın olumsuz durumun içinden çıktıktan sonra normale dönüldüğünde de gelişebileceğini savunmaktadır. İnsanların başarıyla içinden çıktığı zor durumlardan sonra dayanıklılığı artmaktadır. Dayanıklılık olumsuz durumlardan çıktıktan sonraki olumlu gelişim olarak adlandırılabilir. Dayanıklı kişiler olumsuz durumlardan sonra daha hızlı denge durumuna gelebilip kolaylıkla adapte olabilmektedirler. Dolayısıyla yeni durumları iş hayatındaki performanslarına hızla yansıtılabilmektedirler. Dayanıklılığı yüksek bireylerin yaptığı işlerin daha verimli olduğu görülmüştür. Başka bir deyişle dayanıklılık ile iş performansı arasında pozitif bir ilişki vardır (Tekin, 2018: 111). Kişilerin dayanıklılığı arttıkça psikolojik sermayenin diğer boyutları olan iyimserlik, öz yeterlilik ve umut

düzeylerinin de artmasının olağan olduğu düşünülmektedir (Erkuş & Fındıklı, 2013: 304).

Dayanıklılığı yüksek bireylerin ortak özellikleri incelendiğinde değişime açık olmak, işe kendini adanmak ve olaylara karşı kontrolcü yaklaşımları gibi birtakım karakteristik özellikleri olduğu görülmüştür. Aynı zamanda dayanıklı bireyler stresli durumlarda iyi oluş halini sürdürebilmekte olup kişinin kendisinin değişim süreci yaşaması durumunda ise bilişsel, duyuşsal ve davranışsal değişimlerden fayda görmektedirler (Koçak, 2019: 1623). Yine gerçeği kabullenen, hayatın anlamını oluşturabilen ve krizle karşılaşıldığında çözümler üretebilme gibi özellikler dayanıklı insanların sahip olduğu nitelikler arasında görülmektedir (akt. Çolak, 2024: 21).

İnsanlar olumsuz durumlarla karşılaştığında strese yenik düşerek travma oluşturabilir, dayanıklılık geliştirip normale dönebilir veya önce travma geliştirip sonra kendini geliştirebilir. Travma sonrası gelişimin 5 önemli seçeneği bulunmaktadır. Kişiler ilk olarak travma sonrası kendilerini daha yaratıcı, canlı ve güçlü hisseder. İkinci olarak travma sonrasında yakınlarından destek görmek ister ve bu yönde arayışlarda bulunur. Bu arayış sonucunda ona destek olan kişileri gerçek arkadaşları olarak tanımlar. Üçüncü olarak birey travma sonrası hayatının kıymetini anlar ve yaşam tarzını, anlayışını değiştirebilir. Birey bir travma ile zarar görebileceğini fark eder ve yaşam amaçlarını sorgulayabilir. Bu noktada birey kendini ruhani konulara yöneltebileceği gibi dış görünüşüne de yöneltebilir. Dördüncü seçenek olarak birey kendine yeni amaçlar belirler ve hayatında bu amaca yönelik değişimler yapar. Beşinci seçenekte ise birey eski inancı veya alternatif yeni inançlara yönelebilir (akt. Bitmiş, 2014: 37).

Bireylerin yaşadığı bu travmatik olaylar kritik olaylar veya önemli olaylar olarak ikiye ayrılmaktadır (Freeman & Carson, 2006: 113). Kritik olaylar aniden ortaya çıkan doğal afet, soygun gibi felaket gibi aniden ortaya çıkan ve stresin yoğun yaşandığı olaylardır. Önemli olaylar ise iş hayatında normal görünen ancak çalışanlarda stres yaratan terfi, örgütsel değişim, rotasyon gibi sebeplerle ortaya çıkmaktadır. Çalışma ortamında özellikle yöneticilere verilen eğitimlerin katkılarıyla hem yöneticilerin hem de çalışanların travmatize olduktan sonra normale dönme sürecinin kısaldığı, dayanıklılıklarının arttığı görülmüştür. Aynı zamanda yetersiz sosyal destek, eğitim düzeyinin düşüklüğü, aile yapısı ve kişinin psikolojik geçmişi gibi faktörlerin dayanıklılığı azaldığı görülmektedir.

Dayanıklılık bireylerin geliştirebileceği veya kuvvetlendireceği bir özelliktir. Kişilerin dayanıklılık kapasitesini artırması yaşanan deneyim ve çevresel faktörlere göre değişmektedir. Dayanıklı bireylerin diğer bireyler ile dayanışma içinde ilişki yürütebildiği görülmüştür. Yöneticilerin dayanıklılık düzeyleri ise çalışanların dayanıklılığı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (akt. Çınar, 2011: 25).

Dayanıklılığın geliştirilmesi için Luthans ve arkadaşlarının(2004) tavsiyeleri bulunmaktadır.

1. Kişinin işleri planlarının dışına çıktığında bile olumsuz düşüncelere kapılmaması önerilir.
2. Bunun yanı sıra kişinin algıladığı zorluğun gerçekliğinin değerlendirip çözüm odaklı yaklaşması önerilir.(Luthans, 2004: 24)

Kişi psikolojik olarak kendini bunalmış hissettiğinde bile sakin kalmaya çalışmasının kişinin yararına olacağı düşünülmektedir (akt. Çınar, 2011: 25).

Dayanıklılığı artırmanın önemli yollarından biri de iş ortamında profesyonel ilişkilerin kurulmasıdır. İş ortamında ihtiyaç olması durumunda bireyin iş arkadaşlarından sosyal destek alabilecek konumda olması önemlidir. İyimser düşüncenin sürdürülmeye çalışılması çalışanların dayanıklılığını olduğu gibi iyimserliği ve umutlarını da artırmaktadır. Çalışanların duygusal zekalarının geliştirilmesi krizleri çözümlenmeyi kolaylaştırmakta ve dolayısıyla dayanıklılığı artırmaktadır (akt. Çınar, 2011: 24).

Tüm boyutlar incelendiğinde çalışanların iş ortamında karşılaştığı güçlüklerle karşın bu güçlükleri aşacaklarına dair güvenleri ve inançlarının olması, güçlüklerle karşı olumlu bir beklentiye girerek motivasyonlarını yüksek tutmaları psikolojik sermaye olarak tanımlanabilmektedir (akt. Yalırso, 2023: 54).

2.1.4. Psikolojik Sermayenin Öncülleri ve Sonuçları

Psikolojik sermayenin birçok etki alanı bulunmaktadır. Ancak psikolojik sermayeyi en çok tanımlayan kavramlar umut, iyimserlik dayanıklılık, öz yeterlilik olarak düşünülmektedir. Ancak araştırmaları devam eden bu kavram ilerleyen yıllarda duygusal zeka, otantiklik, öznel iyi oluş, cesaret ve tinsellik gibi kavramları da kapsayan bir hale geleceği öngörülmektedir (akt. Bitmiş, 2014: 64). Bu kısımda psikolojik sermayenin öncülleri kabul edilen duygusal zekâ, algılanan örgütsel destek,

örgütsel adalet ve öz kendilik değerlendirmesi ve örgüt iklimi kavramları incelenecektir. Sonuçları olarak ise örgütsel bağlılık, bireysel performans, iş tatmini, tükenmişlik, psikolojik iyi oluş ve üretkenlik karşıtı iş davranışı kavramları incelenecektir.

2.1.4.1. Duygusal Zekâ

Günümüzde çalışanların duygusal yönelimleri örgüt içerisinde önemli bir konumdadır. Çünkü çalışanların duyguları onları olumlu da olumsuz da etkileyebilmektedir. Duygular her zamanda yaşanmış, yaşanan veya yaşanma ihtimali olan her türlü duruma odaklanabilir veya hissettiklerimizi dışa vurmanın bir çeşit yolu olarak görülebilmektedir. Duygusal zekâ ise duyguları anlayabilme, uygun durumlarda uygun duyguları ortaya çıkarabilmek ve duyguları düzenleyebilmek olarak tanımlanabilir. Başka bir tanımda ise duygu içerikli bilgileri işleyecek yeteneğe sahip olma, gerektiğinde problem çözebilme ve kişinin enerjisini istenilen yöne yönlendirebilmesi gibi bilişsel eylemlerde bir rehber gibi kullanmak şeklinde tanımlanmıştır. Yapılan çalışmalarda duygusal zekâ ile psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü bir ilişki belirlenmiştir (akt. Bitmiş, 2014: 63).

2.1.4.2. Algılanan Örgütsel Destek

Çalışanların sorumluluklarını yerine getirebilmesi ve örgüt amaçlarına ulaşabilmesi adına örgütsel destek önemli bir konumdadır. İşverenler çalışanlarının kendilerini işine adanması konusuna önem göstermektedir. Çalışanlar ise örgütün onlara bağlılık hissetmesi, kabul ve değer görme, ödüller, ücret artışları ve bilgi erişimlerinin olmasına örgütsel destek kapsamında önem vermektedir. İki taraf arasında oluşan karşılıklı ilişki ise ortaya bir uzlaşma çıkarır ve bu durum iki taraf açısından da faydalı olur. Bu karşılıklı ilişki çalışanların örgütsel destek algısını artırır ve çalışan örgüte karşı duygusal bağlılık gösterir. Dolayısıyla çalışanın iş performansında artış görülür. Özellikle duygusal ihtiyaçları giderilerek algılanan örgütsel destek kişilerin örgütsel bağlılığını artırır (akt. Bitmiş, 2014: 74). Yapılan çalışmalarda algılanan örgütsel destek ile psikolojik sermaye arasında ilişki bulunduğu, algılanan örgütsel desteğin psikolojik sermayeyi yordadığı bulunmuştur (Büyükgoze & Kavak, 2017; Mert & Şen, 2019).

2.1.4.3. Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet oldukça uzun yıllardır çalışmalar yapılan bir kavramdır. Çalışanlar çalıştıkları örgütlerde, diğer çalışanlar ile kendilerini kıyaslamaktadır. Bu kıyaslama durumu ödül ve ceza sistemlerinin adil uygulanıp uygulanmadığı, yönetimin aldığı kararların alınma şekli, çalışanlar ile yöneticilerin ilişkileri gibi her açıdan yapılmaktadır. Örgütsel adaletin yüksek olduğuna inanan bir çalışanın iş tatmini ve örgütsel bağlılığı da yüksek olmaktadır (Koçak, 2019: 1623). Yapılan çalışmalarda çalışanların örgütsel adalet algılarının psikolojik sermayeyi yordadığı sonucuna ulaşılmıştır (Çelik vd., 2015).

2.1.4.4. Öz Kendilik Değerlendirilmesi

Öz kendilik değerlendirmesi kendi içinde değerlendirmeler içermektedir. Judge ve arkadaşları (1997) üç kriteri karşılayan kişilik özelliklerinin öz kendilik değerlendirmesi için bir belirti olarak saymıştır. Bu üç kriterden birincisi “özellikler değerlendirme odaklı olmalı”, ikincisi “yüzey-düzey özellikten ziyade esas olmalı” ve üçüncüsü ise “kapsamı geniş çaplı olmalı” şeklindedir. Ayrıca öz kendilik değerlendirmesinin dört öğeden oluştuğunu savunmuşlardır. Bunlar özsaygı, öz yeterlilik, kontrol odağı ve nörotikliklerdir. Öz saygı hayatımızda kendimizi kim ve ne olarak algıladığımız ve kabul etme şeklimizdir. Öz yeterlilik verilen görevleri gerçekleştirirken var olan yeteneğine olan inancımızdır. Kontrol odağı kişinin hayatında gerçekleşen olayları kontrol etme derecesi veya çevrenin olayları ne derece kontrol ettiğine dair olan inançtır. Nörotiklik ise beş faktör kişilik özellik kuramının boyutlarından birisi olup öz saygının tersidir. Nörotiklik kişilerin hayatında oluşan olayları diğer kişilere göre daha olumsuz şekilde deneyimlemesidir (Rogers, 1959: 200). Yapılan çalışmalarda özkendilik değerlendirmesinin psikolojik sermayeyi yordadığı, başka bir deyişle psikolojik sermayenin öncülü olduğu bulunmuştur (Mert & Şen, 2019)

2.1.4.5. Örgüt İklimi

İklim, çevredeki unsurların algılanış biçimine dair ortak bir anlayış olarak tanımlanır. Örgüt iklimi ise, yönetsel ve bireysel düzeylerin etkileşimiyle şekillenen bir olgudur. Bu yönüyle örgüt ikliminin, örgütlerde elde edilmek istenen birçok olumlu sonuca etkisi olduğu düşünülmektedir. Bu yönüyle örgüt iklimi örgüte özgün bir kimlik kazandırır ve çalışan davranışlarını da etkiler. Okullarda yapılan bir çalışmada

örgüt ikliminin psikolojik sermayeye olumlu yönde etkisi olduğu tespit edilmiştir (Sertel & Karadağ, 2022: 315). Yapılan bir başka çalışmada ise örgüt ikliminin bileşenleri olan sorumluluk, aidiyet, örgüt yapısı ve örgütsel destek ile psikolojik sermaye arasında yapılan ilişkiye bakılmış olup sorumluluk ve aidiyet bileşenlerinin psikolojik sermayenin öz yeterlilik boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu bulunmuştur. Örgüt iklimi, örgüt yapısı ve aidiyet bileşenlerinin ise psikolojik sermayenin umut boyutuna anlamlı etkisi olduğu saptanmıştır (Ekşi & Büyükyılmaz, 2023: 861).

2.1.4.6. Örgütsel Bağlılık

Geçmişten günümüze önemi her geçen gün artan örgütsel bağlılık örgüt içindeki tutum ve davranışlarda önemli bir noktadadır. Çalışanın örgüte yatırım yapması sonucu örgütten ayrılma durumunda harcadığı emeği kaybedeceği veya öneminin azalacağı düşüncesi ile örgütten ayrılamama, örgüte bağlılık durumu gelişebilmektedir (Becker, 1960: 33). Başka bir yaklaşıma göre ise örgüte bağlılık daha çok çalışanın örgüte karşı hissettiği duygusal bağ şeklinde tanımlanmıştır (Mowday vd., 1976: 226). Bu yaklaşıma göre örgütün hedef ve değerlerini kabul etme ve benimseme, örgütün faydasını gözeterek gönüllü bir çaba sergileme ve bu örgütte var olabilme isteğinin oluşması örgütsel bağlılığı ölçen kriterlerdir (akt. Bitmiş, 2014: 78).

2.1.4.7. Bireysel Performans

Çalışanların performansı birleştiğinde örgütsel performansı direkt etkilemesi bakımından örgütler için oldukça önemli bir konumdadır. Performans yürütülen faaliyetlerin örgüt amacına ne derece hizmet ettiği olarak ifade edilebilir (Akal, 1992).

2.1.4.8. Tükenmişlik

Tükenmişlik ile ilgili yapılan ilk çalışmalar hizmet sektöründe olmuştur (Maslach, 1981). Bireyin enerji ve yetkinlik kapasitesinin üstünde kendisinden istenen taleplerin bireyin üzerinde bitkinlik ve başarısızlık hissi yaratması olarak tanımlanmıştır (Freudenber, 1974). Ayrıca tükenmişliğin kişiden kişiye farklı seviyelerde ve farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır. Yapılan çalışmalar tükenmişliğin özellikle insan ile etkileşim içinde olan mesleklerde ortaya çıktığını göstermiştir (al.y.

Bitmiş, 2014: 84). Yapılan çalışmalar psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında ilişki bulunmuştur (Hamuluoğlu, 2019; Metin & Güler, 2017; Tokmak, 2018).

2.1.4.9. İş Tatmini

İş tatmini Judge ve arkadaşlarına (2009) göre çalışanların kendilerini çalıştıkları örgüte uyumlu olup olmama durumuna göre değerlendirmeleri sonucu ortaya çıkan bir kavramdır (Judge vd., 2009: 19). Herzberg (1973) iş tatminini başarı, sorumluluk, işin kendisi, tanıma ve ilerleme gibi motive edici faktörler ile oluşacağını söylemiştir. İş tatminin sadece çalışma şartlarına bağlı değildir. Ayrıca çalışanın kişiliği de önemlidir. Dolayısıyla iş tatmini düzeyi de kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Özellikle öz kendilik değerlendirmesi yüksek olan çalışanların iş tatmini düzeyleri öz kendilik değerlendirmesi düşük olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur (Koçak, 2019: 53).

2.1.4.10. Psikolojik İyi Oluş

İyi oluş kavramı üzerine yapılan çalışmalar, iki temel alanda yoğunlaşmaktadır: yaşam kalitesine ve hazzla odaklanan öznel iyi oluş ile zorluklar karşısında kendini gerçekleştirme ve anlam bulmayı ifade eden psikolojik iyi oluş (Telef, 2013: 374). Keyes, Shmotkin ve Ryff (2002) psikolojik iyi oluşu, bireyin sınırlarını kabul etmesi, kendi kapasitesini tanıyıp olumlu bir öz algı geliştirmesi, bağımsız hareket edebilmesi, sağlıklı çevresel ilişkiler kurması ve yaşam amacına sahip olması şeklinde açıklamaktadır (Göçen, 2019: 137). Psikolojik iyi oluş ile psikolojik sermaye arasındaki ilişki incelendiğinde iyi oluşun psikolojik sermaye üzerinde olumlu yönde bir etkisi olduğu ortaya konmuştur (Kurt, 2018: 150).

2.1.4.11. Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı

Üretkenlik karşıtı iş davranışları; hırsızlık yapmak, sabote etmek, saldırgan davranışlarda bulunmak, iş yavaşlatma, iş yerinde zamanı boşa harcamak ya da iş yerinin sağladığı kaynakları israf etmek, konuşulanları yayma gibi örgüte ya da örgütteki çalışanlara zarar vermek amacıyla yapılan davranışlardır (Kapusuz & Biçer 233). Çalışmalarda psikolojik sermayenin, üretkenlik karşıtı iş davranışlarını anlamlı bir şekilde açıklayabildiği görülmüştür (Kapusuz & Biçer, 2018: 229).

2.2. Duygusal Emek

2.2.1. Duygu Kavramı

Önceki dönemlerde örgütsel davranış çalışmalarında çalışılması ihmal edilmiş olan duygu kavramı son yıllarda dikkat çeken bir unsur haline gelmiştir ve literatürde konu ile ilgili birçok tanımlama yapılmıştır. Bu tanımların ortak özelliklerine bakıldığında bireyi amaca taşıyan bir güç, var olan veya var olma ihtimali bulunan şartları bilişsel süzgeçten geçirerek bir çözüm bulma, bireyin dışı vurduğu davranışlarını yönlendiren etki veya bireyin düşüncelerinin dışı yansıtılması noktaları dikkat çekmektedir (Karaman, 2017: 33).

Duygu terimi kişiden kişiye değişen, şahsa özgü bir his olarak açıklanmaktadır. Bu his durumunun sıklığı, süresi, tutarlılığı ve yoğunluğu kişiden kişiye değişmektedir. Duygular doğuştandır ve insanı insan yapan parçalardır. Temel duygular üzerinde literatürde ortak bir noktaya henüz varılamamıştır. Duygular üzerinde olumlu, olumsuz ve nötr olmak üzere 3 çeşit sınıflandırma yapılmıştır.

Duygular insanların diğer insanlarla bağlantı kurması, uyum sorunu yaşaması veya kişiyi davranışa itmesi ve harekete geçirmesi yönleriyle bilinmektedir. Duyguların dışı vurulması toplumdan topluma, kültüre bağlı olarak ortak ifade edilebiliyorken kişiden kişiye değişebildiği de görülmüştür (akt. Yılmaz, 2023: 5).

2.2.2. Duygusal Emek Kavramı

Çalışma yaşamında çalışanların iş hayatında karşılaştıkları durumlarda bazı zamanlar kendi duygularını bastırdıkları gözlemlenmiştir. Çalışanların iş hayatında yaptıkları işin gerektirdiği, örgütün çalışanlardan istediği duyguları sergileyebilmesi için duygularını yönetebilmesi gerekmekte ve bu durumun da iş için fiziksel emeğin yanı sıra duygusal bir emek gösterilmesi gerekliliğini ortaya koymuştur. Buna göre duygusal emek aslında iş performansını artırmak için kişinin duygularını yönetebilmesi olarak ifade edilebilir. Duyguları yönetmek ise duyguyu taklit etmek, var olan duyguyu güçlendirmek veya kişinin duygularını bastırması şekillerinde gerçekleşebilmektedir. Aslında duyguları işe ve örgüte uyumlamak olarak da ifade edilebilir (akt. Yılmaz, 2023: 5).

2.2.3. Duygusal Emek Kavramının Tarihi

Duygusal emek kavramını ilk kez Hochschild inceleyerek literatüre kazandırmıştır. Hochschild (2012)'e göre duygusal emek, örgütün çalışanlarından beklediği duyguları sergileyebilmek amacıyla ücret ile satın alınan ve değiştirilebilen bir duygu yönetimi sistemidir. Ayrıca Hochschild duygusal emek kavramını, hizmet sektöründeki çalışanların örgüt tarafından belirlenmiş duygusal rolleri gösterebilmesi için kendi duygularını yönetebilmesi şeklinde de tanımlamıştır (Polatçı & Özyer, 2015: 133). Morris ve Feldman (1996) ise duygusal emeği örgütte uyulması beklenen duygularla ilgili kuralları uygulayabilmek için çalışanların gösterdiği çaba olarak tanımlamıştır. Ashfort ve Humphrey ise duygusal emeğe Hochschild'in aksine örgütlerin açısından yaklaşmıştır ve çalışanların hizmet verdiği süre içinde örgüt tarafından istenen duyguların yansıtılması olarak tanımlamış ve çalışanları seyirciye sahnede performans gösteren bir aktris olarak ifade etmiştir (akt. Uzuner, 2023: 4).

England ve Farkas (1986) duygusal emeği insanlarla duygudaşlık kurabilme, insanları anlamak için gösterilen çaba ve insanların duygularını benimseyerek kendi duygularımız gibi tanımlarda ifade etmişlerdir (Beğenirbaş & Meydan, 2012: 164). James (1989), duygusal emeği duygu yönetimi süreci olarak ifade etmiştir. Hochschild'den farklı olarak duygusal emeği sosyal bir süreç olarak görüp kişinin kendi duyguları yerine diğer insanların duygularıyla ilgilenen bir emek çeşidi olarak tanımlamıştır. (Seçer, 2010: 826) . Cleinman ve Coop(1993) ise duygusal emeği kişinin karşısındaki insanın duygularını anlamak için davranış ve hareketlerini inceleyerek, kendi duygularımızı bastırarak gösterilen duygusal bir strateji olarak tanımlamıştır (Basım & Beğenirbaş, 2012: 78). Steinberg ve Figart (1999), duygusal emek kavramını iş için gösterilen bir çaba yerine duyguların etkili bir şekilde yönetilmesi ile verimli iş ilişkileri kurmanın kaynağı olarak belirtmiştir (Duran & Gümüş, 2013: 241). Grandey ise duygusal emek ile ilgili çalışmaları derleyerek kavrama farklı açılardan bakmıştır ve literatüre 'duyguları bastırma' kavramını katmıştır. Duygusal emeği ise kişilerin örgütün amaçları uğruna çalışanların duygularını düzenlemesi veya bastırması şeklinde tanımlamıştır.

Genellikle hizmet sektöründe adını sıkça duyduğumuz duygusal emek kavramı, yöneticilerin çalışanlardan istenen duygu ve davranışları dış dünyaya nasıl yansıttığı ve bu süreci yönetirken başarı durumu ile ilgilenmektedir (Uzuner, 2023: 5).

2.2.4. Duygusal Emek Kavramı ve Yaklaşımları

2.2.4.1. Hobschild'in Yaklaşımı

1983 yılında Hochschild “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling (Yönetilen Kalp: İnsan Duygusunun Ticarileştirilmesi)” adlı kitabında dile getirmiştir. Bu kavramı uçuş görevlileri üzerinde incelemiştir. Uçuş görevlilerinden her zaman olumlu görünen güler yüzlü davranışlar göstermeleri beklendiğini fark edilmiştir. Bu beklenen davranışlardan yola çıkarak duygusal emek terimini oluşturmuştur ve şu şekilde tanımlamıştır: “Kişiden beklenen emeğin, duygusal yönlü olarak jest, mimik, hal, tavır ve davranışlarla yönetilmesi durumudur” (Hochschild, 1983: 7).

Kitabında Karl Marx'ın ‘Das Kapital’ adlı kitabından da etkilenen ve kendi eserinde bu kitaba yer veren Hochschild bir fabrikanın sahibinin elde ettiği kazanç ile işçilerin çalışma saatleri ve aldıkları ücretin ne düzeyde adaletli olduğunu sorgulamıştır. Bu sorgulama sonucunda patronun çalışanından beklediği tek emeğin fiziksel bir emek olduğunu görmüştür. Ancak yıllar sonra fabrikada duyguların bir önemi yokken uçuş ekibindeki çalışanlardan güler yüz de beklenilmesi durumunun fabrika işçisinden farklı olarak hem fiziksel hem de zihinsel bir emek gerektirdiğini gözlemlemiştir. Çünkü hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti aynı zamanda çalışanın başarısını yordamaktadır (Hochschild, 1983: 7).

Hochschild, duygusal emeği bir davranış biçimi olarak yorumlamıştır ve duygusal emeği ‘derin davranış’ ve ‘yüzeysel davranış’ olarak ikiye ayırmıştır. Yüzeysel davranışta çalışanın içsel duyguları ile dışa yansıttığı duyguları arasında uyumsuzluk vardır. Çünkü çalışan davranışlarını örgütün kurallarına göre düzenler (Hochschild, 1983: 7). Bir başka deyişle çalışan yüzeysel davranışta yalnızca jest, mimik ve duygunun gerektirdiği bedensel hareketleri taklit eder. Yüzeysel davranışa tıpkı bir oyuncu gibi rol yapma, rutin şekilde nefes alıp verme, omuz silkme, çeşitli jest ve mimikler kullanma gibi örnekler verilebilir (akt. Yılmaz, 2023: 29). Derin davranışta ise çalışanlar, iş yerinin kendilerinden sergilemesi beklediği davranışları ve duyguları kendi duyguları ile bütünleştirerek örgütün kendisinden beklediği duyguları ve davranışları kendi duygularınıymış gibi dışarı yansıtmasıdır (Oral & Köse, 2011: 2). Başka bir ifadeyle kişi burada kendini kandırarak kural olarak kendisinden

beklenen duyguları içselleştirmek için çaba gösterip bu duygulara inanmaya başlar (Hochschild, The Managed Heart, 1983: 8).

Hochschild bu araştırmasında yüzeysel davranışı daha yoğun gösteren çalışanlarda baş ağrısı, umutsuzluk, halsizlik yarattığını ve işten ayrılma niyetini artırdığını söylemiştir. Ek olarak bu çalışanların psikolojik rahatsızlıklara sahip olma ihtimalinin daha yüksek olduğunu savunmuştur (akt. Yılmaz, 2023: 30). Örgütlerin duygusal emek gösterilmesi gereken işlerde kadınları daha fazla tercih ettiğini belirtmiştir. Gerekçe olarak ise kadınların duygu yönetiminde erkeklere oranla daha başarılı olduğunu savunmuştur (akt. Yıldırım, 2023: 37). Derin davranışı daha yoğun gösteren çalışanlarda ise duyguları benimsemeye kendini zorlamasından dolayı kendine yabancılaşma, tükenmişlik, depresyon, işe yabancılaşma yaşadığını savunmuştur (Çukur, 2007: 532).

Hochschild duygusal emeğin özellikle hizmet sektöründe etkili olduğunu belirterek duygusal emek gerektiren çalışma alanlarının 3 ortak özelliğinden bahsetmiştir. Bunlar:

- Çalışanların diğer çalışma arkadaşları veya müşterilerle yüz yüze veya telefon üzerinden iletişim halinde olması
- Çalışanların kendisi veya iletişimde olduğu kişilerde oluşturmayı amaçladığı duyguları düzenleme hedefleri olması,
- Örgütün çalışanların duygularını yönetimini denetlemesi şeklindedir (Hochschild, The Managed Heart, 1938: 4).

Bu özelliklere dayanarak doktorlar, avukatlar, yöneticiler, satış danışmanları, bebek bakıcıları ve garsonların en çok duygusal emek harcayan meslek grupları olduğunu ve bunun dışındaki meslek gruplarının duygusal emeğe daha az ihtiyaç duyduğunu belirterek alana katkı sağlamıştır. Ancak bu yaklaşıma gelen eleştirilerden biri ise bu meslek gruplarının sınıflandırmasının yerine duygusal emek kullanma yoğunluğuna göre sınıflandırılması gerektiği düşüncesidir. Bir diğer eleştiri ise bu yaklaşımda çalışanların kişisel özelliklerinin göz ardı edilmesidir (Grandey, 2003: 6).

2.2.4.2. Ashforth ve Humphrey'nin Yaklaşımı

Bir diğer yaklaşım olan Ashfort & Humphrey'in(1993) yaklaşımında ise duygusal emeğin aslında o kadar zor bir durum olmadığına ve olumlu yanların ön planda olduğu vurgulanmıştır. Örgütlerin çalışandan istediği duygular ve

davranışların, çalışan ile uyumlu olması durumunda zorluk yaşanmayacağını belirtmiştir. Dolayısıyla Hobschild'in doğal derin davranış ve yüzeysel davranış boyutuna 'doğal/samimi duygular' boyutunu eklemiştir. Doğal/samimi davranış boyutunda çalışanın daha az duygusal emek gösterdiğini ve çalışanın kendi duygularıyla örgütün ondan beklediği duyguların uyuştüğunu ve çaba harcamadan gerçekleştirebileceğini belirtmişlerdir. Bu durumda Hobschild'e göre duyguları geri planda tutup davranışı ön plana getirmişlerdir (akt. Yılmaz, 2023: 81). Hobschild'in duygu kuralları olarak adlandırdığı ve çalışanın duygularına odaklandığı kavramın yerine 'gösterim kuralları' olarak adlandırdıkları bir terim ortaya koymuşlardır (Güzelocak, 2023: 5). Bu yaklaşıma göre çalışanlar taklit etmeden de doğal davranışlar gösterebilirler. Örneğin bir öğretmenin çocuklara karşı daha şefkatli yaklaşmasının sebebinin aynı zamanda gerçekten hissettiği duygular olabileceğidir.

Buna ek olarak çalışanların örgüt içinde sürekli olarak sergiledikleri davranışları tekrarlayarak bir rutin ya da alışkanlık durumuna gelmesi ile duygusal emeğin daha az kullanılacağı, dolayısıyla da duygusal çabanın azalacağını belirtmişlerdir (Ashfort & Humphrey, 1993: 90).

Çalışanların örgüt içi kurallara uyum sağlamasına yardımcı olacağından ve çalışanların kuralları kendi kişilik özellikleri ile bütünleştirerek yansıtacağından, dolayısıyla da çalışanların iletişim ve ifade yöntemlerinin gelişeceğinden dolayı duygusal emeğin olumlu sonuçlarının da olduğunu ifade etmişlerdir. Aynı zamanda örgüt kuralları ve çalışan duygularının çatışması ile birlikte çalışanın işten ayrılma niyetinde artış olacağı gibi olumsuz sonuçlardan da bahsetmişlerdir (Ashfort & Humphrey, 1993: 90).

Bu yaklaşımın duygusal emek kavramına iki tür katkısı olmuştur. Bunlardan bir tanesi sadece duygulara değil, izlenebilen davranışlara da odaklanılmasını sağlamakken, ikinci katkıları ise çalışanların sosyal kimlik teorisinden yola çıkarak kişi örgütün istediği kurallara ne kadar uyum sağlayabilirse o kadar samimi/doğal davranışlar göstereceğidir. Aynı zamanda yaklaşıma bazı eleştiriler yapılmıştır. Bunlardan bir tanesi gözlenen davranışlara odaklanırken bu davranışların nasıl ölçüleceği noktasında soru işaretleri bırakmasıdır. Diğer önemli bir eleştiri ise duygusal emeğin boyutları ile ilişkilendirilecek diğer kavramların ölçümüne yönelik bir çalışmanın yaklaşımda yer almamasıdır. Dolayısıyla da bu yaklaşımı bilimsel çalışmalarda kullanmak hayli zor olmaktadır (akt. Aydınoglu, 2023: 83).

2.2.4.3. Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı

Morris ve Feldman duygusal emeği örgütün çalışanlardan beklediği duyguları sarf etmek için gösterilen çaba olarak tanımlamıştır. Hizmet sektörünün hızla değişmesinden kaynaklı olarak ortaya bir rekabet çıktığının ve bu rekabetin sonucunda da müşteriye sunulan hizmetin kalitesinin artmasına yönelik çalışmalar yapıldığını belirtmiş ve bu çalışmalardan birinin de çalışanların davranışları üzerine olduğunu söylemiştir (akt. Yılmaz, 2023: 10).

Bu yaklaşıma göre çalışanlar örgütün beklediği davranışları gösterirken çaba sarf etmektedir. Ancak Hohschild ve Ashfort ve Humprey'den farklı olarak Morris ve Feldman çalışanların derin veya yüzeysel davranış göstermesinin bir önemi olmadığını, her halükarda bu davranışlar sergilenirken duyguları davranışa döndürme aşamasında harcanan bir çabanın varlığından bahsetmiştir. Aynı zamanda bu yaklaşıma göre duygusal emek davranışlarının hepsi aynı düzey çaba ya da aynı yoğunlukta olmayabilir. Çalışma şartlarına ve çalışana göre farklılıklar oluşabilir (Morris & Feldman, 1996: 988).

Morris ve Feldman'a göre duygusal emek yaklaşımları şu şekildedir:

- Duyguların sergilenme sıklığı,
- Gösterilmesi beklenen duyguların sayısı
- Kural olarak belirlenen davranışlara verilen dikkat
- Duygular arası farklılık ve uyumsuzluk (akt. Rafique vd. 2017: 60).

Duyguların sergilenme sıklığında yapılan işin ne kadar ve ne seviyede duygu sergilenmesi gerektiği ile bağlantılıdır. Cinsiyet, davranışın ne kadar açık olduğu ve sergilenme sıklığı etki eden faktörlerdir. Gösterilmesi gereken duyguların sayıca çeşitliliğinde kaç farklı duygu harcandığı ve çalışanın ne kadar yorulduğu ile alakalıdır. Hizmetin çeşitliliği ve müşterinin türü etki eden faktörler arasındadır. Kural olarak belirlenen davranışlara verilen dikkatte çalışma alanının ne düzeyde dikkat gerektirdiği ile bağlantılıdır. Hizmetin tekdüzeliği ve hizmet gücü etki eden faktörlerdendir. Duygular arası farklılıkta ise çalışanın sergilediği duygular ile ondan beklenen duygular arasında çatışma yaşanması şeklinde ifade edilebilir. Duyguların olumlu veya olumsuz olması, iletişimde yaşanan sorunlar etkileyen faktörlerdir (akt. Güneş, 2023: 33)

Bu yaklaşıma bazı eleştiriler yapılmıştır. Duygusal emeği açıklamak yerine duygusal emeğe etki eden boyutların açıklandığı ve daha ileri gidememesi bu eleştirilerden bir tanesidir. Aynı zamanda oluşturulan yeni boyutların duygusal emek tanımı ile uyuşmadığı yönünde eleştiriler de mevcuttur (Özgüleş, 2017: 43).

2.2.4.4. Grandey'in Yaklaşımı

Grandey önceki yapılan çalışmaları derleyerek genel bir inceleme yapmıştır. Duygusal emeği çalışanların duygularını düzenleme, gizleme ve yeniden gözden geçirme şeklinde tanımlamıştır. Duyguları düzenleme kavramına oldukça önem göstermiştir ve duyguları zaman, yer ve sergilenen şekillere göre nasıl göstereceklerine değinmiştir.

Bireylerin yaşadıkları durumlar karşısında duygularını kontrol altında tutabilmesi ve gerektiğinde yönlendirme yapabilmesi gerekmektedir. Bunu iki farklı yöntemle ortaya koymuştur. Birincisi öncül odaklı ayarlamadır. Duygu henüz oluşmadan önce ortaya çıkar ve 4 faktörden oluşur. Bunlar ortam seçimi(ortamdan uzaklaşma veya ortamdan kalmayı seçme), ortamı değiştirme(ortamdan uzaklaşma), dikkat dağıtımı(duyguya odaklanma) ve kişinin duyguları algılamasıdır(yorumlama). İkincisi ise tepki odaklı ayarlamadır. Duygu oluşuktan sonra ortaya çıkan bir yöntemdir. Olay veya durumdan sonra duyguyu bastırma veya azaltmak olarak tanımlanabilir (Gross, 1998: 281).

Çalışanlar duygularını kontrol etmeyi öğrendiği zaman duygusal emeğin olumlu sonuçlarıyla karşılaşabilmektedir. Hirschfeld (1983) duygusal emeğin çalışanlar üzerinde olumsuz sonuçları olduğunu ve örgütler için olumlu sonuçları olduğunu söylemesi üzerine Grandey duygusal emek yaklaşımlarını örgütsel ve bireysel açıdan incelemiştir.

Grandey'in yaklaşıma katkıları oldukça fazladır. İlk olarak bir yaklaşımları derleyerek bir bütün olarak açıklaması Bu inceleme sonucunda duygusal emeğin sadece olumsuz değil, olumlu yanları da olduğunu ortaya koymuştur. Alt boyutların arasındaki farkları ayrıntılı bir şekilde ele almıştır (akt. Aydınoglu, 2023: 92).

2.2.5. Duygusal Emek Boyutları

Yapılan birçok araştırmaya karşın duygusal emeğin samimi davranış, yüzeysel davranış ve derin davranış boyutları kabul edilmiş ve ölçeklerde yer verilmiştir. (Çukur & Şahin, 2007: 487)

2.2.5.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranışta çalışanlar, gerçek duygularını bastırarak örgütün kurallarının gerektirdiği duyguları davranış olarak gösterir. Çalışan bunu bir çeşit oyun gibi sürdürmektedir (akt. Kösen,2018: 6). Çalışanın müşteriye yönelik duygularını kullanması temel noktadır ve diğer davranışlardan bu yönüyle ayrılır (Yürür & Ünlü, 2011: 88).

Çalışanlar örgütün beklediği davranışı gösterebilir de bu durum kendi hissettikleri duyguları değiştirmemektedir. Örneğin çalışan müşterisine sinirlendiğinde bile aslında sakin yaklaşım güler yüzlü davranışlar sergileyebilir. Yani çalışan işini bitirene kadar kendi duygularını bastırmak zorunda kalır (Turan, 2023: 28).

Yüzeysel davranış göstermenin çalışana etkisinin daha fazla olma ihtimali bulunmaktadır. Kişinin hissettiği duyguları sergileyememesi tükenmişliği, olumsuz duyguları ve stresi artırabilmektedir. Kişinin yüzeysel davranış gösterme nedenleri arasında işini kaybetme korkusu veya onaylanma ihtiyaçları olabilir (Yelek, 2021: 30). Aynı zamanda yüzeysel davranış sergileme zorunluluğu çalışanın örgüte güvenini azaltabiliyorken, işten ayrılma niyetini artırmaktadır (Lee & Ok, 2012: 1104).

2.2.5.2. Derin Davranış

Bu davranışta örgütün kuralları gereği sergilenmesi gereken davranışları çalışanın içten ve hissederek sergilemesi durumu söz konusudur. Çalışan burada örgütün kurallarına adapte olmuş olur ve hissederek bu davranışları sergiler (al.y. Gülcü, 2023: 23).

Çalışan kendi duygularını örgütün gerektirdiği kurallara göre düzenler. Örgüt kurallarının gerektirdiği duyguları benimser ve o duyguları yaşar. Derin davranış Hochschild'e göre iki türlü gerçekleşmektedir; çalışanın kendi duygularını kontrol edebilmesi ile sergileyeceği duyguyu hissetmek için kendini zorlaması ile ya da

çalışanın kendisinden beklenen davranışları sergilemesi için geçmiş yaşantıları, tecrübelerini ön plana alması (Hochschild, 1983: 9).

Müşteri ile empati kurarak onu anlayarak örgütün ondan beklediği davranışları harmanlayarak gerçek duygularını ifade etmeyi amaçlar. Çalışan örgüt kurallarını fazlasıyla benimsediği için gerçek duygusunu ayırt edemeyebilir (Kökden & Işık, 2018: 1217). Çalışanın kimse tarafından beğenilmeyen bir ürünü çok satıyormuş ve beğeniliyormuş gibi göstermesi örnek verilebilir. Çalışan kendi de beğenirse bile beğeniyormuş gibi içselleştirir.

Derin davranış gösteren bir çalışan örgüt kurallarını ve benimsemesi gereken kuralları iyice öğrendiği için üzerinde daha az kaygı ve baskı hisseder. Dolayısıyla iş stresini daha az yaşar. . Çalışanın derin davranış göstermeye ve benimsemeye dair gösterdiği çabaya duygusal çaba denilmektedir. Yani kişi örgütün ondan beklenen duyguları sergileyebilmesi ve benimsemesi için bir çaba harcamaktadır. Bu çaba sonucu başarılı olan çalışanların iş tatmini artmaktadır (Ünlü & Yürür, 2011: 86).

Derin davranış, çalışanın tutumu ile birlikte duygularını da örgüt kuralları ile özdeşleştirmesi yönünden yüzeysel davranıştan ayrılmaktadır (Oğuz, 2015: 100). Örgüt içinde olumsuzluklara maruz kalan bir çalışanın duygusal emek sergileme sıklığı ve büyüklüğü artmaktadır. Bu durum çalışanları olumsuz etkileyerek iş doyumunu, ve işe bağlılığı azaltmaktadır (Öngöre, 2016: 1167).

2.2.5.3. Samimi Davranış

Çalışanların sergilediği duyguları, örgütün onlardan beklediği duyguları sergilerken duygusal emeği az harcaması durumuna samimi davranış denmektedir. Çünkü çalışanın gerçek duyguları ile örgütün kuralları gereği çalışanlardan beklediği duygular birbirine benzerdir ve çalışanın işi için farklı davranmasına gerek olmamaktadır. Bu durum olumlu bir etken olarak görülebilir. Ancak çalışan duyguları ile örgütün kuralları uyuşmuyorsa olumsuz bir etken ortaya çıkar. Örnek olarak bir çalışanın müşterinin satın almak istediği ürünü hakkında gerçek düşüncelerini söyleyip sonrasında kararın onun olduğunun ve zevklerin değişebileceğini vurgulaması ile hem örgüt kurallarına uyum sağlayabilir hem de samimi davranış gösterebilmektedir (al.y. Kösen, 2023: 8).

Samimi davranışta doğal davranışlar sergilendiğinden çalışanın duygusal uyumsuzluğu daha az olmaktadır ve örgüt kurallarının kendi duyguları ile uyuşması

durumu çalışanın bir enerji harcamadan davranışlarını sergilemesine yardım edeceğinden üzerinde daha az baskı hisseder. Ancak her durumda az miktarda bile olsa duygusal emek harcanmaktadır (Morris & Feldman, 1996: 990).

2.2.6. Duygusal Emeğe Etki Eden Faktörler

Kavram tanımlaması yapılan duygusal emeğe etki eden faktörler arasında bireysel faktörler olduğu gibi örgüte bağlı, örgütsel faktörler de bulunmaktadır.

2.2.6.1. Bireysel Faktörler

- **Yaş:** Kişinin yaşı arttıkça hayat ve iş tecrübesi de artması ile yapılan çalışmalarda duygusal emek ve yaş arasında anlamlı ilişki saptanmıştır. Yaş arttıkça olumsuz duygu gösterme sıklığının azaldığı görülmüştür. Ayrıca yaş ile derin davranış ve samimi davranış arasında pozitif ilişki varken yüzeysel davranış ile negatif ilişki olduğu bulunmuştur (Kaya & Özhan, 2012: 114).
- **Cinsiyet:** hizmet sektöründe yapılan çalışmalarda, özellikle Hobschild'in bir uçuş ekibiyle yaptığı çalışmada erkeklerin kadınlara karşı daha otoriter ve kadınları bastıran yönde davranışlar gösterdiklerini, kadınlara göre daha egoist ve tahammülü zayıf, kolay öfkelenediklerini tespit etmiştir. Kadınlar ise olumlu duygular sergileme konusunda erkeklerden daha başarılı olmuşlardır ve duygu kontrollerini daha sağlıklı yapmışlardır. Bunun sonucunda duygusal emeğin kadınlar tarafından daha çok gösterildiği ve duygusal emek verilmesi gereken işlerde kadınların tercih edildiği görülmüştür (Yıldırım, 2023: 24).
- **Medeni Durum:** evli çalışanların kişisel başarılarını bekâr çalışanlara göre daha çok önemsettiği görülmektedir. Bunun sebebi olarak evli çalışanların sosyal çevreye karşı sorumluluklarının daha fazla olması söylenebilir. Dolayısıyla evli çalışanlar bekârlara göre daha çok sorumluluk alırlar. Aynı zamanda yapılan çalışmalarda evli çalışanların duygusal emeği bekâr çalışanlara göre daha fazla gösterdiği görülmektedir (akt. Tat, 2023: 23).
- **Gelir Seviyesi:** Hizmet sektöründeki çalışanlar arasında bahşiş alınabilen işlerde çalışan kişilerin kibar, samimi ve güler yüzlü davranışlar sergilemesi çalışanların kazancını artıracığından duygusal olarak daha fazla çaba harcamalarına sebebiyet vermektedir. Aynı zamanda performans dayalı ücret politikası olan örgütlerde de çalışanların duygusal emek davranışının arttığı gözlemlenmiştir (Kaya & Özhan, 2012: 114).

- **Eğitim Düzeyi:** Yapılan bir çalışmada duygusal emek davranışı ile eğitim düzeyi arasında pozitif ilişki bulunmuştur (Oğuz vd., 2011: 201). Bunun sebebi olarak ise eğitim düzeyi artıkça bireyin donanımı ve tecrübesi de artmasıdır. Eğitim aynı zamanda çalışanın beklenti ve vizyonunu da değiştireceğinden mesleği gerekliliklerini daha iyi kavrayarak ve göstereceği davranışları daha iyi analiz ederek duygusal emeği daha fazla gösterir.
- **Mesleki Tecrübe:** Yapılan çalışmalarda tecrübe ile duygusal emeğin arasında negatif ilişki bulunurken pozitif ilişki bulunan çalışmalar da mevcuttur. Tecrübeli alışanların duygularını yönetmeyi öğrenmesinden dolayı duygusal emek verdiği süreci daha verimli değerlendirebilmektedir (Oğuz vd., 2011: 94).
- **Empati:** alışanların hizmet verirken müşterisinin duygu ve ihtiyaçlarını anlayabilmesi duygusal emek açısından önemli bir yere sahiptir. Empati düzeyi yüksek çalışanların derin davranış gösterme sıklıkları artmaktadır (Tunç & Gitmez, 2014: 45).
- **Duygulanım:** Duygulanım, bir başka deyişle kişinin duygusal yönelimi olumlu olan çalışanların derin davranışı artarken olumsuz duygulanıma sahip çalışanların ise kendilerinden beklenen davranışı rol yaparak sergilemekte ve dolayısıyla daha fazla duygusal emek göstermektedir (akt. Aslan, 2018: 43).

2.2.6.2. Örgütsel Faktörler

- **Kural Olarak Gösterilen Duygusal Davranış:** alışanların hizmet verirken müşterilere karşı sergilediği duygu ve davranışları ifade eder. Meslekten mesleğe davranış kuralları değerlebilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993:özgü 91). Bu kurallara uymaya çalışırken çalışanlar daha çok duygusal emek göstermek durumunda kalırlar.
- **İş Otonomisi(Özerkliği):** alışanların örgütte yeterli alanının olması ve çeşitli fırsatlara sahip olabilmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle çalışanların işlerini yaparken bağlı kalmadan inisiyatif alabilme yetkisidir. Yapılan çalışmalarda iş otonomisi seviyesi yüksek olan bir iş ortamında çalışanların derin davranışlarının artığı görülürken iş otonomisi seviyesi düşük olan iş ortamında yüzeysel davranışların artığı görülmüştür (Özgün, 2015: 43).
- **Yönetici ve alışma Arkadaşları Tarafından Verilen Sosyal Destek:** yapılan çalışmalarda yönetici ve çalışma arkadaşlarının desteğinin gören

çalışan işini daha fazla benimseyeceğinden duygusal emek sürecini yönetmede destek görmeyen bir çalışana göre daha başarılı olduğu tespit edilmiştir (Özgün, 2015: 44).

2.2.7. Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emeğin genel amacı müşterilerin duygularını etkilemektir. Her ne kadar örgüt için avantajlı olsa da yoğun rekabet gerektiren örgütlerde duygusal emeğin olumsuz sonuçları ile karşılaşmak olasıdır. Duygusal emeğin çalışanda uyum sorunu yarattığı durumlarda çalışanın iş stresi artmakta ve iş tatmini azalmaktadır (Abraham, 1998: 137). Bu durum ise çalışanların olumsuz duygular hissetmesine, işe devamsızlıkların ve işe olan şikayetlerinin artmasına, bedensel ve ruhsal sorunlar yaşamasına sebebiyet vermektedir (Saltık & Asunakutlu, 2017: 4).

Aynı zamanda duygusal emeğin gösterilme şekli de sonuçlarını etkilemektedir. Örneğin yüzeysel davranışı daha sık gösteren çalışanların işten ayrılma niyeti ve iş stresi artmaktadır. İş tatminleri ise düşük seviyededir. Ancak derin davranışı daha sık gösteren çalışanlarda başarıma hissi ve iş tatmini artmaktadır (Karaman, 2017: 46). Bunun sebebini Güngör(2009), çalışmasında duygusal emek gösteren çalışanların bu emek sonucunda prim, olumlu destek veya bahşış gibi geri dönütler aldığı durumların bir çeşit sonucu olarak yorumlamıştır (Kaya & Serçeoğlu, 2013: 318)

Grandey (2003), duygusal emek ile duygusal tükenme arasında ilişki bulmuştur ve duygusal olarak uyumsuzluk yaşamamanın kişide gerilim oluşturması ve de sürekli rol yapma davranışında bulunarak duygusal kaynağını tüketmesi nedenlerine bağlamıştır. Başka bir deyişle yüzeysel davranış tükenmişliğe yol açar. Derin davranışta ise tükenme ile ilişki bulunamamıştır. Çünkü kişi duygusal uyumsuzluk yaşamadığından tükenmeyi de tetiklememiş olur. Ülkemizde yapılan bir başka çalışmada ise Seçer ve Tınar (2004), hemşireler üzerinde gerçekleştirilen araştırmada duygusal emek ile tükenme ve duyarsızlaşma arasında ilişki bulamamıştır ve duygusal emeğin hemşirelerin kişisel başarısını artırdığına yönelik bir sonuç bulmuştur (Oral & Köse, 2011: 474).

2.3. İşe Adanmışlık

2.3.1. İşe Adanmışlık Kavramı

İşe adanmışlık örgütsel davranış biliminin bir çalışma alanı olup ‘İşe Adanmışlık (Work Engagement)’ ve ‘Çalışan Adanmışlığı(Employee Engagement)’ olarak iki farklı türde yer alır. Kavramlar birbirine benzese de farklı anlamlar taşıdığından birbiri yerine kullanılamaz. İşe adanmışlık çalışanın işi ile ilişkisinden bahsederken çalışan adanmışlığı çalışanın hem işle hem de örgütle ilişkisine değinmektedir (Schaufeli vd., 2006: 10). İşletmeler insan kaynağının taklidinin yapılamayacağı görüşünde olduklarından mevcut insan kaynaklarını en verimli şekilde kullanmayı amaçlarlar. Bu süreçte çalışanlarının işe bağlılık seviyesinin yüksek olmasını, performansının yüksek olmasını isterler. Bu amaçla çalışanların işe adanmışlık seviyesini yükseltmek amacıyla araştırmalar yapılmaktadır (Atabay, 2019: 27). Özellikle 1990’lardan sonra yapılan araştırmaların artmasının sebebi çalışanların iş performanslarının işe adanmışlık ile pozitif yönde ilişkili olduğu yönde elde edilen sonuçtur (Keser & Yılmaz, 2009: 100).

2.3.2. Adanmışlık Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Adanmışlık kavramını kişisel adanmışlık (personal engagement) olarak literatüre kazandıran kişi Kahn (1990) olmuştur. Kahn, bireylerin psikolojik ve kişilik özelliklerine vurgu yaparak çalışanların performanslarını ve iş hayatında benimsedikleri rollerin işe adanmışlık düzeyi ile ilişkisine yönelik çalışma yapmıştır. Kahn (1990), adanmışlığı “İşgörenlerin kendilerini fiziksel, duygusal ve bilişsel olarak tamamen işlerine vermeleri” şeklinde tanımlamıştır. Başka bir deyişle adanmışlık çalışanın kendi yeteneklerini işine odaklayarak, gönüllü bir şekilde efor sarf etmeleridir. İşe adanmış çalışanların fazlasıyla yorulsa bile tükenmiş hissetmediği görülmüştür (Atabay, 2019: 27).

Kahn’a göre bireyin adanmışlığını etkileyen üç farklı faktör mevcuttur. Bu üç faktör şu şekildedir. Anlamlılık, güven ve uygunluk. Anlamlılık, çalışanın şahsi idealleri ve standartlarıyla, işinin amaç ve hedefleri için belirlediği değer olarak değerlendirilmektedir. Güven ise kariyerinin geleceği noktasında korku duymadan kendini gösterme isteği veya çalışabilme duygusu olarak tanımlanır. Diğer faktör olan uygunluk ise kişinin belli zamanlarda işe kendini adanmak amacıyla duygusal, fiziksel ve zihinsel imkânlarla sahip olmasını ve bu imkânları etkin bir şekilde kullanabilmesini

ifade eder. Özetlemek gerekirse yaptığı işi anlamlı olarak gören, kendini işini yaparken güvende hisseden ve işini yaparken ihtiyaç duyduğu içsel ve dışsal kaynakları kullanabilmesi işe adanmışlık olarak tanımlanabilir (Kahn, 1992: 322).

Macey ve Schnieder çalışan adanmışlığını (employee engagement) durum adanmışlığı (state engagement), kişiliksel adanmışlık (trait engagement) ve davranışsal adanmışlıktan (behavioral engagement) oluşan karmaşık bir yapı olduğunu belirtmişlerdir (Macey & Schneider, 2008: 19). Durum adanmışlığı bileşeni ile iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işe katılma gibi temel unsurların yerine istek, enerji ve katılım gibi adanmışlığın merkezinde olan hislere odaklanılması gerektiğini belirtmişlerdir. Bu karmaşık yapıyı ifade eden bir adanmışlık modelini öne sürmüş olup adanmışlığı psikolojik bir durum olarak ifade etmişlerdir. Buna göre iş tatmininin işe adanmışlığın bir yönü olarak değerlendirilebileceği sonucuna varmışlardır. Davranışsal adanmışlık davranışı, vatandaşlık davranışı, inisiyatif sergileme davranışı gibi değişim başlatıcı, uyarlanabilen davranışları kapsamaktadır. Kişiliksel adanmışlık ise “pozitif, aktif ve enerjik tutumlara ve gerekli olanın ötesine geçmede ve kurumsal olarak uygun çıktılarını elde edilmesini kolaylaştırmak için değişim başlatmada uyumlu davranma”ya işaret eder (Macey & Schneider, 2008: 19-25). Kendini adayan çalışanlar örgütün belirlediği hedefler doğrultusunda çaba ve azim göstererek örgütün amaçlarına uyum sağlayan bir enerji harcayacak davranışlarını sergilerler (Albrecht, 2010: 4).

Attridge (2009) işe adanmışlığı çalışanın iş yerine karşı olumlu hisler beslemesi, yaptığı işi değerli bulması, işini yönetebilmesi ve işine karşın gelecekte umutlu olması şeklinde ifade eder (Attridge, 2009: 384).

İşe adanmışlık birçok boyut ile değerlendirilebilen çok tabakalı bir yapı olarak dikkat çekmiştir. Kavramın popülerleşmesi ve yapılan çalışmaların artmasına rağmen net bir tanım yapılamamıştır. Dolayısıyla gelişmeye açık bir kavramdır.

Kendini işe adayan çalışanlar işine psikolojik olarak hazır olurlar ve davranışlarını işlerine uyarlarlar. Başka bir deyişle kendini işe adayan çalışanlar kendini gerçekleştirmeye daha yakın olurlar (Özyılmaz & Süner, 2015: 144).

- **İşe adanmışlık subjektiftir:** Adanma davranışı çalışanın örgüte karşı güçlü bir şekilde güven duyması, örgütün tüm kuralları ve emirlerini mutlak suretle kabul etmesi ve örgütün amaçları uğruna çaba harcama konusundaki istekli

oluşu gibi faktörlerden oluşur. Dolayısıyla işe adanmışlık nesnel, subjektif ve kişiden kişiye, örgütten örgüte değişebilmektedir (Macey & Schneider, 2008: 4).

- **İşe adanmışlık dinamik bir kavramdır:** Çalışanların işe adanma algısı anlık olarak değişebilmektedir. Dolayısıyla çalışanın örgüte sağladığı katkı ve performansı örgütün performansını da etkilemektedir (Şap, 2016: 57).
- **İşe adanmışlık yayılmacı özelliğindedir:** Literatürde işe adanmışlığın bir kişiden diğerine aniden değişebilen bir algı olduğu vurgulanmaktadır. Başka bir deyişle çalışanların adanma davranışları negatif veya pozitif yönde olmak üzere zaman içinde bulaşarak yayılma özelliği gösterir. Bu durum adanma davranışı yüksek olan birkaç çalışanın olduğu örgütte olumlu sonuçlar yarattığı gibi işe adanma davranışı düşük olan birkaç çalışanın olduğu örgütte de olumsuz sonuçlara sebebiyet verebilir (Şap, 2016: 58).

2.3.3. İşe Adanmışlık

Adanmışlık kavramı özellikle son yıllarda yaygın bir şekilde araştırılmaya başlanmıştır. Dolayısıyla araştırmacılar arasında kavramın bazı noktalarında fikir birliği olduğu gibi fikir ayrılıkları da olmuştur.

Schaufeli, Bakker ve Demerouti'nin İşe Adanmışlık Yaklaşımları literatürde en geniş kapsamlı işe adanmışlık yaklaşımıdır. Ek olarak Schaufeli, Bakker, Demerouti vd, tarafından 2002 yılında geliştirilen "Utrecht İşe Adanmışlık Ölçeği (UWES) çalışmalarında sıklıkla kullanılmaktadır. Bu modele göre işe adanmışlık algısı ve davranışını etkileyen iki faktör vardır (Şap, 2016: 67). Bunlardan birincisi iş gereklilikleridir. "İş gereklilikleri çalışanın fizyolojik ve psikolojik çaba ve becerilerini gerektiren örgütün fiziksel, psikolojik, sosyal ve kurumsal iş unsurlarını kapsamaktadır. İş gereklilikleri örnekleri arasında yüksek derecede iş baskısı, istenmeyen fiziksel ortam ve müşterilerle duygusal yönden zorlayıcı etkileşimler gibi olgular yer almaktadır." Bundan dolayı iş gerekliliği işin sebep olduğu depresyon, kaygı veya tükenmişlik gibi sorunları oluşturabilmektedir.

İkinci faktör ise iş vasıtalarıdır. İş vasıtaları, çalışanların iş hedeflerine ulaşmalarını sağlayan, iş gereksinimlerine bağlı olarak fizyolojik ve psikolojik yükleri hafifleten, aynı zamanda kişisel gelişime ve ilerlemeye destek olan psikolojik, fizyolojik, sosyal ve kurumsal bileşenlerden oluşmaktadır. İş vasıtaları iş

gerekliliklerini kontrol etmeyi sağlar. Ayrıca çalışanın yöneticilerinden ya da diğer çalışanlardan destek alması, kararlara katılımı, kişisel gelişim fırsatları ve ödüller de iş vasıtaları arasında yer alabilmektedir. Yapılan çalışmalar da iş vasıtası ve işe adanmışlık arasındaki ilişkiyi desteklemektedir (Şap, 2016: 68).

2.3.4. İşe Adanmışlığın Boyutları

İşe adanmışlık kavramının en geniş kapsamlı incelemesi Schaufeli ve arkadaşları tarafından yapılmıştır. Yine Schaufeli tarafından geliştirilen işe adanmışlık ölçeği ile işe adanmışlık kavramı üç boyutta incelenmiştir. Bunlar: dinçlik (enerjik olma), adanmışlık, yoğunlaşmadır.

2.3.4.1. Dinçlik

Schaufeli (2002)'ye göre Dinçlik, "kişinin çalışırken yüksek düzeyde enerjiye ve zihinsel esnekliğe sahip olmasını, işine yönelik istekli bir şekilde çaba sarf etmesini ve zorluklar karşısında sabır göstermesi"ni ifade etmektedir (Schaufeli, 2010: 121). Başka bir tanıma göre ise dinçlik kişinin yaşadığı zorluklara rağmen baş etmek için savaşması, yorulmaması olarak tanımlanmıştır (Özkalp & Meydan, 2015: 6). Dinçlik seviyesi yüksek olan çalışan yeni fikirler üretmekte de başarılıdır (Kaplanseren & Örüçü, 2018: 2). Dinç çalışanlar enerjileri yüksek, zihinleri esnek, fiziksel olarak güçlü olan ve işini severek yapan kişilerdir. Aynı zamanda yaptıkları işleri gönüllülük esasına dayanarak yaparlar (Çalışkan, 2014: 370).

Örgütler için dinç çalışanlar oldukça önemlidir. Çünkü fizyolojik ve psikolojik olarak dinç olan bir çalışan, daha dirençli, esnek ve yaratıcı olacağından örgütün ilerlemesine destek sağlar. Bununla birlikte dinç olan çalışanların özel hayatlarında da daha çok aktiviteye katıldığı görülmektedir (akt. Altıntaş, 2022: 51).

Dinç bireyler aynı zamanda iş yerinde işleriyle ilgili sorunlar yaşasalar bile genel anlamda işlerine karşı olumlu duygular yaşadığından, kolay pes etmez ve güdülerini kaybetmezler (Özyılmaz & Süner, 2015: 158). Aynı zamanda dinçlik örgüt içinde diğer çalışanlara da yansiyabilir ve kurumdaki dinç bir çalışan sayesinde tüm çalışanların motivasyonlarını artırabilir.

2.3.4.2. Adanmışlık(İşe Bağlılık)

Adanmışlık bireyde heyecan, heves, gurur, ilham, savaşıma azmi gibi duygular yaşatarak, kuvvetli bir şekilde işe karşı adanmasını ifade eder (Schaufeli vd, 2003: 5). Ayrıca adanmışlık herhangi bir şeye odaklanmayan, kalıcı ve yaygın bir duygusal-bilişsel durumu ifade eder (Schaufeli vd., 2004: 225). Adanmışlık kişinin kendini adaması. İşini anlamlı bulması ve işten gurur duyması ve bunu işinde göstererek kendini kanıtlayabileceğini düşünen davranışlar sergilemesi ile oluşur (Özkalp & Meydan, 2015: 6). Çalışanın işini anlamlı görmesi ve işini önemli görmesi adanmışlığı olumlu etkiler. Adanmışlık hisseden çalışan istekli bir şekilde çalışır ve daha fazla rol gösterme davranışında bulunur (Kanten, 2016: 109). İşine karşı adanmış hisseden çalışanların kendi iş ve özel hayatlarında da kendini değerli hissettiği görülmüştür (Kanten, 2016: 110).

2.3.4.3. Yoğunlaşma

Schaufeli ve arkadaşlarına göre yoğunlaşma bireyin işine fazlaca odaklanması ve işten ayrılamaması, çalışırken zamanın nasıl geçtiğini anlamaması şeklinde oluşup bu durumdan mutlu olarak kendini işine odaklaması anlamına gelmektedir (Kayar & Erdem, 2017: 81). Başka bir tanıma göre yoğunlaşma işine konsantre olma ve dikkati dağılmadan saatlerce çalışabilmektir (Özkalp & Meydan, 2015: 7).

İşine yoğunlaşan bir çalışan tükenmişlik hissini daha az hisseder. İşine yoğunlaşmış birey, işini yapmaktan mutluluk duyar ve kendini işinden ayırmakta zorluk çeker (Schaufeli vd., 2003: 74). Ancak bu durum işkoliklik kavramı ile karıştırılmamalıdır. Yoğunlaşan her birey işkolik değildir.

2.3.5. İşe Adanmışlığa Etki Eden Faktörler

İşe Adanmışlığa etki eden 7 adet faktör belirlenmiştir. Bunlar iş çevresi, Takım ve Çalışma Arkadaşları Eğitim ve Kariyer Geliştirme Ücret İş Çevresi İşe Adanmışlık Örgütsel Politikalar, İş yeri refahı ve liderliktir (Anitha, 2014: 311).

- İş Çevresi: Çalışanların istek ve ihtiyaçlarını göz önünde bulunduran üst yönetimin çalışanlarına yapıcı dönütler vermesi ve değer verdiğini göstermesi gibi destek veren bir çalışma ortamı oluşmasıdır.
- Liderlik: Etkili bir liderliğin çalışanın vizyon ve misyonuna katkı sağlayacağı ve bu sayede çalışanların işe adanmışlıklarının artacağı düşünülmektedir.

- Takım ve Çalışma Arkadaşları: Örgütte işlerin ve rollerin uyum içinde yapılması, birbirini destekleyen çalışanların daha verimli iş ortaya çıkardıkları görülmüştür.
- Eğitim ve Kariyer Geliştirme: Eğitim programına dahil olan çalışanların kendilerini yetkin hissetme düzeyleri artar. Bu nedenle daha fazla çalışma isteği duyarlar. Ek olarak örgüt içinde performansından dolayı terfi alacağına inanan çalışanların da işine karşı daha fazla çaba harcayacağı görülmüştür.
- Ücret: Ücret bir çalışanın performansını yükseltmeye iten faktörlerden biridir. Ücret ve ödül politikaları çalışanların işine karşı daha istekli ve motive olmasını, dolayısıyla da işe adanmışlıklarını olumlu etkilemektedir.
- Örgüt Politikaları: Örgütün kuralları ve uyguladığı prosedürleri çalışanın işe adapte olma düzeyini etkiler. Örgüt ortamının pozitif olması, çalışanın kararlara katılma olanağının olması çalışanın göstereceği çabayı etkilemektedir.
- İşyeri Refahı: Bir çalışanın iş ortamında kendini iyi hissetmesi işe adanmışlık düzeyini pozitif etkiler. Kendini iyi hisseden çalışan işi için daha fazla çaba harcar (Anitha, 2014: 311).

2.3.6. İşe Adanmışlık Kavramının Sonuçları

İşe adanmışlık, hem bireysel hem de örgütsel açıdan çeşitli olumlu sonuçlar doğuran bir durum olarak tanımlanmaktadır. Bireysel düzeyde, işe adanmışlık çalışanlarda işe karşı tutku, heves ve özveri gibi olumlu duygular yaratmaktadır. Bu duygular, çalışanların işlerine yönelik dikkatlerini, iş kalitesini, yeteneklerini ve yaratıcılıklarını kullanma seviyelerini etkileyerek, örgüt düzeyinde de olumlu sonuçlar doğurmaktadır (Keser & Yılmaz, 2009: 112).

İşe adanmış olan bir çalışan dışsal bir motivasyona ihtiyaç duymadan, motivasyonu kendi içinde bulabilir ve kendini işi ile özdeşleştirebilir. Bu durum çalışanın örgütün geleceğini düşünmesine, kar artışını önemsemesine ve performansını geliştirmesine katkı sağlar (Göktepe, 2016: 148)

İşe adanmışlık düzeyi yüksek olan çalışanların, mutluluk, işten tatmin ve coşku gibi olumlu duyguları daha sık deneyimledikleri ve ayrıca sağlık durumlarının daha iyi olduğu ifade edilmektedir (Bakker, 2008: 215). Gallup Enstitüsü'nün farklı

işletmelerde yaptığı araştırmaları ele alan bir meta analiz çalışmasında, işe adanmışlığın teşvik edildiği örgütlerde müşteri memnuniyeti, verimlilik ve karlılığın yüksek olduğu, aynı zamanda iş gücü devir oranının ise düşük olduğu tespit edilmiştir (Attridge, 2009: 389).

İşe adanmış çalışanlar yapıcı geri bildirimler alarak iş hayatında oldukça başarılı olabilirler. Bununla birlikte işe adanmış çalışanlar bu dinçliğini özel hayatlarına da yansıtmakta daha başarılı olurlar (Bakker vd., 2011: 5). İşe adanmışlığın birçok olumlu sonucu biliniyorken olumsuz sonuçları hakkında sonuçlar daha kısıtlıdır. Ancak Bakker ve arkadaşları (2010)'nın yaptığı bir çalışmada yüksek işe adanmışlık seviyesinin kişinin içsel kaynaklarını tüketmesine ve ilerleyen dönemlerde işkolik oluşa dönüşmesine sebebiyet verebileceğini tespit etmiştir. Bu durum kişinin iş-yaşam dengesini bozmakla birlikte kişinin fiziksel ve ruhsal dengesini de bozabilir. Dolayısıyla kişinin kendini işine adarken dengeli davranması daha sağlıklı olacaktır (akt. İter, 2023: 44).

İşe adanmış çalışanların yüksek performans, pozitif müşteri deneyimi gibi örgüt açısından önemli olan istedik sonuçlar doğurabileceği belirtilmektedir. Bununla birlikte işe adanmayan çalışanlar, örgütte devamsızlık ve iş kazalarının artması gibi olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Ancak daha önce belirtildiği gibi, işe adanmışlık yalnızca bireye değil, aynı zamanda örgütteki ortam ve uygulamalara da bağlıdır. Örgütler, işe adanmışlığı artıracak ya da pekiştirecek unsurları dikkate almadıklarında, çalışanların tepkileri işe adanmama şeklinde gelişebilir (Keser & Yılmaz, 2009: 115).

2.4. Değişkenlerin Birbirleri İle İlişkisi

2.4.1. Duygusal Emek ve İşe Adanmışlık İlişkisi

Çalışanlar iş yaşamında amaçlarına ulaşabilmek için duygu tepkilerini kontrol etmelidirler. Bu durum duygu düzenleme olarak tanımlanır. Duygu düzenleme öncü ve sonuç odaklı kontrol olarak ikiye ayrılır. Buna süreç teorisi de denir (Gross, 1998: 271). Öncü duygu düzenleme duygusal emekte derin davranış ile sonuç odaklı duygu düzenleme ise yüzeysel davranışla ilişkilidir. İşe adanmışlık çalışanın iş yerine aidiyetini temsil etmektedir. İş yerindeki duygusal tepkiler ile çalışanın kendini işe ne kadar ait hissettiği gözlenebilmektedir. İş yaşamında çalışanın duygularını

gösterebilmesi örgüte ne derece uyum sağladığını gösterir (Nadler & Lowery, 2009: 34).

İşin duygusal talepleri, olumlu duygularla desteklendiğinde, işe adanmışlık düzeyi artabilir (Schaufeli, 2004: 294).

İşe adanmış çalışanların olduğu bir örgütte üretkenliğin artması ve karlılık oranının yükselmesi gibi avantajlar vardır (Yeşil & Mavi, 2018: 31)

Literatür incelendiğinde işe adanmışlık ve duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmaların azlığı dikkat çekmektedir. Yapılan bazı çalışmalarda duygusal emeğin boyutu olan derin davranış ile işe adanmışlık arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür (Villiers, 2015: 101).

Türkçe yapılan araştırmalar incelendiğinde Türkay, Ünal ve Taşar (2001) duygusal emeğin yüzeysel davranışının işe bağlılığı anlamlı düzeyde açıkladığı görülmüştür (Türkay vd., 2011: 201). Yapılan bir başka çalışmada ise derin davranışın işe adanmışlığı pozitif yönde, yüzeysel davranışın ise işe adanmışlığı negatif yönde etkilediği görülmüştür (Gök, 2015: 277). Gülova ve Palamutçuoğlu(2013) ise üniversite öğrencileri ile yaptığı çalışmasında duygusal emeğin tüm boyutlarının işe adanmışlık ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi olduğunu saptamıştır (Gülova & Palamutçuoğlu, 2013: 41).

2.4.2. Psikolojik Sermaye ve İşe Adanmışlık İlişkisi

İşe adanmışlık kavramı örgütler için oldukça önemlidir Psikolojik sermaye bireylerin olumlu duygu ve düşüncelerini artırmaktadır. Bu noktada psikolojik sermaye ve işe adanmışlık ilişkisinde olumlu duygular önemli bir faktör olmaktadır. Olumlu duygular ve davranışlar, olumlu tepkilerin alınmasına da yardımcı olur. Ayrıca olumlu düşünceler de olumlu davranışları etkiler ve işe adanmışlık seviyesinde artış olur (akt. İter, 2023: 47).

Yapılan çalışmalar incelendiğinde özellikle pandemi dönemi çalışan hemşireler üzerinde yapılan çalışmada psikolojik sermayenin işe adanmışlık üzerindeki etkisinde pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır (Pan vd., 2017: 207). Yapılan başka bir çalışmada psikolojik sermayenin boyutu olan özyeterlilik düzeyi yüksek çalışanların işe adanma seviyelerinin arttığı gözlemlenmiştir (akt. Baran, 2019: 118).

Özetle psikolojik sermayenin çalışanlara olumlu duygular hissettirmesi ve daha olumluya yönelik bakış açıları kazandırması işe adanmışlık seviyelerini de etkilemektedir.



3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı

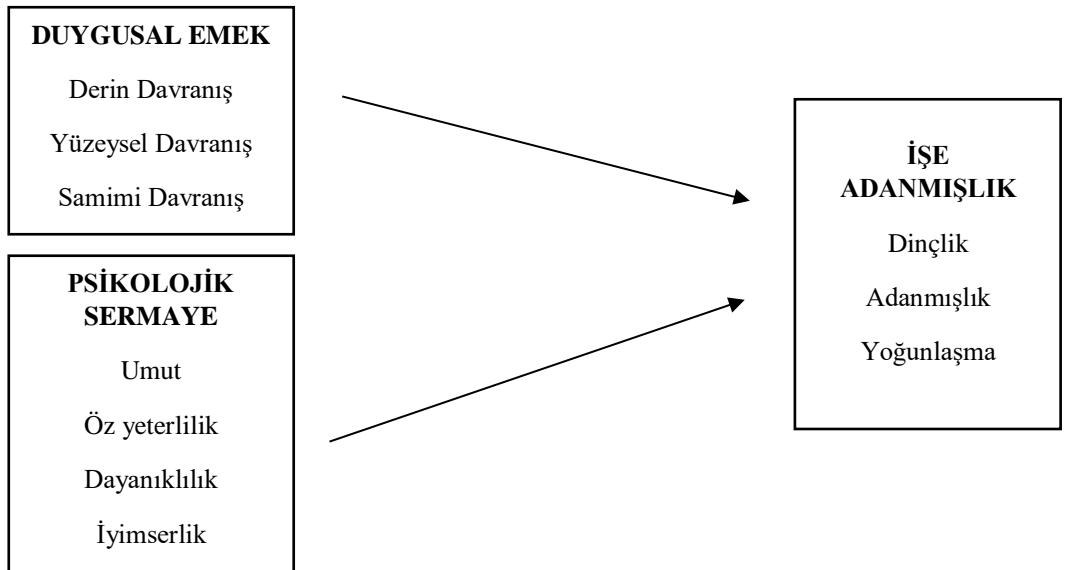
Bu araştırmanın amacı çalışanların psikolojik sermayelerinin ve duygusal emek düzeylerinin işe adanmışlık üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu amaca bağlı olarak bu çalışma:

- Çalışanların psikolojik sermayelerinin işe adanmışlığı açıklayıcılığını,
- Çalışanların duygusal emeklerinin işe adanmışlığı açıklayıcılığını,
- Çalışanların psikolojik sermaye, duygusal emek ve işe adanmışlıklarında demografik değişkenler açısından bir farklılık olup olmadığını açığa çıkarmayı hedeflemektedir

3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Araştırma modeli aşağıda görüldüğü şekildedir. Psikolojik sermaye ve duygusal emek bağımsız değişken, işe adanmışlık bağımlı değişken olarak alınmıştır.

3.2.1. Araştırma Modeli



Şekil3.1. Araştırma Modeli

3.2.2. Araştırma Hipotezleri

H1: Psikolojik sermaye, işe adanmışlık üzerinde pozitif ve anlamlı bir açıklayıcılığa sahiptir.

H2: Duygusal emek, işe adanmışlık üzerinde anlamlı bir açıklayıcılığa sahiptir.

Ayrıca psikolojik sermaye, işe adanmışlık ve duygusal emeğin demografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediği incelenmektedir.

3.3. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örneklemi

Araştırma evrenini İstanbul'daki öğretmen ve mağaza çalışanları oluşturmakta olup; bu evreni temsil etmek üzere kolayda örneklem yöntemiyle İstanbul ilinde görev yapmakta olan 190 mağaza çalışanı ve 225 öğretmene anket formu online olarak iletilmiştir. Araştırmaya katılım gönüllülük esasına göre olup, çalışmaya 111 mağaza çalışanı ve 131 öğretmen olmak üzere toplam 242 kişi katılmayı kabul etmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 3.1'de görülmektedir. Araştırmanın %65,3'ünü kadın katılımcılar ve %34,7'sini erkek katılımcılar oluşturmaktadır. Katılımcıların %62,8'i bekar, %35,1'i evli ve %2,1'ini dul/ boşanmıştır. Katılımcıların meslekleri incelendiğinde %54,1'inin öğretmen ve %45,9'unun mağaza çalışanı olduğu görülmektedir. Mesleki tecrübeleri incelendiğinde ise katılımcıların neredeyse yarısının (%46,7) 1-5 yıl arası mesleki tecrübeye sahip olduğu görülmektedir. %18,6'sı 1 yıldan az, %19,8'i 6-10 yıl arası, %14,9'u 11 yıl ve üzeri mesleki tecrübeye sahiptir. Katılımcıların yaş grubu incelendiğinde %36,8'i 18-25 yaş aralığında, %40,9'u 26-35 yaş aralığında, %13,2'si 36-45 yaş aralığında ve %9,1'i 45 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim seviyesine göre incelenmesinde katılımcıların yarısından fazlasının (%54,5) lisans mezunu olduğu görülmektedir. %5,4'ü ilkokul/ortaokul mezunu, %12,8'i lise mezunu, %13,6'sı önlisans mezunu ve %13,6'sının lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait İstatistikler

		f	%
Cinsiyet	Kadın	158	65,3
	Erkek	84	34,7
Yaş	18-25 yaş	89	36,8
	26-35 yaş	99	40,9
	36-45 yaş	32	13,2
	45 ve üzeri yaş	22	9,1
Eğitim Düzeyi	İlkokul/ Ortaokul	13	5,4
	Lise	31	12,8
	Önlisans	33	13,6
	Lisans	132	54,5
	Lisansüstü (Yüksek Lisans/ Doktora)	33	13,6
Medeni Durum	Bekar	152	62,8
	Evli	85	35,1
	Boşanmış/ Dul	5	2,1
Meslek	Öğretmen	131	54,1
	Mağaza Çalışanı	111	45,9
Mesleki Tecrübe	1 yıldan az	45	18,6
	1-5 yıl arası	113	46,7
	6-10 yıl arası	48	19,8
	11 yıl ve üzeri	36	14,9

3.4. Veri Toplama Yöntem ve Araçları

Bu çalışma İstanbul Kültür Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalında gerçekleştirilmiştir. Çalışma, 2024/08 no'lu karar numarası ile 30.09.2024 tarihinde İstanbul Kültür Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etiği Kurulu tarafından uygun bulunmuştur (EK-1). Çalışmaya dahil edilen katılımcılara çalışma detayları aktarılmış ve Bilgilendirilmiş Onam Formu sunularak onamları alınmıştır (EK-2). Kullanılan ölçekler, ölçeği Türkçe'ye uyarlayan yazarlardan gerekli izinler alınarak uygulanmıştır.

3.4.1. Demografik Bilgi Formu

Araştırma kapsamında, katılımcılar hakkında bilgi edinmek için demografik bilgi formu kullanılmıştır. Katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, meslek ve toplam çalışma süresini öğrenmeye yönelik sorular bulunmaktadır (EK-3).

3.4.2. Psikolojik Sermaye Ölçeği

Psikolojik sermaye ölçeği, Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) tarafından geliştirilen, Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan, 'iyimserlik', 'psikolojik dayanıklılık', 'umut' ve 'öz yeterlilik' boyutlarını içeren 24 sorudan oluşan bir ölçektir. 1, 8 ve 11. maddeler ters maddelerdir. İyimserliği (1-9-11-14-18-19) 6 madde, dayanıklılığı (5-7-8-10-13-22) 6 madde, umudu 6 madde (2-6-12-17-20-24) ve öz yeterliliği 6 madde (3-4-15-16-21-23) ölçmektedir. Ölçeğin alt boyutlarının Cronbach Alfa katsayıları ise iyimserlik için ,67, umut için ,81, psikolojik dayanıklılık için ,68 ve öz yeterlilik için ise ,85 olarak elde edilmiştir. Ölçeğin toplam Cronbach Alpha katsayısı ,90 olarak hesaplanmıştır (EK-3).

3.4.2. İşe Adanmışlık Ölçeği

Schaufeli ve Bakker'in (2003) hazırladığı, Özkalp ve Meydan (2015) tarafından Türkçe'ye uyarlanan İşe Adanmışlık Ölçeği dinçlik, adanmışlık ve yoğunlaşma boyutlarını içeren 9 sorudan oluşmaktadır. Dinçliği 3 madde (1-2-3), adanmışlığı 3 madde (4-5-6), ve yoğunlaşmayı 3 madde (7-8-9) ölçmektedir. Ölçeğin alt boyutlarının Cronbach Alfa katsayıları ise dinçlik için ,79, adanmışlık için ,64, yoğunlaşma için ,64 olarak elde edilmiştir. Ölçeğin toplam Cronbach Alpha katsayısı ,83 olarak hesaplanmıştır (EK-3).

3.4.3. Duygusal Emek Ölçeği

Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Duygusal Emek Ölçeği yüzeysel, derin ve doğal/samimi davranış boyutlarını içeren 13 sorudan oluşan ölçektir. Yüzeysel davranışı 6 madde (1-2-3-4-5-6), derin davranışı 4 madde (7-8-9-10), samimi davranışı 3 madde (11-12-13) ölçmektedir (EK-3).

3.5. Araştırmada Kullanılacak İstatistiksel Yöntemler

Veri analizi IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Statistics 22 yazılımı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Toplanan verilerin analizlerine başlamadan önce verilerin normal dağılıp dağılmadığı test edebilmek için Skewness ve Kurtosis değerlerine bakılmıştır. Örneklem yeterliliği için KMO ve Barlett testi verileri kontrol edildikten sonra faktör analizleri ve güvenilirlik testleri yapılmıştır.

Değişkenler arası ilişkilerin analizi için korelasyon analizi ve sonrasında hipotezleri test etmek amacıyla basit ve çoklu doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Son olarak demografik değişkenlere göre farklılaşma olup olmadığını incelemek için fark testleri yapılmıştır.

3.6. Araştırmanın Varsayımları

-Katılımcıların ölçeği doldururken samimi ve içten cevaplar verdikleri varsayılmaktadır.

-Örneklemin evreni temsil ettiği varsayılmıştır.

-Psikolojik sermaye ve duygusal emeğin işe adanmışlığa etkisi araştırıldığından işe adanmışlığa etki eden diğer faktörler kapsama alınmamıştır.

3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

-Araştırmanın belirli sektörlerde yapılması.

-Araştırmanın İstanbul il sınırları içindeki çalışanlar ile sınırlı olması.

-Araştırmadan elde edilecek bulguların, veri toplama aracında yer alan ölçek sorularına verilecek yanıtlarla sınırlı olması.

4. BULGULAR

Bu araştırmada verilerin normal dağılım olup olmadığına bakıldıktan sonra faktör analizi ve güvenilirlik analizleri yapılmış ve tüm değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Hipotezler regresyon analizleri ile test edilmiştir. Son olarak fark testleri ile demografik verilere göre değişkenlerin farklılaşıp farklılaşmaması incelenmiştir.

Araştırmanın bu bölümünde verilerin normallik analizi, ölçüm araçlarına ilişkin faktör ve güvenilirlik analizleri, betimleyici istatistik analizi, korelasyon ve basit/ çoklu doğrusal regresyon analizleri ile demografik değişkenlere ilişkin fark testleri bulgularına yer verilmiştir.

4.1. Verilerin Normallik Analizi

Verilerin normal dağılıp dağılmadığını incelemek için Skewness ve Kurtosis değerlerine bakılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 4.1’te gösterilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda çarpıklık değerleri -1,846 ile -0,80 arasında, basıklık değerleri ise -,931 ile 4,673 arasındadır. Elde edilen sonuca göre psikolojik sermaye ölçeğinin umut boyutu dışında tüm boyutlara ait çarpıklık ve basıklık değerleri normal dağılım kurallarına uyarken, psikolojik sermaye ölçeğinin umut boyutuna ait çarpıklık ve basıklık değerlerinin normal dağılım kurallarına uymadığı görölmektedir. Tüm ölçeklerin normal dağılıp dağılmadığının belirlenmesi için alınan referans değer ± 1.5 arasındadır (Tabachnick and Fidell 139).

Tablo 4.1. Değişkenlerin Normallik Dağılımları ve Betimleyici İstatistikleri

	Ort.	SS	Min	Maks	Çarpıklık	Basıklık
Psikolojik Sermaye Ölçeği	4,53	0,04	1,75	5,92	-,782	,892
Özyeterlilik	4,70	0,05	1,38	6,00	-1,018	1,438
Umut	5,02	0,06	1,00	6,00	-1,846	4,673
İyimserlik	3,98	0,07	1,00	6,00	-,325	-,197
Dayanıklılık	4,06	0,06	1,00	6,00	-,225	-,361
İşe Adanmışlık Ölçeği	3,54	0,05	1,22	5,00	-,489	-,288
Dinçlik	3,59	0,06	1,00	5,00	-,584	-,229
Adanma	3,36	0,06	1,00	5,00	-,379	-,296
Duygusal Emek Ölçeği	3,00	0,04	1,31	5,00	,361	,176
Yüzeysel Davranış	2,65	0,07	1,00	5,00	,258	-,919
Derin Davranış	3,01	0,07	1,00	5,00	-,080	-,931
Samimi Davranış	3,69	0,07	1,00	5,00	-,744	-,186

4.2. Ölçeklerin Faktör ve Güvenirlik Analizleri

Araştırma verilerinin faktör analizine uygun olup olmadığını anlamak amacıyla öncelikle örnekleme yeterliliğini görmek için KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Bartlett Küresellik Testi uygulanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkinin faktör analizine uygunluğu için Bartlett küresellik testinin p değeri ($p < ,05$) ve KMO değerinin 0,50'den yüksek çıkması gerekmektedir (Karabuğa 17; Durmuş vd.).

4.2.1. Psikolojik Sermaye Ölçeğinin Faktör ve Güvenirlik Analizleri

Ölçeğin KMO değeri %92 (,917) olarak bulunmuştur. Bartlett testi sonucu (Ki-kare=2353,212; $p < ,001$) anlamlı bulunmuştur (bkz. Tablo 4.2). Buna göre veri seti faktör analizine uygundur.

Farklı faktörlere birbirine yakın faktör yükleri ile dağılımları sebebiyle sırasıyla 2, 10 ve 24. maddeler ölçekten çıkarılarak faktör analizi yinelenmiştir. Ölçekteki maddeler, orijinal ölçekteki gibi 4 faktöre yüklenmiştir. Ancak faktörlerin altındaki maddeler ölçeğin orijinal halinden farklı şekilde dağılım göstermiştir. Bu nedenle birinci faktöre kişinin hem iş anlamında yeterli hem de zorluklara karşı dayanıklı olması ve işin de yeni yollar bulabileceğine dair umutlu olmasını ifade eden maddeler içerdiğinden, yetkinlik ismi verilmiştir. İkinci faktör umut ve iyimserlik içeren cümlelerden oluşan maddelerden oluştuğundan umutlu oluş olarak isimlendirilmiştir. Üçüncü faktör iyimser düşünceler içeren maddelerden oluştuğundan pozitif beklenti olarak isimlendirilmiştir. Son olarak dördüncü faktörde ölçekte yer alan olumsuz ifadeler toplanmıştır. Bu nedenle dördüncü faktör olumsuzluk olarak isimlendirilmiş olup sonuçlar Tablo 4.2'de gösterilmiştir.

Faktörler varyansın %57.2'sini açıklamaktadır. Ölçeğe ilişkin hesaplanan Cronbach alfa katsayısı 0,84 olarak bulunmuştur; yetkinlik boyutu 0,92, umutlu oluş boyutu 0,61, pozitif beklenti boyutu 0,65 ve olumsuzluk boyutu 0,51 dir. Güvenirlilik analizi sonuçlarına göre, olumsuzluk boyutuna ilişkin Cronbach Alfa katsayısı 0,60'ın altında tespit edilmiştir. Literatürde, Cronbach Alfa katsayısının genellikle 0,70 ve üzerindeki değerleri güvenirlilik açısından yeterli kabul edilmekle birlikte, sosyal bilimlerde 0,60 ve üzerindeki değerlerin de kabul edilebilir olduğu ifade edilmektedir (Sipahi vd.) Bununla birlikte, dayanıklılık boyutunun güvenirlilik katsayısının belirtilen alt sınırın altında olması nedeniyle, bu boyut hipotez testlerine dahil edilmemiştir.

Tablo 4.2. Psikolojik Sermaye Ölçeğine Ait Madde Faktör ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları

No	İfadeler	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans (%)	Cronbach α (%)
	Yetkinlik		28,854	0,91
3	Bir grup iş arkadaşına bir bilgi sunarken kendime güvenirim.	0,719		
4	Çalışma alanımda hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	0,672		
5	Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	0,716		
7	Genellikle işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim.	0,486		
12	Eğer çalışırken kendimi bir tıkanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	0,483		
13	İşimde birçok şeyi halledebileceğimi hissediyorum.	0,592		
15	Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.	0,722		
16	Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim	0,748		
17	Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	0,587		
20	Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.	0,570		
21	İş yeri stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	0,744		
22	İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.	0,746		
23	Kurum dışındaki kişilerle farklı problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	0,615		
	Umutlu Oluş		8,502	0,60

6	Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır.	0,760		
9	İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.	0,795		
Pozitif Beklenti			10,529	0,65
14	İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	0,669		
18	İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.	0,604		
19	İşime " her şeyde bir hayır vardır " şeklinde yaklaşıyorum.	0,724		
Olumsuzluk			9,218	0,51
11	Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.	0,639		
1	Bu iş yerinde işler asla benim istediğim şekilde yürümez.	0,671		
8	İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu anlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum.	0,698		
Toplam			57,204	0,84
Kaiser- Meyer- Olkin				0,917
Barlett Küresellik Testi Ki-Kare				2353,212
Df				231
P değeri				0,000

4.2.2. İşe Adanmışlık Ölçeğinin Faktör ve Güvenirlik Analizi

Ölçeğin KMO değeri %85 (,857) olarak bulunmuştur. Bartlett testi sonucu (Ki-kare=1268,881; $p < ,001$) anlamlı bulunmuştur (bkz. Tablo 4.3). Buna göre veri seti faktör analizine uygundur.

Ölçekteki maddeler 2 faktöre yüklenmiş olup Tablo 4.3'te gösterilmektedir. Orijinal ölçekteki dinçlik ve adanma boyutundaki maddelerin birinci faktör altında toplandığı görülmüştür. Bu faktör çalışanın işinde kendini hem dinç hissetmesi ve hem de adanmasını ifade ettiği için Dinçlikle adanma olarak isimlendirilmiştir. İkinci faktör altına toplanan maddeler orijinal ölçekteki yoğunlaşma maddelerinden oluştuğu için ismi yoğunlaşma olarak bırakılmıştır. Faktörler varyansın %67'sini açıklamaktadır. Ölçeğe ilişkin hesaplanan Cronbach alpha katsayısı ,88 olarak bulunmuştur; dinçlikle adanma boyutu ,91, yoğunlaşma boyutu ,65'dur.

Tablo 4.3. İşe Adanmışlık Ölçeğine Ait Faktör ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları

No	İfadeler	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans (%)	Cronbach α (%)
Dinçlikle Adanma			47,723	0,90
1	İşimi yaparken kendimi çok enerjik hissedirim.	0,809		
2	İşimi yaparken kendimi güçlü ve dinç hissedirim.	0,831		
3	Sabah uyandığında işe gitme isteğı duyuyorum.	0,809		
4	İşim konusunda hevesliyim	0,851		
5	İşim bana ilham veriyor	0,782		
6	Yaptığım işten gurur duyarım	0,757		
7	Yoğun bir şekilde çalışırken kendimi mutlu hissedirim.	0,584		
Yoğunlaşma			19,656	0,64
8	İşe gömülmüş durumdayım.	0,84		
9	Çalışırken kendimden geçerim.	0,82		
Toplam			67,379	0,88
Kaiser- Meyer- Olkin				0,857
Bartlett Küresellik Testi Ki-Kare				1268,881
Df				36
P değeri				0,000

4.2.3. Duygusal Emek Ölçeğinin Faktör ve Güvenirlilik Analizleri

Ölçeğın KMO değeri %87 (,869) olarak bulunmuştur. Bartlett testi sonucu (Ki-kare=2308,561; $p<0,001$) anlamlı bulunmuştur (bkz. Tablo 4.3). Buna göre veri seti faktör analizine uygundur.

Faktör analizi sonucunda ifadeler orijinal ölçekteki boyutlara benzer şekilde faktörlere dağılmıştır. Faktörler varyansın %76'sını açıklamaktadır.

Ölçeğe ilişkin hesaplanan Cronbach alfa katsayısı 0,79 olarak bulunmuştur yüzeysel davranış boyutu 0,92, derin davranış boyutu 0,91 ve samimi davranış boyutu 0,88'dir. Toplam Cronbach Alpha katsayısı ise 0,79 olarak bulunmuştur.

Tablo 4.4. Duygusal Emek Ölçeğine Ait Madde Faktör ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları

No	İfadeler	Faktör Yükü	Açıklanan Varyans (%)	Cronbach α (%)
Yüzeysel Davranış			32,754	0,92
1	Hizmet verdiğim kişilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	0,820		
2	Hizmet verdiğim kişilerle ilgilenirken, iyi hissediyordum rolü yaparım.	0,801		
3	Hizmet verdiğim kişilerle ilgilenirken, bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	0,722		
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.	0,866		
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	0,846		
6	Hizmet verdiğim kişilere, gerçekten hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	0,823		
Derinden Davranış			25,187	0,91
7	Hizmet verdiğim kişilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	0,857		
8	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	0,879		
9	Hizmet verdiğim kişilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	0,884		
10	Hizmet verdiğim kişilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	0,911		
Samimi Davranış			19,040	0,88
11	Hizmet verdiğim kişilere sergilediğim duygular samimidir.	0,838		
12	Hizmet verdiğim kişilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	0,906		
13	Hizmet verdiğim kişilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	0,853		
Toplam			76,981	0,79
Kaiser- Meyer- Olkin				,869
Barlett Küresellik Testi Ki-Kare				2308,561
Df				78
P değeri				,000

4.3. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler arasındaki ilişkiye göre korelasyon analizi sonuçları Tablo 4.5'te verilmiştir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre psikolojik sermaye ile işe adanmışlık boyutlarından dinçlikle adanma ($r=,601$, $p<,01$) arasında pozitif ve orta derecede ve yoğunlaşma ($r=,229$, $p<,01$) ile arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Ayrıca psikolojik sermaye ile işe adanmışlık ($r=,577$, $p<,05$) arasında orta derecede pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. Psikolojik sermaye ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış ($r= -,279$, $p<,01$) ile arasında negatif yönlü ve derin davranış ($r=,164$, $p<,01$) ile arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır, en güçlü ilişkinin ise samimi davranış ile ($r=,549$, $p<,01$) olduğu saptanmıştır.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre duygusal emek ölçeği ile psikolojik sermayenin boyutlarından yetkinlik boyutu ($r=,155$, $p<,05$) arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Duygusal emek ile işe adanmışlık arasında ($r=,195$, $p<,05$) ve işe adanmışlığın boyutları dinçlikle adanma ($r=,150$, $p<,05$) ile yoğunlaşma ($r=,242$, $p<,01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre işe adanma ile duygusal emeğin boyutlarından derinden davranış ($r=,256$, $p<,01$) ve samimi davranış ($r=,650$, $p<,01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Ayrıca İşe adanma ölçeği ile Duygusal emek ($r=,195$, $p<,01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Duygusal emek ile psikolojik sermayenin boyutları olan Pozitif beklenti ($r=,093$) arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ayrıca İşe adanmışlıkla psikolojik sermayenin boyutu olan umutlu oluş ($r=,104$) arasında da anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 4.5. Değişkenler Arasındaki İlişkilere Göre Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Yetkinlik	1										
2. Pozitif Beklenti	,517**	1									
3. Umutlu Oluş	,491**	,290**	1								
4. Psikolojik Sermaye	,950**	,655**	,579*	1							
5. Dinçlikle Adanma	,560**	,530**	,292**	,601**	1						
6. Yoğunlaşma	,267**	,163*	-,046	,229**	,406**	1					
7. İşe Adanmışlık	,552**	,499**	,237**	,577**	,968**	,624**	1				
8. Yüzeysel Davranış	-,194**	-,238**	-,130*	-,279**	-,300**	,095	-,231**	1			
9. Derin Davranış	,221**	,150**	-,016	,164*	,254**	,139*	,256**	,306**	1		
10. Samimi Davranış	,513**	,457**	,280**	,549**	,671**	,274**	,650**	-,434**	,093	1	
11. Duygusal Emek	,155**	,065	-,004	,075	,150*	,242**	,195*	,751**	,783**	,085	1

4.4. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emegın İşe Adanmışlığı Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi

Psikolojik sermaye ve duygusal emegın işe adanmışlık üzerindeki etkisi çoklu doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Anlamlı çıkan sonuçlar Tablo 4.6’da gösterilmiştir. Buna göre oluşturulan regresyon modeli anlamlıdır ($F=65,351$, $p<,001$). Model, işe adanmışlığın toplam varyansının %35’ini açıklayabilmektedir ($R^2=,354$). İşe adanmışlığı psikolojik sermaye $\beta=,56$ $p:,000$ ve duygusal emek $\beta=,15$ $p:,004$ düzeyinde açıklamaktadır. Psikolojik sermaye, işe adanmışlık üzerindeki en güçlü açıklayıcılığa sahip bağımsız değişkendir ($\beta=,57$; $p:,000$).

Tablo 4.6. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emegın İşe Adanmışlığı Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı değişken: İşe Adanmışlık	Beta(β)	t	p		
Psikolojik Sermaye	,564	10,802	,000		
Duygusal Emek	,153	2,921	,004		
	R	R ²	ΔR^2	F	P
	,595	,354	,349	65,351	,000

4.5. Psikolojik Sermayenin Boyutlarının İşe Adanmışlığı Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizleri

Psikolojik sermaye boyutlarının işe adanmışlık üzerindeki etkisi çoklu doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Anlamlı çıkan sonuçlar Tablo 4.7’de gösterilmektedir. Buna göre oluşturulan regresyon modeli anlamlıdır ($F=46,554$, $p<,001$). Model, işe adanmışlığın toplam varyansının %37’sini açıklayabilmektedir ($R^2=,372$). İşe adanmışlığı, Yetkinlik $\beta=,43$ $p:,000$ ve Pozitif Beklenti $\beta=,29$ $p:,000$ düzeyinde açıklamaktadır. Umutlu oluş boyutunun istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı anlaşılmıştır ($p>,05$).

Tablo 4.7. Psikolojik Sermayenin Boyutlarının İşe Adanmışlığı Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı değişken: İşe Adanmışlık					
Adanmışlık	Beta(β)	t	p		
Yetkinlik	,430	6,496	,000		
Pozitif Beklenti	,294	4,875	,000		
	R	R ²	ΔR^2	F	P
	,610	,372	,362	46,554	,000

Psikolojik sermaye boyutlarının dinçlikle adanma üzerindeki etkisi çoklu doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Anlamlı çıkan sonuçlar Tablo 4.8’de gösterilmiştir. Buna göre oluşturulan regresyon modeli anlamlıdır ($F=38,990$, $p<,001$). Model dinçlikle adanmanın toplam varyansının %39.7’sini açıklamaktadır ($R^2=,397$). Dinçlikle adanmayı pozitif beklenti $\beta=,26$ $p<,05$ düzeyinde açıklamaktadır. Yetkinlik ve Umutlu Oluş boyutlarının, istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir ($p>,05$).

Tablo 4.8. Psikolojik Sermaye Boyutlarının, Dinçlikle Adanma Boyutunun Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı değişken: Dinçlikle Adanma					
	Beta(β)	t	p		
Pozitif Beklenti	,260	3,341	,001		
	R	R ²	ΔR^2	F	P
	0,630	0,397	0,387	38,990	,000

Psikolojik sermaye boyutlarının yoğunlaşma üzerindeki etkisi çoklu doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Anlamlı çıkan sonuçlar Tablo 4.9’da gösterilmiştir. Buna göre oluşturulan regresyon modeli anlamlıdır ($F=7,685$; $p <,001$). Model yoğunlaşmanın toplam varyansının %11.5’ini açıklamaktadır ($R^2=,115$). Yoğunlaşmayı umutlu oluş $\beta=-,21$ $p:;007$ düzeyinde açıklamaktadır. Başka bir deyişle umutlu oluşun yoğunlaşma üzerinde negatif yönde anlamlı etkisi vardır. Yetkinlik ve pozitif beklentinin, istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı anlaşılmıştır ($p>,05$).

Tablo 4.9. Psikolojik Sermaye Boyutlarının, Yoğunlaşma Boyutunu Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı değişken: Yoğunlaşma					
	Beta(β)	t	p		
Umutlu Oluş	-,218	-2,712	,007		
	R	R ²	ΔR^2	F	P
	,339	,115	,100	7,685	,000

4.6. Duygusal Emek Boyutlarının İşe Adanmışlığı Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizleri

Duygusal emek boyutlarının işe adanmışlık üzerindeki etkisi çoklu doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Anlamlı çıkan sonuçlar Tablo 4.10’da gösterilmiştir. Buna göre oluşturulan regresyon modeli anlamlıdır ($F=67,519$; $p<,001$). Model işe adanmışlığın toplam varyansının %46.1’ini açıklamaktadır. İşe adanmışlığı, samimi davranış $\beta= ,62$; $p=,000$ ve derin davranış $\beta=,20$; $p=,000$ düzeyinde açıklamaktadır. Başka bir deyişle samimi davranış ve derin davranış boyutları işe adanmışlığı pozitif yönde ve anlamlı olarak etkiler. Yüzeysel davranış boyutunun istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı anlaşılmıştır ($\beta=-,24$; $p=,675$).

Tablo 4.10. Duygusal Emek Boyutlarının İşe Adanmışlığı Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi

Bağımlı değişken: İşe Adanmışlık					
	Beta(β)	t	p		
Samimi Davranış	,620	11,295	,000		
Derin Davranış	,205	3,946	,000		
	R	R ²	ΔR^2	F	P
	,679	,461	,454	67,519	,000

Duygusal emek ve boyutlarının dinçlikle adanma üzerindeki etkisi çoklu doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Anlamlı çıkan sonuçlar Tablo 4.11’de gösterilmiştir. Buna göre oluşturulan regresyon modeli anlamlıdır ($F=77,637$; $p<,001$). Model dinçlikle adanmanın toplam varyansının %49.6’sını açıklamaktadır ($R^2= ,496$). Dinçlikle adanmışlığı samimi davranış $\beta= ,60$; $p=,000$, derin davranış $\beta= ,23$; $p=,049$ ve yüzeysel davranış $\beta= -,11$; $p=,000$ düzeyinde açıklamaktadır. Başka bir deyişle samimi davranış ve derin davranış boyutları dinçlikle adanmayı pozitif yönde anlamlı etkilerken yüzeysel davranış boyutu dinçlikle adanmışlığı negatif yönde anlamlı etkiler.

Tablo 4. 11. Duygusal Emek Boyutlarının Dinçlikle Adanma Boyutunu Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi

Bağımlı değişken:					
Dinçlikle Adanma	Beta(β)	t	p		
Samimi Davranış	,602	11,335	,000		
Yüzeysel Davranış	-,110	-1,978	,000		
Derin Davranış	,231	4,604	,049		
	R	R²	ΔR^2	F	P
	,704	,496	,489	77,637	,000

Duygusal emek boyutlarının yoğunlaşma üzerindeki etkisi çoklu doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Anlamlı çıkan sonuçlar Tablo 4.12’de gösterilmiştir. Buna göre oluşturulan regresyon modeli anlamlıdır ($F=12,023$; $p<,001$). Model yoğunlaşmanın toplam varyansının %13.2’sini açıklamaktadır ($R^2= ,132$). Yoğunlaşmayı samimi davranış $\beta= ,38$; $p=,000$ ve yüzeysel davranış $\beta= -,25$; $p=,001$ düzeyinde açıklamaktadır. Başka bir deyişle samimi davranışın yoğunlaşma üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır. Yüzeysel davranışın yoğunlaşma üzerinde negatif yönde anlamlı etkisi vardır. Derin davranış boyutunun istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadığı anlaşılmıştır ($\beta=-26$; $p=,692$).

Tablo 4. 12. Duygusal Emek Boyutlarının Yoğunlaşma Boyutunun Yordayıcılığına İlişkin Regresyon Analizi

Bağımlı değişken:					
Yoğunlaşma	Beta(β)	t	p		
Samimi Davranış	,381	5,474	,000		
Yüzeysel Davranış	-,252	-3,464	,001		
	R	R²	ΔR^2	F	P
	,363	,132	,121	12,023	,000

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre psikolojik sermayenin ve duygusal emeğin işe adanmışlık üzerinde pozitif ve anlamlı bir açıklayıcılığı olduğu anlaşılmıştır. Buna göre H1 ve H2 hipotezleri kabul edilmiştir.

H1: Psikolojik sermaye, işe adanmışlık üzerinde pozitif ve anlamlı bir açıklayıcılığa sahiptir.

H2: Duygusal emek, işe adanmışlık üzerinde anlamlı bir açıklayıcılığa sahiptir.

4.7 Demografik Değişkenlere İlişkin Fark Analizleri

Katılımcıların cinsiyetine göre psikolojik sermaye, işe adanmışlık, duygusal emek ve alt boyut puanlarının karşılaştırılması amacıyla Bağımsız Gruplar T testi yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 4.13'te gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların psikolojik sermaye, işe adanmışlık ve duygusal emek düzeylerinin boyutları ile birlikte cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklı olmadığı görülmüştür ($p>.05$).

Tablo 4.13. Cinsiyete Göre Ölçek Puanlarının Karşılaştırılması

	Cinsiyet	F	Ort.	SS.	t	p																																																																																																											
1. Yetkinlik	Kadın	158	4,63	,87	-1,903	,058																																																																																																											
	Erkek	84	4,85	,85			2. Pozitif Beklenti	Kadın	158	3,91	1,15	-1,324	,187	Erkek	84	4,11	1,07	3. Umutlu Oluş	Kadın	158	4,94	1,06	-1,803	,073	Erkek	84	5,17	,70	4. Psikolojik Sermaye	Kadın	158	4,39	,77	-1,735	,084	Erkek	84	4,54	,58	5. Dinçlikle Adanma	Kadın	158	3,57	,95	-,723	,471	Erkek	84	3,66	,90	6. Yoğunlaşma	Kadın	158	3,31	1,04	-,841	-,401	Erkek	84	3,44	1,10	7. İşe Adanmışlık	Kadın	158	3,44	,80	-,936	,350	Erkek	84	3,55	,89	8. Yüzeysel Davranış	Kadın	158	2,57	1,13	-1,575	,117	Erkek	84	2,81	1,17	9. Derinden Davranış	Kadın	158	2,93	1,17	-1,526	,128	Erkek	84	3,18	1,22	10. Samimi Davranış	Kadın	158	3,70	1,09	,360	,719	Erkek	84	3,65	1,14	11. Duygusal Emek	Kadın	158	3,07	,63	-1,625	,106	Erkek
2. Pozitif Beklenti	Kadın	158	3,91	1,15	-1,324	,187																																																																																																											
	Erkek	84	4,11	1,07			3. Umutlu Oluş	Kadın	158	4,94	1,06	-1,803	,073	Erkek	84	5,17	,70	4. Psikolojik Sermaye	Kadın	158	4,39	,77	-1,735	,084	Erkek	84	4,54	,58	5. Dinçlikle Adanma	Kadın	158	3,57	,95	-,723	,471	Erkek	84	3,66	,90	6. Yoğunlaşma	Kadın	158	3,31	1,04	-,841	-,401	Erkek	84	3,44	1,10	7. İşe Adanmışlık	Kadın	158	3,44	,80	-,936	,350	Erkek	84	3,55	,89	8. Yüzeysel Davranış	Kadın	158	2,57	1,13	-1,575	,117	Erkek	84	2,81	1,17	9. Derinden Davranış	Kadın	158	2,93	1,17	-1,526	,128	Erkek	84	3,18	1,22	10. Samimi Davranış	Kadın	158	3,70	1,09	,360	,719	Erkek	84	3,65	1,14	11. Duygusal Emek	Kadın	158	3,07	,63	-1,625	,106	Erkek	84	3,2169	,70								
3. Umutlu Oluş	Kadın	158	4,94	1,06	-1,803	,073																																																																																																											
	Erkek	84	5,17	,70			4. Psikolojik Sermaye	Kadın	158	4,39	,77	-1,735	,084	Erkek	84	4,54	,58	5. Dinçlikle Adanma	Kadın	158	3,57	,95	-,723	,471	Erkek	84	3,66	,90	6. Yoğunlaşma	Kadın	158	3,31	1,04	-,841	-,401	Erkek	84	3,44	1,10	7. İşe Adanmışlık	Kadın	158	3,44	,80	-,936	,350	Erkek	84	3,55	,89	8. Yüzeysel Davranış	Kadın	158	2,57	1,13	-1,575	,117	Erkek	84	2,81	1,17	9. Derinden Davranış	Kadın	158	2,93	1,17	-1,526	,128	Erkek	84	3,18	1,22	10. Samimi Davranış	Kadın	158	3,70	1,09	,360	,719	Erkek	84	3,65	1,14	11. Duygusal Emek	Kadın	158	3,07	,63	-1,625	,106	Erkek	84	3,2169	,70																			
4. Psikolojik Sermaye	Kadın	158	4,39	,77	-1,735	,084																																																																																																											
	Erkek	84	4,54	,58			5. Dinçlikle Adanma	Kadın	158	3,57	,95	-,723	,471	Erkek	84	3,66	,90	6. Yoğunlaşma	Kadın	158	3,31	1,04	-,841	-,401	Erkek	84	3,44	1,10	7. İşe Adanmışlık	Kadın	158	3,44	,80	-,936	,350	Erkek	84	3,55	,89	8. Yüzeysel Davranış	Kadın	158	2,57	1,13	-1,575	,117	Erkek	84	2,81	1,17	9. Derinden Davranış	Kadın	158	2,93	1,17	-1,526	,128	Erkek	84	3,18	1,22	10. Samimi Davranış	Kadın	158	3,70	1,09	,360	,719	Erkek	84	3,65	1,14	11. Duygusal Emek	Kadın	158	3,07	,63	-1,625	,106	Erkek	84	3,2169	,70																														
5. Dinçlikle Adanma	Kadın	158	3,57	,95	-,723	,471																																																																																																											
	Erkek	84	3,66	,90			6. Yoğunlaşma	Kadın	158	3,31	1,04	-,841	-,401	Erkek	84	3,44	1,10	7. İşe Adanmışlık	Kadın	158	3,44	,80	-,936	,350	Erkek	84	3,55	,89	8. Yüzeysel Davranış	Kadın	158	2,57	1,13	-1,575	,117	Erkek	84	2,81	1,17	9. Derinden Davranış	Kadın	158	2,93	1,17	-1,526	,128	Erkek	84	3,18	1,22	10. Samimi Davranış	Kadın	158	3,70	1,09	,360	,719	Erkek	84	3,65	1,14	11. Duygusal Emek	Kadın	158	3,07	,63	-1,625	,106	Erkek	84	3,2169	,70																																									
6. Yoğunlaşma	Kadın	158	3,31	1,04	-,841	-,401																																																																																																											
	Erkek	84	3,44	1,10			7. İşe Adanmışlık	Kadın	158	3,44	,80	-,936	,350	Erkek	84	3,55	,89	8. Yüzeysel Davranış	Kadın	158	2,57	1,13	-1,575	,117	Erkek	84	2,81	1,17	9. Derinden Davranış	Kadın	158	2,93	1,17	-1,526	,128	Erkek	84	3,18	1,22	10. Samimi Davranış	Kadın	158	3,70	1,09	,360	,719	Erkek	84	3,65	1,14	11. Duygusal Emek	Kadın	158	3,07	,63	-1,625	,106	Erkek	84	3,2169	,70																																																				
7. İşe Adanmışlık	Kadın	158	3,44	,80	-,936	,350																																																																																																											
	Erkek	84	3,55	,89			8. Yüzeysel Davranış	Kadın	158	2,57	1,13	-1,575	,117	Erkek	84	2,81	1,17	9. Derinden Davranış	Kadın	158	2,93	1,17	-1,526	,128	Erkek	84	3,18	1,22	10. Samimi Davranış	Kadın	158	3,70	1,09	,360	,719	Erkek	84	3,65	1,14	11. Duygusal Emek	Kadın	158	3,07	,63	-1,625	,106	Erkek	84	3,2169	,70																																																															
8. Yüzeysel Davranış	Kadın	158	2,57	1,13	-1,575	,117																																																																																																											
	Erkek	84	2,81	1,17			9. Derinden Davranış	Kadın	158	2,93	1,17	-1,526	,128	Erkek	84	3,18	1,22	10. Samimi Davranış	Kadın	158	3,70	1,09	,360	,719	Erkek	84	3,65	1,14	11. Duygusal Emek	Kadın	158	3,07	,63	-1,625	,106	Erkek	84	3,2169	,70																																																																										
9. Derinden Davranış	Kadın	158	2,93	1,17	-1,526	,128																																																																																																											
	Erkek	84	3,18	1,22			10. Samimi Davranış	Kadın	158	3,70	1,09	,360	,719	Erkek	84	3,65	1,14	11. Duygusal Emek	Kadın	158	3,07	,63	-1,625	,106	Erkek	84	3,2169	,70																																																																																					
10. Samimi Davranış	Kadın	158	3,70	1,09	,360	,719																																																																																																											
	Erkek	84	3,65	1,14			11. Duygusal Emek	Kadın	158	3,07	,63	-1,625	,106	Erkek	84	3,2169	,70																																																																																																
11. Duygusal Emek	Kadın	158	3,07	,63	-1,625	,106																																																																																																											
	Erkek	84	3,2169	,70																																																																																																													

t: Bağımsız Gruplar T Testi

Katılımcıların medeni durumuna göre psikolojik sermaye, işe adanmışlık, duygusal emek ve alt boyut puanlarının karşılaştırılması amacıyla Bağımsız Gruplar T testi yapılmıştır. Bunun sebebi katılımcılar arasında Boşanmış/Dul toplam sayısı analiz yapmak için yeterli olmadığından karşılaştırmaya dahil edilmemiştir. Sonuçlar Tablo 4.14'te gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların yalnızca yetkinlik, psikolojik sermaye dinçlikle adanma ve işe adanmışlık puanlarında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<,05$). Buna göre evli çalışanların yetkinlik, psikolojik sermaye, dinçlikle adanma ve işe adanmışlık seviyeleri anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.14. Katılımcıların Medeni Durumuna göre Ölçek Puanlarının Karşılaştırılması

	Medeni Durum	F	Ort.	Ss.	t	p
1. Yetkinlik	Evli	85	4,92	,76	1,313	,003
	Bekar	152	4,59	,86		
2. Pozitif Beklenti	Evli	85	4,12	1,08	,364	,168
	Bekar	152	3,92	1,12		
3. Umutlu Oluş	Evli	85	5,10	,90	,115	,313
	Bekar	152	4,97	,99		
4. Psikolojik Sermaye	Evli	85	4,53	,63	1,631	,024
	Bekar	152	4,40	,73		
5. Dinçlikle Adanma	Evli	85	3,83	,81	6,346	,006
	Bekar	152	3,48	,96		
6. Yoğunlaşma	Evli	85	3,54	1,09	,216	,074
	Bekar	152	3,27	1,03		
7. İşe Adanmışlık	Evli	85	3,68	,79	3,808	,003
	Bekar	152	3,38	,83		
8. Yüzeysel Davranış	Evli	85	2,52	1,15	1,261	,257
	Bekar	152	2,70	1,12		
9. Derinden Davranış	Evli	85	3,21	1,25	1,357	,055
	Bekar	152	2,89	1,14		
10. Samimi Davranış	Evli	85	3,79	,96	4,607	,330
	Bekar	152	3,65	1,14		
11. Duygusal Emek	Evli	85	3,18	,63	,160	,606
	Bekar	152	3,08	,67		

F: Tek Yönlü Anova

Katılımcıların yaşına göre psikolojik sermaye, işe adanmışlık, duygusal emek ve alt boyut puanlarının karşılaştırılması amacıyla Tek Yönlü ANOVA sonuçları Tablo 4.15'te gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların yetkinlik, umut, psikolojik sermaye, dinçlik, adanma, işe adanmışlık, yüzeysel davranış ve samimi davranış puanlarında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<,05$). Farkı açıklamak amacıyla yapılan Post Hoc testi sonuçlarına göre 45 ve üzeri yaş grubunun yetkinlik,

dinçlik ve psikolojik sermaye düzeyi diğer gruplara göre anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Umutlu oluş puanlarına bakıldığında ise 26-35 yaş aralığındaki katılımcıların umutlu oluş düzeyi diğer katılımcılara göre anlamlı olarak daha yüksektir. Yaş ilerledikçe samimi davranışların artması da bulunan bir diğer sonuçtur.

Tablo 4.15. Katılımcıların Yaşa Göre Ölçek Puanlarının Karşılaştırılması

	Yaş	f	Ort.	SS.	F	P
1. Yetkinlik	18-25 yaş	89	4,47	,96	7,027	,000
	26-35 yaş	99	4,83	,68		
	36-45 yaş	32	4,59	1,05		
	45 üzeri yaş	22	5,22	,62		
2. Pozitif Beklenti	18-25 yaş	89	3,82	1,10	1,630	,183
	26-35 yaş	99	3,99	1,09		
	36-45 yaş	32	4,17	1,19		
	45 üzeri yaş	22	4,33	1,23		
3. Umutlu Oluş	18-25 yaş	89	4,80	1,16	3,183	,030
	26-35 yaş	99	5,21	,58		
	36-45 yaş	32	4,93	1,10		
	45 üzeri yaş	22	5,20	1,00		
4. Psikolojik Sermaye	18-25 yaş	89	4,28	,78	3,340	,020
	26-35 yaş	99	4,55	,60		
	36-45 yaş	32	4,38	,79		
	45 üzeri yaş	22	4,69	,65		
5. Dinçlikle Adanma	18-25 yaş	89	3,29	1,01	5,608	,002
	26-35 yaş	99	3,77	,76		
	36-45 yaş	32	3,63	1,05		
	45 üzeri yaş	22	4,01	,90		
6.Yoğunlaşma	18-25 yaş	89	3,16	1,08	2,756	,043
	26-35 yaş	99	3,39	,99		
	36-45 yaş	32	3,48	1,12		
	45 üzeri yaş	22	3,84	1,05		
7. İşe Adanmışlık	18-25 yaş	89	3,22	,87	5,617	,001
	26-35 yaş	99	3,58	,71		
	36-45 yaş	32	3,56	,95		
	45 üzeri yaş	22	3,92	,79		
8. Yüzeysel Davranış	18-25 yaş	89	2,94	1,20	3,249	,023
	26-35 yaş	99	2,49	1,00		
	36-45 yaş	32	2,54	1,22		
	45 üzeri yaş	22	2,34	1,24		
9. Derinden Davranış	18-25 yaş	89	2,95	1,16	2,030	,110
	26-35 yaş	99	2,94	1,16		
	36-45 yaş	32	3,00	1,24		
	45 üzeri yaş	22	3,61	1,34		
10. Samimi Davranış	18-25 yaş	89	3,38	1,18	3,961	,012
	26-35 yaş	99	3,92	,93		
	36-45 yaş	32	3,72	1,24		
	45 üzeri yaş	22	3,83	1,06		
11.Duygusal Emek	18-25 yaş	89	3,09	,74	,399	,754
	26-35 yaş	99	3,12	,61		
	36-45 yaş	32	3,09	,64		
	45 üzeri yaş	22	3,26	,55		

F: Tek Yönlü Anova

Katılımcıların eğitim düzeyine göre psikolojik sermaye, işe adanmışlık, duygusal emek ve boyut puanlarının karşılaştırılması amacıyla Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 4.16'da gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların psikolojik sermaye, işe adanmışlık ve duygusal emek düzeylerinin boyutları ile birlikte eğitim düzeylerine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı görülmüştür ($p>,05$).

Tablo 4.16. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Ölçek Puanlarının Karşılaştırılması

	Eğitim Seviyesi	f	Ort.	SS.	F	P
1. Yetkinlik	İlkokul/ Ortaokul	13	5,20	,74	1,186	,318
	Lise	31	4,72	1,20		
	Önlisans	33	4,63	1,03		
	Lisans	132	4,67	,77		
	Lisansüstü	33	4,70	,70		
2. Pozitif Beklenti	İlkokul/ Ortaokul	13	4,74	1,33	2,252	,064
	Lise	31	3,86	1,28		
	Önlisans	33	4,13	1,11		
	Lisans	132	3,97	1,08		
	Lisansüstü	33	3,70	,96		
3. Umutlu Oluş	İlkokul/ Ortaokul	13	5,15	,94	,291	,884
	Lise	31	4,96	1,07		
	Önlisans	33	4,89	1,07		
	Lisans	132	5,04	,92		
	Lisansüstü	33	5,09	,88		
4. Psikolojik Sermaye	İlkokul/ Ortaokul	13	4,64	,66	,462	,764
	Lise	31	4,38	,84		
	Önlisans	33	4,47	,76		
	Lisans	132	4,45	,70		
	Lisansüstü	33	4,35	,61		
5. Dinçlikle Adanma	İlkokul/ Ortaokul	13	4,00	,71	,855	,492
	Lise	31	3,44	1,14		
	Önlisans	33	3,54	1,03		
	Lisans	132	3,62	,86		
	Lisansüstü	33	3,55	,98		
6. Yoğunlaşma	İlkokul/ Ortaokul	13	3,96	1,40	1806	,128
	Lise	31	3,54	1,13		
	Önlisans	33	3,15	1,15		
	Lisans	132	3,29	,94		
	Lisansüstü	33	3,43	1,13		
7. İşe Adanmışlık	İlkokul/ Ortaokul	13	3,98	,93	1,385	,240
	Lise	31	3,49	1,01		
	Önlisans	33	3,35	,97		
	Lisans	132	3,45	,73		
	Lisansüstü	33	3,49	,87		
8. Yüzeysel Davranış	İlkokul/ Ortaokul	13	2,39	1,58	,362	,834
	Lise	31	2,87	1,28		
	Önlisans	33	2,71	1,31		
	Lisans	132	2,61	1,06		
	Lisansüstü	33	2,66	,98		
9. Derinden Davranış	İlkokul/ Ortaokul	13	2,82	1,80	1,250	,302
	Lise	31	3,19	1,35		
	Önlisans	33	3,31	1,43		
	Lisans	132	2,88	1,07		
	Lisansüstü	33	3,18	,93		

10. Samimi Davranış	İlkokul/ Ortaokul	13	3,87	1,30	,165	,955
	Lise	31	3,71	1,13		
	Önlisans	33	3,66	1,35		
	Lisans	132	3,70	1,01		
	Lisansüstü	33	3,56	1,14		
11. Duygusal Emek	İlkokul/ Ortaokul	13	3,03	,85	,631	,642
	Lise	31	3,26	,77		
	Önlisans	33	3,22	,94		
	Lisans	132	3,06	,52		
	Lisansüstü	33	3,13	,66		

F: Tek Yönlü Anova

Katılımcıların mesleğine göre psikolojik sermaye, işe adanmışlık, duygusal emek ve alt boyut puanlarının karşılaştırılması amacıyla Bağımsız Gruplar T testi testi yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 4.17’de gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların yetkinlik, psikolojik sermaye, dinçlik, yüzeysel davranış ve samimi davranış puanlarında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<,05$). Buna göre öğretmenlerin yetkinlik, psikolojik sermaye, dinçlik ve samimi davranışları mağaza çalışanlarına göre anlamlı olarak yüksek bulunurken mağaza çalışanlarının yüzeysel davranış düzeyi öğretmenlere göre anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.17. Mesleğe Göre Ölçek Puanlarının Karşılaştırılması

	Meslek	f	Ort.	SS.	t	p
1. Yetkinlik	Öğretmen	131	4,81	,72	1,995	,047
	Mağaza Çalışanı	111	4,58	1,00		
2. Pozitif Beklenti	Öğretmen	131	4,11	1,05	1,873	,062
	Mağaza Çalışanı	111	3,84	1,19		
3. Umutlu Oluş	Öğretmen	131	5,11	,76	1,500	,135
	Mağaza Çalışanı	111	4,92	1,14		
4. Psikolojik Sermaye	Öğretmen	131	4,56	,62	2,687	,008
	Mağaza Çalışanı	111	4,31	,79		
5. Dinçlikle Adanma	Öğretmen	131	3,85	,75	4,681	,000
	Mağaza Çalışanı	111	3,30	1,04		
6. Yoğunlaşma	Öğretmen	131	3,29	,97	-1,000	,318
	Mağaza Çalışanı	111	3,43	1,16		
7. İşe Adanmışlık	Öğretmen	131	3,57	,71	1,898	,059
	Mağaza Çalışanı	111	3,36	,95		
8. Yüzeysel Davranış	Öğretmen	131	2,44	1,00	-3,026	,003
	Mağaza Çalışanı	111	2,90	1,26		
9. Derinden Davranış	Öğretmen	131	3,04	1,11	,329	,742
	Mağaza Çalışanı	111	2,99	1,29		
10. Samimi Davranış	Öğretmen	131	3,93	,87	3,746	,000
	Mağaza Çalışanı	111	3,39	1,28		
11. Duygusal Emek	Öğretmen	131	3,14	,53	,523	,601
	Mağaza Çalışanı	111	3,09	,79		

t: Bağımsız Gruplar T Testi

Katılımcıların mesleki tecrübelerine göre psikolojik sermaye, işe adanmışlık, duygusal emek ve alt boyut puanlarının karşılaştırılması amacıyla Tek Yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 4.18’de gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların yetkinlik, pozitif beklenti, psikolojik sermaye, dinçlik, işe adanmışlık, puanlarında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<,05$). Farkı açıklamak amacıyla yapılan Post Hoc testi sonuçlarına göre 11 yıl ve üzeri mesleki tecrübesi olan katılımcıların diğer katılımcılara göre yetkinlik, pozitif beklenti, dinçlik ve işe adanmışlık puanlarının anlamlı olarak arttığı bulunmuştur. Psikolojik sermaye düzeyine bakıldığında 1-5 yıl arası mesleki tecrübesi olan katılımcıların 1 yıldan az mesleki tecrübesi olan katılımcıların puanlarına göre anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.18. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Ölçek Puanlarının Karşılaştırılması

Ölçekler ve Faktörler	Mesleki Tecrübe	f	Ort.	SS.	F	p
1. Yetkinlik	1 yıldan az	45	4,28	1,12	4,168	,008
	1-5 yıl arası	113	4,71	,71		
	6-10 yıl arası	48	4,85	,91		
	11 yıl ve üzeri	36	4,99	,72		
2. Pozitif Beklenti	1 yıldan az	45	3,56	1,17	4,883	,003
	1-5 yıl arası	113	4,13	1,08		
	6-10 yıl arası	48	3,76	1,17		
	11 yıl ve üzeri	36	4,35	,93		
3. Umutlu Oluş	1 yıldan az	45	4,76	1,41	,918	,435
	1-5 yıl arası	113	5,08	,76		
	6-10 yıl arası	48	5,02	,93		
	11 yıl ve üzeri	36	5,16	,80		
4. Psikolojik Sermaye	1 yıldan az	45	4,14	,87	3,340	,023
	1-5 yıl arası	113	4,51	,65		
	6-10 yıl arası	48	4,42	,74		
	11 yıl ve üzeri	36	4,63	,54		
5. Dinçlikle Adanma	1 yıldan az	45	3,11	1,12	4,378	,006
	1-5 yıl arası	113	3,67	,84		
	6-10 yıl arası	48	3,67	,91		
	11 yıl ve üzeri	36	3,88	,82		
6. Yoğunlaşma	1 yıldan az	45	3,28	1,15	1,540	,205
	1-5 yıl arası	113	3,25	1,05		
	6-10 yıl arası	48	3,44	1,05		
	11 yıl ve üzeri	36	3,66	,97		
7. İşe Adanmışlık	1 yıldan az	45	3,20	,95	3,383	,019
	1-5 yıl arası	113	3,46	,82		
	6-10 yıl arası	48	3,56	,76		
	11 yıl ve üzeri	36	3,77	,75		
8. Yüzeysel Davranış	1 yıldan az	45	2,85	1,13	,614	,606
	1-5 yıl arası	113	2,58	1,18		
	6-10 yıl arası	48	2,64	1,13		
	11 yıl ve üzeri	36	2,63	1,08		

9. Derinden Davranış	1 yıldan az	45	2,78	1,19	2,216	,087
	1-5 yıl arası	113	2,93	1,20		
	6-10 yıl arası	48	3,13	1,24		
	11 yıl ve üzeri	36	3,40	1,06		
10. Samimi Davranış	1 yıldan az	45	3,35	1,30	1,715	,169
	1-5 yıl arası	113	3,76	1,07		
	6-10 yıl arası	48	3,67	1,08		
	11 yıl ve üzeri	36	3,90	,93		
11. Duygusal Emek	1 yıldan az	45	2,99	,71	2,499	,064
	1-5 yıl arası	113	3,09	,72		
	6-10 yıl arası	48	3,15	,56		
	11 yıl ve üzeri	36	3,31	,44		

F: Tek Yönlü Anova

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Değişen dünya sisteminde geçmişten günümüze hizmet sektörüne verilen önem her geçen gün artmaktadır. Buna bağlı olarak hizmet sektörüne yapılan yatırımlar da yoğunlaşmaktadır. Psikolojik sermaye de bu noktada çalışanını geliştiren, çalışanını ve örgütü iyi hale getirmeyi amaçlayan, pozitif psikoloji akımına dayanan ve kurumlar arası rekabet içerisinde avantaj sağlayan bir noktadadır. Psikolojik sermaye, bireysel üretkenliği tanımlayan kişilik özellikleri, bireylerin kendilerine dair algıları, işe yönelik tutumları, etik kurallara uyumları ve hayata karşı genel bakış açılarıyla ilişkilendirilir (Goldsmith vd., 1997: 815).

Günümüzde örgütler arası rekabetin artması örgütlerin de bakış açısını en yüksek düzeyde verim almaya odaklı hale getirmiştir. En yüksek düzeyde verim için ise çalışanların potansiyelleri önemli bir konuma gelmiştir. Çalışanların gerçek potansiyellerini ortaya konmasındaki en temel faktör fiziksel olarak gösterilen emeğin yanı sıra duygusal olarak da emek harcamalarıdır. Duyguları yönetmek, duygularını bastırarak örgüt beklentilerini karşılamak, istenilen duyguyu daha derinden hissedebilmek için çabalamak veya doğal olarak hissettiği duyguları çaba harcamadan yansıtmak gibi üç farklı şekilde olmaktadır. Çalışanların bu tür tutumları duygusal emeği göstermektedir (al.y. Yılmaz, 2023: 5).

Bu araştırma örneklemini oluşturan hem mağaza çalışanları hem de öğretmenlerin duygusal emek davranışlarını (sırasıyla ort.=3,14, ort.=3.09) gösterdikleri görülmektedir. Duygusal emek davranışlarıyla ilgili olarak katılımcılar genel olarak yüzeysel davranışa (ort.=2,65) göre daha çok samimi (ort.=3,69) ve derin davranışlar (ort.=3,01) gösterdiklerini belirtmişlerdir (Bkz. Tablo 4.1). Öğretmenler ve mağaza çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin birbirinden farklılaştığı görülmektedir (Bkz. Tablo 4.17). Mağaza çalışanlarının yüzeysel davranış düzeyleri (ort=2,90), öğretmenlerin yüzeysel davranış düzeylerinden (ort=2,44) anlamlı olarak daha yüksek çıkmıştır. Samimi davranış boyutunda ise öğretmenlerin samimi davranış düzeyleri (ort=3,93) mağaza çalışanlarından (ort=3,30) anlamlı olarak daha yüksek çıkmıştır. Ayrıca öğretmenlerin dinçlikle adanma düzeyleri (ort= 3,85), mağaza çalışanlarından (ort= 3,39) anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Psikolojik sermaye açısından incelendiğinde öğretmenlerin (ort=4,56) mağaza çalışanlarından (ort= 4,31) daha yüksek psikolojik sermayeye sahip oldukları görülmektedir. Bu

sonuç, çalışanların yaptıkları işe bağlı olarak işteki iyimserliğinin, umudunun ve iş konusunda hissettiği yeterliliğin farklılaşabileceğini göstermektedir. Öğretmenlerin daha yüksek dinçlikle adanmaya ve psikolojik sermayeye sahip olması, gelecek nesilleri daha donanımlı hale getirmek için sürekli kendini geliştirmeye açık bir meslek olması, öğrenciler, veliler ve yöneticilerinden sık sık dönüt alma imkanının olması ve toplumun gelişebilmesinin ilk adımının eğitim olması ile birlikte öğretmenlerin yaptıkları işi anlamlı bulmaları, işlerinden ilham almaları ve mesleklerinden gurur duymaları ile ilişkilendirilebilir.

Yapılan çalışmalarda kendilerini işe adanmış hisseden çalışanlarının potansiyellerini ortaya çıkarabildikleri, örgüt açısından olumlu sonuçları olduğu görülmektedir. İşe adanmışlıkla performans (Keser ve Yılmaz, 2009: 100), işe gömülmüşlük (Büyükbeşe & Gökaslan, 2018: 145), özyeterlilik (Keleş, 2014: 105; Agu, 2015: 16), örgütsel vatandaşlık davranışları (Roberson & Strickland, 2010: 313) ve iş tatmini (Lu vd., 2016: 737) gibi örgütler açısından olumlu tutum ve davranışlarla arasında pozitif yönlü ilişkiler bulunmuştur.

Bu çalışmada psikolojik sermaye ve duygusal emeğin işe adanmışlık üzerindeki etkisini incelemek, hipotezleri test etmek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Hipotez testleri sonucunda psikolojik sermaye ile duygusal emeğin, işe adanmışlık üzerinde anlamlı açıklayıcılığı bulunduğu tespit edilmiştir ($F=65,351$, $p<,001$). Buna göre H1 (Psikolojik sermaye, işe adanmışlık üzerinde pozitif ve anlamlı bir açıklayıcılığa sahiptir.) ve H2 (Duygusal emek, işe adanmışlık üzerinde anlamlı bir açıklayıcılığa sahiptir.) hipotezi kabul edilmiştir. Özyeterliliği yüksek (yetkinlik), geleceğe dair umudu olan (umutlu oluş), iyimser (pozitif beklenti) ve psikolojik esnekliği (dayanıklılık) yüksek olan, çalışırken gerçek duygularını bastırmayan, kendi duyguları ile örgütteki davranışlarını adapte edebilen (samimi davranış), içinden geldiği gibi davranan çalışanların işe adanmışlıkları artar. Ancak hem psikolojik sermayenin hem de duygusal emeğin boyutlarının işe adanmışlık ile farklı düzeyde ilişkileri olduğu görülmüştür.

Psikolojik sermaye boyutlarından yetkinlik ve pozitif beklentinin işe adanmışlığı yordadığı bulunmuştur. Örgüt çalışanına yatırım yaparak psikolojik sermayesini artırabilirse, bu işe adanmışlığını artırabilir. Başka bir deyişle işinde

kendine güvenen (yetkinlik) ve işine karşı iyimser (pozitif beklenti) olan bireyler kendilerini işe adarlar.

Elde edilen bulgular literatürü destekler niteliktedir. Psikolojik sermayenin özyeterlilik ve iyimserlik boyutunun işe adanmışlık üzerinde etkisi olduğuna yönelik çalışmalar mevcuttur (Xanthopoulou vd., 2007; Salanova vd., 2010; Çalışkan, 2015). Ayrıca Bakker ve arkadaşları (2010) pozitif duyguların psikolojik sermaye ile işe adanmışlık arasındaki ilişkiyi desteklediğini söylemiştir (akt. Altıntaş, 2022: 93). Beyaz yakalı çalışanlar (Alessandri vd., 2018), turizm sektörü çalışanları (Kodaş, 2018) ve akademik personel (Altıntaş, 2022) ile yapılan çalışmalarda psikolojik sermaye ile işe adanmışlığın pozitif ilişkili olduğu bulunmuştur. İşe adanmışlık ve pozitif psikolojik sermaye yapıları arasında ilişki olduğunu (Sweetman & Luthans,2010), psikolojik sermayenin tüm boyutlarının işe adanmışlığı etkilediğine yönelik bulgular da mevcuttur (Luthans, 2007a).

Duygusal emek boyutlarından samimi davranış ve derin davranış boyutlarının işe adanmışlığı pozitif yönde anlamlı yordadığı bulunmuştur. Yüzeysel davranış boyutunun ise işe adanmışlığın yoğunlaşma ve dinçlikle adanma boyutunu negatif yönde anlamlı yordadığı sonucuna ulaşılmıştır. İçten davranış gösteren (derin davranış) ve doğal duygularını yansıtan (samimi davranış) çalışanların işe adanmışlığı artar. Çalışırken duygularını bastıran, müşteriye ve yöneticilerine karşı rol yapan (yüzeysel davranış) çalışanlarda işe adanmışlık azalır.

Yapılan çalışmalar incelendiğinde öğretmenlerle (Gültekin vd., 2021; Yılmaz, 2023), hemşirelerle (Mouno vd., 2016) ve sağlık çalışanlarıyla (Tamuca vd., 2024:35) yapılan çalışmalarda duygusal emek ile işe adanmışlık arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Türkiye’de tur rehberleriyle yapılan bir çalışmada ise samimi davranış ve işe adanmışlık arasında pozitif anlamlı ilişkiler bulunmuş olup yüzeysel davranış ile işe adanmışlık arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır (Aybaş & Kosa, 2018: 108). Literatüre bakıldığında farklı meslek grupları ile farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Farklı meslek gruplarının çalışma koşulları ile mesleklerinin doğasının farklı olması elde edilen sonuçları etkiliyor olabilir. Derin davranışın işe adanmışlıkla pozitif yönde anlamlı ilişkisi olduğuna yönelik çalışmalar da mevcuttur (Oliveira vd., 2023; Yoo & Jeong, 2017; Aybaş & Kosa, 2018).

Çalışanların psikolojik sermayelerini artırmak örgütün de verimini artıracığından insan kaynakları departmanları tarafından çalışanların psikolojik sermayelerini geliştirmeye odaklanan eğitimler yapmak hem örgütler hem çalışanlar için faydalı olacaktır.

Psikolojik sermaye, işe adanmışlık ve duygusal emek kavramları ile yapılan çalışmalarda demografik faktörler de etkili olmaktadır. Demografik değişkenlere göre yapılan analizlerde yaş, medeni durum ve mesleki tecrübe, eğitim seviyesi ve meslek değerlendirmeye alınmış olup evli bireylerin yetkinlik, dinçlikle adanma ve işe adanmışlık düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bunun sebebinin evli çalışanların eşleri ile birbirine duygusal destek sunması olabilir. Evlilikteki sosyal desteğin, kişileri daha üretken hale getirdiği saptanmıştır (Bakker vd., 2008b: 326). Evlilik kişinin psikolojik sermayesine, diğer bir ifadeyle kişinin işte kendini daha yeterli, dayanıklı hissetmesi ve iyimser olmasına katkı sağlıyor olabilir.

45 yaş ve üzeri bireylerin psikolojik sermaye ve dinçlikle adanma düzeyleri daha yüksek iken, 26-35 yaş aralığındaki katılımcılar umutlu oluş düzeyinde daha yüksek puan almıştır (Bkz. Tablo 4.15). 45 yaş ve üzeri bireylerin, hayatta edindiği tecrübeleri sayesinde zorlukları daha olgun bir bakış açısıyla değerlendirebildiği görülmektedir (Carstensen vd., 2003: 119). Ayrıca kariyer basamaklarının adım adım çıkılmaya başlandığı 26- 35 yaşları arasında, terfi almaya dair inanç, iş hayatında yeni bilgiler edinme ile birlikte kariyer yolunda ilerlemek gibi istekler çalışanların geleceğine daha umut dolu bakmasını sağlıyor olabilir.

11 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip bireylerin yetkinlik, pozitif beklenti ve dinçlikle adanma düzeylerinin anlamlı derecede daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Bunun sebebi ise yıllarca edinilen bilgi birikimi ve deneyim, bireylerin işle ilgili yeterliliklerini geliştirerek kendilerine olan güvenlerinin artırması olabilir. Aynı şekilde, uzun mesleki deneyime sahip bireyler, iş hayatında karşılaştıkları zorluklara karşı daha dayanıklı hale gelir ve geleceğe karşı daha olumlu olabilirler (Luthans vd., 2004: 10). Bu noktada örgütlerde çalışanlara mentorluk eğitimi verilerek psikolojik sermayeleri ve işe adanmışlıkları artırılabilir. Mesleki tecrübesi fazla olan çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek çıktığı için 11 yıldan fazla tecrübesi bulunan çalışanların mentorluk veya koçluk yapabileceği programlar düzenleyerek

değerlendirilebilir. Kurumlar ayrıca işe alım sürecinde psikolojik sermaye düzeyini değerlendirerek, yüksek olan çalışanları tercih edebilir.

Öğretmenler, mağaza çalışanlarına kıyasla yetkinlik, psikolojik sermaye, dinçlik ve samimi davranışlarda daha yüksek puan almıştır. Buna karşılık, mağaza çalışanlarının yüzeysel davranış düzeyi öğretmenlere göre anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Mağaza çalışanlarının müşteri memnuniyeti odaklı bir sektörde çalışmaları ve zorlu müşterilere karşı bile örgütlerin çalışanlardan güler yüz, kibarlık gibi beklentilerinin bulunması çalışanları yüzeysel davranış göstermeye itebilir. Bu durum ilerleyen süreçlerde tükenmişlik ve iş tatminsizliği gibi sonuçlar doğurmaktadır (Duran & Gümüş, 2013: 237). Bu olumsuzlukların önüne geçebilmek için çalışanlara duygu yönetimi eğitimleri (Nickson vd., 2005) vermekle birlikte çalışanların sorunlarını açıkça ifade edebilmeleri için uygun ortamlar sunmak, çalışanlara uygun çalışma koşulları sağlamak (çalışma saati, mola saatlerinin esnetilmesi vb.) (Çolak, 2024b), yüzeysel davranışın etkilerini azaltmaya yardımcı olabilir.

Bununla birlikte cinsiyet ve eğitim düzeyinin ise psikolojik sermaye, işe adanmışlık ve duygusal emek arasında anlamlı bir farklılık yaratmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). İşe adanmışlık ve duygusal emeğin cinsiyete göre farklılaşım farklılaşmadığına dair farklı araştırma bulguları bulunmaktadır. Bazı araştırmalar işe adanmışlıkta (Meriç vd., 2019: 70; Sarıkaya & Özdemir, 2017: 40; Büyükbeşe & Gökaslan, 2018: 146; Aybaş & Kosa, 2018: 109) ve duygusal emekte (Aybaş & Kosa, 2018: 109) cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunmadığını saptamıştır. Bazı araştırmalar ise cinsiyete göre farklılaşım olduğunu saptamıştır (Bıyık & Aydoğan, 2014, Çoruk, 2014; Yıldız vd., 2021:181)

Sonuç olarak bu araştırmada psikolojik sermaye ve duygusal emeğin işe adanmışlıkla ilişkili olduğu saptanmıştır. Kişinin psikolojik sermayesini geliştirmeye yönelik yatırımlar yapılması işe adanmışlığı olumlu etkileyecektir. Bu noktada işe adanmışlığı artırmak için kurum içi eğitimler verilebilmekle birlikte örgütlerin kendi kültür, motivasyon ve yetkinliğiyle uyumlu olan çalışanlar tercih etmesi (Yılmaz & Keçecioğlu, 2018) önem arz etmektedir. Çalışanların duygusal emek davranışlarından derin ve samimi davranışların artması için çalışanlar bu davranışları gösterdiğinde örgütler, çalışanını ödüllendirerek onları motive edebilir (Oğuz & Özkul, 2016). Duygusal emek örgütler tarafından kontrol edilebilecek bir olgudur (Pugliesi, 1999:

126). Bundan dolayı örgütlerin daha çok derin ve samimi davranışı artıracak yönde eğitim planlamaları ve oryantasyon programları hazırlamaları (Aybaş & Kosa, 2018:109) önemlidir. Bununla birlikte örgüt liderlerinin hem çalışanına hem müşterilere karşı empatik yaklaşarak, samimi veya derin davranış göstererek, işini severek, kendini işine adanmış hissederek, örgüt kültürünü çalışanlara aşılayarak çalışanlarına rol model olması ile çalışanların da benzer davranışlar gösterme sıklığı artırılabilir (Yalçın, 2018: 1070).



KAYNAKÇA

1. Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229.
2. Agu, O. L. (2015). Work engagement, organizational commitment, self efficacy and organizational growth: A literature review. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, 6(1), 14-29.
3. Akal, Z. (1992). *İşletmelerde performans ölçüm ve denetimi: Çok yönlü performans göstergeleri*. Ankara: MPM Yayınları.
4. Akkaya, S. (2023). Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel yabancılaşma davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Bahçeşehir Üniversitesi].
5. Albrecht, S. L. (2010). Employee engagement: 10 key questions for research and practice. In S. L. Albrecht (Ed.), *Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice* (pp. xx-xx). Edward Elgar Publishing.
6. Algan Atabay, T. (2019). Çalışanların kişilik özelliklerinin işe adanmışlık seviyeleri ve tükenmişlik davranışlarına etkisini belirlemeye yönelik bir alan araştırması [Yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. İzmir.
7. Altıntaş, B. (2022). Pozitif psikolojik sermayenin işe adanmışlık üzerindeki etkisinde öz liderlik davranışının aracı rolü [Doktora tezi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü].
8. Anitha, J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 308–323.
9. Arıkan Saltık, İ., & Asunakutlu, T. (2017). Öncülleri ve sonuçlarıyla duygusal emek süreci: Konaklama işletmesi çalışanları üzerine görgül bir araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1), 1–15.

10. Arlı, H., & Yolcu, İ. U. (2022). Psikolojik sermaye ile iş tatmini arasındaki ilişkide işe gönülden adanmanın aracılık rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14(3), 1781–1794.
11. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.
12. Aslan, H. (2018). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin etkisi: Otel işletmelerinde bir alan araştırması [Doktora tezi, Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü].
13. Attridge, M. (2009). Measuring and managing employee work engagement: A review of the research and business literature. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 24(4), 383–398.
14. Aybaş, M., & Kosa, G. (2018). Duygusal emeğin mesleki stres ve işe adanmışlık üzerindeki etkisi: Tur rehberleri üzerinde bir araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(ICEESS'18), 103–111.
15. Aydın Göktepe, E. (2016). Yeni kariyer tutumları, algılanan yönetici desteği ve işe tutkunluk arasındaki ilişki: Bir araştırma.
16. Aydınoglu, N. (2023). Tükenmişlik algısı ve duygusal emek davranışlarının çalışan performansına etkisinde yöneticiye duyulan güvenin moderatör rolü: Covid-19 pandemi sürecinde huzurevi çalışanları üzerinde bir saha çalışması [Yayımlanmamış doktora tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü].
17. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 218.
18. Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4-28.
19. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Dollard, M. F. (2008). How job demands affect partners' experience of exhaustion: Integrating work-family conflict and crossover theory. *Journal of Applied Psychology*, 93(4), 901.
20. Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Macmillan.
21. Baran, H. (2019). *İşyeri nezaketsizliğinin işe adanmaya etkisinde psikolojik sermayenin rolü* [Doktora tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi].
22. Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.

23. Baş, T., & Ardıç, K. (2002). Yüksek öğretimde iş tatmini ve tatminsizliği.
24. Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-40.
25. Beğenirbaş, M., & Meydan, C. H. (2012). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: Öğretmenler üzerinde bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 159-181.
26. Berberoğlu, N. (2013). *Psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi: Bir alan araştırması* [Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi].
27. Bıyık, Y., & Aydoğan, E. (2014). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: Bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 159-180.
28. Bitmiş, M. G. (2014). *Öncülleri ve sonuçları ile psikolojik sermaye: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma* [Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi].
29. Babcock-Roberson, M. E., & Strickland, O. J. (2010). The relationship between charismatic leadership, work engagement, and organizational citizenship behaviors. *The Journal of psychology*, 144(3), 313-326.
30. Boru, İ. (2022). *Ruh sağlığı çalışanlarında psikolojik sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisi* [Yüksek lisans tezi, Çığ Üniversitesi].
31. Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 120(2), 235-255.
32. Bukni, M. T. (2019). *Psikolojik sermayenin duygusal emek ve iş performansına etkisi: Finans sektörü örneği* [Yüksek lisans tezi, Kafkas Üniversitesi].
33. Büyükbeşe, T., & Gökaslan, M. O. (2018). İşe gömülmürlük, işe adanmışlık ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Bir alan çalışması. *Mukaddime*, 9(2), 135-154.
34. Carstensen, L. L., et al. (2003). Socioemotional selectivity theory and the regulation of emotion in the second half of life. *Motivation and Emotion*, 27(2), 103-123.
35. Connor, K. M., & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18, 76-82.
36. Çalışkan, S. (2014). Pozitif örgütsel davranış değişkenleri ile yeni araştırma modelleri geliştirme arayışları: Pozitif örgütsel davranış değişkenlerinin işe aşanmışlık, tükenmişlik ve sinizm üzerine etkileri ve bu etkileşimde örgütsel

- adalet algısının aracılık rolü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 363-382.
37. Çavuş, M. F., & Gökçen, A. (2015). Psychological capital: Definition, components and effects. *British Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 5(3), 244-255.
38. Çetin, F., & Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
39. Çetin, F., & Varoğlu, A. K. (2015). Psikolojik sermaye, performans, ayrılma niyeti ve iş tatmini etkileşimi: Cinsiyetin düzenleyici rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 2(2), 105-113. <https://doi.org/10.18394/iid.61996>
40. Çınar, E. (2011). *Pozitif psikolojik sermayenin örgütsel bağlılıkla ilişkisi* (Yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi). YÖK Tez Merkezi.
41. Çolak, C. (2024). *Psikolojik sermayenin üretkenlik karşılığı iş davranışları ile ilişkisinde çalışan sesinin düzenleyici rolü* (Yüksek lisans tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi). YÖK Tez Merkezi.
42. Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-94.
43. Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 2(9), 527-574.
44. Çukur, Ş. C., & Şahin, Z. (2007). Duygusal işçilik bağlamında duygu ve kültür ilişkisi. In R. Erdem & C. Ş. Çukur (Eds.), *Yönetişel-Örgütsel Davranış* (pp. 461-516). Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
45. De Villiers, C. (2015). *The relationships between emotional labour, the HEXACO personality traits, work engagement and burnout in the hospitality industry* (Master's thesis, Stellenbosch University). Stellenbosch University Repository.
46. Demir, R., & Türk, F. (2020). Pozitif psikoloji: Tarihçe, temel kavramlar, terapötik süreç, eleştiriler ve katkılar. *Humanistic Perspective*, 2(2), 108-125.
47. Denizli, A. A. (2018). *İnsan kaynakları geliştirme ikliminin, çalışanların işe adanmışlıklarına etkisinde örgüte bağlılığın rolü ve bir araştırma* (Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü). YÖK Tez Merkezi.

48. Duman, N. (2017). Duygusal emek: Bir literatür değerlendirmesi. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries (Journal EMI, 1)*, 29-39.
49. Duran, E., & Gümüş, M. (2013). Turizm lisans öğrencilerinin duygusal emek deneyimlerinin kariyer tercihlerine etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(2)*, 233-251.
50. Ekşi, G. G., & Büyükyılmaz, O. (2023). Örgüt iklimi, psikolojik sermaye ve işyeri mutluluğu arasındaki ilişkilerin analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 15(43)*, 861-882.
51. Erkuş, A., & Afacan Fındıklı, M. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 42(2)*, 302-318.
52. Esen, E. (2011). Çalışanların örgüte cezbolması. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 30(1)*, 377-390.
53. Freeman, D. H., & Carson, M. (2006). Developing workplace resilience: The role of the peer referral agent diffuser. *Journal of Workplace Behavioral Health, 22(1)*, 113-121.
54. Goldsmith, A. H., Veum, J. R., & Darity Jr, W. (1997). The impact of psychological and human capital on wages. *Economic Inquiry, 35(4)*, 815-829.
55. Göçen, A. (2019). Öğretmenlerin yaşam anlamı, psikolojik sermaye ve cinsiyetinin psikolojik iyi oluşlarına etkisi. *Cumhuriyet Uluslararası Eğitim Dergisi, 8(1)*, 135-153.
56. Gök, G. A. (2015). "Presentable" duygusal emek: İlaç mümessillerinde duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 10(3)*, 277-300.
57. Gökçen Kapusuz, A., & Biçer, M. (2018). Psikolojik sermayenin üretkenlik karşıtı iş davranışları üzerindeki olumsuzlayıcı etkileri. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi, 5(9)*, 229-249.
58. Grandey, A. A. (1999). *The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance* (Doctoral dissertation, Colorado State University). ProQuest Dissertations Publishing.
59. Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology, 2*, 271-299.

60. Gülcü, B. (2023). *Bankacılık sektöründe psikolojik sözleşme ile örgütsel destek algısının duygusal emek performansı üzerine etkisi: Erzurum bölge örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Artvin Çoruh Üniversitesi.
61. Güler, B. (2020). Sosyal mübadele teorisi bağlamında birey-örgüt uyumunun işe adanmışlık üzerine etkisine ilişkin bir araştırma. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 20(40), 45-67.
62. Güler, B. K. (2009). Pozitif psikolojik sermaye: Tanımı, bileşenleri ve yönetimi. In A. Keser, G. Yılmaz, & S. Yürür (Eds.), *Çalışma yaşamında davranış: Güncel yaklaşımlar* (pp. 137-166). Başakşehir.
63. Gülova, A. A., Palamutçuoğlu, B. T., & Palamutçuoğlu, A. T. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: Üniversitede öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
64. Güneş, E. (2023). *Antrenörlerde algılanan stres ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
65. Güngör, M. (2009) "Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları" *Kamu-İş*, 11(1):167-183.
66. Gürbüz, S. (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1/3), 48-75.
67. Güzelocak, U. (2023). *Duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Satış danışmanlarına dair bir inceleme* (Yüksek Lisans Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi.
68. Hallberg, U. E., & Schaufeli, W. B. (2006). "Same same" but different? Can work engagement be discriminated from job involvement and organizational commitment? *European Psychologist*, 11(2), 119-127.
69. Herzberg, F. (1973). *Motivation: Management of success*. Advanced Systems Inc.
70. Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. California: Library of Congress Cataloging In Publication Data.
71. İltter, G. (2023). *Pozitif psikolojik sermayenin işe adanmışlık üzerindeki etkisi: Hemşireler üstünde bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi.

72. Judge, T. A., Hulin, C. L., & Dalal, R. S. (2009). Job satisfaction and job affect. In S. Zedeck (Ed.), *The Oxford handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 133-173). Oxford University Press.
73. Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19, 151-188.
74. Kahn, W. A. (1992). To be fully there: Psychological presence at work. *Human Relations*, 45(4), 321-349.
75. Kanbur, E., & Ay, A. (2020). Psikolojik sözleşme algısının işe adanmışlık üzerindeki etkisi. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 531-549.
76. Kanten, P., & Kanten, S. (Eds.). (2016). *Örgütlerde davranışın aydınlık ve karanlık yüzü*. Nobel Akademik Yayıncılık.
77. Kaplanseren, S., & Örucü, E. (2018). İşe tutkunluğun örgütsel vatandaşlığa etkisi: Otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi*, 7(1), 1-19.
78. Karaman, N. (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat Dergisi*, 3(5), 30-56.
79. Karatürk, E. H. (2015). *Otantik liderlik ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkiye yönelik bir alan araştırması* (Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi.
80. Kaya, U., & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
81. Kaya, U., & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: Hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1, 311-345.
82. Kayar, Z., & Erdem, R. (2017). Hemşirelerde ahlâkî sıkıntının işe adanma davranışı üzerine etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(22), 77-103.
83. Keleş, H. N. (2011). Pozitif psikolojik sermaye: Tanımı, bileşenleri ve örgüt yönetimine etkileri. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 343-350.
84. Keleş, S. (2014). Aile Şirketlerinde Y Jenerasyonunun Öz Yeterlilik Algısı Ve İşe Adanmışlık İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 5(11), 95-109.

85. Keser, A., Yılmaz, G., & Yürür, S. (Eds.). (2009). *İşe bağlanma (engagement)*. Umuttepe Yayınları.
86. Kesken, J., & Ayyıldız, N. A. (2008). Liderlik yaklaşımlarında yeni perspektifler: Pozitif ve otantik liderlik. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2), 729-754.
87. Koçak, R. D. (2019). Öncülleri ve ardılları ile psikolojik sermaye: Sivil havacılık çalışanları üzerine bir araştırma. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 54(4), 1621-1642.
88. Koçak, R. D. (Yayımlanmadı). *Bazı öncülleri ve ardılları ile örgütsel psikolojik sermaye: Görgül bir araştırma* (Doktora Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi.
89. Kodaş, B. (2018). Yiyecek içecek çalışanlarının pozitif psikolojik sermayeleri ile işe angaje olma davranışları arasındaki ilişki. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 1-14.
90. Korkmaz, E. V., & Çelik, A. (2021). Pozitif psikolojik sermaye çalışmaları üzerine bir içerik analizi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35(3), 1189-1204.
91. Kökden, Ç., & Işık, M. (2018). Çalışma hayatında duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisi: Banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1216-1218.
92. Köse, A. (2015). *İşe angaje olma ile örgütsel destek algısı ve örgüt iklimi arasındaki ilişki* (Doktora Tezi). Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
93. Kösen, C. (2023). *Duygusal emek ve iş performansı ilişkisinde iş yerinde mutluluğun aracı rolü* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi.
94. Kurt, N. (2018). *Öğretmenlerin psikolojik sermaye algıları ile psikolojik iyi oluşları ve iş doyumları arasındaki ilişki* (Doktora Tezi).
95. Kurtpınar, M. (2011). Birey-örgüt uyumunun bireysel performans üzerindeki etkisinde kişilik özellikleri ve işe adanmışlığın rolü. *MS Tezi*, Stratejik Araştırmalar Enstitüsü.
96. Lee, J. J., & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101-1112.

97. Lu, L., Lu, A. C. C., Gursoy, D., & Neale, N. R. (2016). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison between supervisors and line-level employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(4), 737-761.
98. Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16, 57-72.
99. Luthans, F., & Jensen, S. (2005). The linkage between psychological capital and commitment to organizational mission: A study of nurses. *The Journal of Nursing Administration*, 35(6), 304-310.
100. Luthans, F., & Youssef, C. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management. *Organizational Dynamics*, 33(2), 1-26.
101. Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *University of Nebraska - Lincoln*.
102. Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. J. (2006). Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 387-393.
103. Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
104. Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
105. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
106. Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), 3-30.
107. Mamacı, M. (2019). *Duygusal emek ve iyi oluş modeli PERMA arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin rolü* (Doktora Tezi). İstanbul Okan Üniversitesi.
108. Masten, A. S., Best, K. M., & Garmezy, M. (1990). Resilience and development: Contributions from the study of children who overcome adversity. *Development and Psychopathology*, 2, 425-444.

109. Meriç, E., Öztürk Çiftçi, D., & Yurtal, F. (2019). Algılanan örgütsel destek ve işe adanmışlık arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Kastamonu Education Journal*, 27(1), 65-74.
110. Meşe, E. (2023). *Duygusal emek, psikolojik sermaye ve iş stres arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Bankacılık sektöründe bir araştırma* (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi.
111. Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
112. Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
113. Nadler, J. T., & Lowery, M. R. (2009). Emotional expression, gender, personality, and workplace appropriate behaviors. In *Emotions in groups, organizations and cultures* (Vol. 5, pp. 23-43). Emerald Group Publishing Limited.
114. Nazlı, İ. (2022). *Örgütsel maneviyat ve psikolojik sermayenin duygusal emek ve stresle başa çıkma üzerindeki etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi.
115. Oğuz, H. (2015). Duygusal emek istihdamının sosyolojik özellikleri. In *IV. Türkiye Lisansüstü Çalışmaları Kongresi-Bildiriler Kitabı I* (pp. 1-20). Matsis.
116. 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.
117. Oral, A., & Köse, P. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
118. Öngöre, O. (2016). Çalışma yaşamında duygusal emeğin yeri ve değeri üzerine kuramsal bir çalışma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30, 1161-1175.

119. Özgüleş, B. (2017). *Algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek üzerine etkisi* (Doktora Tezi). Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
120. Özgün, A. (2015). *Duygusal emek davranışının iş stresi üzerindeki etkisi: Eğitim sektöründe bir uygulama* (MS Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi.
121. Özkalp, E., & Meydan, B. (2015). Schaufeli ve Bakker tarafından geliştirilmiş olan işe angaje olma ölçeğinin Türkçe'de güvenilirlik ve geçerliliğinin analizi. *ISGUC: The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 17(3), 1-19.
122. Özyılmaz, A., & Süner, Z. (2015). İşe adanmışlığın işyeri tutumlarına etkisi: Hatay'daki 9 işletmede yapılan ampirik araştırmanın sonuçları. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(3), 143-164.
123. Pan, X., et al. (2017). Psychological capital mediates the association between nurses' practice environment and work engagement among Chinese male nurses. *International Journal of Nursing Sciences*, 4(4), 378-383.
124. Polatçı, S., & Özzyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekânın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 131-156.
125. Rafique, T., Tasleem, S., Hassan, Q., Tari, A., & Mumtaz, S. (2017). Antecedents and consequences of emotional labor: A review. *Bulletin of Business and Economics*, 6(4), 157-165.
126. Rogers, C. (1959). A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework. In *Psychology: A Study of Science* (Vol. 3, pp. 184-256). McGraw-Hill.
127. Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatry*, 57, 316-331.
128. Sarıkaya, B. B., & Özdemir, S. (2017). Otizimli çocuklarla çalışan öğretmenlerin işe adanmışlık, çocuk sevme ve empati eğilimleri arasındaki ilişki. *İstanbul Aydın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(2), 27-48.
129. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>

130. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 10-24). Psychology Press.
131. Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
132. Schaufeli, W. B., et al. (2002). Utrecht work engagement scale-17. *Educational and Psychological Measurement*.
133. Schneider, S. L. (2001). In search of realistic optimism: Meaning, knowledge, and warm fuzziness. *American Psychologist*, 56(3), 250-263.
134. Schulman, P. (1999). Applying learned optimism to increase sales productivity. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 19(1), 31-37.
135. Seçer, H. Ő. (2010). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: Sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Journal of Social Policy Conferences*, 50, 813-834.
136. Seligman, M. E. P., Parks, A. C., & Steen, T. (2004). A balanced psychology and a full life. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 359(1449), 1379-1381. <https://doi.org/10.1098/rstb.2004.1513>
137. Sertel, G., & Karadağ, E. (2022). Okullardaki örgüt iklimi ile öğretmenlerin pozitif psikolojik sermaye algıları arasındaki ilişki. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 55, 318-350.
138. Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-275.
139. Snyder, C. R., Irving, L. M., & Anderson, J. R. (1991). Hope and health. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62(1), 285-305.
140. Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Social cognitive theory and self-efficacy: Going beyond traditional motivational and behavioral approaches. *Organizational Dynamics*, 26(4), 62-74.
141. Şap, Ö. (2016). Bilgi yönetim ortamı ile işe adanmışlık, örgütsel bağlılık ve algılanan bireysel performans ilişkisi: Bir araştırma (Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).

142. Şimşek, T., & Benk, O. (2023). The effect of work engagement on emotional labor: A study on teachers. *Journal of Management and Economics Research*, 21(4), 1–16.
143. Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1991). Software for advanced ANOVA courses: A survey. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 23, 208–211. <https://doi.org/10.3758/BF03203365>
144. Tamer, İ. (2015). The effect of positive psychological capital on emotional labor. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 4(2), 20–34.
145. Tat, R. (2023). İdari birimlerde çalışan personellerin duygusal zekâ düzeyleri ile duygusal emekleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Bir özel hastane örneği (Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi).
146. Tekin, O. (2018). Duygusal emek ile iş doyumunu arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Finans sektörü örneği (Yüksek lisans tezi, Erciyes Üniversitesi).
147. Telef, B. B. (2013). Psikolojik iyi oluş ölçeği: Türkçeye uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28(3), 374–384.
148. Tokmak, İ. (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134–156.
149. Tunç, P., Gitmez, A., & Boothy, M. R. K. (2014). Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(1), 45–54.
150. Turan, N. (2023). Dayanıklılığın duygusal emek üzerindeki etkisinde kişi-iş uyumu ve işe adanmışlığın aracı rolü: Nevşehir’de baloncuk sektörü üzerinde bir araştırma (Yüksek lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi).
151. Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2), 183–206.
152. Türkay, O., Ünal, A., & Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 201–222.

153. Uzuner, Ü. (2023). Duygusal emek ve empati ilişkisi: Antalya bölgesindeki turizm öğrencileri üzerinde yapılan bir araştırma (Yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi).
154. Ünlü, A. G., & Yürür, S. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/baglamsal performans ilişkisi: Yalova'da hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma. *Erciyes University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 37, 183–207.
155. Yalırso, H. Y. (2023). Psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: Sosyal zekânın düzenleyici rolü (Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi).
156. Yelek, E. (2021). Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki: Beyoğlu Belediyesi örneği (Yüksek lisans tezi, Altınbaş Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü).
157. Yeşil, S., & Mavi, Y. (2018). Duygusal emeğin etkilediği faktörler üzerine bir alan araştırması. *Journal of Management and Economics Research*, 21(4), 1–16.
158. Yıldırım, E. (2023). *Etik iklimin duygusal emek üzerindeki etkileri: Didim'de bulunan 5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi).
159. Yıldız, H. (2015). *Pozitif psikolojik sermaye, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi: Bir alan araştırması* (Doktora tezi, Balıkesir Üniversitesi).
160. Yıldız, H., & Örucü, E. (2016). Sağlık sektörü çalışanlarının pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Journal of Management and Economics Research*, 14(1), 269–285.
161. Yıldız, K. (2018). The relationship between teachers' job embeddedness and vocational belonging perception. *Universal Journal of Educational Research*, 6(7), 1454–1466.
162. Yılmaz, D. (2023). *Duygusal emek ile işe adanmışlık ilişkisi ve bir araştırma* (Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi).
163. Yoo, J., & 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.

164. Yürür, S., & Ünlü, A. G. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *İşgüç: The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(2), 81–104.
165. Zağlı, A. (2016). *Psikolojik sermayenin çalışanın stresle başa çıkma, iş tatmini ve örgütsel bağlılığına etkisi: Muğla Büyükşehir Belediyesi örneği* (Yüksek lisans tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi).



EKLER

EK-1

Evrak Tarih ve Sayısı: 01.10.2024-139903

T.C.
İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURUL KARAR ÖRNEĞİ

TOPLANTI TARİHİ
30.09.2024

TOPLANTI NO
2024-08

KARAR SAYISI
06

Madde 6- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Senanur Çavuş'un yürütücülüğünü yaptığı "Psikolojik Sermayenin İşe Adanmışlık Etkisi Üzerindeki Etkisinde Duygusal Emeğin Düzenleyici Rolü" başlıklı Yüksek Lisans Tez Projesi'nin görüşülmesi,

Karar: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Senanur Çavuş'un yürütücülüğünü yaptığı "Psikolojik Sermayenin İşe Adanmışlık Etkisi Üzerindeki Etkisinde Duygusal Emeğin Düzenleyici Rolü" başlıklı Yüksek Lisans Tez Projesi ile ilgili olarak İstanbul Kültür Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu tarafından yapılan inceleme sonucunda çalışmanın gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel açıdan sakınca bulunmadığına oy birliği ile karar verilmiştir.

Aslı Gibidir

e-imzalıdır

Prof. Dr. Seyhan ALTUN
Etik Kurul Başkanı

T.C.
İSTANBUL KÜLTÜR
ÜNİVERSİTESİ

T.C.
İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ

|
BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

Sizi Senzur Çerçü tarafından yürütülen "Psikolojik Sermayenin İyе Adanmışlık Üzerindeki Etkisinde Duygusal Emeğin Düzenleyici Rolü" başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Bu çalışmada katılmamanız tamamen gönüllülük esasına dayanır. Lütfen aşağıdaki bilgileri okuyunuz ve katılmaya karar vermeden önce anladığınızı herhangi bir şey varsa çekimmeden sorunuz.

ÇALIŞMANIN AMACI:
Çalışmanın amacı psikolojik sermayenin çalışanlardaki iyе adanmışlık düzeylerindeki etkisinde duygusal emeğin düzenleyici rolü olup olmadığını araştırmaktır.

İŞLEM:
Araştırmada sizden tahminen 5 dakika istenmektedir. Araştırmaya sizin dışınızda tahminen 249 kişi katılacaktır. Bu çalışmaya katılmak tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, ölçüklere şifre bir şekilde cevap vermenizdir.
Çalışma kapsamında size 3 adet ölçek sunulacaktır. Bu ölçekler şunlardır:
1. Psikolojik Sermaye Ölçeği: ölçek 24 sorudan oluşup 6'lı likert tipindedir. 1. Hiç katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Kısmen katılmıyorum 4. Kısmen katılmıyorum 5. Katılmıyorum 6. Tamamen katılmıyorum şeklinde seçeneklerden oluşmaktadır.
2. İyе Adanmışlık Ölçeği: ölçek 9 sorudan oluşup 5'li likert tipindedir. 1. Hiç katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Ne katılmıyorum ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde seçeneklerden oluşmaktadır.
3. Duygusal Emek Ölçeği: 13 sorudan oluşup 5'li likert tipindedir. 1. Hiç katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Ne katılmıyorum ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum 5. Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde seçeneklerden oluşmaktadır.

GİZLİLİK:
Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırmaya amacı ile kullanılacak olup kişisel bilgileriniz gizli tutulacaktır. Alınan bilgiler bilgisayar ortamında analiz edilip bilgisayar ortamında şifreli dosya ile korunacaktır. Araştırmacı dışındaki bilginize kimse erişmeyecektir.

KATILIM AYRILMA:
Bu formu okuyup onaylamaz, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahipsiniz.

T.C.
İSTANBUL KÜLTÜR
ÜNİVERSİTESİ

T.C.
İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ

SORUMLU ARAŞTIRMACILAR

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerine düşen sorumlulukları anladım. Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşajında adı belirtilen araştırmacı/araştırmacılar tarafından yapıldı. Aynı çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anladım. Kişisel bilgilerimin özelle korumacı konusunda yeterli güven verildi.
Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcı Adı-Soyadı _____

Katılımcı İmzası _____ Tarih _____

Araştırmacının İmzası _____ Tarih _____

ANKET SORULARI

Cinsiyet: () Kadın () Erkek Yaşınız:

Eğitim Düzeyiniz: () İlkokul/Ortaokul () Lise

() Önlisans () Lisans () Lisansüstü

Medeni Durumunuz: () Evli () Bekar () Boşanmış/Dul

Mesleğiniz: () Öğretmen () Mağaza Çalışanı

Kaç Yıldır Bu İşle Uğraşıyorsunuz?: () 1 Yıldan Az () 1-5 Yıl Arası

() 6-10 Yıl Arası () 11 Yıl Ve Üstü

Psikolojik Sermaye Ölçeği

	Lütfen aşağıdaki ifadelerde belirtilen niteliklere ne ölçüde katıldığınızı işaretleyiniz.	HİÇ katılmıyorum					Tamamen katılmıyorum
1	Bu iş yerinde, işler asla benim istediğim şekilde yürümez.	1	2	3	4	5	6
2	Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum.	1	2	3	4	5	6
3	Bir grup iş arkadaşşıma bir bilgi sunarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
4	Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
5	Daha önceleri zorluklar yaşadığım için, işimdeki zor zamanların üstesinden gelebilirim.	1	2	3	4	5	6
6	Herhangi bir problemin çözümünü için birçok yol vardır.	1	2	3	4	5	6
7	Genellikle, işimdeki stresli şeyleri sakin bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5	6
8	İşimde bir terslikle karşılaştığımda, onu atlatma konusunda sıkıntı yaşıyorum.	1	2	3	4	5	6
9	İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim.	1	2	3	4	5	6
10	Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim.	1	2	3	4	5	6
11	Eğer işimde bir şeyler benim için yanlış gidecekse, o şekilde gider.	1	2	3	4	5	6
12	Eğer çalışırken kendimi bir tikanıklık içinde bulursam, bundan kurtulmak için birçok yol düşünebilirim.	1	2	3	4	5	6
13	İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
14	İşimle ilgili şeylerin daima iyi tarafını görürüm.	1	2	3	4	5	6
15	Yönetimin katıldığı toplantılarda kendi çalışma alanımı açıklarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
16	Uzun dönemli bir probleme çözüm bulmaya çalışırken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
17	Şu anda, işimde kendimi çok başarılı olarak görüyorum.	1	2	3	4	5	6
18	İşimle ilgili gelecekte başıma ne geleceği konusunda iyimserimdir.	1	2	3	4	5	6
19	İşime "her şeyde bir hayır vardır" şeklinde yaklaşıyorum.	1	2	3	4	5	6
20	Şu anda iş amaçlarımı sıkı bir şekilde takip ediyorum.	1	2	3	4	5	6
21	Organizasyonun stratejisi konusundaki tartışmalara katkıda bulunmada kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
22	İşimdeki zorlukları genellikle bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5	6
23	Organizasyon dışındaki kişilerle (tedarikçiler, tüketiciler vb.) problemleri tartışmak için temas kurarken kendime güvenirim.	1	2	3	4	5	6
24	Mevcut iş amaçlarıma ulaşmak için birçok yol düşünebilirim.	1	2	3	4	5	6

İşe Adanmışlık Ölçeği

Lütfen aşağıdaki ifadelerde belirtilen niteliklere ne ölçüde katıldığınızı işaretleyiniz.	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Orta	Katılıyorum	Hiç katılmıyorum
İşimi yaparken kendimi çok enerjik hissedirim	1	2	3	4	5
İşimi yaparken kendimi güçlü ve dinç hissedirim	1	2	3	4	5
Sabah uyandığımda işe gitme isteği duyuyorum	1	2	3	4	5
İşim konusunda hevesliyim	1	2	3	4	5
İşim bana ilham veriyor	1	2	3	4	5
Yaptığım işten gurur duyurum	1	2	3	4	5
Yoğun bir şekilde çalışırken kendimi mutlu hissedirim	1	2	3	4	5
İşe gömülmüş durumdayım	1	2	3	4	5
Çalışırken kendimden geçirim	1	2	3	4	5

Duyusal Emek Ölçeği

Lütfen aşağıdaki ifadelerde belirtilen niteliklere ne ölçüde katıldığınızı işaretleyiniz.	Hiç katılmıyorum				Hiç katılmıyorum
1 Hizmet verdiğim kişilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım	1	2	3	4	5
2 Hizmet verdiğim kişilerle ilgilenirken, iyi hissediyordum rolü yaparım	1	2	3	4	5
3 Hizmet verdiğim kişilerle ilgilenirken, bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	1	2	3	4	5
4 Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım	1	2	3	4	5
5 Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	1	2	3	4	5
6 Hizmet verdiğim kişilere, gerçekten hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	1	2	3	4	5
7 Hizmet verdiğim kişilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım	1	2	3	4	5
8 Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım	1	2	3	4	5
9 Hizmet verdiğim kişilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım	1	2	3	4	5
10 Hizmet verdiğim kişilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm	1	2	3	4	5
11 Hizmet verdiğim kişilere sergilediğim duygular samimidir	1	2	3	4	5
12 Hizmet verdiğim kişilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	1	2	3	4	5
13 Hizmet verdiğim kişilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır	1	2	3	4	5