



Global Business Research Congress (GBRC), May 24-25, 2017, Istanbul, Turkey

THE RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND EMOTIONAL LABOR BEHAVIORS OF EMPLOYEE IN TOURISM SECTOR

DOI: 10.17261/Pressacademia.2017.627

PAP- GBRC-V.3-2017(53)-p.522-537

Ismet Kaya¹, Ismail Atabay², Bayram Alamur³

¹Balıkesir Üniversitesi ismetkaya99@yahoo.com

²Balıkesir Üniversitesi atabay@balikesir.edu.tr

³Balıkesir Üniversitesi alamur_bayram@hotmail.com

To cite this document

Kaya I, I. Atabay and B Alamur, (2017) The relationship between psychological capital and emotional labor behaviors of employee in tourism sector. PressAcademia Procedia (PAP), V.3, p.522-537.

Permanent link to this document: <http://doi.org/10.17261/Pressacademia.2017.627>

Copyright: Published by PressAcademia and limited licenced re-use rights only.

ABSTRACT

Emotional labor behavior is defined as making design of own emotional properties of employees, so as to be in favor of the organization, who often are together with and interacting with their customers as a part of their job. Psychological capital that has been suggested based on the concepts of psychology and positive organizational behavior, focuses on the positive strengths of employees, and provides a competitive advantage against their competitors, keeping positivity in its center. As in many sectors, especially employees in labor-intensive sectors such as tourism, have a vital importance for their organizations, and the effective use of this resource will also bring along a competitive advantage. Increasing the efficiency and productivity of this resource will also be possible with identification and empowerment of the employees' psychological capital and their emotional labor. The goal of this study is to determine the relationships between the emotional labors and psychological capital of employees in the tourism sector, and also to determine whether or not they differ according to demographic factors. For this purpose, the questionnaire prepared by using the literature was conducted on the employees of a hotel enterprise operating in the Gulf region of Balıkesir province. The data obtained from the questionnaire were statistically analysed, and the results were evaluated.

Keywords: Emotional Labor, Psychological Capital, Tourism, Service Industry, Organizational Behavior,

JEL Codes: D23, G21, O14

TURİZM SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI İLE PSİKOLOJİK SERMAYELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

ÖZET

Duygusal emek davranışı, işleri gereği müşterileriyle iç içe olan ve etkileşimde bulunan çalışanların kendi duygusal özelliklerini örgütün lehine olacak şekilde dizayn etmeleri olarak tanımlanmaktadır. Pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış kavramlarından hareketle ortaya atılan psikolojik sermaye ise, çalışanların pozitif güçlerine odaklanır ve merkezinde pozitifliği barındırarak rakiplerine karşı rekabet avantajı sağlar. Birçok sektörde olduğu gibi özellikle turizm gibi emek yoğun sektörlerde çalışanlar örgütleri için hayati öneme sahiptir ve bu kaynağın etkin kullanımı rekabet avantajını da beraberinde getirecektir. Bu kaynağın etkinliğinin ve verimliliğinin artırılmasının bir yolu da çalışanların psikolojik sermayelerinin ve duygusal emeklerinin tespiti ve güçlendirilmesiyle mümkün olacaktır. Bu çalışma, turizm sektöründeki çalışanların duygusal emekleri ile psikolojik sermayelerinin tespit edilerek birbirleriyle ilişkilerini ve demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etme amacını taşımaktadır. Bu amaçla literatürden yararlanılarak oluşturulan anket, Balıkesir ili Körfez bölgesinde faaliyet gösteren otel işletmesi çalışanları üzerinde uygulanmıştır. Anket çalışmasından elde edilen veriler istatistiksel analizlere tabi tutulmuş ve sonuçlar yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Psikolojik Sermaye, Turizm, Hizmet Sektörü, Örgütsel Davranış

JEL Kodları: D23, G21, O14

1. GİRİŞ VE LİTERATÜR

Parsons (1909), birey ve çalışma ortamı arasındaki uyuma odaklanan araştırmaların 1900'lü yıllardan başlarından itibaren literatürde yer aldığına değinmiştir. Bu konular arasında yer alan duygusal emek, birçok araştırmacının üzerine eğildiği ve farklı tanımlamaları yapılan bir konu olarak yazında yer edinmiştir. Duygusal emek, psikoloji ve sosyoloji içerisinde değerlendirilen bir konu olmakla birlikte, çalışmamız çalışanın işyerindeki duygusal emek davranışı üzerine yoğunlaşmıştır. Morris ve Feldman'a göre (1996) hizmet sektöründeki gelişim işletmeler arasındaki rekabeti artırmış bunun sonucunda da işletmeler müşterilere sunulan hizmetin kalitesi üzerine daha fazla eğilimlidir. Müşterilerin hizmet kalitesi ile ilgili algıları ise büyük oranda çalışanların kendilerine nasıl davrandıklarıyla ilgilidir. Çelik ve Turunç'a göre de (2011), insanlar arası etkileşimin yoğun yaşandığı hizmet sektörünün gelişmesiyle birlikte hem işverenler hem de müşteriler tarafından, çalışanlardan işin niteliğine göre bilgi, yetenek veya kas gücü yanında uygun duygusal gösterim de talep edilmeye başlanmıştır. Duygusal emek davranışı konusunun daha iyi anlaşılması 'duygu' kavramının açıklanmasıyla mümkün olacaktır. Türk Dil Kurumu duyguyu 'belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim' olarak tanımlarken, Özgen (2010), duygunun başlangıçta soyut ve kişisel bir özelliği olmasına karşın günümüzde somut ve ekonomik değere sahip bir ürün haline dönüştüğüne değinmiştir. Hochschild (1983) duyguyu 'başkaları tarafından gözlemlenebilir bir bedensel görüntü', Ashfor ve Humhrey (1995) ise " kişisel bir his durumu" olarak tanımlamıştır.

Pala ve Sürgevil'e göre (2016), örgüt yaşamı, duygu yönetimi ile ilgili örneklerle doludur ve farklı sektörler, hangi duyguların gösterilmesi, hangilerinin dizginlenmesi gerektiğine ilişkin kurallarla donatılmıştır. Türkay vd. (2011), çalışanların hizmet sürecine fiziksel ve bilişsel varlıkları yanında duygusal varlıkları ile de katıldıklarını, bu katkının ise duyguların hizmet sürecine yansımalarını ifade ettiğini vurgulamışlar ve sonuçta da işletmelerin bu yansımaları olumlu çıktıya dönüştürecek şekilde bazı düzenlemeler getirdiğine çalışmalarında yer vermişlerdir. Duygusal emek konusuna ilk değinen araştırmacılardan Hochschild (1979), birçok meslek dalındaki bireylerin, duygularını yöneterek, önceden belirlenmiş kalıplar dâhilinde müşterilere sunmaları gerektiğini ve sarf edilen duygusal emeğin iş yerindeki performanslarını doğrudan etkilediğini savunmuştur. Hochschild (1983) bir diğer çalışmada duygusal emeği; çalışma hayatı içerisinde bireylerin duygularını başkaları tarafından gözlenecek biçimde harekete geçirmesi ve bu doğrultuda bedensel gösterimde bulunulması davranışı olarak tanımlamıştır. Köse vd. ise konuya (2011), 'iş içerisinde müşteriler ile iletişim halindeki çalışanların, duygusal tepkilerini örgütleri için uyumlu bir hale dönüştürme çabaları olarak' yaklaşmışlardır. Konuyu Diefendorff ve Gosserand (2003), çalışanların duygusal emek harcayarak diğerlerinin duygularını etkilediği ve bu sayede de örgütsel amaçlara ulaştıkları' şeklinde, Domagalski (1999), örgüt kurallarına uymak ve uygun duygusal davranışta bulunarak beklentilere cevap vermek olarak, Grandey (1999), duygu ve davranışların örgüt amaçlarına uyumlu şekilde düzenlenmesi olarak ve Steinberg ve Figart (1999), diğerlerini anlamak için gösterilen çaba, başkalarının durumunu kavramak için kurulan empati ve hisleri anlayabilme isteği olarak ele almışlardır.

Naktiyok ve Ağırman (2016) konuya başka bir pencereden yaklaşmış, duygusal emek davranışı ile çalışanların duygularını abartabilecek, sahteleştirilebilecek ve bastırabileceklerini belirtmişlerdir. Diğer araştırmacılardan Oral ve Sevinç (2011), işyerinde duyguların önemli hale gelmesi ve örgüt yaşantısının bu şekli ile ele alınmasının hizmet sektörünün yükselişi ile paralellik gösteren bir süreçte gerçekleştiğini savunmuşlardır. Yazarlara göre, günümüz koşullarında müşteri ilişkilerinde yalnızca doğru davranışları sergilemek yeterli değildir ve çalışanlardan doğru duygusal tepkileri göstermeleri de beklenmektedir bu sebeple duygusal emek kavramı özellikle hizmet sektörü çalışanları için önem arz etmektedir.

Literatürde duygusal emek konusunun çoğunlukla; tükenmişlik, psikolojik sıkıntı, örgütsel bağlılık, işe yabancılaşma, duygusal zekâ ve iş tatmini konularıyla birlikte çalışıldığı görülmektedir. Duygusal emek kavramı bilim insanları arasında farklı boyutlandırmalara da tabi tutulmuştur. Bu boyutlandırmalardan bir tanesi de Chu ve Murrmann'ın (2006) yaptığı "duygusal uyumsuzluk (çelişki)" ve "duygusal çaba" boyutlandırmalarıdır. Araştırmacılar bu boyutlandırma ile iki zıt uçta yer alan yüzeysel rol yapma ve gerçek (samimi) duyguyu ölçmeyi hedeflemişlerdir. Yazın taramasında duygusal emek ile ilgili Çukur (2009) tarafından ölçeğin, öğretmenler üzerinde geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır ve ölçekte derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma, otomatik duygusal düzenleme ve duygusal sapma olmak üzere toplam 4 boyut yer almaktadır.

Bu çalışmada kullanılan duygusal emek ölçeği; Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından, Grandey (2003), Kruml ve Geddes'in (2000) ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanması ve yeni bazı maddelerin geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. Ölçekte, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutta toplam 13 ifade yer almaktadır.

Duygusal emek boyutlarından ilki olan yüzeysel rol yapma, çalışanın duygularını sahteleştirerek, onları gerçekten hissettiği duygulardan farklılaştırarak karşısındakine yansıtmasını ifade etmektedir. Derinden rol yapma boyutunda çalışan, örgüt içerisinde kendisinden istenen rolü bir aktör ya da aktrist gibi oynamak için çaba gösterir ve karşı tarafa duygularını bu şekilde aktarmaya çalışır (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2002). Doğal duygular boyutu ise, çalışanların içinden geldiği şekilde duygularını dışa yansıtması olarak tanımlanmaktadır. Çalışmamızda duygusal emeğin yanında ele alınan diğer kavram psikolojik sermaye'dir ve yazında pozitif psikolojik sermaye olarak da adlandırılmaktadır. Allen ve Potkay'a göre (1981), psikoloji alanında kişilik yapıları ve psikolojik kapasiteler üzerinde uzun süren tartışma ve tanımlama çabaları

olmuştur. Luthans vd. (2005), yıllar itibariyle örgütsel davranış konularının daha fazla önem kazandığını bununla beraber çalışanların pozitif yaklaşımlarının ve pozitif güçlerinin iş performanslarına etki ettiğini savunmuşlardır. Ardichvili, A. (2011), çalışanın performansı üzerindeki etkisi nedeniyle psikolojik sermaye konusunun giderek daha fazla dikkat çeken bir konu olduğunu belirtmiştir. Avey vd. (2010), son yirmi yılda, araştırmacılar tarafından çalışanların tutum, davranış ve performanslarına daha fazla odaklanıldığı bunun sonucunda da bireysel düzeyde psikolojik sermaye ve çalışan arasındaki ilişkiyi araştıran çok sayıda çalışmanın ortaya çıktığına değinmişlerdir.

Newman vd. (2014), psikolojik sermaye kavramının hem örgütsel davranış çalışan akademisyenlerden hem de tıp alanındaki bilim insanlarından büyük ilgi gördüğünü belirtmişlerdir. Araştırmacılar farklı analizlerle, çalışanın tutum ve davranışlarını performansı ile ilişkilendirmişlerdir. Bununla birlikte, literatürde kavramın doğası, ölçümü ve gelişimini etkileyen faktörlerin bireysel ve örgütsel düzeydeki çıktıları halen tartışılmaktadır. Cordes ve Dougherty (1993), günümüzde iş stresi, tükenmişlik gibi sorunların organizasyonlara personel devir hızı yüksekliliği, iş kalitesinin düşmesi, aşırı izin kullanımı, etkinlik ve üretkenliğin azalması gibi yüksek maliyetler yüklediğini savunmuşlardır. 2004 yılında Fred Luthans vd., pozitif psikoloji ve pozitif örgütsel davranış yaklaşımlarından hareketle ekonomik, sosyal ve insan sermayelerini analiz etmişler ve bireylerin pozitif güçlerine odaklanan psikolojik sermaye kavramını ortaya atmışlardır (Erkmen ve Esen, (2013)). Araştırma psikoloğu Martin Seligman 2002 yılında çıkardığı *Authentic Happiness* adlı kitabında, insan psikolojisinde neyin yanlış ve neyin doğru olduğu, insanların zayıflıkları, canlılıkları, güçlü ve zayıf yönlerinin neler olduğuna yoğunlaşmış ve bu kitaptan hareketle Luthans vd. (2004), pozitif psikoloji kavramını yazına kazandırmışlardır. Aynı çalışmada Luthans vd. psikolojik sermayeyi, örgütlerin rekabet avantajını elde etmesi için entelektüel sermayenin de ötesine geçen, merkezinde pozitifliğin yer aldığı psikolojik bir durum olarak tanımlamışlardır. Pozitif psikolojiyi Seligman ve Csikszentmihalyi (2000), kişilerin zayıflıkları veya aksaklıklarından daha çok, güçlü taraflarının ortaya çıkarılması ve geliştirilmesiyle ilgili bir kavram, Erkmen ve Esen (2013), çoğu pozitif örgütsel davranış kriterini bir araya getirip bütünleştiren bir yapı, olarak ele almışlardır. Literatürde psikolojik sermaye ölçeği olarak Luthans vd. (2007) tarafından geliştirilen 24 ifadeli ölçek yer almakta olup bu ölçeğin Türkçe uyarlaması Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılmıştır. Erkmen ve Esen'in de (2013) makalelerinde kullandığı ölçek 4 boyuttan meydana gelmektedir ve her biri 6 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyutlar; öz-yeterlilik (self-efficacy), iyimserlik (optimism), umut (hope), ve psikolojik dayanıklılık (resilience)'tir. Çalışmamızda kullanılan psikolojik sermaye ölçeği, Tösten (2015) tarafından doktora tezinde kullanan ölçektir. Tösten bu ölçeği oluştururken, Luthans vd.'nin (2007) "PsyCap Questionnaire (PCQ)"'den, Synder vd.'nin (1996) Hope Scale'den, Scheier vd.'nin (1994) Life Orientation Test'ten, Wagnild ve Young'un (1993) Resilience Measure'dan, Chen vd.'nin (2001) General Self-Efficacy Measure'dan, Chen ve Lim (2012)'e ait ölçekten ve Çetin ile Basım'ın (2012) uyarladıkları psikolojik sermaye ölçeklerinden yararlanmıştır. Tösten, 120 maddelik soru havuzu içerisinde maddeleri 6 boyut ve toplamda 26 ifadede toplamıştır. Bu boyutlar; dışa dönüklük, öz-yeterlilik, güven, iyimserlik, psikolojik dayanıklılık ve umut'tan oluşmaktadır.

Psikolojik sermaye boyutlarından 'umut', hedeflere ulaştırabilecek yollar çizebilme ve kendini bu yolları kullanma konusunda motive edebilme kapasitesi (Tösten, 2015), 'öz-yeterlilik', amaçları gerçekleştirmede başarılı olmak için gereken inanç (Avey vd. 2008), 'iyimserlik' olaylara karşı pozitif yaklaşma durumu, 'psikolojik dayanıklılık', bireyin risk ve olumsuz koşullar altındaki durumlara gösterdiği olumlu uyum, 'dışadönüklük', girişken, konuşkan, hareketli, sosyal ve heyecanlı olma Atak (2013) ve 'güven' ise kendine değer verme (Töremen, 2002) olarak tanımlanmaktadır. Psikolojik sermaye konusunu Erdem vd. (2015) özdeşleşme, Larson ve Luthans (2006), Larson vd. (2013) iş tatmini, Özler ve Yıldırım (2015) örgütsel güven, Çetin vd. (2013) tükenmişlik, Avey vd (2006) çalışan devamsızlığı, Polatci (2014) Gooty vd. (2009), Nguyen ve Nguyen (2011) ve Walumbwa (2010) iş performansı ile birlikte çalışırken, yazın taramasında konunun diğer araştırmacılarca liderlik, yaratıcılık, işyerinde nezaketsiz davranışlar, duygusal tükenme, işten ayrılma niyeti ve çalışmaya tutkunluk gibi konularla birlikte ele alındığı görülmektedir. Topaloğlu ve Özer (2014), Erkuş ve Fındıklı (2010) ile Topçu ve Ocak (2012) çalışmalarında psikolojik sermayenin iş performansı ile ve mutlulukla pozitif yönlü, tükenmişlik algısıyla ise ters yönlü bir ilişkisi olduğu, ayrıca otantik liderlik algısının, psikolojik sermaye ile iş performansı ilişkisini kısmi biçimde düzenlediği sonucuna varmışlardır. Erdem vd. (2015) psikolojik sermayenin, algılanan örgütsel destek ve örgütsel özdeşleşmeyi pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediğini ortaya koymuşlardır. Elde edilen bulgulardan psikolojik sermaye ve algılanan örgütsel destekle ilgili olanlar, Özdevecioğlu (2003) ile Çetin, Hazır ve Basım'ın (2013) çalışmalarını destekler niteliktedir. Konuyla ilgili araştırmalarda bulunan Erkmen ve Esen'in (2012) çalışmalarında ortaya çıkan sonuçlardan biri de, erkek çalışanların, psikolojik sermaye düzeylerinin, kadın çalışanlara göre daha yüksek olduğudur. Psikolojik sermaye ve duygusal emek konusu Alamur ve Atabay (2016) tarafından bankacılık sektöründe araştırılmış ve psikolojik sermaye ile duygusal emek arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

2. ARAŞTIRMA

2.1 Araştırmanın Amacı

Bu araştırma ile turizm sektöründe yer alan otel çalışanlarının duygusal emek ve psikolojik sermaye düzeylerinin ve bu iki değişkenin birbirleriyle ilişkilerinin ve bu değişkenlerin demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

2.2 Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma Balıkesir ili Körfez bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık) faaliyet gösteren otel işletmelerindeki çalışanlar üzerinde yapılmış olup, farklı sektörlerde çalışanların ve ülkemizin diğer bölgelerinde faaliyet gösteren turizm çalışanlarının zaman ve imkanlar nedeniyle araştırmaya dahil edilememiş olması bu araştırmanın kısıtlarını oluşturmaktadır.

2.3 Araştırmanın Örnekleme

Balıkesir ili Körfez bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık) faaliyet gösteren (turizm işletme belgeli ve belediye belgeli) otel çalışanları bu araştırmanın ana kitlesini oluşturmaktadır. Balıkesir ili Körfez bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık) 41 turizm işletme belgeli ve 92 belediye belgeli otel işletmesi bulunmaktadır. Kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen ve araştırmaya katılmayı kabul eden 390 otel çalışanı araştırmanın örneklemini oluşturmuş ve bu anketlerden eksiklikleri bulunmayan 370 adeti araştırmamızda kullanılmıştır.

2.4 Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları ve Verilerin Analizi

Araştırmada; Tösten (2015) tarafından geliştirilen 26 maddeden oluşan psikolojik sermaye ölçeği, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilerek Basım ve Beğenirbaş tarafından (2014) Türkçe'ye uyarlanmış olan 13 maddeden oluşan duygusal emek ölçeği ve kişisel bilgi formu kullanılmıştır.

Psikolojik sermaye ve duygusal emek ölçeklerindeki ifadelerden her biri; (1) Kesinlikle Katılmıyorum , (2) Kısmen Katılmıyorum, (3) Emin Değilim, (4) Kısmen Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum olmak üzere 5 basamaklı likert tipi puanlanmıştır.

Kişisel bilgi formunda ise otel çalışanlarının demografik özelliklerine yönelik sorular yer almaktadır. Verilerin analizinde SPSS 22 istatistik paket programı kullanılmıştır.

3. Araştırma Bulguları ve Verilerin Analizi

3.1. Demografik Faktörlere İlişkin Bulgular

Aşağıdaki Tablo-1'de ankete katılan otel çalışanlarının demografik özelliklerini gösteren frekans dağılımları görülmektedir.

Tablo 1: Cevaplayıcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Değerler

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Yaş	Frekans	Yüzde
Kadın	106	28,6	20 yaş altı	16	4,3
Erkek	264	71,4	20-24 yaş	66	17,8
Toplam	370	100,0	25-29 yaş	64	17,3
Medeni Durum	Frekans	Yüzde	30-35 yaş	81	21,9
Evli	212	57,3	36-40 yaş	44	11,9
Bekâr	158	42,7	40 yaş üzeri	99	26,8
Toplam	370	100,0	Toplam	370	100,0
Meslekte Toplam Süre	Frekans	Yüzde	Şu anki işyerinde Toplam Süre	Frekans	Yüzde
1-5 yıl	129	34,9	1-5 yıl	214	57,8
6-10 yıl	112	30,3	6-10 yıl	96	25,9
11-15 yıl	56	15,1	11-15 yıl	29	7,8
16-20 yıl	34	9,2	16-20 yıl	16	4,3
21 yıl ve üzeri	39	10,5	21 yıl ve üzeri	15	4,1
Toplam	370	100,0	Toplam	370	100,0
Çalışılan Pozisyon	Frekans	Yüzde	Eğitim	Frekans	Yüzde
Garson-Komi	69	18,6	Lise	211	57,0
Resepsiyonist	56	15,1	Ön Lisans	65	17,6
Yönetici	99	26,8	Lisans	82	22,2
Halkla İlişkiler	9	2,4	Yüksek Lisans	7	1,9
Aşçı	32	8,6	Doktora	5	1,4
Muhasebe	10	2,7	Toplam	370	100,0
Teknik	16	4,3	Gelir	Frekans	Yüzde
Güvenlik	12	3,2	1.500TL ve Altı	146	39,5
Kat Görevlisi	64	17,3	1.501TL - 2.000TL	112	30,3
Satış	3	,8	2.001TL – 2.500TL	62	16,8
Toplam	370	100,0	2.501TL – 3.500TL	29	7,8
Günlük Çalışma Saati	Frekans	Yüzde	3.501TL ve Üzeri	20	5,4

8 Saat ve Daha Az	35	9,5	Toplam	370	100,0
8 Saatten Fazla – 10 Saatten Az	227	61,4			
10 Saatten Fazla	108	29,2			
Toplam		100,0			

3.2 Faktör Analizleri ve Güvenilirlik Testleri

Psikolojik sermaye ölçeğine ilişkin olarak yapılan faktör analizinin ve güvenilirlik testlerinin sonuçları Tablo-2'de yer almaktadır. Yapılan aklayıcı faktör analizi sonucunda, 26 ifadeden oluşan Psikolojik Sermaye ölçeğinden, ölçek yapısını bozan 1 soru çıkarılmış ve orijinal çalışma ile uyumlu 6 faktör elde edilmiştir. Ölçekten çıkarılan sorular Tablo-3'de verilmiştir.

Duygusal emek ölçeğine ilişkin olarak yapılan faktör analizinin ve güvenilirlik testlerinin sonuçları ise Tablo-4'de yer almaktadır. Yapılan aklayıcı faktör analizi sonucunda, orijinal çalışma ile uyumlu olarak 13 ifadeden oluşan Duygusal Emek ölçeğinden 3 faktör elde edilmiştir.

Yapılan güvenilirlik analizi sonuçları incelendiğinde, gerek psikolojik sermaye ölçeğinde, gerekse duygusal emek ölçeğinde tüm boyutların güvenilirlik katsayısının 0,70'i geçtiği görülmüştür ve bu sebeple kullanılan ölçeğin güvenilir olduğu söylenebilir (Büyüköztürk vd., 2012).

Tablo 2: Psikolojik Sermaye Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha
Faktör 1- Özyeterlilik (OY)		
PS-2.Kendime güvenirim	,879	,909
PS-1.Yaptığım işin tüm aşamasında kendimden eminimdir	,857	
PS-3.Başarı için yapmam gerekeni biliyorum	,855	
PS-4.Beni zorlayan işlerde kimden yardım alacağımı bilirim	,819	
Faktör 2- İyimserlik (İY)		
PS-6.Enerji doluyum	,782	,800
PS-7.Hayat güzeldir	,768	
PS-5.Hayat dolu bir insanım	,748	
PS-9.Toplumla iç içe yaşamak bana huzur veriyor	,662	
PS-8.Güler yüzüyüm	,630	
Faktör 3- Psikolojik Dayanıklılık (PD)		
PS-22.Zorluklar mücadele azmimi artırır	,808	,833
PS-21.Beklenmedik sorunlara çözümler geliştirebilirim	,781	
PS-23	,715	
PS-20.Kurumumdaki bir sorun için yapıcı katkılar sağlarım	,675	
PS-19.Müşterilerimin iyiliği için çevredeki olumsuzluklarla mücadele edebilirim	,561	
Faktör 4- Güven (GU)		
12.Mesleğimde güvenilir birisi olduğumu söylerler	,800	,801
13.Yaptığım her iş için hesap verebilirim	,713	
11.Müşterilerimin sorunlarını çözmekte istekliyim	,703	
10.Mesleki sorumluluklarımın farkındayım	,698	
Faktör 5- Dışa Dönüklük (DSD)		
PS-15.Kurumumun bir problemi olduğunda çözüm için gerekirse tüm mercilerle görüşürüm	,754	,753
PS-17.Mesleki konularda kurumumu temsil edebilirim	,725	
PS-16.Kurumum için yeni fikirler geliştiririm	,632	
PS-14.Mesleğimle ilgili konularda istenirse bir grubu bilgilendiririm	,626	
Faktör 6- Umüt (UM)		
PS-25.Mesleğimi icra ederken aynı anda bir çok işin üstesinden gelirim	,809	,750
PS-26.Çalışma hayatımda karşılaşılabileceğim problemlerle bir şekilde baş edebilirim	,789	
PS-24.Yaşadığım problemler beni olgunlaştırır	,776	

Çıkarım Metodu:Principal Component Analysis.
Döndürme Metodu: Varimax with Kaiser Normalization
Keiser-Meyer-OlkinMeasure of SamplingAdequacy : ,860
Açıklanan toplam varyans: 65,072
Toplam Cronbach's Alpha : ,888

Tablo 3: Psikolojik Sermaye Ölçeğinden Çıkarılan Sorular

Madde No	İfade
PS-18	Çalışma hayatımda şeffaf olmayı tercih ederim

Tablo 4: Duyusal Emek Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha
Faktör 1- Yüzeysel Rol Yapma (YR)		
DE-4.Müşterilerime uygun şekilde ilgilenilemek için rol yaparım	,841	,877
DE-2.Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	,837	
DE-3.Müşterilerimle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	,812	
DE-1.Müşterilerimle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım	,778	
DE-5.Meleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım	,714	
DE-6.Müşterilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	,641	
Faktör 2- Derinden Rol Yapma (DR)		
DE-9.Sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm	,885	,886
DE-8.Göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım	,867	
DE-10.Müşterilerime göstermek zorunda olduğum duyguları, gerçekten yaşamaya çalışırım	,804	
DE-7.Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım	,799	
Faktör 3- Doğal Duygular (DD)		
DE-13.Müşterilerime sergilediğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır	,817	,741
DE-12.Müşterilerime sergilediğim duygular samimidir	,815	
DE-11.Müşterilerime gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	,750	

Çıkarım Metodu:Principal Component Analysis.
Döndürme Metodu: Varimax with Kaiser Normalization
Keiser-Meyer-OlkinMeasure of SamplingAdequacy : ,824
Açıklanan toplam varyans: 68,932
Toplam Cronbach's Alpha : ,820

Ankete katılan otel çalışanlarının psikolojik sermaye ölçeğine ait alt boyutlarının ve toplam psikolojik sermaye puanlarının ortalamaları Tablo 5'de verilmiştir.

Tablo 5: Psikolojik Sermaye Alt Boyutları Puanları

	Gözlem Sayısı	Ort.	Standart Sapma
Özyeterlilik (OY)	370	4,4291	,79964
İyimserlik (IY)	370	4,4449	,57049
Psikolojik Dayanıklılık (PD)	370	4,2946	,65702
Güven (GU)	370	4,6122	,53589
Dışa Dönüklük (DSD)	370	4,3176	,61168
Umut (UM)	370	4,2595	,73084
Toplam Psikolojik Sermaye (PS)	370	4,3964	,42448

Tabloda yer alan sonuçlara göre anket kapsamındaki otel çalışanlarının psikolojik sermaye alt boyutlarından "Güven (GU)" boyutunun en yüksek skora sahip olduğu anlaşılmaktadır. Çalışmamızda psikolojik sermaye alt boyutları için değerlendirme puanları yanı sıra "Toplam Psikolojik Sermaye (PS)" puanı da hesaplanmıştır. Ankete katılan otel çalışanlarının psikolojik

sermaye puanı 4,3964 olarak bulunmuştur. Tösten (2015) tarafından öğretmenler üzerinde yapılan çalışmada ise psikolojik sermaye puanı 4,28 olarak bulunmuştur. Alamur ve Atabay (2016) tarafından banka çalışanları üzerinde yapılan çalışmada ise psikolojik sermaye puanı 4,45 olarak bulunmuştur.

Ankete katılan otel çalışanlarının duygusal emek ölçeğine ait alt boyutların ortalamaları ise Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Duygusal Emek Alt Boyutları Puanları

	Gözlem Sayısı	Ort.	Standart Sapma
Yüzeysel Rol Yapma (YR)	370	2,6793	1,14363
Derinden Rol Yapma (DR)	370	3,4784	1,16632
Doğal Duygular (DD)	370	4,2360	,79263

Tabloda yer alan sonuçlara göre anket kapsamındaki otel çalışanlarının duygusal emek alt boyutlarından "Doğal Duygular(DD)" boyutunun en yüksek skora sahip olduğu görülmektedir. Ankete katılan otel çalışanlarının psikolojik sermaye ölçeğine ait alt boyutlarının ve toplam psikolojik sermaye puanlarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan T-Testi sonuçları Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7:Psikolojik Sermaye Alt Boyutlarının ve Toplam Psikolojik Sermaye Puanların Cinsiyet Değişkenine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin T-Testi Sonuçları

CINSİYET		OY	IY	PD	GU	DSD	UM	PS
KADIN	Ortalama	4,3703	4,5151	4,3547	4,6085	4,4292	4,3585	4,4423
	N	106	106	106	106	106	106	106
	Std. Sapma	,83896	,52223	,62169	,57427	,61213	,75129	,41646
ERKEK	Ortalama	4,4527	4,4167	4,2705	4,6136	4,2727	4,2197	4,3780
	N	264	264	264	264	264	264	264
	Std. Sapma	,78371	,58734	,67031	,52082	,60688	,72008	,42705
T		-,896	1,503	1,116	-,083	2,237	1,655	1,317
P		,371	,134	,265	,934	,026*	,099	,189

*p<0,05

Tablo 7'de "Dışa Dönüklük (DSD)" puanının kadınlarda 4,4292 erkeklerde ise 4,2727 olduğu ve $p>0,05$ önem düzeyinde istatistiksel anlamda farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu durum, araştırma kapsamındaki kadın otel çalışanlarının erkek otel çalışanlarına göre daha dışa dönük olduğu sonucunu göstermektedir. Psikolojik sermayenin diğer boyutları açısından ve toplam psikolojik sermaye açısından ise cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ankete katılan otel çalışanlarının duygusal emek ölçeğine ait alt boyutları puanlarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırılmasına ilişkin yapılan T-Testi sonuçları ise Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8:Duygusal Emek Alt Boyutları Puanların Cinsiyet Değişkenine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin T-Testi Sonuçları

CINSİYET		YR	DR	DD
KADIN	Ortalama	2,7280	3,5755	4,2610
	N	106	106	106
	Std. Sapma	1,20456	1,13451	,75172
ERKEK	Ortalama	2,6597	3,4394	4,2260
	N	264	264	264
	Std. Sapma	1,11999	1,17872	,80965

T	,519	1,015	,384
P	,604	,311	,702

Tablo 8'de duygusal emek alt boyutları ile demografik değişkenlerden cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. Çalışmada kullanılan psikolojik sermaye ölçeği alt boyutları ile duygusal emek ölçeği alt boyutları arasındaki korelasyon analizi sonuçları Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9: Ölçeklerin Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonlar

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
(1) Özyeterlilik-OY								
(2) İyimserlik -IY	,301**							
(3) Psikolojik Dayanıklılık-PD	,335**	,272**						
(4) Güven -GU	,370**	,335**	,485**					
(5) Dışa Dönüklük -DSD	,309**	,396**	,486**	,470**				
(6) Umut -UM	,107*	,065	,343**	,236**	,170**			
(7) Yüzeysel Rol Yapma -YR	-,069	-,068	-,040	-,061	-,002	-,054		
(8) Derinden Rol Yapma -DR	-,005	,088	,092	-,029	,165**	-,003	,294**	
(9) Doğal Duygular -DD	,175**	,261**	,213**	,227**	,300**	,085	-,171**	,279**

* p <0.05, ** p <0.01

Analiz sonuçlarına göre; psikolojik sermaye alt boyutlarından “Özyeterlilik (OY)”, “İyimserlik (IY)”, “Psikolojik Dayanıklılık (PD)”, “Güven (GU)” ve “Dışa Dönüklük (DSD)” ile duygusal emek alt boyutlarından “Doğal Duygular (DD)” arasında p <0.01 anlamlılık düzeyinde pozitif ilişki elde edilmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Dışa Dönüklük (DSD)” ile duygusal emek alt boyutlarından “Derinden Rol Yapma (DR)” arasında da p <0.01 anlamlılık düzeyinde pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Umut (UM)” ile duygusal emek alt boyutlarının hiçbirisi arasında ilişki tespit edilememiştir.

4. SONUÇ

Bu çalışmada Balıkesir ili Körfez bölgesinde (Edremit, Burhaniye, Gömeç, Ayvalık) faaliyet gösteren otel çalışanlarının psikolojik sermaye ve duygusal emek düzeylerinin tespiti ile bu iki değişken arasındaki ilişki araştırılmıştır. Ayrıca çeşitli demografik değişkenlere göre otel çalışanlarının psikolojik sermayeleri ve duygusal emekleri irdelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre otel çalışanlarının psikolojik sermaye alt boyutlarından “Güven (GU)” boyutunun en yüksek ve diğer boyutlarında 4 değerinin üzerinde skorlara sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuç araştırmaya konu edilen otel çalışanlarının psikolojik sermaye sahipliklerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Duygusal emek alt boyutlarından ise “Doğal Duygular (DD)” boyutunun en yüksek skora sahip olduğu görülmektedir. Bu durum yorumlanacak olursa; otel çalışanlarının, yüzeysel ve derinden rol yapma yerine doğal duygu sahipliklerinin daha yüksek olduğu sonucunu karşımıza çıkarmaktadır.

Psikolojik sermaye ile ilgili elde edilen sonuçlardan; “Dışa Dönüklük (DSD)” puanının kadınlarda 4,4292 erkeklerde ise 4,2727 olduğu ve p>0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu sonuç araştırma kapsamındaki kadın otel çalışanlarının erkek otel çalışanlarına göre daha dışa dönük olduğunu göstermektedir. Alamur ve Atabay (2016) tarafından banka çalışanları üzerinde yapılan çalışmada ise dışa dönüklük boyutunun erkek çalışanlarda kadın çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik sermayenin diğer boyutları açısından ve toplam psikolojik sermaye açısından ise cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Araştırmamızda duygusal emek alt boyutları açısından cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Özyeterlilik (OY)”, “İyimserlik (IY)”, “Psikolojik Dayanıklılık (PD)”, “Güven (GU)” ve “Dışa Dönüklük (DSD)” ile duygusal emek alt boyutlarından “Doğal Duygular (DD)” arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Dışa Dönüklük (DSD)” ile

duygusal emek alt boyutlarından “Derinden Rol Yapma (DR)” arasında da pozitif ilişki bulunmuştur. Psikolojik sermaye alt boyutlarından “Umut (UM)” ile duygusal emek alt boyutları arasında ilişki tespit edilmemiştir.

Duygusal emek alt boyutlarından “Yüzeysel Rol Yapma (YR)” ile “Derinden Rol Yapma (DR)” arasında $p < 0.01$ anlamlılık düzeyinde pozitif bir ilişki elde edilirken, “Doğal Duygular (DD)” arasında ise $p < 0.01$ anlamlılık düzeyinde negatif bir ilişki elde edilmiştir. Duygusal emek alt boyutlarından “Derinden Rol Yapma (DR)” ile “Doğal Duygular (DD)” arasında ise $p < 0.01$ anlamlılık düzeyinde pozitif bir ilişki elde edilmiştir.

Psikolojik sermaye ve duygusal emek konuları güncelliğini korumakta ve birçok araştırmaya ayrı ayrı konu edilmektedir. Psikolojik sermaye ve duygusal emek arasındaki ilişkilerin varlığı bu çalışma ile tespit edilmiş olup, bu ilişkinin bundan sonraki çalışmalarda başka sektörlerde ve başka bölgelerde yapılacak çalışmalarda da test edilmesi araştırmacılara önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- ALAMUR, B., & ATABAY, I. (2016). Çalışanların Duygusal Emek Davranışının Psikolojik Sermayeleri İle İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Press Academia Procedia*, 2 (2), 58-68.
- ALLEN, B. P., & POTKAY, C. R. (1981). On the Arbitrary Distinction Between States and Traits. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41(5), 916.
- ARDICHVILI, A. (2011). Invited Reaction: Meta-Analysis of the Impact of Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 153-156.
- ASHFORTH, B. E., & HUMPHREY, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- ATAK, H. (2013). On Maddeli Kişilik Ölçeği'nin Türk Kültürü'ne Uyarlanması. *Nöropsikiyatri Arşivi*; 50: 312-319.
- AVEY, J., WERNING, T. & LUTHANS, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44 (1), 48-70.
- AVEY, J. B., LUTHANS, F., & YOUSSEF, C. M. (2010). The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors. *Journal of Management*, 36(2), 430-452.
- BASIM, H. N., & BEĞENİRBAŞ, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- BROTHERIDGE, C. & A. GRANDEY (2002), “Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work”, *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39
- BÜYÜKÖZTÜRK, S., KILIÇ ÇAKMAK, E., AKGÜN, Ö. E., KARADENİZ, S., & DEMİREL, F. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (18. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- CHU, K. H. L., & MURRMANN, S. K. (2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- CORDES, C. L., & DOUGHERTY, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- ÇELİK, M., & TURUNÇ, Ö. (2011). Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- ÇETİN, F., & BASIM, H. N. (2012). Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Amme İdare Dergisi*, 45(1), 121-137.
- ÇETİN, F., ŞEŞEN, H., & BASIM, H. N. (2013). Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(3).
- DIEFENDORFF, J.M. & GOSSERAND, R.H. (2003). Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 945-959.
- DIEFENDORFF, J. M., CROYLE, M. H., & GOSSERAND, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- DOMAGALSKI, T. A. (1999). Emotion in Organizations: Main Currents. *Human Relations*, 52(6), 833-852.
- ERDEM, H., GÖKMEN, Y., & TÜREN, U. (2015). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 38-62.
- ERKMEN, T., & ESEN, E. (2012). Bilişim Sektöründe Çalışanların Psikolojik Sermaye Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir

- Araştırma. Journal of Economics & Administrative Sciences/Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(2).
- ERKUŞ, A., ve FINDIKLI, M. A. (2010). Psikolojik Sermaye ile Mesleki ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkiler: Meslek Yaşamı Projesinin Aracılık Etkisi", 18nci Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı.
- GOOTY, J., GAVİN, M., JOHNSON, P., LANCE F. M., & SNOW, D. (2009). "In the Eyes of the Beholder: Transformational Leadership, Positive Psychological Capital and Performance". Journal of Leadership and Organizational Studies, 15 (4), 353-367.
- GRANDEY, A. A. (1999). The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Colorado: Colorado State University, USA.
- GRANDEY, A. A. (2003). When "The Show Must Go on": Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. Academy of Management Journal, 46(1), 86-96.
- HOCHSCHILD, A.R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. American Journal of Sociology, 85, 551-575.
- HOCHSCHILD, A. R. (1983). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley: University of California Press.
- KÖSE, S., ORAL, L. & TÜRESİN, H. (2011), 'Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma', İşletme Fakültesi Dergisi, 12(2), 165-185.
- KRUML, S. M., & GEDDES, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor The Heart of Hochschild's Work. Management Communication Quarterly, 14(1), 8-49.
- LARSON, M. & LUTHANS, F. (2006) 'Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes', Journal of Leadership and Organizational Studies, 13(1):45- 62.
- LARSON, M. D., NORMAN, S. M., HUGHES, L. W., & AVEY, J. B. (2013). Psychological capital: A New Lens for Understanding Employee Fit and Attitudes. International Journal of Leadership Studies, 8(1), 28-43.
- LUTHANS, F., AVOLIO, B. J., WALUMBWA, F. O., & LI, W. (2005). The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship With Performance. Management and Organization Review, 1(2), 249-271.
- LUTHANS, F., LUTHANS, K. W., & LUTHANS, B. C. (2004), "Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital", Business Horizons, 47(1), 45- 50.
- MORRIS, J. A., & FELDMAN, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. Academy of Management Review, 21(4), 986-1010.
- NAKTİYOK, A., & AĞIRMAN, Ü. H. (2016). İş Odaklı Duygusal Emek ve Duygusal Tükenme Arasındaki İlişkide Çalışan Odaklı Duygusal Emek ve Mesleki Bağlılığın Aracılık Etkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 30(4).
- NEWMAN, A., UÇBAŞARAN, D., ZHU, F., & HIRST, G. (2014). Psychological Capital: A Review and Synthesis. Journal of Organizational Behavior, 35(S1), S120-S138.
- NGUYEN, T. D. & NGUYEN, T. (2011). "Psychological Capital, Quality of Work Life, and Quality of Life of Marketers: Evidence from Vietnam". Journal of Macro Marketing, 1-9.
- ORAL, L., & SEVİNÇ, K., (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.16, S.2, s.463-492.
- ÖZGEN, I., (2010), Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek, Detay Yayıncılık, Ankara.
- ÖZLER, N. D. E., & YILDIRIM, H. B. (2015). Örgütsel Güven İle Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, SBE Dergisi, 5(1).
- PALA, T., & SÜRGEVİL, O. (2016). Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması/Emotional Labor Scale: A Study of Scale Development, Reliability and Validity. Ege Akademik Bakis, 16(4), 773.
- PARSONS, F. (1909). Choosing a Vocation. Houghton Mifflin.
- POLATCI, S. (2014). Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma/The Effects of Psychological Capital on Task and Contextual Performance: A Research on Police Organization. Ege Akademik Bakis, 14(1), 115.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 18(2), 113-130.
- ÖZLER, N. D. E., & YILDIRIM, H. B. (2015). Örgütsel Güven İle Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi, 5(1).
- SELIGMANN, M. (2002). Authentic Happiness. Using the New Positive.
- SELIGMAN, M. E. P. & CSIKSZENTMIHALYI, M. (2000), "Positive Psychology", American Psychologist, 55, 5-14.

STEINBERG, R. J., & FIGART, D. M. (1999). Emotional Labor Since the Managed Heart. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 8-26.

TOPALOĞLU, T., ve ÖZER, P. S. (2014). Psikolojik Sermaye ile İş Performansı Arasındaki İlişkiye Otantik Liderliğin Düzenleyici Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1).

TOPÇU, M. K. ve OCAK, M. "Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü:Türkiye ve Bosna-Hersek Sağlık Çalışanları Örneği." *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 24-26 Mayıs, İzmir. 2012, 685-690.

TÖREMEN F., (2002). Okullarda Sosyal Sermaye: Kavramsal Bir Çözümleme, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, yıl 8 sayı 32, 556-573, Güz (2002).

TÖSTEN R., (2015). 'Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermayelerine İlişkin Algılarının İncelenmesi', Gaziantep Üniversitesi, Doktora Tezi, 1-197.

ÜNAL, A., TÜRKAY, O., & TAŞAR, O. (2011). Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emeğin İşe Bağlılığa Etkisi.

WALUMBWA, F., LUTHANS, F. , AVEY, J. & OKE, A. (2011). "Authentically Leading Groups: The Mediating Role of Collective Psychological Capital and Trust". *Journal of Organizational Behavior*, 32, 4-24.