



Motivasyon ve Duygusal Emek İlişkisinin Belirlenmesi*



Determining the Relationship between Motivation and Emotional Labor

Burak KAYA**

İlknur UNCUOĞLU YOLCU***

DOI: <https://doi.org/10.25204/iktisad.1221798>

Makale Bilgileri

Makale Türü:

Araştırma
Makalesi

Geliş Tarihi:

20.12.2022

Kabul Tarihi:

01.02.2023

© 2023 İKTİSAD
Tüm hakları
saklıdır.



Öz

Bu çalışmanın amacı akademisyenlerin motivasyon ve boyutları olan içsel ve dışsal motivasyonlarının duygusal emek boyutları olan derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma ve doğal duygular üzerindeki etkilerini belirlemektir. Araştırmanın örneklemini Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi'nde görev yapmakta olan çeşitli unvanlara sahip akademisyenler oluşturmaktadır. Araştırma verileri online anket yoluyla toplanmış olup örneklem büyüklüğü 152 olarak tespit edilmiştir. Araştırmanın modelinde içsel ve dışsal motivasyon bağımsız değişkenler, duygusal emek boyutları bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Araştırmada geliştirilen modelin ve bu modele dayanan hipotezlerin test edilmesi için basit doğrusal regresyon analizinden faydalanılmıştır. Verilerin analizi sonucunda motivasyonun doğal duygular üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi ve yüzeysel rol yapma üzerinde ise negatif ve anlamlı etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Bununla birlikte içsel ve dışsal motivasyonun doğal duygular üzerinde anlamlı ve pozitif etkisinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca içsel motivasyonun yüzeysel rol yapma üzerinde anlamlı ve negatif etkisi olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, dışsal motivasyon, içsel motivasyon.

Abstract

The purpose of this study is to determine the effects of academicians' motivation and dimensions, namely internal and external motivations, on emotional labor sub dimensions which as expression of natural felt emotions, deep acting and surface acting. The sample of the research consists of academicians with various titles working at Zonguldak Bülent Ecevit University. The research data were gathered through an online questionnaire and the sample size was determined as 152. In the model of the research, intrinsic and extrinsic motivation were considered as independent variables, emotional labor and its sub dimensions as dependent variables. Simple linear regression analysis was used to test the model developed in the research and the hypotheses based on this model. As a result of the analysis of the data, it was observed that motivation had a significant and positive effect on natural emotions and a significant and negative effect on surface acting. However, it was determined that intrinsic and extrinsic motivation had a significant and positive effect on natural emotions. In addition, it has been determined that intrinsic motivation has a significant and negative effect on surface acting.

Keywords: Emotional labor, extrinsic motivation, intrinsic motivation.

Article Info

Paper Type:

Research Paper

Received:

20.12.2022

Accepted:

01.02.2023

© 2023 JEBUPOR
All rights
reserved.



Atf/ to Cite (APA): Kaya, B. ve Uncuoğlu-Yolcu, İ. (2023). Motivasyon ve duygusal emek ilişkisinin belirlenmesi. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 8(20), 141-152

* Bu makalenin literatür taraması, 10-11 Nisan 2021 tarihleri arasında online olarak düzenlenmiş olan, 3. Uluslararası Sosyal Bilimler ve Eğitim Bilimleri Sempozyumu'nda "Duygusal Emek ve Motivasyon Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" başlığı ile sunulmuş ve kongre kitapçığında özet olarak basılmıştır.

** Bu makale, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Anabilim Dalı'nda yürütülmekte olan "Duygusal Emek ve Motivasyon İlişkisinin Belirlenmesi: Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Örneği" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

** ORCID Yüksek Lisans Öğrencisi, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, kayaburak441@gmail.com

*** ORCID Dr. Öğr. Üyesi, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, İİBF, Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Bölümü, ilknur.uncuoglu@beun.edu.tr

Extended Abstract

Introduction and Research Questions & Purpose:

Academic success depends not only on students, but also on students' interactions with their educators. However, it can be difficult for educators to interact with students, navigate emotions, and know when to express or suppress them (Cribbs, 2015). The concept of emotional labor (Grandey, 2000: 97), which is the process of regulating expressions as well as emotions for organizational purposes, is very useful for both researchers and practitioners in this respect. Determining which situation, attitude or behavior affects the emotions of educators and academicians in particular has become one of the topics discussed in scientific studies recently.

This research aims to determine the effects of academicians' intrinsic and extrinsic motivation levels on emotional labor behaviors. For this purpose, the relationships between the intrinsic and extrinsic motivations of academicians with surface acting, deep acting and natural felt emotions were examined in line with the hypotheses created.

Literature Review:

Emotional labor is the projection of the emotions needed to gain the ability to see the other side of the issue and integrate this perspective into what the organization does in order to win the cooperation of customers or colleagues (Meier et al., 2006:899). The literature review states that generally accepted the dimensions of emotional labor have been handled as surface acting, deep acting and natural felt emotions in studies. Motivation is expressed as activating the internal state of people that causes people to behave in a certain way, pushes them to behave in this way, and makes them willing to fulfill a task (Aslan and Doğan, 2020:292). The concept of motivation is discussed in different ways in the literature. One of them is to consider motivation as "intrinsic motivation and extrinsic motivation" (Erken, 2016:35).

Methodology:

The study is applied research that uses statistical methods while explaining the relationship between variables. In the research, it is tried to determine the effect of the motivation of the academicians on their emotional labor. In addition, the relationships between the intrinsic and extrinsic motivation and the three dimensions of emotional labor are questioned.

The universe of the research is composed of academicians working at Zonguldak Bülent Ecevit University. In this framework, a survey was conducted with the academicians through the online survey system, and the analysis was made by considering the answers given by 152 academicians who answered the survey.

Cronbach Alpha, KMO, Barlett test and Factor analysis were used to reveal the validity and reliability of the scales used in the research. In addition, exploratory factor analysis and regression analysis were applied with the SPSS program to explain the relationships between research variables.

Results and Conclusions:

The main purpose of the current research is to determine the relationships between emotional labor and its dimensions, which are deep acting, surface acting and natural felt emotions dimensions of academicians' intrinsic and extrinsic motivations. Thus, it is aimed to help expand the scope of the subject by revealing the effects of intrinsic and extrinsic motivation on emotional labor dimensions separately. As a result of the research, motivation is negative with surface acting; It has been determined that it is in a positive relationship with natural felt emotions, but not with deep acting. Similarly, the negative role of intrinsic motivation with surface acting; It has been seen that there is a positive relationship with natural felt emotions, but not with deep acting. In addition, it was determined that extrinsic motivation was positively related to natural felt emotions and did not have a significant relationship with deep acting and surface acting. As a result of the research carried out, it was determined that the intrinsic and extrinsic motivations of the academicians had significant effects on their emotional labor. One of the prominent findings of the study is the necessity of keeping the motivation of the academicians high in order to manage their emotions well.

1. Giriş

Akademik başarı sadece öğrencilere değil aynı zamanda öğrencilerin eğiticileri ile olan etkileşimine de bağlıdır. Ancak eğitmciler için öğrencilerle etkileşime girme, duygularda gezinme ve onları ne zaman ifade edeceklerini veya bastırabileceklerini bilmek zor olabilmektedir (Cribbs, 2015: iv). Bu noktada ise çalışma hayatında duyguların farkında olunması ve iyi yönetilmesi konusu önem kazanmaktadır. Örgütsel amaçlar için duyguların yanı sıra ifadeleri de düzenleme süreci olan duygusal emek (Grandey, 2000: 97) kavramı, bu açıdan hem araştırmacı hem de uygulayıcılar için oldukça yararlı olmaktadır. Eğitmciler, üniversite özelinde ise akademisyenlerin duygularının hangi durum, tutum ya da davranış karşısında etkilendiğini tespit etmek son zamanlarda bilimsel çalışmaların tartışılan konuları arasına girmiştir.

Çalışan motivasyonu uzun yıllardır üzerinde dikkatle çalışılan ve güncelliğini her zaman koruyan bir konudur. Özellikle çevrenin ve bilginin sürekli değiştiği bilgi çağında bilgi üreten akademisyenlerin motivasyonları hızlı şekilde değişmekte ve bu durum duygularına yansımaktadır. Bu açıdan motivasyonu derinden incelemek duyguları yönetmek için de faydalı olacaktır. Motivasyona genel bakışın yanı sıra onu içsel ve dışsal ayrımına tabi tutan çalışmalar da bulunmaktadır. İçsel motivasyon, bir şeyi sadece kendisi için, görevden sırf zevk almak için yapma motivasyonudur. Dışsal motivasyon, bazı dış hedeflere ulaşmak veya dışarıdan dayatılan bazı kısıtlamaları karşılamak için bir şeyler yapma motivasyonudur (Hennessey vd., 2015).

Literatür incelendiğinde, motivasyonun duygusal emek üzerindeki etkilerini inceleyen farklı çalışmalara rastlanılmaktadır. 2016 yılında yapılan bir araştırma çalışanların içsel ve dışsal motivasyonları ile derinden rol yapmaları arasında pozitif yönde ve yüksek seviyede anlamlı bir ilişki olduğunu, ancak çalışanların içsel ve dışsal motivasyonları ile yüzeysel davranışları arasında anlamlı bir ilişki olmadığını göstermektedir (Erken, 2016). Başka bir çalışmada ise hemşirelerin duygusal emekleri ile motivasyonları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Galaş, 2022). Banka çalışanları üzerine yapılan bir çalışmada ise çalışanların içsel motivasyonu ile samimi davranış ve derinlemesine davranış arasında pozitif, anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İçsel motivasyon ile yüzeysel davranış arasında ise negatif bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Mankin, 2019).

Literatürde duygusal emek ve boyutları ile içsel ve dışsal motivasyon boyutları arasındaki ilişkileri inceleyen özellikle akademisyenleri odaklayan çalışmaya henüz rastlanılmamıştır. Bu doğrultuda araştırmanın literatüre önemli bir katkı sunacağı düşünülmektedir. Bu araştırma akademisyenlerin içsel ve dışsal motivasyon düzeylerinin duygusal emek davranışları üzerindeki etkilerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu amaçla akademisyenlerin içsel ve dışsal motivasyonlarının yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular ile olan ilişkileri oluşturulan hipotezler doğrultusunda incelenmiştir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Duygusal Emek

Duygusal emeğin temelini oluşturan duygu, insanların hayatlarına etki eden ana unsurlardan bir tanesidir. Literatürde duygu kavramının birden fazla tanımı bulunmakta ve bu sebepten ötürü duygu kavramıyla ilgili ortak bir tanım üzerinde durulmamıştır. Duygusal sürecin farklı yönlerden ifade edilmesinin mümkün olması ve karışık olmasından dolayı ortak bir tanım ortaya konulamamaktadır (Caner, 2019:6). Ashforth ve Humprey duyguyu öznel bir duygu durumu ve his olarak tanımlamakta bu tanım temel duygular (örneğin; neşe, sevgi, öfke), sosyal duygular (örneğin; utanç, suç, kıskançlık) ve etkin ruh hali gibi yapıları içermektedir. Duygu durumlarının yoğunluğu, süresi, tutarlılığı ve değeri açısından farklılık gösterdiği söylenmektedir (Ashforth ve Humprey, 1995: 99).

Duygusal emek kavramından ilk olarak 1983 yılında “*The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*” isimli, Hochschild tarafından kaleme alınan kitapta bahsedilmiştir. Hochschild

yaptığı tanımında duygusal emeği işçilerin aktris, hizmetin sahne, müşterilerin ise izleyici olarak tanıdığı bir gösteri olarak nitelendirmiştir. Hochschild duygusal emeği, örgütün beklediği davranışları (ses tonu, mimik vb.) sergilemek için duyguların kontrol edildiği, para karşılığında satılabilen bu nedenden dolayı değiştirilebilen aynı zamanda insanların da fark edebildiği bir değer olarak tanımlamıştır (Pala ve Sürgevil, 2016: 774).

Duygusal emek; “müşterilerin veya iş arkadaşlarının iş birliğini kazanmak için konunun diğer tarafını görme ve bu bakış açısını kuruluşun yaptıklarına entegre etme becerisini kazanmak için gereken duyguların yansıtılmasıdır” (Meier vd., 2006: 899). Diefendorff ve Richard’a göre duygusal emek iş rolünün bir parçası olarak duyguların yönetilebilmesidir (Diefendorff ve Richard, 2003: 284). Yapılan literatür taramasına göre genel kabul gören duygusal emek yaklaşımları; Hochschild (1983) yaklaşımı, Asforth ve Humprey (1993) yaklaşımı, Morris ve Feldman (1996) yaklaşımı ve Grandey (2000) yaklaşımıdır. Şimdiye kadar yapılmış olan çalışmaların bu yaklaşımlar etrafında şekil aldığı görülmektedir. Duygusal emek boyutları ilk olarak Hochschild (1983) tarafından yüzeysel ve derinlemesine davranış olarak ortaya konmuş, daha sonra Asforth ve Humprey (1993), Hochschild’in boyutlarına ek olarak doğal (samimi) davranışı ortaya koymuştur. Morris ve Feldman (1996) duygusal uyumsuzluk, uygun duyguyu gösterme sıklığı, gerekli gösterim kurallarına dikkat etme, gösterilecek duygu çeşitliliği olmak üzere duygusal emeğin dört boyutu olduğunu ifade etmiştir. Morris ve Feldman’ın çalışmasında ise duygusal emek; kişiler arası işlemler sırasında örgütsel olarak istenen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlanmıştır (Morris ve Feldman, 1996: 987). Grandey (2000) ise yaptığı çalışmasında duygusal emek boyutlarına ek olarak duygu düzenleme teorisini ortaya atmış, duygu düzenleme teorisini duygusal emek boyutlarıyla ilişkilendirmiştir. Lakin genel olarak çalışmalarda duygusal emek boyutları yüzeysel, derinlemesine ve samimi (doğal) davranış olarak ele alınmıştır.

Yüzeysel davranış, iş görenlerin örgütün istediği gerekli duyguları sergilerken dış görünüşlerini (jest, mimik, vb.) değiştirip gerçekte hissetmedikleri duyguları göstermeye çalışmalarıdır (Chu ve Murrman, 2006:1182). Bu durum iş görenlerin hiçbir şey hissetmedikleri anlamına gelmemelidir. Çünkü burada çalışanların sergilediği duygular ile hissettikleri (içsel) duygular birbirinden farklılaşmaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011:189). Yüzeysel davranış, duyguların “*taklit edilmesini*” içermekte ve böylece iş görenler örgütün istediği duygularla örtüşen duyguları sergileyebilirler (Jacobs-Gray, 2017: 8). Yüzeysel davranışta iş görenler müşterilere hizmet işlemi sunarken müşterilere karşı hissettikleri duyguları değiştirip, kontrol ederek örgütün istediği duyguları istemeyerek de olsa sergilemeye çalışmaktadırlar (Beğenirbaş ve Turgut, 2014: 226).

Duygusal emeğin ikinci boyutu *derinlemesine davranış* boyutudur. Derinlemesine davranış, çalışanların örgüt tarafından belirlenmiş olan kurallara uymak için gerçek (hissettiği) duyguları değiştirme çabalarını ifade etmektedir. Bu davranış türünde çalışanlar gerçek duygularını, örgütün belirlediği duygulara uymak için değiştirmeye çalışmaktadırlar. Hochschild’a (1979) göre derinlemesine davranış, “*bir duyguyu, duygunun derecesini veya niteliğini*” değiştirmeye çalışma eylemini ifade etmektedir (Anderson, 2014: 20-21). Derinlemesine davranışta birey (hissettiği) duyguları değiştirmeyip organizasyon tarafından istenen duyguları içselleştirerek göstermeye çalışır. Yani birey organizasyonun istediği duyguyu göstermek için yaşayıp içselleştirmeye çalışmaktadır. Burada birey kendini müşterinin yerine koyarak empati kurmaya çalışır ve müşterinin istekleri doğrultusunda duygularını yansıtır yön vermeye çalışmaktadır (Beğenirbaş ve Turgut, 2014:226).

Hochschild’ın (1983) yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutlarından sonra Asforth ve Humprey (1993) bir diğer boyut olan samimi (doğal) davranışı duygusal emek kavramının alanına katmışlardır. Asforth ve Humprey (1993) duygusal emeği, sadece yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutlarıyla sınırlandırmanın doğru olmadığını ifade etmişlerdir. Asforth ve Humprey’e göre çalışanlar örgütün istediği davranışları bir çaba harcamadan da dışa yansıtabilirler.

2.2. Motivasyon

Motivasyon kavramı; genel olarak başarı elde etme arzusu, tutku, harekete geçme, hissetme ve güdüleme gibi kavramlar ile tanımlanmaktadır. Kökeni Latince olan motivasyon kelimesi “*movere*” kelimesinden türetilmiştir (Aydın, 2019: 3). Locke ve Latham (2004) motivasyonu, “*eylemi harekete geçiren içsel faktörler ve eyleme teşvik edici dışsal faktörler*” olarak tanımlamışlardır. Kişilerin belli bir yönde davranmasına yol açan, onu bu şekilde davranmaya iten, bir görevi yerine getirmeye istekli hale getiren iç durumunun harekete geçirilmesi motivasyon olarak ifade edilmektedir (Aslan ve Doğan, 2020:292). Motivasyon, iş gören bireylerin iş yerinde başarılı ve etkin olarak çalışmasını sağlayan iletişim ve çalışma ortamının sağlanmasıdır (Köprülü, 2011: 28).

Motivasyon, bir amacın gerçekleşmesini sağlamak ve bir ihtiyacı temin etmek için bireylerin harekete geçmesini sağlayan kuvvettir. Ortaya konan bu gücün olumlu veya olumsuz olması ile motivasyonun sağlanması açısından herhangi bir işlev değişikliği yoktur. Bireylerin motivasyonunu sağlayan olgular, bireyleri mutlu edebileceği gibi mutsuzda edebilirler. Bunun sebebi motive edici faktörlerin evrensel olmamasıdır. Motivasyon faktörleri sübjektif ve yereldir. Bu sebepten dolayı bireyleri motive eden faktörler, bazen olumlu sonuçlar verirken, bazen de olumsuz sonuçlar verebilirler. Ortaya konan bu durumun açıklaması, insanoğlunun özü ve bireylerin değişiklik gösteren öncelikleriyle açıklanabilir (Atalay, 2020: 5).

Motivasyon kavramı literatürde farklı şekillerde ele alınmaktadır. Bunlardan birisi de motivasyonun “içsel motivasyon ve dışsal motivasyon” olarak ele alınmasıdır (Erken, 2016: 35).

İçsel motivasyon, bir etkinliğin direkt kişinin içinde bulunan bir ihtiyacı gidermeye yönelik olması olarak adlandırılmaktadır. Merak, bilgi edinme ihtiyacı ve başarılı olma isteği birer içsel motivasyondur. İçsel motivasyon bir yokuşa tırmanmak gibi, kişinin kendisiyle alakalı hedefleri veya yükümlülükleri sağlamaya yönelik olabilmektedir. İçsel motivasyondaki perspektife göre; işçiler bizzat iş tarafından motivasyon sağlarlar. Bu noktada bireyin eylemlerini düzenleyen dışsal denetim bulunmamaktadır. Bu şekildeki motivasyon durumu, insanın kendi becerilerini sergileme deneyimi olarak ifade edilebilir. İçsel motivasyon araçları, işin içeriğinden elde edilir ve doğrudan işin doğasına bağlıdır (Dündar vd., 2007: 108). İlginç ve zorlayıcı çalışma, sorumluluk, öz yönetim, çeşitlilik, yaratıcılık, bireyin maharet ve hünelerini kullanma olanakları ve gayretlerinin etkililiğine ilişkin yeterli geri bildirim etmenlerini içermektedir (Mottaz, 1985: 366).

Dışsal motivasyon, kişinin etrafından gelen tesirleri içermektedir. İş görenlerin gerçekleştirdikleri verimli çalışmadan dolayı para kazanması, primler, terfi alma, iş veren tarafından takdir edilme ve iş arkadaşları tarafından saygı duyulma gibi dışsal ödüller iş görenin motivasyonunu yükseltmektedir. Dışsal faktörlerin motivasyonu yükseltmedeki payı önemlidir. Lakin içsel faktörler olmadığı zaman, dışsal etmenler genelde gereken motivasyonu sağlayamazlar (Ersarı ve Naktiyok, 2012: 83-84). Dışsal motivasyondaki araçların iki önemli boyutu bulunmaktadır. Bunlar; sosyal ve örgütsel boyuttur. Sosyal boyut, kişilerarası ilişkilerin kalitesine dayanmaktadır. Arkadaş canlısı olma, iş arkadaşlığı, yardımseverlik ve yönetici desteği gibi etmenleri içermektedir. Örgütsel boyut ise, örgütün iş gören performansını kolaylaştırabilmek ya da iş görenlerin motivasyonunu sağlamak amacıyla sunduğu dışsal mükafatları ifade etmektedir. Verilen bu ödüller ücret, prim, yan haklar ve terfi gibi etmenleri içeren somut ödüllerden oluşmaktadır (Mottaz, 1985: 366).

3. Araştırma Yöntemi ve Bulgular

3.1. Araştırmanın Örnekleme

Yapılan araştırmanın evrenini Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi'nde görev yapan akademisyenler oluşturmaktadır. Bu çerçevede akademisyenlere online anket sistemi üzerinden anket yapılmış ankete cevap veren 152 akademisyenin verdiği cevaplar dikkate alınarak analiz yapılmıştır. Örnekleme ait demografik özellikler aşağıdaki Tablo 1'de gösterilmiştir.

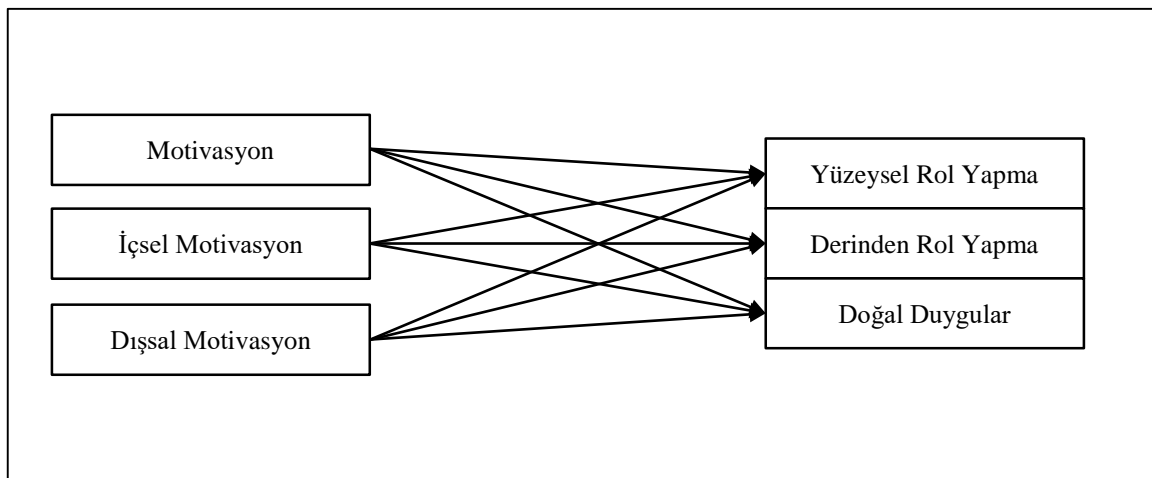
Tablo 1. Demografik Bilgiler

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	75	%49,3
	Erkek	77	%50,7
Medeni Durum	Evli	102	%67,1
	Bekar	50	%32,9
Yaş	24-30	33	%21,7
	31-40	72	%47,4
	41-50	34	%22,4
	51-65	13	%8,5
Kurumda Çalışma Süresi	1-4	53	%34,9
	5-10	42	%27,6
	11-35	57	%37,5
Meslekte Çalışma Süresi	1-8	54	%35,5
	9-15	50	%32,9
	16-42	48	%31,6
Unvan	Profesör	13	%8,6
	Doçent	12	%7,9
	Dr. Öğr. Üyesi	40	%26,3
	Araştırma Görevlisi	45	%29,6
	Öğretim Görevlisi	42	%27,6

Tablo 1, katılımcıların demografik bilgilerine göre dağılımını yansıtmaktadır. Örneklem neredeyse eşit sayıda kadın ve erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların medeni durumu göz önünde bulundurulduğunda büyük çoğunluğunun evli (%67,1) olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşa göre dağılımları göz önünde bulundurulduğunda 31-40 yaş arası (%47,4) katılımcının çoğunluğu oluşturduğu belirlenmiştir. Katılımcıların kurumda çalışma sürelerine göre dağılımı dikkate alındığında büyük çoğunluğu 11-35 yıl (%37,5) aralığında kurumda çalışma süresine sahiptir. Katılımcıların meslekte çalışma sürelerine göre dağılımı incelendiğinde %35,5'i meslekte 1-8 yıl aralığında meslekte çalışma süresine sahiptir. Katılımcıların çoğunluğunu araştırma görevlileri (%29,6) oluşturmaktadır.

3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Yapılan araştırma modelinde bağımsız değişkenler motivasyon ve onun alt boyutları olan içsel motivasyon ve dışsal motivasyondur. Bağımlı değişkenler ise duygusal emeğin alt boyutları olan doğal duygular, derinden rol yapma ve yüzeysel rol yapmadır.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Daha önce motivasyon ve duygusal emek değişkenlerini temel alan çalışmalar (Truta, 2014; Acaray ve Günsel, 2017; Mankin, Çetin Gürkan ve Çetin, 2019; Töre, 2020; Hur, Shin ve Moon, 2022) doğrultusunda oluşturulan hipotezler aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

H₁: İçsel motivasyon yüzeysel rol yapma üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahiptir.

H₂: İçsel motivasyon derinden rol yapma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₃: İçsel motivasyon doğal duygular üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₄: Dışsal motivasyon yüzeysel rol yapma üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahiptir.

H₅: Dışsal motivasyon derinden rol yapma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₆: Dışsal motivasyon doğal duygular üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₇: Motivasyon yüzeysel rol yapma üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahiptir.

H₈: Motivasyon derinden rol yapma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₉: Motivasyon doğal duygular üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

3.3. Ölçüm Araçları

Veriler anket yöntemi vasıtasıyla gönüllük esasına göre toplanmıştır. Araştırma için hazırlanan anket formu katılımcılara online olarak sunulmuştur. Araştırmada daha önce bilimsel çalışmalarda geçerliliği ve güvenilirliği ortaya konulmuş ölçeklere yer verilmiştir. Ankete ilişkin etik kurul onayı 27.10.2021 tarihinde Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 325 protokol numaralı karar ile alınmıştır. Anket formunun birinci bölümünde akademisyenlerin yaş, cinsiyet, medeni durum, unvan, üniversitedeki çalışma süreleri ve mesleklerindeki toplam çalışma sürelerini içeren demografik özelliklerine dair sorular bulunmaktadır. Formun ikinci bölümünde ise duygusal emeğin ölçülmesi için Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından geliştirilen 3 boyutlu 22 soruluk duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Anket formunun üçüncü ve son bölümünde Dündar, Özutku ve Taşpınar (2007) tarafından geliştirilen 15 sorudan oluşan içsel ve dışsal motivasyon ölçeği kullanılmıştır. Ölçekler 5'li Likert tipindedir ve cevaplandırma seçenekleri; (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle katılıyorum olarak belirlenmiştir.

3.4. Faktör Analizi ve Ölçüm Araçlarının Geçerlilik ve Güvenilirliği

Tablo 2. Ölçekler ve Alt Boyutlarına Ait Geçerlilik ve Güvenilirlik Değerleri

Ölçek	Cronbach's Alpha	KMO (Kaiser-Meyer Olkin)	Barlett Testi
Duygusal Emek Ölçeği	0,699	0,720	0,00
Doğal Duygular	0,830	0,671	
Derinden Rol Yapma	0,872	0,783	
Yüzeysel Rol Yapma	0,787	0,648	
Motivasyon Ölçeği	0,880	0,844	
İçsel Motivasyon Ölçeği	0,793	0,821	
Dışsal Motivasyon Ölçeği	0,869	0,846	

Verilerin, faktör analizi açısından uygunluğu KMO (Kaiser-Meyer Olkin) katsayısı ve Barlett Testi ile belirlenmektedir. Uygunluk açısından KMO'nun 0,60 değerinden yüksek çıkması beklenmektedir (Büyüköztürk, 2021:136). Elde edilen sonuçlara göre tüm değişkenler faktör analizi için uygundur. Bununla birlikte Barlett testi tüm değişkenler için anlamlıdır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliği Cronbach's Alpha sayısına göre belirlenmiştir. Cronbach's Alpha katsayısının değerinin güvenilirlik ölçüsü 0,60 ile 0,70 değerleri arasında, güvenilirliğin alt sınırı olarak kabul edilmektedir (Hair, Anderson, Babin ve Black, 2019:122). Bu durumda kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu ortaya konulmuştur.

Gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda Duygusal Emek Ölçeğinin 3 boyut altında toplandığı görülmüştür. Faktör dağılımına uymayan derinden rol yapma boyutuna ait olan 2 soru ölçek ortalamasından çıkarılmıştır. Motivasyon ölçeği için yapılan faktör analizi sonucunda ölçeğin orijinalinde olduğu gibi içsel ve dışsal motivasyon olmak üzere 2 boyut altında toplandığı belirlenmiştir. Ancak içsel motivasyon boyutundan 2, dışsal motivasyon boyutundan 1 soru faktör dağılımına uymama gerekçesiyle ölçek ortalamasından çıkarılmıştır.

3.5. Korelasyon Analizi

Tablo 3. Duygusal Emek ve Motivasyon Değişkenlerinin Korelasyon Testi

	1	2	3	4	5	6	7
1-Duygusal Emek	1						
2-Yüzeysel Rol Yapma	,606**	1					
3-Derinden Rol Yapma	,838**	,217**	1				
4-Doğal Duygular	,166*	-,346**	,018	1			
5-Motivasyon	,110	-,184*	,084	,446**	1		
6-İçsel Motivasyon	,045	-,245**	-,015	,558**	,678**	1	
7-Dışsal Motivasyon	,117	-,130	,108	,327**	,958**	,439**	1

Korelasyon analizi sonucunda değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları ortaya konulmuştur. Buna göre motivasyon ve içsel motivasyon ile yüzeysel rol yapma; motivasyon, içsel ve dışsal motivasyon ile doğal duygular arasında anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

3.6. Regresyon Analizi

Tablo 4. Motivasyon ile Yüzeysel Rol Yapma Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

	β	P(Sig.)	R ²	F
Model			0,034	5,280
Bağımsız Değişken: Motivasyon	- 0,184	0,023		
Bağımlı Değişken: Yüzeysel Rol Yapma				

Tablo 4'e göre motivasyonun yüzeysel rol yapma üzerinde negatif ve anlamlı (F=5,280; p<0,05) bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Motivasyon yapısındaki 1 birimlik artış, yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde ($\beta = -0,184$) 0,184 birimlik azalışa neden olmaktadır. Yüzeysel rol yapma davranışındaki değişimin %3,4'ü motivasyon tarafından açıklanmaktadır. Böylece H₇ hipotezi kabul edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlara göre akademisyenlerin motivasyon düzeyleri yüzeysel rol yapma davranışlarını negatif yönde etkilemektedir.

Tablo 5. Motivasyon ile Doğal Duygular Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

	β	P(Sig.)	R ²	F
Model			0,199	37,170
Bağımsız Değişken: Motivasyon	0,446	0,000		
Bağımlı Değişken: Doğal Duygular				

Tablo 5'e göre motivasyonun doğal duygular üzerinde pozitif ve anlamlı (F=37,170; p<0,05) bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Motivasyon yapısındaki 1 birimlik artış, yüzeysel rol yapma

davranışı üzerinde ($\beta = 0,446$) 0,446 birimlik artışa neden olmaktadır. Doğal duygulardaki değişimin %19,9'u motivasyon tarafından açıklanmaktadır. Böylece H_9 hipotezi kabul edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlara göre akademisyenlerin motivasyon düzeyleri doğal duygularını pozitif yönde etkilemektedir.

Tablo 6. İçsel Motivasyon ile Yüzeysel Rol Yapma Arasındaki İlişisine Yönelik Bulgular

	β	P(Sig.)	R ²	F
Model			0,060	9,597
Bağımsız Değişken: İçsel Motivasyon	-0,245	0,002		
Bağımlı Değişken: Yüzeysel Rol Yapma				

Tablo 6'ya göre içsel motivasyonun yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde negatif ve anlamlı ($F=9,597$; $p<0,05$) bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. İçsel motivasyon yapısındaki 1 birimlik artış, yüzeysel rol yapma davranışı üzerinde ($\beta = - 0,245$) 0,245 birimlik azalışa neden olmaktadır. Yüzeysel rol yapma davranışındaki değişimin % 6'sı içsel motivasyon tarafından açıklanmaktadır. Böylece H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlara göre akademisyenlerin içsel motivasyon düzeyleri yüzeysel rol yapmalarını negatif yönde etkilemektedir.

Tablo 7. İçsel Motivasyon ile Doğal Duygular Arasındaki İlişisine Yönelik Bulgular

	β	P(Sig.)	R ²	F
Model			0,311	67,863
Bağımsız Değişken: İçsel Motivasyon	0,558	0,000		
Bağımlı Değişken: Doğal Duygular				

Tablo 7'ye göre içsel motivasyonun doğal duygular üzerinde pozitif ve anlamlı ($F=67,863$; $p<0,05$) bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. İçsel motivasyon yapısındaki 1 birimlik artış, doğal duygular üzerinde ($\beta = 0,558$) 0,558 birimlik artışa neden olmaktadır. Doğal duygulardaki değişimin %31,1'i içsel motivasyon tarafından açıklanmaktadır. Böylece H_3 hipotezi kabul edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlara göre akademisyenlerin içsel motivasyon düzeyleri doğal duygularını pozitif yönde etkilemektedir.

Tablo 8. Dışsal Motivasyon ile Doğal Duygular Arasındaki İlişisine Yönelik Bulgular

	β	P(Sig.)	R ²	F
Model			0,107	18,005
Bağımsız Değişken: Dışsal Motivasyon	0,327	0,000		
Bağımlı Değişken: Doğal Duygular				

Tablo 8'e göre dışsal motivasyonun doğal duygular üzerinde pozitif ve anlamlı ($F=18,005$; $p<0,05$) bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Dışsal motivasyon yapısındaki 1 birimlik artış, doğal duygular üzerinde ($\beta = 0,327$) 0,327 birimlik artışa neden olmaktadır. Doğal duygulardaki değişimin %10,7'si dışsal motivasyon tarafından açıklanmaktadır. Böylece H_6 hipotezi kabul edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlara göre akademisyenlerin dışsal motivasyon düzeyleri doğal duygularını pozitif yönde etkilemektedir.

Yapılan analiz sonuçlarına göre “içsel ve dışsal motivasyonun derinden rol yapma üzerinde; dışsal motivasyonun yüzeysel rol yapma üzerinde ve motivasyonun derinden rol yapma üzerinde” anlamlı bir etkisi bulunmamıştır. Bu nedenle H_2 , H_4 , H_5 , H_8 hipotezleri reddedilmiştir. Özellikle derinden rol yapma durumunda motivasyonun bir etkisinin olmadığı görülmektedir. Bu durum akademisyenlerin derinden rol yapmaları için motivasyona ihtiyaç duymadıkları şeklinde yorumlanmaktadır. Diğer taraftan akademisyenlerin yüzeysel rol yapmaları içsel motivasyonlarından etkilenirken dışsal motivasyonlarından etkilenmemektedir. Bu bağlamda akademisyenlerin yüzeysel

rol yapmaları için dışsal olarak motive olmaları değil; içsel olarak motive olmaları gerekmektedir. Yüzeysel rol yapmaları için içsel güçler dışsal güçlerden daha önemli olmaktadır.

4. Sonuç ve Öneriler

Akademisyenlik öğrencilerle birebir etkileşim sağlanması temelinde sürdürülen bir meslektir. Bu bağlamda görev yaparken duyguların ön planda olması kaçınılmazdır. Akademisyenlerin duygusal emek göstermelerini etkileyen faktörlerin ortaya konulması hem kendileri hem de öğrencileri açısından önem arz etmektedir. Bu noktada akademisyenlerin içsel ve dışsal motivasyonlarının duygusal emek davranışları üzerindeki etkilerinin belirlenmesi, motivasyon artırıcı örgütsel politikaların geliştirilmesi açısından kayda değer görülmektedir.

Mevcut araştırmanın temel amacı, akademisyenlerin içsel ve dışsal motivasyonlarının duygusal emek ve onun boyutları olan derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma ve doğal duygular boyutları arasındaki ilişkileri belirlemektir. Böylece içsel ve dışsal motivasyonun ayrı ayrı duygusal emek boyutları üzerindeki etkilerini ortaya koyarak konunun kapsamının genişletilmesine yardımcı olmak hedeflenmiştir.

Araştırma sonucunda motivasyonun yüzeysel rol yapma ile olumsuz; doğal duygular ile olumlu ilişki içerisinde olduğu ancak derinden rol yapma davranışı ile anlamlı bir ilişki içerisinde olmadığı belirlenmiştir. Benzer şekilde içsel motivasyonun yüzeysel rol yapma davranışı ile olumsuz; doğal duygular ile olumlu ilişki içerisinde olduğu ancak derinden rol yapma davranışı ile anlamlı bir ilişki içerisinde olmadığı görülmüştür. Ayrıca dışsal motivasyonun doğal duygular ile olumlu ilişki içerisinde olduğu, derinden rol yapma ve yüzeysel rol yapma ile anlamlı ilişkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Mevcut çalışmanın sınırlılık ve kısıtları bulunmaktadır. Birincisi, çalışma sadece Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi akademisyenleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle çalışmayı tüm üniversitelerde çalışan akademisyenlere genellemek konusunda titiz davranılması gerekmektedir. İkincisi, veriler Covid 19 pandemisinin sürdüğü ve uzaktan eğitimin uygulandığı zamanda toplanmıştır. Verilerin toplanma zamanı akademisyenlerin rutin çalışma düzeninden ayrı oldukları süreci yansıtmaktadır. Bu nedenle gelecekte yapılacak çalışmalar normal zamanlardaki sonuçları ortaya koyma noktasında farklılık sağlayabilecektir.

Sonuç olarak duyguları iş yaşamlarının bir parçası haline gelen akademisyenlerin duygularını yönetmeleri oldukça önemli bir konudur. Bu konuda akademisyenlerin duygularını nelerin etkilediğini saptamak sadece onların değil aynı zamanda sürekli etkileşim halinde oldukları öğrencileri için de önemli olmaktadır. Akademisyenlerin işlerine motive olmaları hem iş verimliliği açısından hem de duygularını etkin şekilde yönetebilmeleri açısından üzerinde durulması gerekli bir konu haline gelmiştir. Gerçekleştirilen araştırma sonucunda akademisyenlerin içsel ve dışsal motivasyonlarının duygusal emekleri üzerinde kayda değer etkilerinin olduğu saptanmıştır. Akademisyenlerin duygularını iyi yönetebilmeleri için motivasyonlarının yüksek tutulması gerekliliği çalışmanın öne çıkan bulgularındandır.

Kaynaklar

- Acaray, A. ve Günsel, A. (2017). Motivasyon, duygusal emek, duygusal uyumsuzluk ve etkileşim yoğunluğu arasındaki ilişkinin incelenmesi: Bir kamu kurumu çalışanları üzerinde araştırma. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 6(4), 83-98.
- Anderson, L. B. (2014). *There goes another little chip of your heart: Exploring the intersections of communication, emotional labor, and age* (Unpublished doctoral dissertation). Purdue University.

- Ashforth, Blake E. ve Humphrey, Ronald H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97-125.
- Aslan, M. ve Doğan, S. (2020). Dışsal motivasyon, içsel motivasyon ve performans etkileşimine kuramsal bir bakış. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 11(26), 291-301.
- Atalay, E. (2020). *Gıda sektöründe çalışanların motivasyonunu etkileyen faktörler: Ankara ve Diyarbakır örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aydın, E. (2019). *İş yerinde motivasyon ve performans arasındaki ilişki: Enerji sektörü üzerine bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014). İş yaşamında çalışanların duygusal emeklerinin örgütsel sinizme etkileri: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İdari ve İktisadi Bilimler Dergisi*, 4(2), 223-246.
- Büyüköztürk, Ş. (2021). Veri analizi el kitabı (29. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Caner, S. (2019). *Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Chu, K. H. L. ve Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Cribbs, A. J. (2015). *Emotional labor and conflict in schools: Teacher perceptions of the emotional display rules necessary for negative teacher-student interactions* (Doctoral dissertation, University of Pittsburgh).
- Diefendorff, J. M., ve Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of applied psychology*, 88(2), 284.
- Dündar, S., Özutku, H. ve Taşpınar, F. (2007). İçsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörenlerin motivasyonu üzerindeki etkisi: Ampirik bir inceleme. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2), 105-119.
- Erken, M. (2016). *Duygusal emek kavramı ve motivasyonun duygusal emek davranışı üzerindeki etkileri: Bir kamu kurumu üzerinde araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ersarı, G. ve Naktiyok, A. (2012). İş görenin içsel ve dışsal motivasyonunda stresle mücadele tekniklerinin rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 81-101.
- Galaş, B. (2022). *Duygusal emek ve motivasyon arasındaki ilişki: Hemşireler üzerine bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Avrasya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J. ve Black, W. C. (2019). Multivariate data analysis: A global perspective, 8.
- Hennessey, B., Moran, S., Altringer, B. ve Amabile, T. M. (2015). Extrinsic and intrinsic motivation. *Wiley encyclopedia of management*, 1-4.
- Hochschild, A. R. (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Pres.
- Hur, W.-M., Shin, Y. ve Moon, T. W. (2022). Linking Motivation, Emotional Labor, and Service Performance From a Self-Determination Perspective. *Journal of Service Research*, 25(2), 227-241.
- Gray-Jacobs, N. P. (2017). Examining the Effects of Emotional Labor, Emotional and Spiritual Intelligence in Hospitality and Tourism Education. Oklahoma State University, USA.

- Köprülü, T. S. (2011). *İlköğretim okullarındaki öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışları ile motivasyonları arasındaki ilişki* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Locke, E. A. ve Latham, G. P. (2004). What should we do about motivation theory? Six recommendations for the twenty-first century. *Academy of management review*, 29(3), 388-403.
- Mankin, B. (2019). *Duygusal emek ve içsel motivasyonun çalışanın yaratıcılığı üzerindeki etkisi: Bankacılık sektöründe bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Mankin, B., Gürkan, G. Ç. ve Çetin, O. (2019). Duygusal emek ve içsel motivasyonun çalışanın yaratıcılığı üzerindeki etkisi: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *Journal of Entrepreneurship and Innovation Management*, 8(2), 126-156.
- Meier, K. J., Sharon H. Mastracci, ve Kristin Wilson. (2006). Gender and Emotional Labor in Public Organizations: An Empirical Examination of the Link to Performance. *Public Administration Review*, 66(6), 899-909.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Mottaz, C. J. (1985). The Relative Importance of Intrinsic and Extrinsic Rewards as Determinants of Work Satisfaction. *The Sociological Quarterly*, 26(3), 365-385.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Academic Review*, 16(4), 773-787.
- Töre, E. (2020). Effects of Intrinsic Motivation on Teacher Emotional Labor: Mediating Role of Affective Commitment. *International Journal of Progressive Education*, 16(5), 390-403.
- Truta, C. (2014). Emotional labor and motivation in teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 127, 791-795.
- Yürür, S. ve Ünlü, A. G. O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(2), 81-104.