
DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE GÖRE DUYGUSAL EMEK VE ÇALIŞAN İYİ OLUŞ HALİNDEKİ FARKLILIKLAR¹

Sebahattin YILDIZ², Burak DUMLU³, Özden İBRAHİMAĞAOĞLU⁴

Öz

Duygusal emek ve çalışan iyi oluş hali hizmet sektöründe son dönemlerde önem arz eden örgütsel davranış konularındandır. Örgütlerin insan kaynağına daha çok önem vermesiyle örgütler çalışanların duygu ve davranışlarının örgütün amaçlarıyla uyumlu hale getirilmesini hedeflemektedir. Bu bağlamda çalışanların farklı özelliklerinin farklı duygusal emek sergilemelerine yol açabileceğinden söz edilebilir. Bu çalışmanın amacı, demografik özelliklere göre duygusal emek boyutları ve çalışan iyi oluş hali boyutlarındaki farklılıkları incelemektir. Hipotez içeren bu çalışmada, hizmet sektöründeki 233 işgören üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Bulgulara göre duygusal emek boyutlarının cinsiyet, yaş, çalışma süresi ve eğitim düzeyine göre farklılık gösterdiği gözlenmiştir. Sonuçta, duygusal emek ve çalışan iyi oluş boyutları ile ilgili ilerleyen çalışmalar için öneriler getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, çalışan iyi oluşu, demografik özellikler, hizmet sektörü
JEL Sınıflandırması: M10, D23, M19

THE DIFFERENCIES IN EMOTIONAL LABOR AND EMPLOYEE WELL-BEING BASED ON DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS

Abstract

Emotional labor and employee well-being are one of the issues of organizational behaviors that have recently become important in the service sector. As organizations give more importance to human resources, organizations aim to harmonize employees' feelings and behaviors with the objectives of the organization. In this context, it can be mentioned that different characteristics of employees may cause them to exhibit different emotional labor. The purpose of this research is to examine the differences in emotional labor dimensions and employee well-being dimensions according to demographic characteristics. In this hypothesis research, a survey was conducted on 233 employees in the service sector. According to the findings it was observed that emotional labor dimensions differ according to gender, age, working time and education level, while the dimensions of employee well-being differ according to gender, being a manager, and the unit. As a result, suggestions were made for further studies on emotional labor and employee well-being dimensions.

Keywords: Emotional labor, employee well-being, demographic characteristics, service sector
JEL Classification: M10, D23, M19

¹ İlgili çalışmanın etik kurallara uygunluğu beyan edilmiştir. Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur. Makale "2020 yılı öncesi araştırma verileri kullanılması ve yüksek lisans çalışmasından üretilmesi" sebebiyle etik kurul gerektirmeyen çalışmalar arasında yer almaktadır.

² Prof. Dr., Kafkas Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, syildiz@kafkas.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7625-5358>

³ Yüksek Lisans Öğrencisi, Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, burakdumlu34@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8366-6590>

⁴ Öğr. Gör. Dr., Doğuş Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, İnsan Kaynakları Yönetimi Programı, ozdenagaoglu@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1764-2304>

1. Giriş

Globalleşme ve gelişen teknoloji ile birlikte artan tüketim ihtiyaçları örgütlerin insan kaynağına önem vermesinde önemli bir etken olmuştur (Erken, 2013). Örgütler çalışanlarından daha iyi yararlanabilmek ve müşteri memnuniyeti sağlayabilmek adına son zamanlarda çalışan psikolojilerine önem vermektedir (Aksan, 2019). Örgütlerin üretim aşamasındaki en önemli faktörü olan insan kaynağının psikolojik ve sosyal durumu örgütler üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Tunç, 2019). Çalışanların maddi ve manevi olarak yaşadığı zorluklar duygu ve davranışlarını etkileyebilmektedir (Keleş, 2017). Örgütler çalışanların duygu ve davranışlarını örgüt amaçları ile uyumlu hale getirmeyi hedeflemektedir (Aktaş, 2011). Çalışanların işletmenin belirlediği duygu ve davranışları benimsemesi nedeniyle ortaya çıkan duygusal emek davranışı örgütler üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Gündüz, 2017). Duygusal emek kavramı yoğun rekabet ortamında işletmelerin rekabet avantajı yaratmasında önem arz etmektedir. Özellikle işletmelerde yer alan bireylerin farklı özellikleri farklı duygusal emek sergilemelerine neden olabilecektir (Duman, 2017).

Çalışanların sosyal ve psikolojik iyi oluşları da çalışanların tutum ve davranışlarında önemli bir etkiye sahiptir (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Çalışanların psikolojilerinin olumlu olması işletmenin belirlediği kural ve davranışlara uyumlu hale gelmesini daha kolaylaştırmaktadır (Akduman, 2020). İyi olma haliyle ilgili kavramlar insanın hayatındaki amaçlar, kendi potansiyel durumuna yönelik farkındalık, düşüncesini eyleme dönüştürebilme yeteneği ile başkalarıyla arasındaki ilişkilerdir (Güneş Aydemir, 2018). İşletmeler oluşabilecek olumsuz duygu ve davranışlara karşı kendi davranış kurallarını çalışanlarına benimsetmeye çalışmaktadır (Kaya ve Özhan, 2012). Çalışan iyi oluşu kavramı son dönemlerde ortaya çıkmış ve üzerinde çalışmalar yapılmaya başlanmış bir iyi oluş türüdür. Yazında pozitif psikolojik sermayenin (Avey vd. 2010), karar serbestisi ve iş taleplerinin (Warr, 1990), yönetim uygulamalarının (Grant vd., 2007), iş gerilimi ve adaletsizliğinin (Jonge vd., 2000), insan kaynakları yönetimi-örgütsel performans ilişkisinin (Voorde vd., 2012), örgütsel aile desteği, iş otonomisi ve algılanan kontrolün (Thompson ve Prottas, 2006), iş-aile çatışmasının (Grant-Vallone vd., 2001) “çalışan iyi oluşuna” etkisini inceleyen çalışmalar vardır.

Duygusal emek çalışanların hem kendi verimliliklerini hem de örgütün verimliliğini artırmak amacıyla benimsemiş olduğu duygu ve davranışlar olarak ifade edilmektedir (Ezilmez, 2018:187). Yoğun rekabet ortamı ve çalışma yaşamındaki stres gibi faktörlerden etkilenen iş görenlerde duygusal emek ve çalışan iyi oluşu farklılaşabilecektir. Bu çalışmada demografik özelliklere göre çalışan iyi oluşu ve duygusal emekteki farklılıkları ortaya çıkarmak amaçlanmaktadır.

2. Teorik Arka Plan

Teorik arka plan çerçevesinde çalışan iyi oluş hali ve duygusal emek kavramları açıklanacaktır ve bu değişkenlerle ilgili yazın taramasına yer verilecektir.

2.1. Çalışan İyi Oluş Hali

İyi oluş kavramı pek çok bilim dalı ile ilişkilendirilmiş ve birçok tanımı yapılmıştır (Özkan ve Gürbüz, 2019). İyi oluş kavramı genellikle mutlu olma kavramı ile karıştırılmış ve detaya inildiğinde mutluluk kavramından farklı bir kavram olduğu ifade edilmiştir (Tunç, 2019:4). Diener'in (2000:36) tanımına göre iyi oluş, bilişsel ve duyuşsal açıdan kişinin hayatını değerlendirmesidir. Weston (1999:17) “mutluluk ya da yaşam doyumunu” kavramlarının iyi oluş anlamına geldiğini belirtmektedir. İyi oluş dar anlamda iş tatmini gibi bir boyutla sınırlandırılmışken daha geniş anlamda bir çalışanın işteki deneyim ve faaliyetlerinin genel kalitesi olarak da tanımlanabilmektedir (Grant vd., 2007:55). İyi oluş kavramı bireyin sahip olduğu yetenekleri ile yaşam doyumunu gerçekleştirmesi olarak ifade edilmektedir (Tuzgöl Dost, 2005:105). Aristoteles iyi oluş halini kişinin erdemli olması olarak tanımlamaktadır (Demirci ve Şen, 2017:2712). İyi oluş kavramı geniş bir kavramsal çerçeve sahip olduğundan dolayı psikolojik, yaşamsal ve çalışan iyi oluşu olarak ifade edilmektedir (Tunç, 2019:16).

Psikolojik iyi oluş kavramı bireyin ruhsal ve bedensel iyi olması olarak tanımlanmaktadır (Akin, 2008:8). Başka bir tanımda ise psikolojik iyi oluş bireyin kendini gerçekleştirme ihtiyacını gidererek sosyal ilişkilerinin pozitif olması olarak değerlendirilmektedir (Kılıç vd., 2020:86). Psikolojik iyi oluş bireyin çevresi ve kendisiyle kurmuş olduğu olumlu ilişkilerin ruhsal ve bedensel yansıması olarak ifade edilmektedir (Telef vd., 2013:1299). Psikolojik iyi oluşun olumlu sosyal ilişkiler, otonomi, çevresel kontrol, kişisel gelişim, yaşamsal amaç ve kendini kabul ettirme olarak altı temel boyutundan bahsedilebilir (Ryff ve Keyes, 1995). Psikolojik iyi oluş, insanın yaşamsal amaçları, öz potansiyeline ilişkin farkındalığı, diğer insanlarla ilişkilerinin kalitesi gibi boyutları içermektedir (Sakal ve Yıldız, 2017:40).

Öznel iyi oluş, tanımlanırken hedonik bakış açısına göre şekillenmektedir (Şahin vd., 2012). Öznel iyi oluş hali olumlu duyguların olumsuz duygulara karşı üstünlük durumu olarak ifade edilmektedir (Tuzgöl Dost, 2005:106). Öznel iyi oluş erek kuramı, etkinlik kuramı, akış kuramı, uyum kuramı ve sosyal karşılaştırma kuramları ile açıklanabilmektedir (Saföz Güven, 2008). Öznel iyi oluşun alt boyutları olumlu ve olumsuz duygulardan meydana gelmektedir (Akduman, 2020). Olumlu duygular bireyin yaşamış olduğu sevinç, neşe ve mutluluk iken olumsuz duygular ise acı, keder, depresyon gibi kavramlardır. Psikolojik ve öznel iyi oluşun ardından son zamanlarda “çalışan iyi oluş hali” önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Tunç, 2019). Çalışan iyi oluşu açıklanırken hedonik ve eudaimonizm kuramlarının birleştirilmesiyle tanımlanmaya çalışılmaktadır (Peiro vd., 2014:7). Çalışan iyi oluş hali kavramı ile ilgili birçok tanım yer almaktadır (Davras, 2019). Çalışan iyi oluş hali bireyin iş yaşamı ve iş yeri dışındaki olumlu duyguların tamamını ifade etmektedir (Keleş, 2017:156). Bazı kaynaklarda ise çalışan iyi oluş hali öznel iyi oluş hali olarak adlandırılmaktadır (Ayyıldız, 2018:57). Çalışan iyi oluşu yaşamsal iyi oluş, psikolojik iyi oluş, iş yerinde iyi oluş olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır (Zheng vd., 2015; Tunç, 2019).

Yaşamsal (öznel) iyi oluş: Öznel iyi oluş olumlu duyguların olumsuz duygulara karşı daha fazla baskın olma hali olarak belirtilmektedir (Diener, 1984:545). Öznel iyi oluş bireyin yaşamındaki iyi oluşunun değerlendirilmesi olarak ifade edilmektedir (Liu vd., 2017:293). Öznel iyi oluşun olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım ve yaşam doyumu olarak üç ana unsuru bulunmaktadır (Diener, 1984:546). Olumlu duygulanım bireyin haz duyacağı ümit, umut, sevinç, neşe gibi öğeleri içermektedir. Olumsuz duygulanım ise kin, gam, bedbaht şeklindeki duyguları barındırmaktadır. Olumlu duygulanım ve olumsuz duygulanım duygusal boyutu oluşturmaktadır. Yaşamsal boyutu öznel iyi oluşun bilişsel boyutunu açıklamaktadır. Yaşamsal (öznel) iyi oluş, yaşamsal bakış açısından kişisel (bir çalışanın bireysel duygularının yansıtılması) ile aile üyeleri (aile yaşam problemleri) şeklindeki iki kategoriye kapsamaktadır. Yaşamından memnun olma, ailesiyle iyi ilişkilere sahip olma gibi örnekler verilebilir (Zheng vd., 2015).

Psikolojik iyi oluş: Psikolojik iyi oluş kavramı eudaimonik yaklaşımdan etkilenecek kendini gerçekleştirme noktasını hedeflemektedir (Tunç, 2019). Psikolojik iyi oluş kavramı bireyin tüm kapasitesini kullanarak işlevsel hale gelmesi olarak da tanımlanmaktadır (Ryff, 2010:101). Başarılı sosyal ilişkiler, kendini geliştirme, belirli hedeflere yoğunlaşma gibi birçok kavram psikolojik iyi oluş kavramı kapsamında değerlendirilmektedir (Okur ve Totan, 2019). Psikolojik bakış açısı da temel olarak öğrenme, gelişim, iş başarısı ve kendini gerçekleştirmeye odaklanmaktadır. İnsan olarak geliştiğini hissetmek, diğer insanlara zaman ayırmaya istekli olmak gibi örnekler verilebilir (Zheng vd., 2015).

İşle ilgili iyi oluş: Bireyin iş ve iş koşullarından memnuniyet düzeyini ifade etmektedir (Ünal, 2016:163). Çalışan mutluluğu, çalışanın iş yerindeki yönetici ve arkadaşları ile yaşamış olduğu karşılıklı potansiyel iyi olma halidir (Akduman ve İlkar Dünder, 2017:32). İş yerinin çalışma saatleri, ergonomik şartları ve güvenilirliği çalışanın iş yeri iyi oluşunu etkilemektedir (Öztürk, 2016). İş yerindeki çalışma arkadaşlıklarının kalitesi de çalışanın iş yeri iyi oluşu üzerinde etkili bir faktördür (Davras ve Gülmez, 2015). İş bakış açısı ücret ve yardımlar, iş güvencesi, lojistik hizmetler, yönetim stili ve iş düzenlemeleri gibi işle ilgili faktörlerden oluşmaktadır. İşteki sorumluluklarından memnun olmak, işini geliştirmek için daima yeni yollar bulmak gibi örnekler verilebilir (Zheng vd., 2015).

Günümüzde işletmelerin rekabet üstünlüğü sağlamasında çalışan memnuniyeti önemli bir etken olmaktadır (Demirbaş, 2017). İşletmelerin verimliliği ve etkililiğinde çalışanların psikolojisi önemli bir rol oynamaktadır (Şahin, 2015). Her çalışanın ayrı bir psikolojik yapısı olduğundan dolayı çalışanlar maddi ve manevi olanaklardan etkilenmektedir (Aydın ve Korkut, 2019). Çalışan iyi oluş hali bireyin bulunmuş olduğu sosyal-kültürel yapısından önemli düzeyde etkilenmektedir (Aktaş, 2011). Medeni hal, coğrafi etkenler, yaş, cinsiyet, sağlık, eğitim gibi birçok etken çalışanların psikolojik yönden etkilenmesine sebep olmaktadır (Çınar, 2018). İşletme yöneticileri son zamanlarda önemli bir etken olan çalışan iyi oluş halini etkileyen birtakım düzenlemeler yapmaktadır (Davras, 2019). Terfi, olumlu ücret politikaları, örgütsel adalet, iş güvenliği, yönetime katılma, iş arkadaşlığı gibi birtakım uygulamalar çalışan iyi oluş haline önemli etki etmektedir (Aksan, 2019). Çalışan iyi oluşunu etkileyen unsurlardan birisi de duygusal emek olabilir.

2.2. Duygusal Emek

Gelişen teknoloji ve artan yoğun rekabetle birlikte müşteri memnuniyetine önem veren işletmeler müşteri memnuniyetinin işgörenler tarafından elde edildiğini idrak etmişlerdir (Ertürk vd., 2016). Duygusal emek çalışanların müşteriyle birebir iletişim halinde olması durumunda ortaya çıktığından dolayı işletmeler için önemli bir kavram haline gelmiştir (Aslan, 2016). Duygusal emek, ilk kez Amerikalı sosyolog Arlie Hochschild tarafından kavramsallaştırılmıştır (Güzel vd., 2013). Ashforth ve Humphrey'in duygusal emek yaklaşımı duygusal emeği, kişiye uygun duygu sergileme biçimi olarak açıklamıştır (Kökden ve Işık, 2018). Duygusal emek çalışanın işlemeye uyum sağlaması için yapmış olduğu duygu kontrolü ile ilgilidir (Ezilmez, 2018). Duygusal emek, bir şirketin amaçlarını gerçekleştirmek için çalışanlarının duygularının bilinçli bir şekilde dışavurumu ya da bastırılması olarak tanımlanmaktadır (Kapu vd., 2020:792). Duygusal uyumsuzluk ise çalışanın işletme davranış standartlarını ve kurallarını benimsemediğinde meydana gelmektedir (Özkaplan, 2015). Duygusal emek müşteri ile sözlü ya da bedensel iletişime geçildiğinde meydana gelmektedir. (Pala ve Sürgevil, 2016). Duygusal emek, çalışanın uygun zaman ve yerde beklenen duygu durumunun sergilenmesi olarak tanımlanmıştır (Keleş ve Tuna, 2018). Duygusal emeğin etkililiği işletme ve çalışan arasındaki uyuma bağlıdır (Erken, 2013). Duygusal emek yüzeysel davranış, derinden davranış ve samimi davranış olarak 3 boyuttan meydana gelmektedir (Diefendorff vd., 2005).

Yüzeysel davranış: Yüzeysel davranışta temel etken bireyin mevcut duygularını değiştirmeden işletme duygu ve davranışlarını benimsemeye çalışmasıdır (Çelikyay, 2019). Yüzeysel rol yapma çalışanın aktör, müşterilerin ise izleyici olması bakımından tiyatro sahnesine benzetilmiştir (Hochschild, 1985). Çalışanlar duygusal emek çabasını mevcut duygularını kontrol altına alarak gerçekleştirmektedir (Keleş ve Tuna, 2018). Yüzeysel davranış boyutu art niyetli davranış gösterme olarak nitelendirilmiştir (Yıldız, 2019). Bu davranış boyutunda çalışanlar hissedilmeyen ve empatiden yoksun davranışlar göstermektedir (Çidem, 2020).

Derinden davranış: Yüzeysel davranışta olduğu gibi derinden davranış boyutunda da çalışanlar bir oyuncu gibi duygularını müşterilere sergilemektedir (Demircan, 2016). Derinden davranış boyutunda çalışanların duygularına ek olarak jest ve mimiklerinde değişme meydana gelmektedir (Koçak ve Gürsoy, 2018). Hochschild (1985) derinlemesine davranışın iki temel belirleyici faktörü olduğunu belirtmektedir. Birincisi derinlemesine davranışta çalışan işletmenin duygu ve davranışlarına belirli bir şekilde uymakta ve bu duyguları hissetmektedir (Ağırman, 2012). İkinci temel faktör ise bireylerin geçmiş bilgi ve birikimlerinden yararlanarak duyguları hissetmesidir (Yeni, 2015). Derinlemesine davranış boyutunda birey yüzeysel davranışa göre daha fazla duygusal çaba sarf etmektedir (Akpolat, 2019).

Samimi davranış: Ashforth ve Humphrey (1993), yüzeysel ve derinden davranışlara ek olarak samimi davranış boyutunu literatüre eklemiştir. Samimi davranış boyutunda çalışanlar herhangi bir duygu ve davranışlarını bastırmalarına gerek kalmadan iş yerinde hissettiği duygularını sergilemektedir (Gürsoy, 2016). Derinden ve yüzeysel davranışa göre samimi davranışta birey daha az duygusal çaba harcamaktadır (Özgün, 2015). Samimi davranış yoluyla duygusal uyumun artması

işletmenin karlılık ve verimliliğini de artırmaktadır (Turan, 2018). Samimi davranış doğal duygu olarak kabul edildiğinden bireyin herhangi bir duygu ve davranışı bastırma zorunluluğu olmamaktadır (Aslan, 2018). Sonuç olarak samimi davranış boyutunda duygu ve davranışlar kendiliğinden oluşurken yüzeysel ve derinden davranışlarda duygu ve davranışın kontrolü söz konusudur (Karaman, 2017). Yazında çalışan iyi oluşu ve duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmaları incelenmiş ve raporlanmıştır.

2.3. Yazın Taraması

Çalışan iyi oluş hali ve duygusal emek kavramları küreselleşen dünyamızda işgörenler ve yöneticiler için önemli bir kavram haline gelmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Yazında demografik özelliklere göre duygusal emekteki farklılıkları inceleyen çalışmalar gözlenmiştir. Koç ve Keklik'in (2019) sağlık personeli üzerinde yaptıkları çalışmada, derinden rol yapmanın cinsiyete, hizmet süresine, unvana göre anlamlı farklılık gösterdiği gözlenmiştir. Erkeklerin kadınlara göre, 21 yıl ve üzeri hizmet süresinde olanların daha az hizmet süresinde olanlara göre, tıbbi sekreter/sağlık memuru olanların ebe/hemşirelere göre daha fazla derinden rol yaptığı gözlenmiştir. Üç duygusal emek boyutu da eğitim düzeyine göre farklılık göstermiştir. Lise mezunları diğerlerine göre daha fazla yüzeysel ve derinden rol yaparken, ön lisans mezunları diğerlerine göre daha fazla samimi davranış göstermektedir. Medeni duruma ve yaşa göre duygusal emek boyutlarının farklılaşmadığı ortaya çıkmıştır.

Zhao ve You (2019) çalışmasında ortaokul öğretmenlerinin etnik kökeninin ve yaşın yüzeysel, derinden rol yapma ve samimi davranışla pozitif ilişkisi gözlemiştir. Ayrıca okul türünün yüzeysel ve derinden rol yapmayla pozitif ilişkisi varken, samimi davranışla ilişkisi gözlenmemiştir. Yin vd. (2018) çalışmalarında yüzeysel rol yapmanın yaş ve cinsiyetle ilişkisi olmadığı, evlilik durumu (evli, bekar, boşanmış) ve eğitim (lisans üstü, lisans, kolej, lise) durumuyla pozitif ilişkide olduğunu ortaya çıkarmıştır. Ayrıca derinden rol yapmanın yaş ve cinsiyetle ilişkisi olmadığı, evlilik durumu ve eğitim durumuyla negatif ilişkide olduğu ortaya çıkmıştır. Güneş Aydemir'in (2018) çalışmasında çağrı merkezi çalışanlarının cinsiyet ve medeni durumuna göre duygusal emeğin ve boyutlarının anlamlı farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır. Yaşa göre ise duygusal emek farklılık göstermiştir. 26-35 yaş grubundakiler 36 ve üzeri yaşta olanlara göre daha fazla yüzeysel davranış; 18-25 yaş grubundakiler 26-35 yaş grubundakilere göre daha fazla derinden davranış; 36 ve üzeri yaşa sahip olanlar diğer yaş gruplarına göre daha fazla doğal davranış sergilemektedir.

Ertürk vd.'nin (2016) çalışmasında öğretmenlerin duygusal emek düzeyi cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermiştir. Buna göre erkeklerin kadınlara göre duygusal emek düzeyi daha fazladır. Yine duygusal emek düzeyi okul türlerine göre anlamlı farklılık göstermiştir. Bu açıdan ilkokullarda görevli öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri liselerde görevli öğretmenlere göre daha çoktur. Yine duygusal emek düzeyi yaşa göre anlamlı farklılık göstermiştir. Buna göre 41 ve üzeri yaş grubundakilerin daha düşük yaş gruplarına göre duygusal emek düzeyi daha fazladır. Kıdeme göre de duygusal emek anlamlı farklılık göstermiştir. Buna göre 16 yıl ve üstü kıdeme olanların 5 yıldan az kıdeme dekiler göre duygusal emek düzeyi daha yüksektir. Medeni durum ve eğitim düzeyine (lisans, lisansüstü) göre duygusal emek düzeyi anlamlı farklılık göstermemiştir. Mishra ve Bhatnagar (2010) çalışmasında ilaç mümessillerinin yaş ve cinsiyeti ile duygusal uyumsuzluk arasında ilişki gözlenmemiştir. Bu literatür taraması bilgilerine göre araştırmamızda farklılıklarla ilgili test edilen hipotezlerden birincisi şu şekildedir:

H1: Demografik özelliklere göre duygusal emek boyutları anlamlı farklılık göstermektedir.

Yazında demografik özelliklere göre çalışan iyi oluş halindeki farklılıkları inceleyen çalışmalar gözlenmiştir. Şensoy vd. (2020) çalışmasında sağlık çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim durumuna göre psikolojik iyi oluşun anlamlı farklılık göstermediği, sadece mesleki kıdeme göre anlamlı farklılık olduğu gözlenmiştir. 6 ve üzeri yıl kıdeme sahip olanlar 5 yıl ve daha düşük olanlara göre daha fazla iyi oluş göstermiştir. Güneş Aydemir (2018) çalışmasında çağrı merkezi çalışanlarının cinsiyet, medeni durum ve yaşa göre iyi olma halinin anlamlı farklılık göstermediği

ortaya çıkmıştır. Ertürk vd. (2016) çalışmasında öğretmenlerin psikolojik iyi oluş düzeyi cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermiştir. Bu sebeple kadınların erkeklere göre psikolojik iyi oluş hali daha yüksektir. Yine psikolojik iyi oluş düzeyi yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir. Buna göre 30 ve altı yaş grubundakilerin 41 ve üstü yaş gruplarına göre psikolojik iyi oluş düzeyi daha yüksektir. Medeni durum, okul türü, kıdem ve eğitim düzeyine (lisans, lisansüstü) göre psikolojik iyi oluş düzeyi anlamlı farklılık göstermemiştir. Göcen (2013) çalışmasında farklı meslek gruplarından yetişkinlerin cinsiyete göre genel iyi olma halinin anlamlı farklılık göstermediği, iyi oluşun bazı boyutlarının yaşa göre anlamlı farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Yaş ile psikolojik iyi olmanın alt ölçekleri arasında anlamlı ilişkiler gözlenmiştir. Mishra ve Bhatnagar (2010) çalışmasında ilaç müessillerinin yaş ile çalışan iyi oluşu arasında anlamlı ilişki yokken, cinsiyetle çalışan iyi oluşu arasında negatif ilişki gözlenmiştir. Bu literatür taraması bilgilerine göre araştırmamızda farklılıklarla ilgili test edilen hipotezlerden ikincisi şu şekildedir:

H2: Demografik özelliklere göre çalışan iyi oluş hali boyutları anlamlı farklılık göstermektedir.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Etik İzinleri

Yapılan bu çalışmada “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında uyulması belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü olan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” başlığı altında belirtilen eylemlerden hiçbiri gerçekleştirilmemiştir. Makale “2020 yılı öncesi araştırma verileri kullanılması ve yüksek lisans çalışmasından üretilmesi” sebebiyle etik kurul gerektirmeyen çalışmalar arasında yer almaktadır. Başkalarına ait kullanılan ölçekler için sahiplerinden izin alınmış ve atıflar yapılmıştır.

3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı duygusal emek ve çalışan iyi oluşunun demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığını analiz etmektir. Yazındaki bir boşluğu dolduracak olması bakımından bu çalışma önem arz etmektedir. Bu çalışmadaki amaç değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemek değildir. İlişkilerin incelenmesi başka bir çalışmanın konusudur. Bu iki değişken son dönemlerdeki öneminden dolayı seçilmiştir.

3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Örneklemi

Araştırmanın kapsamını cep telefonu firmalarının çağrı merkezi ve bayilerinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın ana kütlelerini 1890 çağrı merkezi çalışanı (Kars 40, Erzurum 850, Ankara 1010) ve 218 bayi çalışanın (Erzurum 78, Ankara 120, Kars 20) oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi ile 233 katılımcıya ulaşılmıştır. Bunların 183’ü çağrı merkezi çalışanı, 50’si de bayi çalışandır. Ankete katılan 233 kişiden oluşan örneklemin evreni temsil ettiği söylenebilir (Saruhan ve Özdemirci, 2013:181). Bu üç ilin seçilmesinin nedeni çalışmanın Kars ilinde yapılması ve Erzurum ile Ankara illerinde de anket izni alınarak yapılabilmesi nedeniyledir. Ayrıca cep telefonu ve çağrı merkezi firmaları duygusal emeğin kullanıldığı hizmet işletmeleri olduğu için seçilmiştir.

3.4. Araştırmanın Türü ve Kullanılan Ölçekler

Bu araştırma, demografik özelliklere göre duygusal emek ve çalışan iyi oluşundaki farklılık hipotezlerini test etmek üzere hazırlanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı ankettir. Değişkenlerin ölçümünde yazında geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçeklerden yararlanılmıştır. Demografik özellikler (7 soru) de dahil olmak üzere anket formunda 38 ifade bulunmaktadır. Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliklerinden sonra tanımlayıcı istatistikler ve farklılık testleri yapılmıştır.

Duygusal emek ölçeği: Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte üç boyut ve toplam 13 ifade yer almaktadır. Yüzeysel rol yapma boyutu 6, derinden rol yapma boyutu 4 ve samimi davranış boyutu 3 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe’ye uyarlaması Basım ve

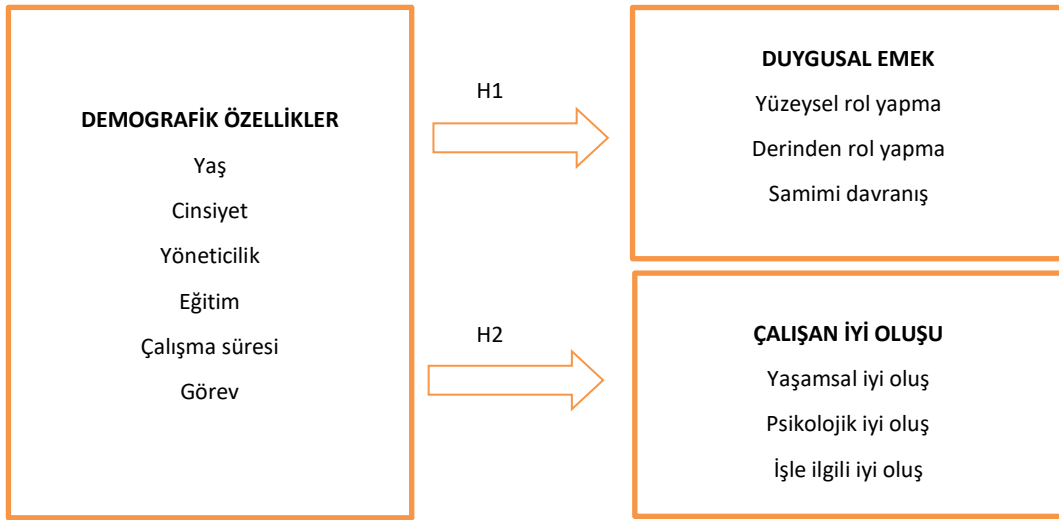
Beğenirbaş (2012) tarafından yapılarak güvenilirliğine ve geçerliliğine ilişkin testler yapılmıştır. Duygusal emek ölçeği 5'li Likert tipinde puanlanmıştır. "Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır" örnek bir sorudur.

Çalışan iyi oluşu ölçeği: Zheng vd. (2015) tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte üç boyut ve toplam 18 ifade yer almaktadır. Yaşamsal (öznel) iyi oluş boyutu 6, işle ilgili iyi oluş boyutu 6 ve psikolojik iyi oluş boyutu 6 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri Ayyıldız (2018) tarafından yapılmıştır. Ölçek 5'li Likert tipinde puanlanmıştır. "İşimden keyif alıyorum" örnek bir sorudur.

3.5. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Yazındaki çalışmalar dikkate alındığında duygusal emek ve çalışan iyi oluşu boyutlarının demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek amacıyla aşağıdaki model ve hipotezler geliştirilmiştir.

Şekil 1: Araştırma Modeli



H1: Demografik özelliklere göre duygusal emek boyutları farklılık göstermektedir.

H2: Demografik özelliklere göre çalışan iyi oluşu boyutları farklılık göstermektedir.

4. Bulgular

4.1. Demografik Özelliklerle İlgili Bulgular

Tablo 1'de araştırmaya katılan 233 katılımcının demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzdelik dağılımlar gösterilmiştir. Buna göre, katılımcıların %55,4'ünün kadın, %44,6'sının erkeklerden oluştuğu ve %20,2'sinin yönetici, %79,8'inin yönetici olmadığı görülmektedir. Katılımcıların %21,0'ı 25 ve altı yaş grubunda, %52,4'ü 26-35 yaş grubunda, %26,6'sı 36 ve üstü yaş grubundadır. Araştırmaya katılanların %14,2'si lise ve altında eğitim düzeyinde, %7,7'si ön lisans eğitim düzeyinde, %48,1'i lisans eğitim düzeyinde, %30,0'ı lisansüstü eğitim düzeyindedir. Katılımcıların %66,5'i 1-5 yıl çalışma süresinde, %33,5'i 6 ve üzeri yıl çalışma süresindedir. Katılımcıların %78,1'i çağrı merkezi çalışanı iken %21,9'u bayi çalışanıdır.

4.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Ölçeklerin geçerliliği için faktör analizleri yapılmıştır. Örneklem büyüklüğünün açıklayıcı faktör analizine uygunluğunu test etmek amacıyla yapılan KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) analiz sonucunda KMO değeri duygusal emek değişkeni için 0.887 olarak belirlenmiştir. Ayrıca Bartlett Küresellik Testi sonuçları incelendiğinde elde edilen ki kare değerlerinin manidar olduğu sonucuna ulaşılmıştır

(Duygusal emek: $\chi^2= 2158,774$; $p<.01$). Bu bulgular doğrultusunda değişkenin örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapmak için yeterli olduğu sonucu tespit edilmiştir. Faktör analizi neticesinde üç boyut (yüzeysel, derinden ve samimi davranış) ortaya çıkmıştır. Açıklanan toplam varyans 75,964'tür. Faktör analizi tablosu ilgili tezden incelenebilir.

Tablo 1: Demografik Bilgilere İlişkin Frekans ve Yüzdeler Dağılımlar

Değişken	Alt değişken	F	%
Cinsiyet	Kadın	129	55,4
	Erkek	104	44,6
Yöneticilik	Evet	47	20,2
	Hayır	186	79,8
Yaş grubu	25 ve altı	49	21,0
	26-35	122	52,4
	36 ve üstü	62	26,6
Eğitim durumu	Lise ve altı	33	14,2
	Ön lisans	18	7,7
	Lisans	112	48,1
	Lisansüstü	70	30,0
Çalışma süresi	1-5 yıl	155	66,5
	6 ve üzeri yıl	78	33,5
Görev	Çağrı Merkezi	182	78,1
	Bayi çalışanı	51	21,9

Duygusal emek ölçeği boyutları için Cronbach Alphas güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Buna göre güvenilirlik skorları yüzeysel rol yapma için ,922 ve derinden rol yapma için ,895 ve samimi davranış için ,856'dır. Bu skorlara göre ölçek boyutlarının güvenilir olduğu söylenebilir. Ortalamalara bakıldığında ise yüzeysel rol yapma için 2.99, derinden rol yapma için 3.21 ve samimi davranış için 3.83'tür. Örneklem büyüklüğünün açıklayıcı faktör analizine uygunluğunu test etmek amacıyla yapılan KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) analiz sonucunda KMO değeri psikolojik iyi oluş değişkeni için 0.906 olarak belirlenmiştir. Ayrıca Bartlett Küresellik Testi sonuçları incelendiğinde elde edilen ki kare değerlerinin manidar olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Psikolojik iyi oluş: $\chi^2= 2180,271$; $p<.01$). Bu bulgular doğrultusunda değişkenin örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapmak için yeterli olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Faktör analizi neticesinde üç boyut (yaşamsal, psikolojik, işle ilgili iyi oluş) ortaya çıkmıştır. Açıklanan toplam varyans 60,385'dir. Faktör analizi tablosu ilgili tezden incelenebilir. Psikolojik iyi oluş ölçeği boyutları için Cronbach Alphas güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Buna göre güvenilirlik skorlar yaşamsal iyi oluş için ,868 ve işle ilgili iyi oluş için ,871 ve psikolojik iyi oluş için ,798'dir. Bu skorlara göre ölçek boyutlarının güvenilir olduğu söylenebilir. Ortalamaları ise yaşamsal iyi oluş için 3.56, işle ilgili iyi oluş için 3.84 ve psikolojik iyi oluş için 3.97'dir. Buna göre ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğu söylenebilir (Nunnally, 1978).

4.3. Demografik Özelliklere Göre Farklılıklar

Anket formunda yer alan demografik özelliklere göre (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, çalışma süresi, çalıştığı birim ve yöneticilik durumu) duygusal emek ve iyi oluş boyutlarındaki farklılıklar incelenmiştir.

4.3.1. Demografik Özelliklere Göre Duygusal Emek Boyutlarındaki Farklılıklar

Cinsiyete göre duygusal emek boyutlarındaki farklılıklar incelenmiş ve Tablo 2'de gösterilmiştir. Buna göre çalışanlarının cinsiyetlerine göre yüzeysel rol yapma ($t=-4,178$; $p<0,05$) ve derinden rol yapma ($t=-2,053$; $p<0,05$) farklılık göstermişken, samimi davranış ($t=-,430$; $p>0,05$) farklılık göstermemiştir. Erkeklerin kadınlara göre daha fazla yüzeysel ve derinden rol yaptığı söylenebilir. Yönetici olup olmamaya göre duygusal emek boyutlarındaki farklılıklar incelenmiştir. Buna göre çalışanlarının cinsiyetlerine göre yüzeysel rol yapma ($t=-1,936$; $p>0,05$), derinden rol yapma ($t=-1,231$; $p>0,05$) ve samimi davranış ($t=-1,192$; $p>0,05$) farklılık göstermemiştir. Çalışma süresine göre duygusal emek boyutlarındaki farklılıklar incelenmiş ve aşağıdaki Tablo 3'de gösterilmiştir.

Buna göre çalışanlarının çalışma sürelerine göre yüzeysel rol yapma ($t=2,167$; $p<0,05$) ve derinden rol yapma ($t=-2,543$; $p<0,05$) farklılık göstermişken, samimi davranış ($t=-1,493$; $p>0,05$) farklılık göstermemiştir. 1-5 yıl arası çalışanların 6 yıl ve üzeri çalışanlara göre daha fazla yüzeysel ve derinden rol yaptığı söylenebilir. Çalışma yerine göre duygusal emek boyutlarındaki farklılıklar incelenmiştir. Buna göre çalışanlarının çalışma yerlerine göre yüzeysel rol yapma ($t=1,284$; $p>0,05$), derinden rol yapma ($t=,622$; $p>0,05$) ve samimi davranış ($t=-1,544$; $p>0,05$) boyutları farklılık göstermemiştir. Tablo 4 incelendiğinde, yaş gruplarına göre yüzeysel rol yapma ($F=5,516$; $p<0,05$) ve derinden rol yapma ($F=5,781$; $p<0,05$) anlamlı farklılık göstermişken, samimi davranış ($F=,906$; $p>0,05$) anlamlı farklılık göstermemiştir. Post hoc testlerinden Tukey testi yapıldığında yüzeysel rol yapmadaki farklılığın 25 ve altı yaş ile 36 ve üstü yaş arasında olduğu ortaya çıkmıştır. 25 ve altı yaşta olanlar 36 ve üstü yaşta olanlara göre daha fazla yüzeysel rol yapmıştır. Derinden rol yapmadaki farklılık ise 25 ve altı yaş grubundakiler ile hem 26-35 yaş hem de 36 ve üzeri yaştakiler arasındadır. 25 ve altı yaştakiler diğer iki gruba göre anlamlı olarak daha fazla derinden rol yapmaktadır.

Tablo 2: Cinsiyete Göre Duygusal Emek Boyutlarındaki Farklılıklar

Alt boyut	Cinsiyet	N	X	Ss	t	P
Yüzeysel rol yapma	Kadın	129	2,74	0,95	-4,178	,000
	Erkek	104	3,33	1,14		
Derinden rol yapma	Kadın	129	3,09	1,01	-2,053	,041
	Erkek	104	3,37	1,09		
Samimi davranış	Kadın	129	3,81	0,83	-,430	,668
	Erkek	104	3,86	0,97		

Tablo 3: Çalışma Süresine Göre Duygusal Emek Boyutlarındaki Farklılıklar

Alt boyut	Çalışma süresi	N	X	Ss	T	p
Yüzeysel rol yapma	1-5 yıl	155	3,10	1,14	2,167	,032
	6 ve üzeri	78	2,79	,94		
Derinden rol yapma	1-5 yıl	155	3,33	1,09	2,543	,012
	6 ve üzeri	78	2,98	,94		
Samimi davranış	1-5 yıl	155	3,77	0,91	-1,493	,137
	6 ve üzeri	78	3,95	0,85		

Tablo 4: Yaşa Göre Duygusal Emek Boyutlarındaki Farklılıklar

Alt boyut	Yaş grubu	N	X	Ss	F	p
Yüzeysel rol yapma	25 ve altı	49	3,39	1,21	5,516	,005
	26-35	122	2,98	1,03		
	36 ve üstü	62	2,72	,98		
Derinden rol yapma	25 ve altı	49	3,65	1,17	5,781	,004
	26-35	122	3,11	1,01		
	36 ve üstü	62	3,05	,96		
Samimi davranış	25 ve altı	49	3,95	1,10	,906	,406
	26-35	122	3,76	,86		
	36 ve üstü	62	3,88	,76		

Tablo 5 incelendiğinde, eğitim durumuna göre yüzeysel rol yapma ($F=10,665$; $p<0,05$), derinden rol yapma ($F=2,968$; $p<0,05$) anlamlı farklılık göstermişken, samimi davranış ($F=2,719$; $p>0,05$) anlamlı farklılık göstermemiştir. Post hoc testlerinden Tukey testi yapılmış ve post hoc testine göre lisansüstü olanlarla ön lisans ve lise ve altı olanların; lisans olanların lise ve altı olanlarla yüzeysel rol yapması anlamlı farklılık göstermiştir. Buna göre lise ve altı olanlarla ön lisans olanlar lisans ve lisansüstü olanlara göre daha fazla yüzeysel rol yapmıştır. Lisansüstü olanlar ile lise ve altı olanların derinden rol yapması anlamlı farklılık göstermiştir. Buna göre lise ve altı olanlar lisansüstü olanlara göre daha fazla derinden rol yapmaktadır. Bu bulgulara göre H1 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 5: Eğitim Durumuna Göre Duygusal Emek Boyutlarındaki Farklılıklar

Alt boyut	Eğitim durumu	N	X	Ss	F	p
Yüzeysel rol yapma	Lise ve altı	33	3,79	0,91	10,665	,000
	Ön lisans	18	3,44	1,10		
	Lisans	112	2,92	1,15		
	Lisansüstü	70	2,65	0,80		
Derinden rol yapma	Lise ve altı	33	3,59	1,14	2,968	,033
	Ön lisans	18	3,44	1,05		
	Lisans	112	3,21	1,13		
	Lisansüstü	70	2,97	0,83		
Samimi davranış	Lise ve altı	33	3,74	1,01	2,719	,054
	Ön lisans	18	3,59	0,77		
	Lisans	112	4,00	0,93		
	Lisansüstü	70	3,67	0,76		

4.3.2. Demografik Özelliklere Göre Çalışan İyi Oluş Boyutlarındaki Farklılıklar

Cinsiyete göre çalışan iyi oluş boyutlarındaki farklılıklar incelenmiş ve aşağıdaki Tablo 6'da gösterilmiştir. Buna göre çalışanlarının cinsiyetlerine göre yaşamsal iyi oluş ($t=-3,261$; $p<0,05$) ve psikolojik iyi oluş ($t=-2,180$; $p<0,05$) farklılık göstermişken, işle ilgili iyi oluş ($t=-,867$; $p>0,05$) farklılık göstermemiştir. Erkeklerin kadınlara göre daha fazla yaşamsal ve psikolojik iyi oluş gösterdiği söylenebilir. Yönetici olup olmamaya göre çalışan iyi oluş boyutlarındaki farklılıklar incelenmiş ve aşağıdaki Tablo 7'de gösterilmiştir. Buna göre çalışanlarının yöneticilik durumlarına göre yaşamsal iyi oluş ($t=-2,481$; $p<0,05$) farklılık göstermişken, psikolojik iyi oluş ($t=,689$; $p>0,05$) ve işle ilgili iyi oluş ($t=,487$; $p>0,05$) farklılık göstermemiştir. Yöneticilik görevi olmayanların olanlara göre daha fazla yaşamsal iyi oluş gösterdiği söylenebilir. Çalışma süresine göre çalışan iyi oluş boyutlarındaki farklılıklar incelenmiştir. Buna göre çalışanlarının çalışma süresine göre yaşamsal iyi oluş ($t=-,474$; $p>0,05$), işle ilgili iyi oluş ($t=-1,549$; $p>0,05$) ve psikolojik iyi oluş ($t=863$; $p>0,05$) farklılık göstermemiştir.

Tablo 6: Cinsiyete Göre İyi Oluş Boyutlarındaki Farklılıklar

Alt boyut	Cinsiyet	N	X	Ss	t	p
Yaşamsal iyi oluş	Kadın	129	3,41	0,77	-3,261	,001
	Erkek	104	3,74	0,78		
İşle ilgili iyi oluş	Kadın	129	3,79	1,01	-,867	,387
	Erkek	104	3,88	1,09		
Psikolojik iyi oluş	Kadın	129	3,88	0,66	-2,180	,030
	Erkek	104	4,07	0,61		

Tablo 7: Yöneticilik Durumuna Göre İyi Oluş Boyutlarındaki Farklılıklar

Alt boyut	Yöneticilik	N	X	Ss	T	p
Yaşamsal iyi oluş	Var	47	3,30	0,72	-2,481	,014
	Yok	186	3,62	0,79		
İşle ilgili iyi oluş	Var	47	3,88	0,78	,487	,633
	Yok	186	3,82	0,82		
Psikolojik iyi oluş	Var	47	4,02	0,51	,689	,491
	Yok	186	3,95	0,68		

Çalışma yerine göre çalışan iyi oluş boyutlarındaki farklılıklar incelenmiş ve aşağıdaki Tablo 8'de gösterilmiştir. Buna göre çalışanlarının çalışma yerlerine göre yaşamsal iyi oluş ($t=-1,508$; $p>0,05$) ve psikolojik iyi oluş ($t=-1,331$; $p>0,05$) farklılık göstermemişken, işle ilgili iyi oluş ($t=-2,339$; $p<0,05$) anlamlı farklılık göstermiştir. Buna göre çağrı merkezi çalışanlarını işle ilgili iyi oluş düzeyleri bayii çalışanlarına göre daha fazladır. Yaş gruplarına göre yaşamsal iyi oluş ($F=,335$; $p>0,05$), işle ilgili iyi oluş ($F=,800$; $p>0,05$) ve psikolojik iyi oluş ($F=1,540$; $p>0,05$) anlamlı farklılık göstermemiştir. Eğitim

durumuna göre yaşamsal iyi oluş ($F=1,709$; $p>0,05$), işle ilgili iyi oluş ($F=1,887$; $p>0,05$) ve psikolojik iyi oluş ($F=,156$; $p>0,05$) anlamlı farklılık göstermemiştir. Bu bulgulara göre H2 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 8: Çalışma Yerine Göre Duygusal Emek Boyutlarındaki Farklılıklar

Alt boyut	Çalışma yeri	N	X	Ss	T	p
Yaşamsal iyi oluş	Bayii	51	3,38	0,96	-1,508	,136
	Çağrı Merkezi	182	3,60	0,72		
İşle ilgili iyi oluş	Bayii	51	3,56	,94	-2,339	,022
	Çağrı Merkezi	182	3,90	,76		
Psikolojik iyi oluş	Bayii	51	3,85	0,80	-1,331	,184
	Çağrı Merkezi	182	3,99	0,59		

5. Sonuç

Çalışanların duygusal emek boyutlarının ve çalışan iyi oluş boyutlarının demografik özelliklerine göre farklılığını inceleyen bu çalışma hizmet sektöründeki 233 çalışanla gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada çalışan iyi oluşu yaşamsal iyi oluş, psikolojik iyi oluş ve işle ilgili iyi oluş şeklinde 3 boyutta ele alınmıştır. Duygusal emek ise yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranış şeklinde 3 boyutta ele alınmıştır. Bu çalışmada erkeklerin kadınlardan daha fazla yüzeysel ve derinden rol yaptığı bulunmuştur. Bunu nedeni, kadınların duyguları düzenleme kurallarına daha az uyum sağlamaları olabilir. Benzer şekilde Koç ve Keklik'in (2019) çalışmasında da erkeklerin kadınlara göre daha fazla derinden rol yaptığı ortaya çıkmıştır. Ertürk vd. (2016) çalışmasında da erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre duygusal emek düzeyi daha fazladır. Duygusal emekle ilgili yapılmış bazı çalışmalarda kadınların duygularını daha önde tuttuğunu belirterek, bu eylemin erkeklere oranla genelde kadınlardan beklendiğini belirtmektedir (Scott ve Barnes, 2011). Hochschild (2003) bu durumun nedenlerini; kadınların başka kişilerin gereksinimlerine daha duyarlı olma, duygularını denetim altında tutma, pozitif olarak duygusal tepkiler gösterme tarzındaki konularda erkeklere kıyasla başarılarının yüksek olması şeklinde ifade etmektedir. Yin vd. (2018) ve Güneş Aydemir (2018) çalışmasında ise yüzeysel ve derinden rol yapmanın cinsiyetle ilişkisi olmadığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca 1-5 yıl arası çalışma süresinde olan çalışanlar 6 yıl ve üzeri sürede olan çalışanlara göre daha fazla yüzeysel ve derinden rol yapmaktadır. Koç ve Keklik'in (2019) çalışmasında ise 21 yıl ve üzeri hizmet süresinde olan sağlık çalışanlarının daha az hizmet süresinde olanlara göre daha fazla derinden rol yaptığı gözlenmiştir. Yine 25 ve altı yaştakilerin diğerlerine göre anlamlı olarak daha fazla yüzeysel ve derinden rol yaptığı ortaya çıkmıştır. Bunun nedeni, çalışanların kariyerlerinin ilk yıllarında duyguları sergileme kurallarına daha fazla itaat etmeleri olabilir. Zhao ve You (2019) çalışmasında ise ortaokul öğretmenlerde yaşın yüzeysel, derinden rol yapma ve samimi davranışla ilgili pozitif ilişkisi ortaya çıkmıştır. Ertürk vd. (2016) ve Güneş Aydemir (2018) çalışmasında da duygusal emek yaşa göre anlamlı farklılık göstermiştir. Ayrıca çalışma yerlerine göre bayii veya çağrı merkezi çalışanlarının yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve samimi davranışları farklılık göstermemiştir. Her ne kadar bayii çalışanları ile çağrı merkezi çalışanları arasındaki duygusal emek boyutları farklılık göstermese de bayii çalışanlarının çağrı merkezi çalışanlarına göre daha fazla jest ve mimiklerini kullandıkları söylenebilir.

Yine eğitimi lise ve altı olanların lisansüstü olanlara göre daha fazla yüzeysel ve derinden rol yaptığı ortaya çıkmıştır. Bunun nedeni bu eğitim seviyesinden olanların duyguları benimseme kurallarına daha fazla itaat etmek zorunda olduklarını hissetmeleri olabilir. Koç ve Keklik'in (2019) çalışmasında da üç duygusal emek boyutu eğitim düzeyine göre farklılık göstermiştir. Lise mezunları diğerlerine göre daha fazla yüzeysel ve derinden rol yaparken, ön lisans mezunları diğerlerine göre daha fazla samimi davranış göstermektedir. Yin vd. (2018) çalışmasında ise yüzeysel rol yapmanın eğitim (lisansüstü, lisans, kolej, lise) durumuyla pozitif ilişkide olduğu, derinden rol yapmanın eğitim durumuyla negatif ilişkide olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca bu çalışmada erkeklerin kadınlara göre

daha fazla yaşamsal ve psikolojik iyi oluş gösterdiği ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde, Mishra ve Bhatnagar (2010) çalışmasında da ilaç mümessillerinin cinsiyetine göre çalışan iyi oluşu anlamlı farklı çıkmıştır ve kadınların iyi oluşu erkeklere göre daha düşüktür. Ertürk vd. (2016) çalışmasında ise kadın öğretmenlerin psikolojik iyi oluş düzeyi erkek öğretmenlere göre psikolojik iyi oluş hali daha yüksektir. Göcen (2013) çalışmasında ise farklı meslek gruplarından yetişkinlerin cinsiyete göre genel iyi olma halinin anlamlı farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır. Yine bu çalışmada yöneticilik görevi olmayanların olanlara göre daha fazla yaşamsal iyi oluş gösterdiği; çağrı merkezi çalışanlarının bayii çalışanlarına göre daha fazla işle ilgili iyi oluş gösterdiği ortaya çıkmıştır. Bunun nedeni çağrı merkezi çalışanlarının daha az duygusal çelişki yaşamaları yani jest ve mimikten ziyade sadece ses tonu kullanmaları olabilir. Şensoy vd. (2020) çalışmasında ise iyi oluşun sadece mesleki kıdeme göre anlamlı farklı olduğu gözlenmiştir. Bu çalışmanın temel katkısı çalışan iyi oluşunu yaşamsal, psikolojik ve işle ilgili olmak üzere 3 boyutta ele almasıdır. Bu çalışmanın kısıtı sadece birkaç ildeki (Erzurum, Kars ve Ankara) cep telefonu çağrı merkezi ve bayilerde görev yapan çalışanlardan örneklemin oluşmasıdır. Bu çalışma telekomünikasyon sektörüne ait olduğundan farklı sektörlerde yapılacak çalışmalarda aynı sonuçlar elde edilmeyebilir. Araştırmanın anket yöntemiyle yapılması da bir sınırlılık olarak kabul edilebilir. Diğer yöntemler uygulanarak (gözlem, mülakat gibi) yapılan ya da yapılacak olan çalışmalarda aynı sonuç elde edilmeyebilir. Çalışmadaki değişkenlerin farklı çalışma gruplarına uygulanarak çeşitli çalışmaların yapılması, konu kapsamında bilgilendirmelerin yapılması, farklı sektörlerdeki farkındalık düzeylerinin artırılmasının literatüre olumlu katkıları olacağı açıktır. Bu bağlamda, bu çalışma ileride yapılması planlanan çalışmalara katkıları sağlayabilir. Çalışmanın örneklem büyüklüğü ile birlikte sektörel farklılıkların daha detaylı analiz edilmesi öneri kapsamında sunulabilir. İlerleyen çalışmalara diğer öneri olarak, çalışan iyi oluş boyutlarının farklı değişkenlerle ilişkileri incelenebilir. Yine şirket yöneticilerinin duyguları düzenleme kurallarının belli bir süre sonra çalışanların kaynaklarını tüketeceğinden ve duygusal çelişkiye neden olabileceğinden haberdar olarak eleman seçimini yapmaları önerilir.

Kaynakça

- Ağırman, Ü. (2012). İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Gösterimlerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Akduman, G. ve İlkar Dünder, G. (2017). Çalışan Mutluluğunun İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı ile İlişkisi ve Kuşaklar Arasındaki Farklılıkların İncelenmesi. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2), 29-49.
- Akduman, G. (2020). Çalışan Mutluluğu Dersinin Öznel İyilik Algısı ile İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısına Etkisi: Lisansüstü Öğrenciler Üzerinde İlişkisel-Nedensel Bir Tarama Çalışması. *Journal of Organizational Behavior Review*, 2(2), 90-114.
- Akın, A. (2008). Psikolojik İyi Olma Ölçekleri (PİÖÖ): Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Eurasian Journal of Educational Research*, 31, 1-15.
- Akpolat, T. (2019). Esnek ve İş Güvencesiz Çalışmanın Araştırma Görevlileri Üzerindeki Etkileri: Duygusal Emek ve Karakter Aşınması Bağlamında Bir İnceleme. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Aksan, A. (2019). Çalışan Memnuniyetini Açıklayan Faktörlerin İncelenmesi ve Kargo Sektöründe Bir Uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekonometri Anabilim Dalı, İstatistik Bilim Dalı, Bursa.
- Aktaş, M. (2011). Kültürel Değerler ve Kişi Örgüt Kişi İş Uyumu İlişkisi: Kavramsal Bir Çerçeve. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14-19.
- Ashforth, B.E. ve Humprey, R.H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity, *Academy and Management Journal*, 18, 88-115.

- Aslan, Z. (2016). Kişilik ve Duygusal Emek Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma: Ankara İli Örneği. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Aslan, H. (2018). Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Aydın, C. ve Korkut, D. S. (2019). Çalışma Saatlerinin Çalışan Memnuniyeti Üzerine Etkisi. *Düzce Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 7(3), 1488-1499.
- Ayyıldız, F. N. (2018). Çalışan Sesinin Örgüte Bağlılığa ve Çalışan Mutluluğuna Etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul.
- Avey, J., Luthans, F., Smith R.M. ve Palme, N. (2010). Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-Being Overtime. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 17-28.
- Basım, N. H. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Journal of Management & Economics*, 19(1), 78-90.
- Çelikyay, M. (2019). Duygusal Emek Kavramı, Öncülleri ve Sonuçları: Proje Takımları Üzerinde Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı, Kocaeli.
- Çınar, M. (2018). Çalışanların Memnuniyetini Etkileyen Faktörler: Bursa Örneği. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 39-62.
- Çidem, A. (2020). Hemşirelerin Maneviyat ve Manevi Bakım Düzeyleri ile Duygusal Emek Davranışları. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Kayseri.
- Davras, Ö. ve Gülmez, M. (2015). Otel İşletmelerinde Çalışan Memnuniyetine Etki Eden Faktörler: Kemer-Lara-Belek-Side-Alanya Bölgelerinde Bir Çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 167-184.
- Davras, Ö. (2019). Otel İşletmelerinde Çalışan Memnuniyetini Belirleyen Faktörlerin Çalışan Memnuniyeti Üzerindeki Doğrusal ve Doğrusal Olmayan Etkilerinin İncelenmesi. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 127-138.
- Demirbaş, Z. (2017). Sağlık İşletmelerinde Örgüt İklimi ve Çalışan Memnuniyeti İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yöneticiliği, İstanbul.
- Demircan, P. (2016). İş-Aile Çatışması-Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Isparta.
- Demirci, İ. ve Şen, A. H. (2017). Kendini Bilme ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 6(5), 2710-2728.
- Diefendorff, J., Croyle, M. ve Gosserandb, R. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 339-357.
- Diener, E. (1984). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.
- Diener, E. (2000). Subjective Well-Being: The Science of Happiness and a Proposal for a National Index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.
- Duman, N. (2017). Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi. *Journal EMI Dergisi*, 1(1), 29-39.

- Erken, M. (2013). Çalışan Memnuniyeti Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kalite Yönetimi, İstanbul.
- Ertürk, A., Keskinçelik Kara, S. ve Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş: Bir Yordayıcı Olarak Yönetimsel Destek Algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Ezilmez, B. (2018). Duygusal Emek: Öncülleri ve Ardılları. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 185-210.
- Göcen, G. (2013). Pozitif Psikoloji Düzleminde Psikolojik İyi Olma ve Dini Yönelim İlişkisi: Yetişkinler Üzerine Bir Araştırma. *Toplum Bilimleri Dergisi*, 7, 97-130.
- Grant-Vallone, E., Ensher, E. A ve Donaldson, S. I. (2001). Effects of Perceived Discrimination on Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, and Grievances. *Human Resource Development Quarterly*, 12(1), 53-72.
- Grant, A., Christianson, M. ve Price, R. (2007). Happiness, Health, or Relationships? Managerial Practices and Employee Well-Being Tradeoffs. *Academy of Management Perspectives*, 21(3), 51-63.
- Gündüz, İ. (2017). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadası'ndaki Dört ve Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Aydın.
- Güneş Aydemir, Z. (2018). Duygusal Emegin İyi Olma Hali ve İş Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Gürsoy, G. (2016). Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları ve Çalışma İlişkileri Bilim Dalı, Yalova.
- Güzel, F., Gök, G. A. ve Büyüker İşler, D. (2013). Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3), 107-123.
- Hochschild, A. R. (1985). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*. Londra: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling (20. Edition)*. London: University of California Press.
- Jonge, J., Janssen, P. ve Bakker, A. (2000). Specific Determinants of Intrinsic Work Motivation, Burnout and Turnover Intentions: A Study Among Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 29(6), 1360-1369.
- Kapu, H., Yıldız, S. ve Bukni, T. M. (2020). Pozitif Psikoloji Bağlamında Psikolojik Sermaye, Duygusal Emek ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler. *KAÜİİBFD*, 11(22), 788- 815.
- Karaman, N. (2017). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Keleş, H. N. (2017). Anlamlı İş ile Psikolojik İyi Oluş İlişkisi. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 5(1), 154-167.
- Keleş, Y. ve Tuna, M. (2018). Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek: Eleştirel Bir Yaklaşım. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(2), 129-140.

- Kılıç, B., Karaman, M. ve Yoldaş, A. (2020). Örgütsel Bağlılığın Psikolojik İyi Oluş Üzerindeki Etkisi: Sağlık Çalışanlarında Bir Araştırma. *İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 8(1), 83-100.
- Koç, A. ve Keklik, B. (2019). Hastane Çalışanlarının Demografik Özelliklerinin Pozitif Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi ile Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(4), 1045-1066.
- Koçak, O. ve Gürsoy, G. (2018). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 161-181.
- Kökden, F. Ç. ve Işık, M. (2018). Çalışma Hayatında Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(4), 1215-1237.
- Liu, H., Zhang, X., Chang, R. ve Wang, W. (2017). A Research Regarding The Relationship Among Intensive Care Nurses' Self-Esteem, Job Satisfaction and Subjective Well-Being. *International Journal of Nursing Sciences*, 4(3), 291-295.
- Mishra, S.K. ve Bhatnagar, D. (2010). Linking Emotional Dissonance and Organizational Identification To Turnover Intention and Emotional Well-Being: A Study of Medical Representatives in India, *Human Resource Management*, 49(3), 401-419.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Okur, S. ve Totan, T. (2019). Psikolojik İyi Oluşu Değerlendiren Bradburn Duygulanım Dengesi Ölçeğinin Türkçede İncelenmesi. *Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 1-12.
- Özgün, A. (2015). Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon, İzmir.
- Özkan, G. ve Gürbüz, B. (2019). Bina Ortamlarının Çalışan Refahı ve Performansı Üzerine Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(70), 616-632.
- Özkaplan, N. (2015). Hizmet Sektöründe Duygusal Emek ve Toplumsal Cinsiyet. *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 15(56), 15-21.
- Öztürk, M. (2016). Çift Kariyerli Eşlerin Çalışma Yaşamı ve İş Yeri Mutluluğu Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Isparta.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Ege Akademik Bakış*, 16(4), 773-787.
- Peiro, J., Ayala, Y., Tordera, N., Lorente, L. ve Rodriguez, I. (2014). Sustainable Well-Being at Work: A Review and Reformulation. *Papeles Del Psicologo*, 35(1), 5-14.
- Ryff, C. ve Keyes, C. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- Ryff, C. (2010). Psychological Well-Being in Adult Life. *Blackwell Publishing on behalf of Association for Psychological Science*, 99-104.
- Saföz Güven, İ. (2008). Fen ve Genel Lise Öğrencilerinin Cinsiyet ve Sosyometrik Statülerine Göre Öznel İyi Oluş Düzeyleri, Genel Sağlık Ölümleri ve Psikolojik Belirti Türleri. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sakal, Ö. ve Yıldız, S. (2017). Takipçi Mükemmeliyetçiliği ile Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Psikolojik İyi Oluş ve Liderlik Tarzlarının Rolü. *IJBEMP*, 2(7), 37-57.

- Saruhan, Ş. C. ve Özdemirci, A. (2013). *Bilim, Felsefe ve Metodoloji*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Scott, B. A. ve Barnes, C. M. (2011). A Multilevel Field Investigation of Emotional Labor, Affect, Work Withdrawal, and Gender. *Academy of Management Journal*, 54(1), 116-136.
- Şahin, M., Aydın, B., Sarı, S. V., Kaya, S. ve Pala, H. (2012). Öznel İyi Oluşu Açıklamada Umut ve Yaşamda Anlamın Rolü. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 20(3), 827-836.
- Şahin, L. (2015). Çalışan Memnuniyetinin Sağlanmasında Temel Dinamikler: Dışsal Faktörlerin Çalışanların Memnuniyet Algıları Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Alan Araştırması. *SGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 17(2), 28-44.
- Şensoy, N., Kurttaş Çolak, P. ve Doğan, N. (2020). Sağlık Çalışanlarında Psikolojik İyi Oluş Düzeyi ile Sanal Ortamda Yalnızlık Düzeyi Arasındaki İlişki. *Türkiye Aile Hekimliği Dergisi*, 24(1), 41-50.
- Telef, B. B., Ergun, E. ve Uzman, E. (2013). Öğretmen Adaylarında Psikolojik İyi Oluş ve Değerler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Journal of Turkish Studies*, 1297-1307.
- Thompson, C. ve Prottas, D. (2006). Relationships Among Organizational Family Support, Job Autonomy, Perceived Control, and Employee Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1), 100-118.
- Tunç, C. (2019). İş-Aile Çatışması ve Çalışan İyi Oluş Hali. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Turan, E. Z. (2018). İzlenim Yönetimi Taktikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Örgütsel Bağlılığın Duygusal Emek Üzerindeki Etkileri. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bayburt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Bayburt.
- Tuzgöl Dost, M. (2005). Öznel İyi Oluş Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(23), 103-110.
- Ünal, Ö. F. (2016). Hizmet Sektöründe Çalışan Memnuniyeti: Şirketler Grubuna Bağlı Kargo Şirketi ve Kırtasiye Mağazalar Zinciri Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(1), 161-176.
- Voorde, K., Paauwe, J. ve Veldhoven, M. (2012). Employee Well-Being and the HRM-Organizational Performance Relationship: A Review of Quantitative Studies. *International Journal of Management Reviews*, 14(4), 391-407.
- Yeni, Z. (2015). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- Yıldız, S. (2019). Gençlik ve Spor Bakanlığı Taşra Teşkilatı Çalışanlarının Duygusal Emek Boyutları ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Sivas.
- Yin, H., Wang, W., Huang, S. ve Li, H. (2018). Psychological Capital, Emotional Labor and Exhaustion: Examining Mediating and Moderating Models. *Current Psychology*, 37, 343-356.
- Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H. ve Zhang, C. (2015). Employee Well-Being in Organizations: Theoretical Model, Scale Development, and Cross-Cultural Validation. *Journal of Organizational Behavior*, 36(5), 621-644.
- Zhao, X. ve You, X. (2019). The Impact of Psychological Capital on Vocational Well-Being: The Mediation Effect of Emotional Labor and Its Invariance Across Ethnicities. *Current Psychology*, 40, 102-112.
- Warr, P. (1990). The Measurement of Well-Being and Other Aspects of Mental Health. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63(3), 193-210.

Weston, R. (1999). Factors Contributing to Personal Wellbeing. *Family Matters*, 53, 14-20.

THE DIFFERENCIES IN EMOTIONAL LABOR AND EMPLOYEE WELL-BEING BASED ON DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS

Extended Abstract

Aim: It is to analyze whether emotional labor and employee well-being differ according to demographic or not. This study is important as it will fill a gap in the literature.

Method(s): In this hypothesis research, a survey was conducted on 233 employees in the service sector. The scope of the research consists of the employees of the call centers and dealers of mobile phone companies. The main population of the study consists of 1890 call center employees and 218 dealer employees. 233 observations were reached using the convenience sampling method. 183 of them are call center employees and 50 of them are dealer employees. It was prepared to test the difference hypothesis in emotional labor and employee well-being according to demographic characteristics. The data collection tool in the research is the survey. In the measurement of variables, scales whose validity and reliability have been tested in the literature were used. There are 38 statements in the questionnaire including demographic characteristics. After the validity and reliability of the scales, descriptive statistics and difference tests were conducted. Emotional labor scale includes three dimensions and a total of 13 statements. The superface role-playing dimension consists of 6 statements, the deep acting dimension 4, and the sincere behavior dimension 3 statements. Tests regarding its reliability and validity have been carried out. Emotional labor scale is scored in 5-point Likert type. There are three dimensions and a total of 18 statements in the employee well-being scale. The vital (subjective) well-being dimension consists of 6 statements, the job-related well-being dimension consists of 6 statements, and the psychological well-being dimension consists of 6 statements. Validity and reliability analyzes have been made. The scale is scored in 5-point Likert type.

Findings: Emotional labor emerged as three dimensions (superface, deep and sincere behavior) as a result of factor analysis. The total variance explained is 75,964. The reliability scores for the emotional labor scale dimensions are 922 for superficial pretend play, 895 for deep role play, and 856 for intimate behavior. The averages are 2.99 for superficial acting, 3.21 for deep acting and 3.83 for sincere behavior. As a result of the factor analysis, employee well-being emerged as three dimensions (vital, psychological, and work-related well-being). The total variance explained is 60,385. Reliability scores for psychological well-being scale dimensions are 868 for vital well-being, 871 for work-related well-being and 798 for psychological well-being. The averages are 3.56 for vital well-being, 3.84 for work-related well-being and 3.97 for psychological well-being. Emotional labor dimensions have been observed to differ according to gender, age, working time and education level, while the dimensions of employee well-being differ according to gender, being a manager and the unit they work in.

Conclusion: It has been found that men are more superficial and deeply involved than women. Employees with a working period of 1-5 years play a more superficial and deep role than those who work for 6 years or more. It has been found that those aged 25 and below play a significantly more superficial and deep role than others. The superficial role-playing, deep role-playing and sincere behavior of the dealer or call center employees did not differ. It has been found that those with high school and lower education have more superficial and deep roles than those with postgraduate degrees, and men show more vital and psychological well-being than women. Those who do not have a managerial role show more vital well-being than those who do; it has been found that call center employees show more job-related well-being than dealer employees. The limitation of the research is the sample consisting of employees working in mobile phone call centers and dealers in only a few provinces (Erzurum, Kars and Ankara). Conducting the research with the survey method can also be considered as a limitation. It is clear that conducting various researches by applying the variables in the research to different research groups, providing information within the scope of the subject, and increasing the level of awareness in different

sectors will have positive contributions to the literature. As another suggestion for future researches, the relationship of employee well-being dimensions with different variables can be examined. It is also recommended that company executives choose personnel, being aware that the rules of regulation of emotions will consume employees' resources after a certain period of time and cause emotional conflict.

