

PSİKOLOJİK SERMAYENİN DUYGUSAL BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE DUYGUSAL EMEĞİN ARACI ROLÜ: ÖĞRETMENLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

ARAŞTIRMA MAKALESİ

Burak ÖZDEMİR¹, Kürşat TARIM²

1 Dr. Öğr. Üy., Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü, bozdemir@kastamonu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-2710-4112.

2 Dr., Kastamonu Üniversitesi, Orman Fakültesi, ktarim@kastamonu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-4483-6913.

Geliş Tarihi: 26.02.2021 Kabul Tarihi: 29.05.2021 DOI: 10.37669/milliegitim.887093

Öz: Bu çalışmada, kaynakların korunması teorisi temel alınarak psikolojik sermayenin duygusal bağlılık üzerindeki etkisinde duygusal emeğin aracı rolü incelenmektedir. Buna bağlı olarak 392 öğretmenden kolayda örneklem yöntemiyle veriler elde edilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerlik ve güvenirlik analizleri yapılmıştır. Bu doğrultuda doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiş, açıklanan ortalama varyans (AVE) değerleri, birleşik güvenirlik (CR) değerleri ve Cronbach Alfa Katsayıları hesaplanmıştır. Değişkenler arası ilişkiler yapısal model ile test edilmiştir. Yapısal modelin kabul edilebilir düzeyde uyum değerlerine sahip olduğu görülmüştür. Bulgular, psikolojik sermayenin duygusal bağlılığı pozitif yönde etkilediğini göstermiştir. Duygusal emek boyutlarından derinden rol yapmanın bu etki üzerinde kısmi aracı role sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırma, önceki çalışmalarda bu üç değişken arasındaki ilişkilerin yeterince incelenmemiş olması nedeniyle önemlidir. Ayrıca, bu değişkenleri ve aralarındaki ilişkileri kaynakların korunması teorisi kapsamında değerlendirmesi açısından yazına katkı sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kaynakların Korunması Teorisi, Psikolojik Sermaye, Duygusal Emek, Duygusal Bağlılık

MEDIATOR ROLE OF EMOTIONAL LABOR IN THE EFFECT OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON AFFECTIVE COMMITMENT: AN INVESTIGATION WITH TEACHERS

Abstract:

In this study, the mediating role of emotional labor in the effect of psychological capital on affective commitment was examined based on Conservation of Resources Theory. Therefore, data obtained from 392 teachers using the convenience sampling method. The validity and reliability analyzes made for the scales used in the study. Accordingly, confirmatory factor analysis was performed, explained average variance (AVE) values, compound reliability (CR) values and Cronbachs' Alpha Coefficients were utilized. Relationships between variables were tested via structural equation model. It was observed that the structural model had acceptable fit values. The findings of the study showed that psychological capital had positive effect affective commitment. It has been determined that deep acting dimension of the emotional labor partially mediated this effect. The research is important because the relationships between these three variables have not been adequately examined in previous studies. It also contributes to the literature in terms of evaluating these variables and their relationships within the scope of Conservation of Resources Theory.

Keywords: Conservation of Resources Theory, Psychological Capital, Emotional Labor, Affective Commitment.

Giriş

Bu araştırma çerçevesinde, endüstri ve örgüt psikolojisi alanında dikkat çeken psikolojik sermaye, duygusal bağlılık ve duygusal emek değişkenleri arasındaki ilişkiler Kaynakların Korunması Teorisi (KKT) temel alınarak incelenmektedir.

KKT'ye göre, çalışanlar her zaman ciddiye aldıkları kaynakları elde etmeye, korumaya ve sürdürülebilir kılmaya odaklanmaktadır. Çalışanlar, gerilim ve stresle başa çıkmak için kaynaklara ihtiyaç duymakta ve daha çok kaynağa sahip olmaya çalışmaktadırlar (Hobfoll, Halbeslen, Neveu ve Westman, 2018; Zhen ve Mansor, 2020). KKT kapsamında bu kaynaklardan biri de psikolojik sermaye olarak değerlendirilebilir (Bogler ve Somech, 2019; Chiesa, Fazi, Guglielmi ve Mariani, 2018). KKT, çalışanların gelecekteki performanslarını iyileştirmek için zaman içinde proaktif olarak psikolojik sermaye kaynakları oluşturdukları düşüncesini güçlendirmektedir. (Peter-

son, Luthans, Avolio, Walumbwa ve Zhang, 2011). Kişisel bir kaynak olan psikolojik sermayenin, çalışanların refahının korunmasında önemli yeri bulunmaktadır (Virga, Baciu, Lazar ve Lups, 2020). Egan (2016) KKT'yi temel alarak yüksek farkındalığa sahip bireylerin psikolojik sermaye doğrultusunda yararlanabilecekleri daha fazla kaynak rezervine sahip olacağını ileri sürmektedir. Nitekim, Xerri, Wharton ve Brunetto (2020) çalışmasında, KKT doğrultusunda yüksek psikolojik sermayeye sahip olan çalışanların, örgütsel rezervlerini sürdürmek ve büyütme için motive olacaklarını vurgulamıştır. Şüphesiz bu kaynak rezervlerinden biri de duygusal bağlılık olarak ifade edilebilir. Rabl ve Triana (2013) bu durumu ters bir perspektiften açıklamış, bireysel kaynak rezervlerini arttırabilmenin aksine bireylerin kaynak kayıpları ile karşılaştığında duygusal bağlılık düzeylerinden kısacıklarını belirtmiştir. Buna göre, çalışanların kişisel bir kaynak olan psikolojik sermayenin kaybı karşısında duygusal bağlılık düzeylerinin azalacağı ya da psikolojik sermaye gelişimi ile duygusal bağlılık düzeylerinin de artacağı düşünülebilir.

KKT kapsamında değerlendirilen kavramlardan biri de duygusal emektir. KKT çerçevesinde duygusal emeğin duygusal tükenme ile sonuçlanan (Grandey, 2003; Zhang, Zhou, Zhan, Liu ve Zhang, 2018) ve örgütsel bağlılığı azaltan (Ogunsola, Fontaine ve Jan, 2020) bir olgu olduğunu belirtmek gerekir. Çalışanlar sık sık duygularını yönetmekle meşgul olduklarında ve kişisel kaynaklarını (fiziksel ve zihinsel kaynaklar gibi) büyük ölçüde tüketmeye başladıklarında, kaynak kaybına uğramaktadır (Hameed ve Bashir, 2017). Diğer bir deyişle, duygusal emek KKT açısından yorumlandığında, örgütün ifade kurallarına uyması gereken çalışanların, duygusal emek icra ederken aşırı iş stresi yaşadığı ve bunun da çalışanın duygusal kaynaklarını tükettiği ifade edilmektedir (Kong ve Jeon, 2018). Ancak, bu noktada duygusal emek boyutlarında yüzeysel rol yapma ile derinden rol yapmanın ayrımını yapmak önemlidir. Çünkü KKT'ye göre kaynak kaybına sebep olan bu olumsuz etkiler esas olarak duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma için söz konusudur (Cheung, Tang ve Tang, 2011; Bakker, Sanz-Vergel, Munoz ve Antino, 2019). Duygusal emeğin diğer alt boyutu olan derinden rol yapma için durum tam olarak böyle değildir (Grandey, 2003). Çalışanlar yüzeysel rol yaparak kaynaklarını harcamak yerine kendisinden istenilen davranışları benimseme yoluna gidip kendi duygularıyla eşleştirerek yani derinden rol yaparak kaynak kaybını azaltmaya (Brotheridge ve Lee, 2002; Rafiq, Sair ve Mehta, 2020) ve hatta daha çok kaynak kazanımına (Alam, 2020) yönelebilmektedir. Bu durum da KKT'nin çalışanların daha çok kaynak elde etme peşinde olduğu varsayımı (Hobfoll vd., 2018) ile örtüşmektedir. Şöyle ki, olumlu duyguları deneyimlemek için derinlemesine rol yapan çalışanların işlerine karşı içtenlikle yaklaşmaları daha olumlu duygusal tepki vermelerine neden olabilmektedir (Ye, 2016).

Bu bilgiler ışığında, KKT'nin kaynakları düşük olan çalışanların gelecekteki kaynak kayıplarına karşı daha savunmasız olması (Van Gelderen, Konijn ve Bakker, 2017) ve çalışanların daha çok kaynak elde etme peşinde olduğu (Hobfoll, 1989) tezinden

hareketle bu araştırmada psikolojik sermayenin duygusal bağlılığa yönelik pozitif etkisi üzerinde (Avey, Reichard, Luthans ve Mhatre, 2011; Ribeiro, Gupta, Gomes ve Alexandre, 2021) duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmanın aracı rolü incelenmiştir. Bu noktada duygusal emegın aracı değişken olarak değerlendirilmesinde psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde etkisinin olduğunu (Tamer, 2015; Tosten ve Toprak, 2017) ve duygusal emegın de duygusal bağlılığı etkilediğini ortaya koyan (Ye, 2016; Kong ve Jeon, 2018; Hill, Zhang, Zhang ve Ziwei, 2020) alışmalar etkili olmuştur.

Kavramsal ereve

Psikolojik sermaye

Luthans ve Youssef-Morgan (2017) kaynakların korunması teorisini temel alarak psikolojik sermayeyi pozitif bir kişisel kaynak olarak ifade etmektedir (Carmona-Halty, Salanova, Llorens ve Schaufeli, 2019: 607). Psikolojik sermaye beşeri ve sosyal sermayeden ayrı ve farklı bir kavramdır. Kişinin başarılı olmak için kullanabileceği pozitif psikolojik kaynaklara vurgu yapmaktadır. Luthans ve arkadaşlarına (Jensen ve Luthans, 2006; Luthans, Avey, Avolio, Norman ve Combs, 2006) göre insan sermayesi ne bildiğinizi; sosyal sermaye kimi bildiğinizi ve psikolojik sermaye ise kim olduğunuzu ve kime dnştğnz tanımlamaktadır. Bu pozitif kişisel kaynak, kişinin psikolojik gelişimine ilişkin pozitif bir durumu nitelemekte ve umut, dayanıklılık, iyimserlik ve zyeterlik olmak üzere dört psikolojik özellik ile karakterize edilmektedir (avuş ve Kapusuz, 2015; Luthans, Avolio, Avey ve Norman, 2007). Umut, bireyin hedefe ulaşmak için engellerin üstesinden geldiği ve ileriye doğru hareket ettiği motivasyonel bir durumu (Schukert, Kim, Paek ve Lee, 2016); dayanıklılık, bireyin başarısızlıklar karşısında kendini toparlayabilme yeteneğini diğer bir ifade ile zorluklarla başa çıkabilmesini (Mishra, Bhatnagar, Gupta ve Wadsworth, 2019); iyimserlik ise bireylerin bugüne ve geleceğe yönelik olumlu tutumunu (Zhang, Zhang ve Hua, 2019: 340) ifade etmektedir. Özyeterlik ise çalışanın belirli bir bağlamda belirli bir görevi başarıyla yerine getirmek için gereken motivasyonuna, bilişsel kaynaklarına veya eyleme geçmeye yönelik yeteneklerine olan inancı ve güveni şeklinde tanımlanmaktadır (Stajkovic and Luthans, 1998: 62-74). Son olarak, işte bu dört psikolojik özelliğin birleşiminden oluşan psikolojik sermaye bir bütün olarak belirtilen yapıların her birinin etkisinin toplamından daha fazlasına karşılıklı gelmektedir (Keleş, 2011: 348).

Duygusal emek

Duygusal emek, bireylerarası işlemler sırasında örgütün istediği duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlanmaktadır (Kim ve Baker, 2018). Diğer bir ifade ile bireyler arasındaki karşılıklı ilişkide, çalışanın örgütün istediği duyguları göstermesi şeklinde belirtilebilir (Yürür ve nl, 2011). Duygusal emek, çalışanların iş rolü beklentilerine uygun olarak duygularını yönettiği kendi kendini düzenleyen bir süreçtir (Liu, Chi ve Gremler, 2019). İki temel duygusal emek boyutu

bulunmaktadır. Bunlar yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmadır (Grandey, 2000; Chi ve Grandey, 2016). Yüzeysel rol yapma çalışanın bir müşteriye, iş arkadaşına ya da yöneticiye yalandan gülümsemesi örneğinde olduğu gibi duygusal ifadelerin değiştirilmesi veya kontrol edilmesi anlamını taşımaktadır (Teoh, Wang ve Kwek, 2019). Gerçekte hissetmedikleri halde çalışanlar bir duyguyu taklit ederek, duygusal ifadelerini normatif kalıplara karşılık gelecek şekilde değiştirdiklerinde yüzeysel rol yapma ortaya çıkmaktadır (Ogunsola vd., 2020). Derinden rol yapma ise bireyin içsel duygularını ifade etmektedir. Örgütün istediği duygusal performansı gösterebilmek için derin bir psikolojik işlem yoluyla (hayal gücü, düşünme ve hafıza) olumlu duyguları teşvik etmeyi ve olumsuz duyguları bastırmayı kapsamaktadır (Wen, Huang ve Hou, 2019: 121)

Duygusal bağlılık

Allen ve Meyer (1990) zorunluluktan bağlılık (devam bağlılığı), yükümlülükten bağlılık (normatif bağlılık) ve yakınlıktan bağlılık (duygusal bağlılık) olmak üzere üç farklı örgütsel bağlılık türü olduğunu belirtmiştir. Diğer örgütsel bağlılık türlerinin aksine (devam bağlılığı ve normatif bağlılık) duygusal bağlılığı deneyimleyen bireyler duygusal bağlılığın içsel çalışma motivasyonu sağlaması sebebiyle işle ilgili hedefleri daha titiz bir şekilde takip etmektedir (Ribeiro, Gomes ve Kurian, 2018: 216). Bu noktada sosyal mübadele kuramına göre duygusal bağlılık, örgütün çalışanları desteklemeye istekli olması için çalışanlar tarafından bir karşılık verme biçimini temsil etmektedir (Chenevert, Vandenberghe ve Tremblay, 2015: 72). Duygusal bağlılıkla ilgili tüm tanımlar, çalışanın örgütüyle olan bağına vurgu yapmaktadır. Örgütsel hedeflerin ve değerlerin kabulü buna ek olarak da örgütle güçlü bir ilişki kurma isteği bu tanımların ortak paydasıdır (Demirtaş ve Akdoğan, 2015). Dolayısıyla, örgütsel bağlılığın en yaygın bilinen biçimi olan duygusal bağlılık, bireyin örgütün değerlerini kabul ederek ona bağlanmasını ve onunla ilişki sürdürme arzusuna sahip olmasını ifade etmektedir (Hanaysha, 2016: 300).

Psikolojik Sermaye, Duygusal Emek ve Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkiler

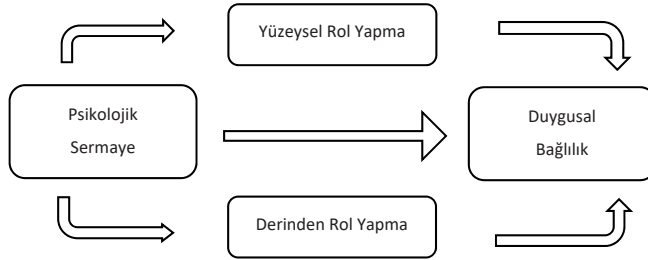
Duygusal bağlılığın, psikolojik sermayenin olumlu sonuçlarından biri olduğu yazında çok defa ortaya konmuştur (Avey vd., 2011; Hoveida, Mokhtari ve Forohar, 2013; Clarence, Viju ve George, 2018). Örneğin, Yıldız (2018) bir imalat firmasının 217 beyaz ve mavi yakalı çalışan üzerine gerçekleştirdiği çalışmasında psikolojik sermayenin duygusal bağlılığın yordayıcısı olduğunu bulgulamıştır. Ribeiro ve arkadaşları (2021) Portekiz'deki farklı örgütlerden 226 kişinin katılımı ile gerçekleştirdiği çalışmasında psikolojik sermayeyi dört bileşeni üzerinden değerlendirilmiş ve duygusal bağlılık üzerindeki etkisini araştırmıştır. Buna göre psikolojik sermaye bileşenlerinden umut, dayanıklılık, iyimserlik ve özyeterliliğin duygusal sermayeyi pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Yine, Hoveida ve diğerleri (2013) tarafından Isfahandaki 106 profesör örneklem alınarak gerçekleştirilen çalışmada psikolojik sermaye bileşenlerinden

umut, özyeterlik ve özgüvenin duygusal bağlılığı pozitif olarak etkilediğı belirlenmiştir.

Psikolojik sermaye ile duygusal emek arasındaki ilişki değerlendirildiğinde psikolojik sermayenin duygusal emegın bir belirleyicisi olduğı (Tamer, 2015; Tosten ve Toprak, 2017) görülmektedir. Bunu destekler nitelikte, Tosten ve Toprak (2017) çalışmasında psikolojik sermayenin hem bir bütün olarak hem de bileşenlerinden iyimserlik, umut ve dayanıklılığın duygusal emegi etkilediğini ortaya koymuştur. Tamer (2015) psikolojik sermaye bileşenlerinin duygusal emek boyutlarına olan etkisini İstanbul'da çeşitli alanlarda çalışan işçi ve yöneticilerden oluşan 292 kişilik örneklem üzerinde incelemiştir. Elde edilen bulgulara göre psikolojik sermaye bileşenlerinden dayanıklılık ve özyeterliliğın yüzeysel rol yapmayı negatif, umut bileşeninin de derinden rol yapmayı pozitif olarak etkilediğı görülmüştür. Hur, Rhee ve Ahn (2016) Güney Kore'nin en büyük havayolu şirketinde çalışan 263 uçuş görevlisinden elde ettiğı verilerle psikolojik sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisini incelemiş ve derinden rol yapmanın psikolojik sermaye tarafından pozitif olarak yordandığını bulmuştur.

Duygusal emek ile duygusal bağlılık arasında, duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma için duygusal bağlılık ile negatif, derinden rol yapma içinse pozitif yönlü bir ilişki bulunduğı anlaşılmaktadır (Ye, 2016; Kong ve Jeon, 2018; Hill vd., 2020; Rafiq, Mehta, Sair ve Kaleem, 2020). Ye (2016) çalışmasında yüzeysel rol yapmanın duygusal bağlılığı negatif yönde, derinden rol yapmanın ise pozitif yönde etkilediğini öne sürmüştür. Çalışmanın bulgularında yalnızca derinden rol yapmanın duygusal bağlılık üzerinde pozitif yönde etki gösterdiğini doğrulamıştır. Hill ve arkadaşları (2020) Çin'deki yüksek teknoloji imalat sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin çalışanları ile bir araştırma yürütmüştür. 546 çalışandan elde edilen veriler ile yüzeysel rol yapmanın duygusal bağlılığı negatif ve derinden rol yapmanın pozitif olarak etkilediğı bulgulanmıştır. Rafiq, Mehta ve diğerleri (2020) KKT'yi temel alarak yüzeysel rol yapmanın duygusal bağlılığı negatif ve derinden rol yapmanın duygusal bağlılığı pozitif olarak etkilediğini ileri sürmüş ve hizmet sektöründen 520 çalışan ile yürüttüğü çalışmasında öne sürdüğü bu hipotezlerin doğrulandığı sonucuna ulaşmıştır.

Bu çalışmada KKT'den hareketle psikolojik sermaye, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve duygusal bağlılık arasındaki ilişkiler incelenmiştir. İlişkilerin yönü yazın doğrultusunda belirlenmiş ve çalışmada psikolojik sermayenin duygusal bağlılık üzerindeki pozitif etkisinde duygusal emek boyutlarının aracı rolü olduğı ileri sürülmüştür. Aşağıda Şekil 1 bu doğrultuda oluşturulmuştur ve çalışmanın kavramsal çerçevesini göstermektedir.



Şekil 1. Araştırmanın Kavramsal Modeli

Yöntem

Araştırmanın Modeli

Öğretmenlerin psikolojik sermaye, duygusal emek ve duygusal bağlılık düzeyleri arasındaki yordayıcı ilişkileri incelemek için Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) kullanılan bu çalışmada değişkenler arasındaki ilişkilerin belirlenerek neden-sonuç ile ilgili ipuçları el edilmesi amaçlandığından (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2008) araştırma ilişkisel tarama modelinde tasarlanmıştır.

Örneklem/Çalışma Grubu

Öğretmenler üzerine gerçekleştirilen çalışmalarda, psikolojik sermaye (Ferradas, Freire, Bertoa, Nunez ve Rodriguez, 2019), duygusal bağlılık (Ross, Lutfi ve Hope, 2016; Akar, 2018) ve duygusal emek (Tsang, 2011; Yin, Lee, Zhang ve Yin, 2013; Bodenheimer ve Shuster, 2020) olgularının sıklıkla incelendiği görülmektedir. Buna uygun şekilde araştırmanın ana kütlelerini Türkiye’de ilkökul, ortaokul ve lise seviyesinde hizmet veren okullarda çalışan öğretmenler oluşturmaktadır. Araştırma, kolayda örneklem yoluyla ulaşılan 392 öğretmen ile yürütülmüştür. Bir çalışmada örneklem büyüklüğünün belirlenmesi sürecinde örneklem büyüklüğünün, faktör analizi dikkate alınarak ölçek madde sayısının en az beş katı olması gerektiği bilinmektedir (Bryman ve Cramer, 2005, 327). Çalışmada yer alan tüm ölçekler göz önüne alındığında 42 adet ölçek maddesi yer aldığı belirlenmiştir.

392 katılımcıya ilişkin veriler incelendiğinde öğretmenlerin 142’sinin (%36,2) erkek, 250’sinin kadın (%63,8) olduğu görülmektedir. Ayrıca 276’sı evli (70,4) 116’sı ise bekar (%29,6). Öğretmenlerin yaş ortalaması 36,36 (S=7,24) olarak tespit edilmiştir. Eğitim düzeyi önlisans olan 12 (%3,1), lisans olan 317 (%80,9) ve lisansüstü olan 63 (%16,1) öğretmen bulunmaktadır. Hizmet yılı açısından 3 yıldan az çalışma süresi olan 46 (%11,7), 4-7 yıl arası 90 (%23), 8-11 yıl arası 66 (%16,8), 12-15 yıl arası 51 (%13) ve 16 yıl ve üzeri 139 (%35,5) öğretmen çalışmaya katılım göstermiştir.

Ön Analizler

Araştırmada öncelikle 9 adet gözlem eksik ifadelerin çokluğu (özellikle bir gözlemde bir ölçeğe ait ifadelerin çoğunun eksik olduğu görülmüştür) nedeniyle analizden çıkartılmış ve ardından kayıp veri analizi gerçekleştirilmiştir. Langkamp, Lehman ve Lemeshow (2010) bir örnekleme %10'un üzerinde kayıp veri olmasının sorun yaratacağını belirtmektedir. Bunun yanı sıra bir gözlemde yer alan kayıp veri miktarının da %20'yi (Downey ve King, 1998) aşmaması gerekmektedir. Araştırmada kayıp veri bulunan gözlem sayısının örneklemin tümüne oranı %10'un altındadır (%7,6). Araştırmada yer alan gözlemlerin 27 tanesinde 1 adet (%1), 5 tanesinde 2 adet (%3), 1 tanesinde 3 adet (%4) kayıp veri bulunmaktadır. Bu doğrultuda kayıp veriler, ilgili değişkene ait diğer verilerin ortalaması alınarak (Gelman ve Hill, 2007) tamamlanmıştır.

Araştırmada verilerin analize hazırlanması için ikinci aşama uç değerlerin tespiti. Çok değişkenli veri setlerinde aykırı değerler istatistiki testlerin gücünü azaltmakta ve değişkenlerin çok değişkenli normal dağılıma sahip olduğu varsayımından sapmalara neden olmaktadır. Bu doğrultuda aykırı değerlerin tespitinde kullanılan tekniklerden biri Mahalanobis uzaklığının hesaplanmasıdır (Esen ve Timor, 2019). Verilerin normal dağılım analizine geçilmeden önce aykırı değerler Mahalanobis uzaklık değerleri ($p < ,001$) ile hesaplanmıştır (Vasterling vd., 2002; Elfadaly, Garthwaite ve Crawford, 2016; Leys vd., 2018). Mahalanobis uzaklık değeri bulgularına göre aykırı değerlerin bulunduğu 39 adet gözlem ($p < ,001$) veri setinden çıkarılmıştır. Böylece 392 adet gözlem ile istatistiki analizler gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın ön analizlerinde son olarak veriler normal dağılım açısından kontrol edilmiştir. Araştırmada yer alan değişkenler normal dağılım açısından incelendiğinde (psikolojik sermaye çarpıklık değeri=2,161 ve basıklık değeri=5,317; duygusal bağlılık çarpıklık değeri=-1,307 ve basıklık değeri=2,294; yüzeysel rol yapma çarpıklık değeri=-,248 ve basıklık değeri=-,817; derinden rol yapma çarpıklık değeri=-,768 ve basıklık değeri=-,304), değişkenlere ilişkin çarpıklık ve basıklık değerlerinin referans aralığında (çarpıklık için ± 3 ve basıklık için ± 7) yer aldığı (In'nami ve Koizumi 2013; Curran, West ve Finch, 1996) görülmüştür.

Ölçüm

Araştırma verilerinin toplanmasında katılımcı bilgi formu, psikolojik sermaye ölçeği (PS-Ö), duygusal emek ölçeği (DE-Ö) ve duygusal bağlılık ölçeğinden (DB-Ö) faydalanılmıştır. Ölçekler ile katılımcı bilgi formu katılımcılara Google formlar aracılığıyla oluşturulan link (<https://forms.gle/xvMwwJZwjtdjiDCK7>) üzerinden 24 Mayıs 2019 ile 5 Ağustos 2019 tarihleri arasında uygulanmıştır.

Araştırmada psikolojik sermayenin ölçümü için 24 maddelik 6'lı Likert tipi (1, 8 ve 11. maddeleri ters kodlanmıştır) PS-Ö kullanılmıştır. PS-Ö, Luthans, vd., (2007) tarafından geliştirilmiştir. Çetin ve Basım (2012) ölçeği Türkçeye uyarlamıştır. Türkçeye

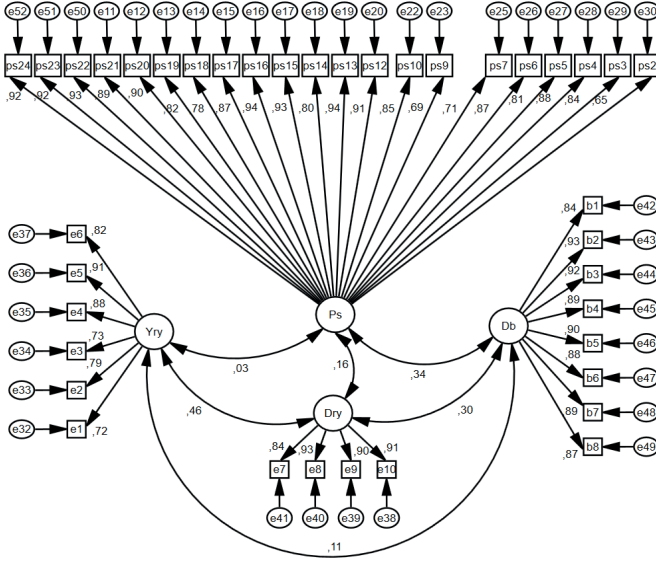
uyarlanan ölçeğin Luthans vd., (2007) tarafından geliştirilen ölçek ile uyumlu olarak dört faktöre ayrıldığı görülmüştür. Bunlar: iyimserlik, psikolojik dayanıklılık, umut ve öz yeterlilik. Çetin ve Basım (2012) ölçeğin geçerliğini doğrulayıcı faktör analizi ile incelemiş, ölçekten ters ifadeleri çıkartarak dört faktörlü yapıyı desteklemiştir ($\chi^2/df=2,18$; RMSEA=,057; TLI=,91; CFI=,90). Ayrıca ölçeğin Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı ,91 olarak bulgulanmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlanmış halinin yazında daha sonra geçerliği ve güvenilirliği başka çalışmalarla da ispat edilmiştir (Erdem, Gökmen ve Türen, 2015; Ocak, Güler ve Basım, 2016).

Araştırmada duygusal emeğin ölçümü için Kruml ve Geddes'in (2000) boyutlarını önerdiği, Diefendorff vd. (2005) geliştirdiği, Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) Türkçeye uyarladığı (5'li Likert tipi) DE-Ö kullanılmıştır. Basım ve Beğenirbaş (2005) ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik (Cronbach alfa iç tutarlık katsayıları alt boyutlar için birinci örnekleme 0,83 ile 0,88 arasında; ikinci örnekleme 0,84 ile 0,86 arasındadır) analizlerini gerçekleştirmiştir. DE-Ö'nün Türkçeye uyarlanmış bu hali yazında çok defa kullanılmıştır (Üstün, 2017; Misican ve Türkoğlu, 2019). DE-Ö'nün iki boyutu, yüzey-sel rol yapma ve derinden rol yapma toplam 10 ifadeden oluşmaktadır ve bu çalışma kapsamında kullanılmıştır.

Duygusal bağlılığın ölçümü Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından geliştirilen, Wasti'nin (2000) bazı düzenlemeler ile Türkçeye uyarladığı örgütsel bağlılık ölçeğinin, 8 madde ve tek boyuttan oluşan (5'li Likert tipi) duygusal bağlılık alt ölçeği (DB-Ö) ile gerçekleştirilmiştir. Wasti (2000) çalışmasında duygusal bağlılık alt ölçeği için Cronbach alfa iç tutarlık katsayısını kamu çalışanları örnekleminde ,79 ve özel sektör çalışanlarında ise ,78 olarak bulgulanmıştır (Başol ve Yalçın, 2009: 501). Yine, Wasti'nin (2002) diğer bir çalışmasında ölçek güvenilirliği ,83 olarak tespit edilmiştir. Türkçeye uyarlanan DB-Ö yazında başka çalışmalarda da (Ağca ve Ertan, 2008; Caner ve Aydın, 2019) kullanılmış, geçerlik ve güvenilirliği kanıtlanmıştır. DB-Ö, Türkçeye uyarlanan bu hali ile araştırmada kullanılmıştır.

Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirlik Analizleri

Araştırmada, ölçeklerin geçerliği keşfedici faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi ile incelenmiştir. Aşağıda Şekil 2, araştırmada kullanılan tüm ölçekler ile oluşturulan ölçüm modelini göstermektedir.



Şekil 2. Ölçüm Modeli

Ölçüm modeline ilişkin uyum indeksleri incelendiğinde ($\chi^2/df=3,281$, $p<,001$; $RMSEA=,076$; $CFI=,915$; $NFI=,882$; $TLI=,909$) modelin uyum değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir (Simon vd., 2010: 239; Marsh, 2012: 785). Ölçüm modeline geçilmeden önce değişkenlerin faktör yapısı keşfedici faktör analizi ile incelenmiştir. Burada özdeğerler ve toplam varyanslar dikkate alınmıştır. Duygusal emegın yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma olarak iki faktörlü ve duygusal bağlılığın da tek faktörlü yapıya sahip olduğu görülmüştür. Bununla beraber psikolojik sermayeye ait ifadelerin tek bir faktör altında toplandığı tespit edilmiştir. Ardından, psikolojik sermaye ölçüm modelinde tek faktörlü yapısı ile sınanmıştır. Ölçüm modelinde, psikolojik sermayeye ait ifadeler 1, 8 ve 11'in psikolojik sermaye değişkenine anlamlı bir şekilde yüklenmediği ($p>,05$) tespit edildiğinden analizden çıkartılmıştır (Cronbach Alfa Katsayısı ,964'den 983'e yükselmiştir). Ayrıca, Çetin ve Basım (2012) tarafından uyarlanan ölçeğin bu tek faktörlü yapısı yazında da desteklenmektedir (Özkan, Omay ve Akyüz, 2019). Tablo 1'de yakınsak geçerlik, iraksak geçerlik ve güvenirlik analizine ilişkin bulgular paylaşılmıştır.

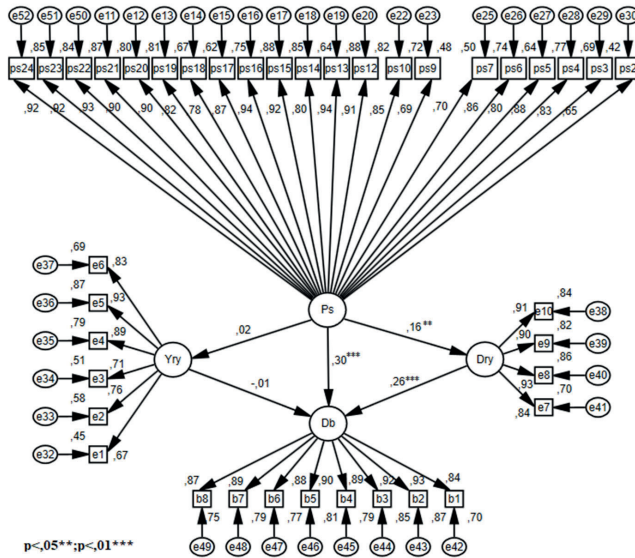
Tablo 1. Değişkenlere İlişkin Açıklanan Ortalama Varyans (AVE) Değerleri, Birleşik Güvenirlik (CR) Değerleri ve Cronbach Alfa Katsayıları

Değişkenler	CR	AVE	(1)	(2)	(3)	(4)	α
(1) Derin Rol Yapma	0,942	0,803	0,896				,98
(2) Psikolojik Sermaye	0,982	0,728	0,155	0,853			,92
(3) Yüzeysel Rol Yapma	0,921	0,661	0,465	0,029	0,813		,94
(4) Duygusal Bağlılık	0,968	0,791	0,298	0,343	0,110	0,889	,97

Değişkenlerin AVE değerleri ve CR değerleri incelendiğinde ölçeklerin yakınsak geçerliğin sağlandığı görülmüştür. İraksak geçerlik açısından değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarının AVE değerlerinin kareköklerinden küçük olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla, DE-Ö'nün iraksak geçerliliğinin sağlandığı ve diğer değişkenlerin de birbirinden ayrıştığı anlaşılmaktadır (Fornell ve Larcker, 1981). Ayrıca PS-Ö'nün, DB-Ö'nün ve DE-Ö'ye ait iki alt boyutun güvenilirlik düzeyleri CR ve Cronbach Alfa Katsayıları (α) incelendiğinde oldukça yüksektir.

Bulgular

Değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlılığının tespitinde yapısal modelden yararlanılmıştır. Şekil 3, yapısal modeli içermektedir.



Şekil 3. Yapısal Model

Yapısal modelin uyum değerlerinin kabul edilebilir düzeyde ($X^2/df=2,901$, $p<,001$; $RMSEA=,070$; $CFI=,929$; $NFI=,896$; $TLI=,925$) olduğu görülmektedir. Araştırmada öne sürülen aracı etkinin analizi Bootstrap Metodu ile gerçekleştirilmiştir. Korelasyon içeren çalışmalarda Bootstrap Metodu kullanmanın faydaları iyi bilinmektedir (Shrout ve Bolger, 2002). Aracı etkinin derecesinin anlamlılığı için Bootstrap güven aralığı alt sınır ve üst sınır değerlerinin birlikte sıfırın altında ya da üstünde olması beklenmektedir (Preacher ve Hayes, 2008). Şekil 2 değerlendirildiğinde yüzeysel rol yapma değişkeninin aracılık etkisi bulunmadığı görülmektedir. Bu doğrultuda Tablo 2, derinden rol yapmanın aracılık etkisine ilişkin olarak standardize edilmiş doğrudan, dolaylı ve toplam etkiler ile 1000 önyükleme örneklemeyle gerçekleştirilen analize ilişkin Bootstrap %95 güven aralığı değerlerini vermektedir.

Tablo 2. Standardize Edilmiş Doğrudan, Dolaylı ve Toplam Etkiler

	Derin Rol Yapma		Duygusal Bağlılık	
	β	SH	β	SH
Psikolojik Sermaye R ²			,342***	,037
				,117
Psikolojik Sermaye R ²	,158*	,061		
		,025		
Psikolojik Sermaye Derinden Rol Yapma R ²			,302***	,047
			,255***	,031
				,181
Dolaylı Etki (Bootstrap Güven Aralıkları)				,04** (.011-.071)

$p<,05^{**}$; $p<,01^{***}$

Tablo 2'ye bakıldığında psikolojik sermayenin duygusal bağlılık üzerindeki toplam etkisinin istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde olduğu görülmektedir ($\beta=,342$; $p<,01$). Psikolojik sermayenin duygusal bağlılık üzerindeki etkisinde derinden rol yapmanın dolaylı etkisi ,04 olarak tespit edilmiştir. %95 güven aralığı değerleri ,011-071 olarak elde edilmiş ve bu aralık 0 değerini içermediği için dolaylı etki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca, aracı etki Sobel Testi ile de incelenmiştir. Sobel test bulgusu $p=,013$ ($Z=2,474$) aracı etkinin anlamlı olduğunu göstermiştir. Son olarak derinden rol yapma ve yüzeysel rol yapmanın modele dahil edilmesi ile duygusal bağlılığı açıklayan varyans ($R^2=,181$) yükselmiştir. Tüm bunlar derinden rol yapmanın kısmi aracılık etkisi olduğunu destekler nitelikte bulgulardır.

Sonuç ve Tartışma

Bu araştırmada KKT çerçevesinde psikolojik sermayenin duygusal bağlılığa olan etkisi üzerinde duygusal emeğin aracı rolünü incelemek amaçlanmıştır. KKT, çalışanların kaynak kaybına uğradıkça stres düzeylerinin artacağını ileri sürmektedir. Bu açıdan hem psikolojik sermaye hem de duygusal bağlılık çalışanlar için önemli birer kaynak olarak değerlendirilmektedir. Yazındaki çalışmalar incelendiğinde psikolojik sermaye geliştikçe duygusal bağlılığın da geliştiğini göstermektedir (Avey vd., 2011; Hoveida vd., 2013; Clarence vd., 2018; Ribeiro vd., 2021). Bu çalışmaların sonuçları, araştırmanın bulguları ile de uyumludur. KKT'ye göre çalışanların sürekli olarak yeni kaynak arayışlarının devam edeceği bilinmektedir. Dolayısıyla psikolojik sermayesi güçlü olan bir çalışanın zamanla duygusal bağlılık gibi önemli bir kaynağa yönelmesi beklenen bir durumdur. Motivasyonu ve dayanıklılığı yüksek, geleceğe yönelik olarak iyimser, yeteneklerine güvenen ve işinde başarılı olacağına inanan bir çalışanın örgütün değerlerini benimsemeyen örgütüne bağlanmadan yola devam edeceği düşüncesi pek de gerçekçi değildir. Zamanla bitmek bilmeyen motivasyonu ve yüksek başarı odaklılığı ile örgütü tarafından da takdir edildiğinde çalışan zaten örgütüne karşı duygusal olarak bağlanmayı kendi içsel huzuru için tercih edecek ve kendini örgütüyle özdeşleştirecektir. Böylece çalışan, işinde yeni bir kaynak kazandığının da bilincine varacaktır. Zaten bunun aksi olduğunda, çalışanın örgütüne ve değerlerine karşı bağlanma sorunu yaşaması işinden ayrılmaya kadar gidecek bir durumdur (Varol, 2017; Fazio, Gong, Sims ve Yurova, 2017). Şöyle ki, birey çalışmaya devam etse bile örgütüne karşı gösterdiği bir bağlılık varsa ancak devam bağlılığı ya da normatif bağlılık olarak şekil bulacaktır. Bu bağlılıkların da aslında duygusal bağlılığa oranla çok daha düşük bir kaynak kazanımı olduğunu belirtmek gerekir. Bu araştırmada sadece duygusal bağlılığın ele alınmasının temel sebeplerinden biri de duygusal bağlılığın diğer bağlılık türlerine oranla gerçek bir kaynak kazanımı olduğunun düşünülmesidir. Nitekim araştırma bulguları da KKT'nin belirttiği üzere çalışanların kaynaklarını daha çok kaynak kazanmak için kullandığı ile örtüşmektedir.

Araştırma bulgularına göre psikolojik sermaye ile yüzeysel rol yapma arasında bir ilişki bulunamamıştır. Ancak psikolojik sermaye derinden rol yapma üzerinde pozitif etkilidir. Bu bulgular yazınla da örtüşmektedir (Hur vd., 2016). Bunun yanı sıra duygusal emek boyutlarından derinden rol yapmanın duygusal bağlılığı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Yazında benzer bulgular mevcuttur (Ye, 2016; Hill, vd., 2020; Rafiq, Mehta vd., 2020). Özellikle de kolektivist toplumlarda derinden rol yapmanın olumlu sonuçlar ürettiği bilinmektedir (Allen, Diefendorff, ve Ma, 2013; Mastracci ve Adams, 2019). Belirtilen bu bulgular Baron ve Kenny'nin (1986) klasik aracı etki modeliyle de uyumludur ve aracı etkinin varlığından bahsedebilmek için ileri sürülen ilişkiler ağına uygunluk göstermektedir.

Araştırmada duygusal emeğin derinden rol yapma boyutunun kısmi aracı etki gösterdiği görülmüştür. KKT, çalışanların örgütün ifadelerine uygun olarak duygula-

rının yoğun kullanımı sonucunda stres ve yorgunlukla karşı karşıya kalacaklarını öne sürmektedir. Burada, psikolojik sermayenin duygusal bağlılığa olan etkisinin kaynak kaybetmemek adına derinden rol yapma üzerinden kısmen gerçekleştiği anlaşılmaktadır. Bu bir kaynak kazanma sürecidir. Bu süreçte duyguları yoğun olarak kullanıp örgütün istediği duyguları gerçekte istemediği halde kullanmak ve kaynakları birer birer tüketmek yerine çalışan kendi duygularını örgütünkilerle eşleştirerek kaynaklarını korumayı tercih edecektir. Böylece psikolojik sermayenin duygusal bağlılığa olan etkisi de derinden rol yapma üzerinden gerçekleşerek kaynakların korunması mümkün olacaktır.

Öğretmenlik mesleği kutsal bir meslek olarak toplumda kendine yer edinmiştir. Bu meslek çalışanlarının aslında daha mesleğe başlamadan mesleğin kendisine yakınlık ve yakınlık gösterdiği ifade edilebilir. Duygusal bağlılığın çalışanın örgütün hedefleri ve amaçlarını kendi hedef ve amaçları haline getirmek olduğu, örgütün değerlerinin sıkı sıkıya benimsenmesi demek olduğu düşünöldüğünde bu meslek grubundaki çalışanların duygusal olarak bağlanmaya çoktan hazır olduklarını belirtmek mümkündür. Bunun yanı sıra, bu tür bir bağlanma sürecinin psikolojik sermaye gibi öğretmenin daha dirençli, aktif ve heyecanlı mesleğini icra etmesini sağlayan bir kaynak tarafından belirlenmesi de oldukça normaldir. Dolayısıyla öğretmenlerin psikolojik sermaye kaynaklarının duygusal bağlılıklarını arttırması aslında istenilen ve beklenen bir durumdur. Çalışırken gösterilen ve harcanılan bir duygusal emek bulunmaktadır. Bu süreçte öğretmenler çevresine özellikle de öğrencilerine karşı duygularını gösterirken örgütün kendisinden ifade etmesini beklediği duyguları göstermeye çalışmaktadır. Bunu yaparken sahip olduğu kaynakları korumak adına yüzeysel bir şekilde değil de hissederek ve kendi içinde yaşadığı duygularla eşleştirerek yapmak zamanla oluşacak duygusal yorgunluğun ve stresin önüne geçilmesine yardımcı olmaktadır. Böylece stresin yaratacağı muhtemel kaynak kayıplarının örneğin duygusal bağlılık düzeyindeki azalmanın önüne geçileceği belirtilebilir. Öğretmenler, yine aslında mesleğin doğası gereği yüzeysel ya da öyle davranıyormuş hissiyle değil de gerçekten örgütün istediği duyguları kendi duygularıyla hizalayarak yapmaya yatkındırlar. Öğretmenler gösterdikleri duygusal emeği gelecek nesillerin yetiştirilmesinde yüzeysel değil içlerinden gelecek şekilde sergilemektedir. Bu da zaten hâlihazırda bu davranışı sergilemeye eğilimleri olduğu için beklenen aracı etkinin tam aracı değil de kısmi aracı role sahip olmasında bir etken olarak düşünölebilir. Tüm bu belirtilenlerden hareketle göröldüğü üzere mesleğin kendisi örgütle özdeşleşme, çalışırken fedakarlık ve özveri içermektedir. Böylesi bir olguda öğretmenlerin sahip olduğu psikolojik kaynakların tüketilmesi öğretmenlerin örgüte karşı duygusal bağlılıklarının da tükenmesine neden olacaktır. Bu araştırma bulguları arasında desteklenmemesine rağmen psikolojik sermayenin düşmesi yüzeysel rol yapmaya sebebiyet verebileceği gibi bu doğrultuda duygusal bağlanmanın ortadan kalkması bile söz konusu olabilecektir. Araştırmanın sonuçları öğretmenlerin kaynaklarını korumaya ve kaynak rezervlerini arttırmaya meyilli olduklarını göstermiştir. Ancak süreç bir zincir metaforu üzerinden birbirine

bağlanmış zincirin halkları olarak düşünüldüğünde, öğretmenlerin kaynaklarının tüketilmesi sonucunda zincirdeki bir halkanın kopması zincirin işlevini yerine getirememesine neden olacaktır.

Bu araştırmanın çeşitli sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle çalışmada psikolojik sermaye, duygusal emek ve duygusal bağlılık arasındaki ilişkiler KKT çerçevesinde değerlendirilmiştir. Buna ek olarak çalışmada veriler kolayda örneklem yöntemiyle elde edilmiştir. Araştırma bulguları, çalışmaya katılan öğretmenlerin verdikleri yanıtlar ile sınırlıdır. Son olarak veri toplama süreci internet üzerinden gerçekleştirilmiştir ve 74 günlük bir süreyi kapsamaktadır. Bundan sonraki çalışmalarda ilgili değişkenlerin farklı teorik kapsamlarda değerlendirilmesi olguların derinlemesine anlaşılmasına imkan verecektir. Yine, ilgili değişkenler ve aralarındaki ilişkinin farklı örneklem üzerinde incelenmesi yazına katkı sağlayacaktır. Son olarak, psikolojik sermayenin duygusal bağlılık üzerindeki etkisinin farklı aracı değişkenler ya da düzenleyici değişkenler dikkate alınarak incelenmesi yazındaki boşluğu doldurmaya yardımcı olacaktır.

Kaynakça

- AĞCA, V., ve Ertan, H. (2008). *Duygusal bağlılık içsel motivasyon ilişkisi: Antalya'da beş yıldızlı otellerde bir inceleme*. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 135-156.
- AKAR, H. (2018). *The relationships between quality of work life, school alienation, burnout, affective commitment and organizational citizenship: A study on teachers*. European Journal of Educational Research, 7(2), 169-180.
- ALAM, M. (2020). *"Bright Side" of leader emotional labour: Impact of leader emotion regulation on employee outcomes* [Unpublished doctorate dissertation]. York University, Toronto.
- ALLEN, N. J., ve Meyer, J. P. (1990). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 63(1), 1-18.
- ALLEN, J., Diefendorff, J. ve Ma, Y. (2013). *Differences in emotional labor across cultures: A comparison of Chinese and U.S. service workers*. Journal of Business and Psychology, 28(1), 1-18.
- AVEY, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F. ve Mhatre, K. H. (2011). *Meta-Analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance*. Human Resource Development Quarterly, 22, 127-152.
- BAKKER, A. B., Sanz-Vergel, A., Munoz, A., ve Antino, M. (2019). *Ripple effects of surface acting: A diary study among dual-earner couples*. The Spanish Journal of Psychology, 22(7), 1-12.
- BARON, R., ve Kenny, D. A. (1986). *The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations*. Journal of Personality and Social Psychology, 51, 1173-1182.

Psikolojik Sermayenin Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisinde Duygusal Emegin Aracı Rolü...

- BASIM, H. N., ve Begenirbaş, 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.
- BAŞOL, G., ve Yalçın, B. (2009, Ekim). Eğitim örgütlerinde Meyer ve Allen üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeğinin geçerlik ve güvenirlik çalışması [Sözlü bildiri]. The 5th International Balkan Educational and Science Congress, Trakya University, Edirne.
- BODENHEIMER, G., ve Shuster, S. M. (2020). *Emotional labour, teaching and burnout: Investigating complex relationships*. *Educational Research*, 62(1), 63-76.
- BOGLER, R., ve Somech, A. (2019). *Psychological capital, team resources and organizational citizenship behavior*. *The Journal of Psychology*, 153(8), 784-802.
- BRYMAN, A., ve Cramer, D. (2005). *Quantitative data analysis with SPSS 12 and 13*. Routledge.
- BROTHERIDGE, C., ve Lee, R. (2002) *Testing a conservation of resources model of dynamics of emotional labor*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Pegem Yayınları
- CANER, A., ve Aydınhan, B. (2019). *Duygusal tükenmişliğin, duygusal bağlılık üzerine etkisi*. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(3), 1656-1662.
- CARMONA-HALTY, M., Salanova, M., Llorens, S. ve Schaufeli, W. B. (2019). *How psychological capital mediates between study-related positive emotions and academic performance*. *Journal of Happiness Studies*, 20, 605-617.
- CHEUNG, F., Tang, C., ve Tang, S. (2011). *Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China*. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348-371.
- CHENEVERT, D., Vandenberghe, C., ve Tremblay, M. (2015). *Multiple sources of support, affective commitment, and citizenship behaviors the moderating role of passive leadership*. *Personnel Review*, 44(1), 69-90.
- CHİ, N. W., ve Grandey, A. A. (2016). *Emotional labor predicts service performance depending on activation and inhibition regulatory fit*. *Journal of Management*, 45(2) ,673-700.
- CHİESA, R., Fazi, L., Guglielmi, D., ve Mariani, G. (2018). *Enhancing sustainability: Psychological capital, perceived employability, and job insecurity in different work contract conditions*. *Sustainability*, 10, 1-10.
- CLARANCE, M., Viju, P. D., ve George, S. (2018). *Influence of psychological capital on affective commitment among teachers: A reflective analysis*. *Research Review International Journal of Multidisciplinary*, 60-64.

- CURRAN, P. J., West, S. G., ve Finch, J. F. (1996). *The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis*. *Psychological Methods*, 1(1), 16-29.
- ÇAVUŞ, M., ve Kapusuz, A. (2015). *Psychological capital: Definition, components and effects*. *British Journal of Education Society ve Behavioural Science*, 5, 244-255.
- ÇETİN, F., ve Basım, H. N. (2012). *Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması*. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- DEMİRTAS, O., ve Akdoğan, A. A. (2015). *The effect of ethical leadership behavior on ethical climate, turnover intention, and affective commitment*. *Journal of Business Ethics*, 130(1), 59-67.
- DİEFENDORFF, J.M., Croyle, M.H., ve Grosserand, R. (2005). *The dimensionality and antecedents of emotinal labor strategies*. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- DOWNEY, R. G., ve King, C.V. (1998). *Missing data in likert ratings: A comparison of replacement methods*. *Journal of General Psychology*, 125, 175-91.
- EGAN, F. M. (2016). *Lacking resources: How job insecurity impacts psychological capital and perceived employability differently than mindfulness* [Unpublished master dissertation]. Tilburg University, Tilburg.
- ELFADALY, F. G., Garthwaite, P. H., ve Crawford, J. R. (2016). *On point estimation of the abnormality of a Mahalanobis Index*. *Computational Statistics ve Data Analysis*, 99, 115-130.
- ERDEM, H., Gökmen, Y., ve Türen, U. (2015). *Psikolojik sermayenin örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü*. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 38-62.
- ESEN, M., ve Timor, M. (2019). *Çok değişkenli aykırı değer tespiti için klasik ve dayanıklı Mahalanobis uzaklık ölçütleri: Finansal Veri ile Bir Uygulama*. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 25, 267-282.
- FAZİO, J., Gong, B., Sims, R., ve Yurova, Y. (2017). *The role of affective commitment in the relationship between social support and turnover intention*. *Management Decision*, 55(3), 512-525.
- FERRADAS M.M., Freire C., Garcia-Bertoa A., Nunez J.C., ve Rodriguez S. (2019). *Teacher profiles of psychological capital and their relationship with burnout*. *Sustainability*, 11, 1-18.
- FORNELL, C., ve Larcker, D. F. (1981). *Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error*. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- GELMAN, A., ve Hill, J. (2007). *Data analysis using regression and multilevel/hierarchical models*. Cambridge University Press.
- GRANDEY, A. A. (2000). *Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- GRANDEY, A. A. (2003). *When "the show must go on": Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery*. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.

- HAMEED, F., ve Bashir, S. (2017). *Front line female hospitality worker's emotional labor and adaptive performance: Does Islamic work ethics moderate relationship?* Journal of Managerial Sciences, 71, 49-72.
- HANAYSHA, J. (2016). *Testing the effects of employee engagement, work environment, and organizational learning on organizational commitment.* Procedia-Social and Behavioral Sciences, 229, 289-297.
- HİLL, N. S., Zhang, H., Zhang X., ve Ziwei, Y. (2020). *The impact of surface and deep acting on employee creativity.* Creativity Research Journal, 32(3), 287-298.
- HOBFOLL, S. E. (1989). *Conservation of resources a new attempt at conceptualizing stress.* American Psychologist, 44, 513-524.
- HOBFOLL, S. E., Halbeslen, J., Neveu, J., ve Westman, M. (2018). *Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences.* Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 5, 103-128.
- HOVEİDA, R., Mokhtari, H., ve ForoHar, M. (2013). *The relationship between psychological capital and organizational commitment components.* Research in Cognitive and Behavioral Sciences, 2(2), 43-55.
- HUR, W. M., Rhee, S. Y., ve Ahn, K. H. (2016). *Positive psychological capital and emotional labor in Korea: The job demands-resources approach.* The International Journal of Human Resource Management, 27(5), 477-500.
- İN'NAMİ, Y., ve Koizumi, R. (2013). *Structural equation modeling in educational research: A primer.* In M. S. Khine, (Eds.), Applications of structural equation modeling in educational research and practice (p 23-51). Sense Publishers.
- JENSEN, S. M., ve F. Luthans. (2006). *Relationship between entrepreneurs' psychological capital and their authentic leadership.* Journal of Managerial Issues, 18(2), 254-273.
- KELEŞ, H. N. (2011). *Pozitif psikolojik sermaye: Tanımı, bileşenleri ve örgüt yönetimine etkileri.* Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 3(2), 343-350.
- KİM, Y. S., ve Baker, M. A. (2018). *Observer reactions to other customer incivility.* International Journal of Contemporary Hospitality Management, 31(3), 1292-1308.
- KONG, H., ve Jeon, J. (2018). *Daily emotional labor, negative affect state, and emotional exhaustion: Cross-Level moderators of affective commitment.* Sustainability, 10, 1-13.
- KRUMLS M., ve Geddes D. (2000). *Exploring the dimensions of emotional labor.* Management Communication Quarterly, 14(1), 8-49.
- LANGKAMP, D., Lehman, A. ve Lemeshow, S. (2010). *Techniques for handling missing data in secondary analyses of large surveys.* Acad Pediatr, 10(3), 205-210.

- LİU, X., Chi, N., ve Gremler, D. (2019). *Emotion cycles in services: Emotional contagion and emotional labor effects*. Journal of Service Research, 22(3), 285-300.
- LUTHANS, F., Avey J. B., Avolio B. J., Norman, S. ve Combs, G. (2006). *Psychological capital development: Toward a micro-intervention*. Journal of Organizational Behavior, 27, 387-393.
- LUTHANS, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., ve Norman, S. M. (2007). *Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction*. Personnel Psychology, 60, 541-572.
- LUTHANS, F., ve Youssef-Morgan, C. M. (2017). *Psychological capital: An evidence-based positive approach*. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behaviour, 4, 339-366.
- MARSH, H. W. (2012). *Application of confirmatory factor analysis and structural equation modeling in sport and exercise psychology*. In G. Tenenbaum & R. C. Eklund (Eds.), Handbook of sport psychology (p 737-799). John Wiley and Sons.
- MASTRACCİ, S., ve Adams, I. (2019). *Is emotional labor easier in collectivist or individualist cultures? An East-West comparison*. Public Personnel Management, 48(3), 325-344.
- MEYER, J. P., Allen, N.J. ve Smith, C. A. (1993). *Commitment to organizations and occupations: Some methodological considerations*. Journal of Applied Psychology, 78, 538-551.
- MİSHRA, P., Bhatnagar, J., Gupta, R. ve Wadsworth, S. (2019). *How work-family enrichment influence innovative work behavior: Role of psychological capital and supervisory support*. Journal of Management ve Organization, 25(1), 58-80.
- MİSİCAN, D. Ö., ve Türkoğlu, N. (2019). *Psikolojik sermayenin duygusal emek üzerine etkisi: Hizmet sektöründe bir araştırma*. İşletme Araştırmaları Dergisi, 11(1), 173-178.
- OCAK, M., Güler, M., ve Basım, H. (2016). *Psikolojik sermayenin örgütsel bağlılık ve iş tatmini tutumları üzerine etkisi: Bosnalı öğretmenler üzerine bir araştırma*. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6(1), 113-130.
- OGUNSOLA, K. O., Fontaine, R. A. H., ve Jan, M. T. (2020). *Impact of surface acting and deep acting techniques on teachers' organizational commitment*. PSU Research Review, 1-19.
- ÖZKAN, O. S., Omay, T., ve Akyüz, G. A. (2019). *Psikolojik sermaye, bireysel performans ve birey-örgüt uyumu: Bir literatür taraması*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 41, 113-126.
- PETERSON, S. J., Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., ve Zhang, Z. (2011). *Psychological capital and employee performance: A latent growth modeling approach*. Personnel Psychology, 64(2), 427-450.
- PREACHER, K. J., ve Hayes, A. F. (2008). *Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models*. Behavior Research Methods, 40, 879-891.

- RABL, T., ve Triana, M. (2013). *How German employees of different ages conserve resources: Perceived age discrimination and affective organizational commitment*. International Journal of Human Resource Management, 24, 3599-3612.
- RAFİQ, N., Mehta, A., Sair, S., ve Kaleem, M. (2020). *Collaborative effect of emotional labor strategies and positive resources versus affective commitment*. Academy of Strategic Management Journal, 19(3), 1-10.
- RAFİQ, N., Sair, S. A., ve Mehta, A. M. (2020). *Impact of emotional labor strategies on emotional exhaustion: Mediating effect of anxiety in Pakistani hotel industry*. Academy of Marketing Studies Journal, 24(3), 1-24.
- RİBERİRO, N., Gomes, D., ve Kurian, S. (2018). *Authentic leadership and performance: The Mediating role of employees' affective commitment*. Social Responsibility Journal, 14(1), 213-225.
- RİBERİRO, N., Gupta, M., Gomes, D., ve Alexandre, N. (2021). *Impact of psychological capital (Psy-Cap) on affective commitment: Mediating role of affective well-being*. International Journal of Organizational Analysis, 1-15.
- ROSS, L., Lutfi, G. A., ve Hope, W. C. (2016). *Distributed leadership and teachers' affective commitment*. NASSP Bulletin, 100, 159-169.
- SCHUKERT, M., Kim, T., Paek, S., ve Lee, G. (2016). *Motivate to innovate. How authentic and transformational leaders influence employees' psychological capital and service innovation behavior*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 30(2), 776-796.
- SHROUT, P. E., ve Bolger, N. (2002). *Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations*. Psychological Methods, 7(4), 422-445.
- SİMON D., Kriston L., Loh A., Spies C., Scheibler F., Wills C., ve Harter M. (2010). *Confirmatory factor analysis and recommendations for improvement of the Autonomy-Preference-Index (API)*. Health Expectations, 13, 234-243.
- STAJKOVIĆ, A. D., ve Luthans, F. (1998). *Social cognitive theory and self-efficacy: Going beyond traditional motivational and behavioral approaches*. Organizational Dynamics, 26(4), 62-74.
- TAMER, İ. (2015). *The effect of positive psychological capital on emotional labor*. International Journal of Research in Business and Social Science, 4(2), 20-34.
- TEOH, M. W., Wang, Y., ve Kewk, A. (2019). *Coping with emotional labor in high stress hospitality work environments*. Journal of Hospitality Marketing ve Management, 28(8), 883-904.
- TSANG, K. K. (2011). *Emotional labor of teaching*. Educational Research, 2(8), 1312-1316.
- TOSTEN, R., ve Toprak, T. (2017). *Positive psychological capital and emotional labor: A study in educational organizations*. Cogent Education, 4(1), 1-11.
- ÜSTÜN, F. (2017). *Örgütsel adalet algısının duygusal emek üzerine etkisi: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma*. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 13(4), 801-818.

- VAN GELDEREN, B. R., Konijn, E. A., ve Bakker, A. B. (2017). *Emotional labor among police officers: A diary study relating strain, emotional labor, and service performance*. The International Journal of Human Resource Management, 28(6), 852-879.
- VAROL, F. (2017). Çalışanların örgütsel bağlılık ve iş tatminlerinin işten ayrılma niyetlerine olan etkisi: İlaç sektörü örneği. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 38, 200-208.
- VASTERLİNG, J. J., Duke, L. M., Brailey, K., Constans, J. I., Allain, A. N., Jr, ve Sutker, P. B. (2002). *Attention, learning, and memory performances and intellectual resources in Vietnam veterans: PTSD and no disorder comparisons*. Neuropsychology, 16, 5-14.
- VİRGA, D., Baciü, E., Lazar, T., ve Lups, D. (2020). *Psychological capital protects social workers from burnout and secondary traumatic stress*. Sustainability, 12, 1-16.
- WASTİ, S. A. (2000). Örgütsel bağlılığı belirleyen evrensel ve kültürel etmenler: Türk kültürüne bir bakış. İçinde Z. Aycan (Edt.), Türkiye’de yönetim, liderlik ve insan kaynakları uygulamaları (s 201-224). Türk Psikologlar Derneği Yay.
- WASTİ, S. A. (2002). *Affective and continuance commitment to the organization: Test of an integrated model in the Turkish context*. International Journal of Intercultural Relations, 26, 525-550.
- WEN, J., Huand, S., ve Hou, P. (2019). *Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model*. International Journal of Hospitality Management, 81, 120-130.
- XERRİ, M. J., Wharton, B., ve Brunetto, Y. (2020). *Nurturing psychological capital: an examination of organizational antecedents: The role of employee perceptions of teamwork, training opportunities and leader-member exchange*. Personnel Review, 1-19.
- YE, T. (2016). *Relationship between emotional labor, leader member social exchange, and affective commitment: A empirical study of clinicians in hospitals in China* [Unpublished master dissertation]. The Iscte-University Institute of Lisbon, Lisbon.
- YILDIZ, E. (2018). *A case study on relationships between psychological capital, personality and organizational commitment*. International Journal of Business Administration, 9(2), 99-122.
- YİN, H., Lee, J. C., Zhang, Z., ve Jin, Y. (2013). *Exploring the relationship among teachers’ emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction*. Teaching and Teacher Education, 35, 137-145.
- YÜRÜR, Ş., ve Ünlü, O. (2011). *Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.
- ZHANG, Y., Zhang, S., ve Hua, W. (2019). *The impact of psychological capital and occupational stress on teacher burnout: Mediating role of coping styles*. Asia-Pac. Educ. Res., 28, 339-349.

Psikolojik Sermayenin Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisinde Duygusal Emegın Aracı Rolü...

ZHANG, H., Zhou, Z. E., Zhan, Y., Liu, C., ve Zhang, L. (2018). *Surface acting, emotional xhaustion, and employee sabotage to customers: Moderating Roles of quality of social exchanges*. *Frontiers in Psychology*, 9,1-11.

ZHEN, Y., ve Mansor, Z. D. (2020). *A review on the relationship between psychological capital and job attitudes with the mediating effect of work engagement in hotel industry*. *Journal of Critical Reviews*, 7(2), 591-600.