

Araştırma Makalesi

Doi:

# Duygusal Emegın Bireysel Performans Algısına Etkisi

Elif Bayraktar Gülsevgi<sup>1</sup>, Osman Bayraktar<sup>2</sup>

Başvuru Tarihi:

Kabul Tarihi:

Yayın Tarihi:

## ÖZET

Duygusal emek, çalışanın iş rolü gereği her an pozitif bir görünüş sergilemesi durumudur. Özellikle her an müşteri ile yüz yüze olan iş rolleri için bu kaçınılmaz bir durumdur. Çağrı merkezi çalışanları, yoğun duygusal emek sergilemek zorunda olan meslek grupları içinde yer almaktadır. Bu çalışmanın amacı, duygusal emegın bankaların çağrı merkezinde çalışan kişilerin görev performansı üzerindeki etkilerini araştırmaktır. Araştırma verileri, İstanbul'daki üç büyük bankanın çağrı merkezlerinde çalışanlardan kolayda anket yöntemi ile toplanmıştır. 315 anket değerlendirilebilir nitelikte bulunmuştur. Verilerin analizi, IMB SPSS 22.0 ve AMOS yazılımları kullanılarak yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre duygusal emegın alt boyutlarından samimi rol davranışının görev performansını pozitif yönde etkilediği hipotezi doğrulanmıştır. Yüzeysel davranış ve derin davranış boyutları ile görev performansı arasında bir ilişki bulunamamıştır.

**Anahtar Kelimeler:** *Duygusal Emek, Görev Performansı, Bankacılık Sektörü*

*THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR ON JOB PERFORMANCE PERCEPTION*

## ABSTRACT

Emotional labor is the situation where the employee always displays a positive appearance due to the job role. Especially, this is inevitable for job roles that are face to face with the customer at all times. Call center employees are included in emotional labor-intensive occupational groups. The aim of this study is to investigate the effects of emotional labor on the task performance of people working in the call centers of banks. The research data were collected from the call centers of the three major banks in Istanbul by easy survey method. 315 questionnaires were found to be evaluable. Data analysis was realized using IBM SPSS 22.0 and AMOS software. According to the analysis results, the hypothesis that genuine emotion behavior, one of the sub-dimensions of emotional labor, affects task performance positively was confirmed. No relationship was found between surface acting and deep acting with task performance.

**Keywords:** *Emotional Labor, Task Performance, Banking Sector*

---

<sup>1</sup> 1; bayraktar\_elif@hotmail.com ve 0000-0001-6767-7006

2; obayraktar@ticaret.edu.tr ve 0000-0003-2502-3578

<sup>2</sup> Bilgi3; Bu yayın Elif Bayraktar Gülsevgi'nin İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yöneticiliđi Yüksek Lisans programındaki Yüksek Lisans tezinden üretilmiştir.

## 1. Giriş

Hizmet sektöründe müşteriyle doğrudan teması olan çalışanların müşteri tatmini üzerindeki kritik rol oynar. Dünyanın her yerinde hızla büyüyen çağrı merkezi çalışanları müşterilerle yüzyüze değil ancak sesleriyle muhatap olmaktadır. Müşteriyle yüzyüze olan diğer çalışanlardan farklı olarak çağrı merkezi çalışanlarının konuşmaları kayıt altına alınmakta ve her an yöneticileri tarafından denetlenmektedir. Çağrı merkezi çalışanlarının müşterilere nasıl cevaplar verecekleri büyük ölçüde tanımlanmıştır. Bu koşullar bu meslek grubunun işlerini yaparken her an duygusal emek sergilemelerini gerektirmektedir. Bu çalışmada, İstanbul'daki üç bankanın çağrı merkezinde çalışanların duygusal emek kullanımlarının iş performansları üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

## 2. Duygusal Emek ve Kavramsal Çerçevesi

Araştırma modelinde görev performansı bağımlı değişken, duygusal emek bağımsız değişken olarak yer almaktadır. Bu bölümde araştırmada yer alan değişkenlere ilişkin kavramsal çerçeve verilmektedir.

### 2.1 Duygu Kavramı ve Örgütlerdeki Yeri

Duygular, doğrudan birine veya bir şeye yönlendirdiğimiz hislerdir (Robbins & Judge, 2019, s. 100). Duyguları yönetme, insanların günlük yaşantılarını etkileyen olumlu ve olumsuz duygu durumlarını nasıl yöneteceklerini öğrenmelerine yardımcı olmaktadır (Topbaş ve Kervancı Üstün, 2014, s. 1128). Duygular iyi yönetildiğinde işletmenin performansına katkıda bulunur. Duygu yönetimi, özellikle müşteriyle yüzyüze ilişkilerin olduğu sektörler açısından önemlidir (Man ve Öz, 2007, s. 76-77).

### 2.2 Duygusal Emek Tanımı

Duygusal emek, iş ortamında çalışanın işe karşı duygularından ziyade duygusal süreçlerine işaret etmektedir. Duygusal emek yüzde ve bedende toplumsal olarak gözlemlenebilen bir duygu yönetimi yansımasıdır. Her emeğin karşılığı olduğu gibi duygusal emek de ücret karşılığı olarak satılır ve bir değişim dönüşüm değeri vardır (Hochschild, 1983, s. 7). Duygusal emek, karşı tarafın iyi hissetmesi için sergilenen tutumlar olabileceği gibi aynı zamanda muhatap kişiye karşı bir baskı yaratmak veya otorite kurmak olarak da düşünülebilir (Karaman, 2017, s. 38). Grandey (2000), duygusal emeği, duygu ve ifadelerin örgütsel amaçlar için düzenlenme süreci olarak tanımlamaktadır (s. 96). Ashforth ve Humphrey'e, (1993) göre, hizmet sunan kişinin hizmet sunumu esnasında kendisinden beklenen duyguları göstermesidir (s.89).

### 2.3 Duygusal Emek Davranışının Alt Boyutları

Duygusal davranış kuralları ile aslında çalışanın hissettiği duyguların arasındaki farklılık, çalışanın duygusal emeğin alt boyutlarından birini seçmeye zorlamaktadır. Hochschild'e (1983) göre duygusal emek süreçleri genel olarak iki boyutta gerçekleşmektedir. Bunlar; yüzeysel davranış ve derinlemesine davranıştır. Ashforth ve Humphrey (1993), bunlara samimi davranışı da eklemiş ve duygusal emek kavramını genişletmişlerdir (Altan & Özpehlivan, 2019, s. 84). Diefendorff (2005). Sonraki çalışmalarda duygusal emeğin üç alt boyuta sahip olduğu birçok araştırmacı tarafından benimsenmiştir (Bulgurcu Gürel & Çetinkaya Bozkurt, 2016, s. 135). Bu çalışmada da duygusal emek üç alt boyut olarak ele alınmaktadır.

**Yüzeysel davranış.** Yüzeysel davranışlar duyguları yaşıyormuşçasına aynı bir oyuncu gibi davranmaktır (Gün Eroğlu, 2014, s. 149). Çalışanlar duygularını asıl hissettiklerinden farklılaştırarak ve sahteleştirerek müşteriye veya alıcıya yansıtmaktadır. Kendi duygularını maskeleyerek değişik sebeplerle davranması dışarıya farklı duygusal gösterimlerde bulunmaktadır. Burada esas önemli nokta sergilediği duygularla kendi hissettiği duyguların birbirinden tamamen farklı olmasıdır (Karasakal & Yücebalkan, 2016, s. 189). Yüzeysel davranış sergilemenin yolu aslında hissedilmeyen bir duygu hissediyormuş gibi yapmaktan geçer. Bunu başarmak için ise çalışanlar jest, mimik ve ses tonu gibi sözlü veya sözlü olmayan iletişim yollarını dikkatli ve düşünerek kullanmaktan geçmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 92).

**Derin davranış.** Derinlemesine rol yapma veya duygusal çaba olarak da geçmektedir. Derin davranış rolünde çalışan kendisinden beklenen duyguları hissetmeyi öğrenmektedir yani bu duygular bir anda oluşmamakla birlikte duygusal bir süreçten geçtikten sonra bu şekli almaktadır. Hochschild (1983)'e göre, derin davranış sergilemenin iki yolu bulunmaktadır. Birincisi duyguları etkin bir şekilde kontrol etmeyi teşvik etmektir. İkincisi ise eğitilmiş hayal gücünü kullanarak dolaylı olarak oyuncular gibi rol yapmaktır (s. 38). Derin davranışın yüzeysel davranıştan ayıran özelliklerden birisi direkt olarak duygulara ve duyguların değiştirilmesine odaklanmasıdır. Çalışan kendi deneyimlerinden ve yaşantısından durumları göz önüne getirerek empati geliştirir ve bu davranışı gösterir (Aslan & Mert, 2019, s. 725).

**Samimi davranış.** Doğal davranma olarak da geçmektedir. İş görenler kendi hissettiği duygularla işletmenin beklentileri doğrultusunda olan duygularının uyumlu olması sebebiyle gösterilen davranış samimi bir hal alır. Bu durum işletmeye karşı güven gelişmesini sağlar, çalışanlar için ise çalışandan beklenen duygularla çalışanın hissettiği duygular aynı olduğu için çalışan çok az duygusal uyumsuzluk hissi yaşar (Karagöz & Hakan, 2020, s. 2860). Samimi davranış, çalışanların yapmacıklıktan uzak, duygularını olduğu gibi işlerine yansıtması durumudur Ashforth ve Humphrey (1993). Chu & Murrmann (2006) ise samimi davranış boyutunun gerekliliğini, hizmet sektöründe çalışan kişilerin samimi ve mutlu olmalarının işlerinin bir parçası olduğunu vurgulayarak ifade etmişlerdir. Samimi davranışı, yüzeysel davranış ve derin davranıştan ayıran bir diğer özellik ise spontane olarak gelişmesidir. Diğer iki davranış boyutunda çalışanlar her daim kendilerinden beklenen duygu kurallarına uymak adına kendi iç duygularıyla mücadele etmektedir. Samimi davranışta ise yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış boyutunda olduğu kadar duygusal emek sarf edilmemektedir. (Karagöz & Hakan, 2020, s. 1860).

#### **2.4 Duygusal Emek Kavramının Temel Yaklaşımları**

Hochschild'in ortaya attığı kavram "duygusal emek" pek çok sosyal bilimcinin ilgisini çekmiş ve birçok araştırmacı duygusal emek teorilerine katkı sağlamıştır. Duygusal emek kavramı ile ilgili olarak birden çok yaklaşım vardır. Burada beş farklı yaklaşım zikredilmiştir.

**Hochschild yaklaşımı.** Bu yaklaşıma göre duygusal emek sürecinde esas olan duygu yönetimidir. Grandey (2000), Hochschild'in yaklaşımında çalışanların aktör, müşterilerin seyirci, işyerini ise sahne olarak resmedildiğini ifade etmiştir. Duman (2017), bu yaklaşımdan yola çıkarak bir havayolunda çalışan hosteslerin davranışlarını gözlemlemiştir ve duygusal emek süreçlerini incelemiştir. Bunun sonucunda sunulan ikram ve hizmetler iç dekor, hosteslerin gülümsemesi ise müşterileri etkilemektedir. Böylece yüzeysel davranış zoraki; derin davranış ise içten gelerek uyarlanmış davranış olarak tanımlanmıştır (s. 32).

**Ashforth ve Humphrey yaklaşımı.** Duygusal emeği gösterilmesi gereken duyguyu sergilenmesi olarak tanımlamışlardır. Duygusal emek ve hizmet kavramı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Duygusal emeğin kişilerarası sorunları çözerek Duygusal Emeğin Bireysel Performans Algısına Etkisi, 2021

kişilerde görev etkinliğine olanak sağlayacağını, çalışanların rol yapma davranışlarında buldukça kendisini ifade edebileceğini ve kendilerini bulabileceklerini ifade etmişlerdir. Duygusal emeğin kişilik kavramı da dikkate alınarak kavramsal anlamının genişletilebileceğini savunmuşlardır. Duygusal emeğin duygusal gösterimleri tanımlayan duygulara değil, gözlemlenebilen davranışlara odaklanması ve duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerine odaklanmaktansa görev etkinliği üzerine odaklanmasıdır (Grandey, 2000, s. 96).

**Morris ve Feldman yaklaşımı.** Bu yaklaşımda duygusal emek, örgütlerin beklediği duyguların gerçekleşebilmesini gayret, planlama ve kontrol olarak tanımlanmaktadır (Grandey (2000). Morris ve Feldman yaklaşımına göre işletmeler, hizmet sektöründe rekabet arttıkça müşterilere sunulan hizmetin nasıl daha iyi olabileceğine odaklanmıştır. Çalışanların işte nasıl davranacakları büyük ölçüde işveren belirlemektedir (Köse & Oral, s. 466). Bu yaklaşıma göre çalışanın sergilemesi gereken duygu ile hissettiği duygu birebir aynı bile olsa, işverenin beklentisini tam anlamıyla ifade edebilmesi için yine de emek harcaması gerekmektedir. Çünkü çalışanın hissettiği duygular olması gereken bile olsa bu duyguları karşı tarafa aktarım şekli işletmelerin belirlemiş olduğu davranış kurallarıyla belirlenmektedir (Köse, Oral, & Türesin, 2011, s. 170).

**Kruml ve Geddes yaklaşımı.** Bu yaklaşımda duygusal emek, çalışanın işi ile ilgili hususlarda hissetmesi gereken ya da uygun davranışların ifade edilmesi gereken esnada gösterilen davranışlar olarak ifade etmişlerdir (Kruml & Geddes, 2000, s. 8). Kruml ve Geddes, duygusal emeği kişisel özellikler ve iş özellikleri olmak üzere iki ana etkene odaklanmıştır. Kişisel özellikler, cinsiyet, yaş, deneyim, duygudaşlık yeteneği; iş özellikleri, duygusal emeği gösterme eğilimi ve özgürlüğü, müşteri etkisi, kaliteye uyum sağlama, duygusal bağlanmadır (Sürgevil & Pala, 2016, s. 775).

**Grandey yaklaşımı.** Grandey (2000) duygusal emek kavramı ile ilgili yapılmış tüm tanımlamalardan ortak bir tanım çıkarmış ve duygusal emeği çalışanların işyerlerinde duygusal ifade ve görünüşlerini düzenlemeleri şeklinde ifade etmiştir (s. 97). Grandey'in yaklaşımının bir diğer özelliği ise duygu düzenlemesi kavramını kendi modeline katmıştır (Köse vd., 2011, s. 170). Ashforth ve Humphrey ile Morris ve Feldman'ın belirlediği boyutlara ek olarak incelediği duygu düzenlemesi kavramı çalışanların işletmelerin belirlediği kurallar ile duygularını ifade etme şeklini belirleyebilmektedir (Duman, 2017, s. 33).

## **2.5 Duygusal Emeğin Sonuçları**

Duygusal emeğin hem işletmeler açısından hem de çalışanlar açısından olumlu ve olumsuz çıktıları bulunmaktadır. Duygular, işletmelere kısa veya uzun vadede kazanç sağlamaktadır. Örneğin bir satış personeli pazarladığı ürünü gösterdiği davranış ve söylemleriyle anında satabilir. Aynı zamanda müşteride memnuniyet duygusu oluşturursa uzun dönemli anlaşmalar sağlayabilir. Bu demektir ki müşteri çalışan ile kurmuş olduğu ilişki dolayısıyla bu işletmeyi tercih etmeye devam etmektedir. Bu memnuniyet durumu kulaktan kulağa işletmeler arası yayılmaya devam ederek de fayda sağlayabilir (Güngör, 2009, s. 178). Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre, işletmelerin olumlu imajını yansıtmak, duyguları doğru bir şekilde yönetmek ve müşteriye hissettirmek, çalışan performansı için başarılı sonuçlar doğurmaktadır (s. 110). Müşteriler, çalışanların duygularını samimi görmediğinde, müşterilerin beklentileri değiştiğinde, müşterilerin önyargılı ve olumsuz tutumları olduğunda veya çalışanlar müşterilerin beklentilerini karşılayamadığında bu durumların yaşanması işletmeleri oldukça olumsuz etkilemektedir (Güngör, 2009, s. 179).

## **3. Bireysel Performans Algısı**

İşletmelerin rekabette üstünlük sağlamak adına insan kaynağını doğru ve etkili bir şekilde kullanması gerekmektedir. Bunu sağlamanın yolu ise çalışanların performans algılarını geliştirmektir. Araştırmanın bu bölümünde iş performansı ve boyutları

tanımlanmıştır.

### 3.1 Bireysel Performans Tanımı ve Alt Boyutları

Performans, çalışanın ve örgütün amaçlanan hedef için neye ne kadar ulaşabildiğini gösteren nicel ve nitel bir göstergedir. Örgütsel performans işletme sisteminin toplam performansını ifade etmektedir. Fakat asıl önemli olan örgütler için bireysel performanstır çünkü işletme çalışanın gösterdiği performans kadar başarılı olacaktır. Bireysel performans, çalışanların görevlerini yerine getirebilmek için sarf ettikleri çaba ve bunun sonunda görevlerini gerçekleştirebilme ve hedeflerine ulaşabilme seviyesidir (s. 866). İş performansı hizmet sektöründe hem somut hem soyut bir ifade olarak karşımıza çıkmaktadır. Hizmetin sunulması somut, müşterilere duygu ve davranış gösterimleri ise soyuttur. İş performansı işletmeler tarafından devamlı değerlendirilerek gelişmesi ve yönlendirilmesine ihtiyaç duyulan örgütsel davranış değişkeni olarak incelenmektedir ve insan kaynakları yönetiminde önemli rol oynamaktadır (Beğenirbaş & Çalışkan, 2014, s. 138).

Borman & Motowidlo (1997) çalışanların bireysel performansını, görev performansı ve bağlamsal performans olarak iki alt boyutta değerlendirmektedir. Görev performansı örgütün temel faaliyetlerine kaynak, materyal, hizmet veya teknolojik destek sağlamak amacıyla destek sağlayan görev tanımları kapsamında çalışanların sergiledikleri eylemlerdir (s. 99). Görev performansı, çalışanların görev tanımlarında yer alan iş ve sorumlulukları ile ilgili performans kriteridir (Acaray, 2019, s. 79). Görev performansı, işin daha çok uzmanlık ve teknik bilgi gerektiren yönüyle ilgilidir. Çalışanların görev performanslarının yüksek olması, sahip oldukları bilgi, ahlaki nitelikleri, çalışma ortamları ve belirgin görev tanımları gibi unsurlarla ifade edilebilir (Bağcı & Mohan Bursalı, 2015, s. 75). Bağlamsal performans ise tüm işlere katkı sağlayan ve görev tanımında yer almasa dahi örgüte faydası olan davranışlardır (Onay, 2011, s. 590). Bağlamsal performans, çalışanların görev tanımlarının ötesinde işletmenin sosyal ve psikolojik yaşantısına fayda sağlayan yani bağlamı destekleyen gönüllü davranışlarına ilişkin ekstra rol performansını ifade etmektedir (Acaray, 2019, s. 79).

## 4. Duygusal Emek ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki ve Hipotezlerin Oluşturulması

Alanyazında duygusal emek çalışmaları daha çok hizmet sektörü çalışanları üzerinde yoğunlaşmıştır. Kim vd. (2017), uçuş görevlileri üzerine yaptıkları çalışmada, duygusal emeğin alt boyutu olan derinden rol yapma ile iş performansı arasında pozitif yönlü ilişki, yüzeysel rol yapma ile iş performansı arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğunu saptamıştır (Eser & Mumcu, 2017, s. 318). Acaray (2019) bankacılık ve sigortacılık sektöründe yaptığı çalışmada, derinlemesine davranışın çalışanların performansını artırma yönünde önemli bir etkiye sahip olduğunu ifade etmiş, yüzeysel davranışın ise çalışan performansına herhangi bir etkisine rastlamamıştır. Özişli & Sevinç Altaş (2021) sağlık çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada derinlemesine davranış ile bireysel performans arasında ilişki tespit edilmiştir. Onay (2011) hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmada duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu hariç derin davranış ve samimi davranış alt boyut ile pozitif ve anlamlı ilişkiler bulmuştur. Beğenirbaş & Çalışkan'ın (2014) özel hizmet sektörü çalışanlarını konu edindikleri çalışmalarında, duygusal emek ile iş performansı arasındaki ilişkiye bakıldığında, duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel rol yapma ile iş performansı arasında negatif, derinden rol yapma ve samimi davranış ile iş performansı arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Taşdemir'in (2020) Kabil'de konuşlanmış yerleşkesinde NATO görevlilerini araştırma kapsamına aldığı çalışmada, duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile iş performansı arasında negatif yönde ve anlamlı bir ilişki bulmuştur. Duygusal emeğin alt boyutu olan samimi davranış ile iş performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkiye rastlamıştır. Duygusal emeğin bir diğer alt boyutu olan derinden rol yapma ile iş performansı arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlamamıştır. Kutluata'nın (2017) duygusal emeğin iş performansı üzerinde pozitif yönde ilişkisine, duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış ile performans arasında ilişkiye rastlanmamakla

birlikte derin davranış ile orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki tespit etmiştir.

Görev performansı ve duygusal emek değişkenleriyle ilgili kuramsal açıklamalar ve zikredilen araştırmalardan yola çıkılarak aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

*H<sub>1</sub>: Çalışanların duygusal emek algısı, bireysel performans algısı puanlarını etkiler.*

*H<sub>1a</sub>: Çalışanların yüzeysel rol davranışı puanları, bireysel performans algısı puanlarını etkiler.*

*H<sub>1b</sub>: Çalışanların derinlemesine rol davranışı puanları, bireysel performans algısı puanlarını etkiler.*

*H<sub>1c</sub>: Çalışanların samimi rol davranışı puanları, bireysel performans algısı puanlarını etkiler.*

## 5. Yöntem

Çalışma, alandan sayısal veri toplanmasına dayanan nicel türde gerçekleştirilen bir araştırma olup, değişkenler arası ilişkiyi keşfedici ve tanımlayıcı araştırmalar kapsamında hipotezler ile açıklayacak şekilde tasarlanmıştır. Araştırmada veriler, önceden belirlenen ana kütle içerisinde seçilen örneklem üzerinden anket yöntemi uygulanarak toplanmıştır.

### 5.1 Örneklem Birimi ve Yöntemi

Araştırma bankacılık sektöründe bulunan bankaların çağrı merkezi müdürlük veya birimlerinde görev alan çağrı merkezi personeline anket uygulanmıştır. Çalışmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Anket formu 330 kişi tarafından doldurulmuş, gerekli incelemeler yapıldıktan sonra 315 anket kullanılabilir nitelikte bulunmuştur.

### 5.2 Ölçüm Araçları

Katılımcıların duygusal emek algılarını ölçmek amacıyla Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen, Türkçe uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. Bireysel performans algısını ölçmek için Goodman ve Svyantek (1999) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Araştırma kapsamı gereği bu ölçeğin yalnızca Görev Performansı alt boyutu alınmıştır.

### 5.3 İstatistiksel Analizler

Anket sonuçları analiz edilmeden Duygusal Emek Ölçeği ile İş Performansı Ölçeği geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeklerin geçerliliği yapısal eşitlik modellerinin özel bir türü olan doğrulayıcı faktör analizi ile; güvenilirliği ise Cronbach's alpha güvenilirlik analizi ile test edilmiştir. Her iki ölçeğin de geçerli ve kabul gören güvenilirliği yüksek ölçekler olduğu sonucuna varılmıştır. Ankette katılımcıların demografik durumlarına ilişkin beş soruya yer verilmiştir.

### 5.4 Analiz ve Bulgular

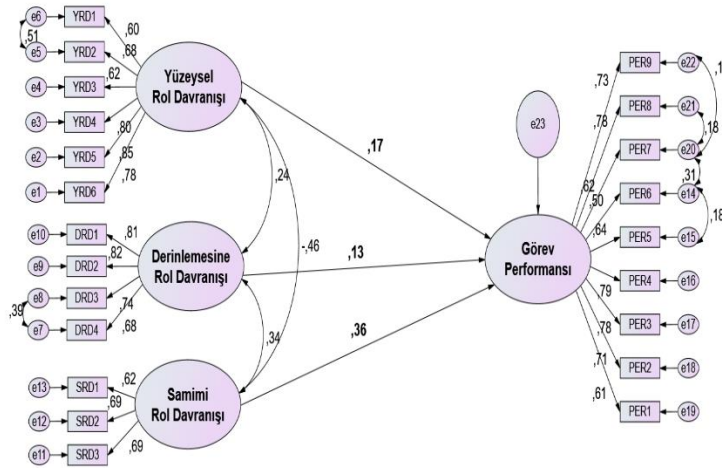
Araştırmaya dâhil edilen katılımcılara ait demografik ve tanımlayıcı istatistikler tablo 1'deki gibidir.

**Tablo 1.** Katılımcılara İlişkin Demografik Veriler

		Frekans (n)	Yüzde (%)
Yaş	18-25 Yaş	90	28.6%
	26-45 Yaş	222	70.5%
	45+ Yaş	3	1.0%

	Toplam	315	100.0%
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	173	54.9%
	Erkek	142	45.1%
	Toplam	315	100.0%
<b>Eğitim</b>	Lise	3	1.0%
	Yüksekokul	45	14.3%
	Üniversite	248	78.7%
	Lisansüstü	19	6.0%
	Toplam	315	100.0%
<b>Toplam Kıdem Yılı</b>	1-3 Yıl	158	50.2%
	4-6 Yıl	110	34.9%
	7-9 Yıl	28	8.9%
	10 + Yıl	19	6.0%
	Toplam	315	100.0%
<b>İş Yeri Kıdem Yılı</b>	1 Yıldan Az	72	22.9%
	1-5 Yıl	224	71.1%
	6-10 yıl	15	4.8%
	11+ Yıl	4	1.3%
	Toplam	315	100.0%

Hipotezin sınanması amacıyla yapısal eşitlik modeli kurulmuştur.



Şekil 1: Yapısal Eşitlik Modeli Şeması

Modelde tahmin edilen katsayılar incelendiğinde; yüzeysel rol davranışı değişkeninin görev performansı üzerindeki etkisinin %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $\beta=0.166$ , sig.>0.05). Derinlemesine rol davranışı değişkeninin görev performansı üzerindeki etkisi %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ( $\beta=0.133$ , sig.>0.05). Bu sonuçlara göre H1a ve H1b hipotezleri doğrulanamamıştır.

Samimi rol davranışı değişkeninin görev performansı değişkeni üzerindeki etkisi ise %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitifdir ( $\beta=0.362$ , sig.<0.05). Katılımcıların samimi rol davranışı düzeyleri arttıkça görev performansı algıları da artmaktadır. Bu sonuca göre H1c hipotezi doğrulanmıştır.

## 6. Sonuç

Bu çalışmada kuramsal önermeler ve önceki araştırmalardan hareketle oluşturulan “Duygusal emeğin, görev performansını etkilediği” varsayımı test edilmiştir. Duygusal emek değişkeninin yüzeysel rol davranışı, derinlemesine rol davranışı ve samimi rol davranışı olmak üzere üç alt boyutu bulunmaktadır. Yapılan analizlerde, samimi rol davranışının görev performansını pozitif yönde etkilediği hipotezi doğrulanmıştır. Bu sonuç, Beğenirbaş & Turgut (2014), Taşdemir (2020), Onay (2011), Çolak (2018), Aykanat & Koç (2020)’ın araştırma bulgularıyla uyumludur. Ancak yüzeysel rol davranışı ve derinlemesine rol davranışının görev performansını etkilediğine dair varsayımlarda H<sub>0</sub> hipotezlerinin reddedilmesinde başarı sağlanamamıştır. Yüzeysel davranış ile görev performansı arasında bir ilişkinin tespit edilememesi, Kutluata (2017), Acaray (2019) ve Alper Ay & Türkdoğan (2018)’in araştırma sonuçlarıyla uyumludur. Bu durum çağrı merkezi personelinin yalnızca işletmenin amaç ve beklentilerini yerine getirmek için duygularını düzenlemediğini, rol yapmalarının performans algılarına bir etkisi olmadığı şeklinde yorumlanabilir. Derinlemesine rol davranışı ile görev performansı arasında bir ilişkiye rastlanmaması bulgusu, Taşdemir (2020)’in araştırma sonucuyla paralellik göstermektedir. Özişli & Sevinç Altaş’ın (2021) yapmış oldukları araştırmada da duygusal emeğin alt boyutları ile bireysel performans algısı arasında bir ilişki bulunamamıştır.

## KAYNAKÇA

- Acaray, A. (2019). Pozitif psikolojik sermaye, duygusal emek, görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki ilişkinin incelenmesi: bankacılık ve sigortacılık sektöründe bir çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, s. 73-99.
- Alper Ay, F., & Türkdoğan, N. (2018). Duygusal emek, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve iş performansı arasındaki ilişkiler. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, s. 87-103.
- Altan, S., & Özpehlivan, M. (2019). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi. *International Journal of Management and Administration*, s. 80-100.
- Ashforth, E. B., & Humphrey, H. R. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, s. 88-115.
- Aslan, H., & Mert, İ. S. (2019). Çalışanların duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, s. 713-728.
- Aykanat, Z., & Koç, Z. (2020). Duygusal emeğin işgören performansına etkisi: Erzurum ili çağrı merkezi çalışanları üzerine bir araştırma. *Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi*, s. 354-371.
- Bağcı, Z., & Mohan Bursalı, Y. (2015). Duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisi: Denizli ilinde hizmet sektöründe görgül bir araştırma. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, s. 69-90.
- Basım, H., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, s. 77-90.
- Beğenirbaş, M., & Çalışkan, A. (2014). Duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, s. 109-127.
- Beğenirbaş, M., & Turgut, E. (2014). İş performansının sağlanmasında çalışanın duygusal emeğinin ve örgütte güven algısının etkileri. *"İşGüç"Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, s. 131-149.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. *Human Performance*, s. 99-109.
- Bulgurcu Gürel, E., & Çetinkaya Bozkurt, Ö. (2016). Duyguların yönetilmesinin, iş tatmini ve duygusal tükenmişlik düzeyi üzerine etkileri. *Mehmet Akif Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 133-147.
- Chu, K. H.-L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *International Journal of Tourism Management*, s. 1181-1191.
- Çolak, N. (2018). Duygusal emeğin iş performansına etkisi: havacılık sektöründe bir uygulama. Doktora Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Duman, N. (2017). Duygusal emek:bir literatür değerlendirmesi. *Internatioanal Journal Entrepreneurship and*



- Management Inquiries Dergisi*, s. 29-39.
- Eser, G., & Mumcu, A. Y. (2017). *Duygusal emek ve öncel sonuçları: lisansüstü tezleri üzerine bir inceleme*. 5. Ulusal Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı (s. 317-329), Antalya.
- Geddes, D., & Kruml, S. M. (2000). *Exploring the dimensions of emotional labor the heart of Hochschild's work*. *Management Communication Quarterly*, s. 8-49.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way. *Journal of Occupational Health Psychology*, s. 95-110.
- Gün Eroğlu, Ş. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 149.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, s. 164-187.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart*. California: University of California Press.
- Karagöz, N., & Hakan, K. (2020). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Sağlık sektöründe bir araştırma. *International Social Sciences Studies Journal*, s. 2585-2870.
- Karaman, N. (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat*, s. 31-56.
- Karasakal, N., & Yücebalkan, B. (2016). Akademisyenlerde duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma: Kocaeli Üniversitesi örneği. *Uluslararası Bilimsel Araştırma Dergisi*, s. 187-200.
- Kim, M. H., & Kwag, S. H. (2009). The study on the effects of organizational member's job burnout. *Journal of Business & Economics Research*, s. 63-78.
- Köse, S., & Oral, L. (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*, s. 463-492.
- Köse, S., Oral, L., & Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*, s. 165-185.
- Kutluata, K. (2017). Duygusal emeğin algılanan iş performansı üzerinde etkisinde örgütsel adaletin şartlı değişken rolü. İstanbul.
- Man, F., & Selek Öz, C. (2007, Mayıs). Görüldüğü gibi olamamak ya da olduğu gibi görünememek: çağrı merkezlerinde duygusal emek. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, s. 76-77.
- Onay, M. (2011). Çalışanın sahip olduğu duygusal zekasının ve duygusal emeğinin, görev performansı ve bağlamsal performansa etkisi. *Ege Akademik Bakış*, s. 587-600.
- Özişli, Ö., & Sevinç Altaş, S. (2021). Duygusal emek, iş tatmini ve bireysel performans arasındaki ilişki. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, s. 862-872.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Örgütsel Davranış*. (İ. Erdem, Çev.) İstanbul: Nobel.
- Sürgevil, O., & Pala, T. (2016). Duygusal emek ölçeği: ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Akademik Bakış*, s. 773-787.
- Taşdemir, D. D. (2020). Kültürel zeka, duygusal emek ve iş performansı arasındaki ilişkilerin çok kültürlü bir ortamda incelenmesi. Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi İşletme Ana Bilim Dalı, Kocaeli.
- Topbaş, E., & Kervancı Üstün, F. (2014). Büro çalışanlarının duygu yönetme becerilerinin geliştirilmesinde duygu yönetimi eğitimi programının etkisi: deneysel bir çalışma. *International Journal of Human Sciences*, s. 1126-1148.
- Ünlü, O., & Yürür, S. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, s. 81-104.