



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş: 01.12.2024 ✓Accepted/Kabul: 30.01.2025

DOI:10.30794/pausbed.1594443

Research Article/Araştırma Makalesi

Durmuş, Ş. (2025). "Pozitif Psikolojik Sermayenin İşe Angaje Olma Üzerindeki Etkisinde Duygusal Emegın Aracı Rolü: Tıbbi Satış Mümessilleri Üzerine Çalışma", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, sayı 67, ss.413-431.

POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN İŞE ANGAJE OLMA ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE DUYGUSAL EMEĞİN ARACI ROLÜ: TIBBİ SATIŞ MÜMESSİLLERİ ÜZERİNE ÇALIŞMA

Şerif DURMUŞ*

Öz

Tıbbi satış mümessillerinin pozitif psikolojik sermayelerinin işe angaje olmalarına etkisinde duygusal emeklerinin aracılık rolünün incelenmesi amacıyla yapılan araştırma 301 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Ulaşılan verilerin çözümlenmesinde SPSS 25, SPSS Process makro eklentisi ve AMOS 24 programlarından yararlanılmıştır. Öncelikli olarak ölçeklerin geçerlik ve güvenirlik testleri yapılmış, sonrasında değişkenler arası ilişkiler ve hipotez testleri gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgulara göre pozitif psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde anlamlı ve negatif yönde, duygusal emegın işe angaje olma üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkili olduğu tespit edilmiştir. Pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Ayrıca pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerindeki etkisinde duygusal emegın dolaylı etkisinin olduğu ortaya konulmuştur. Araştırma kapsamında ele alınan değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkilerinin araştırıldığı çalışmalara rastlanmakla birlikte değişkenler arasındaki aracılık etkisinin incelendiği bir çalışmaya rastlanmaması ve evren olarak tıbbi satış mümessillerinin ele alınması, daha sonra yapılacak araştırmalar için karşılaştırma imkânı sunmasıyla literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar kelimeler: *Pozitif Psikolojik Sermaye, İşe Angaje Olma, Duygusal Emek.*

THE MEDIATING ROLE OF EMOTIONAL LABOR IN THE EFFECT OF POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON WORK ENGAGEMENT: A STUDY ON MEDICAL SALES REPRESENTATIVES

Abstract

The study was conducted on 301 people to examine the mediating role of emotional labor in the effect of positive psychological capital of medical sales representatives on their work engagement. Within the scope of the research, the survey technique was used as a data collection tool. SPSS 25, SPSS Process macro add-on and AMOS 24 programs were used to analyze the obtained data. First of all, validity and reliability tests of the scales were performed, then relationships between variables and hypothesis tests were carried out. According to the findings obtained as a result of the analysis, it was determined that positive psychological capital had a significant and negative effect on emotional labor, and emotional labor had a significant and positive effect on work engagement. It was observed that positive psychological capital did not have a significant effect on work engagement. In addition, it has been revealed that emotional labor has an indirect impact on the effect of positive psychological capital on work engagement. Although there are studies that examine the relationships between the variables considered in the research, it is believed that no study has been found that examines the mediating effect between the variables and that considering medical sales representatives as the universe will provide a comparative opportunity for future studies and contribute to the literature in this regard.

Keywords: *Positive Psychological Capital, Work Engagement, Emotional Labor.*

*Dr. Öğr. Üyesi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Kazım Karabekir MYO, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, KARAMAN.
e-posta: serifdurmus@kmu.edu.tr, (<https://orcid.org/0000-0003-1906-5528>).

1. GİRİŞ

Çalışanların işe dair olumlu duygu, düşünce, tutum ve davranışları, rekabet avantajını sürdürülebilir kılmada örgütlere önemli katkılar sağlayabilmektedir. Bu kapsamda çalışanların olumlu davranışlarını etkileyen unsurların bilinmesi önemli bir konu olmaktadır. Bu konuda öne çıkan kavramlardan biri pozitif psikolojik sermaye kavramıdır. Pozitif psikolojik sermaye kavramı, insanın mutluluğu ve refahını amaç edinen pozitif psikoloji (Csikszentmihalyi, 2009: 203) ve çalışanların zayıf yönlerinden ziyade güçlü yönlerine odaklanarak onların performanslarına olumlu katkılar sağlamayı amaçlayan pozitif örgütsel davranış yaklaşımlarına (Luthans, 2002: 57; Lewis, 2011: 142) dayanan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. İlk kez Luthans ve diğer araştırmacılar (Luthans ve Youssef, 2004; Luthans vd., 2004) tarafından ele alınan kavram, zorlu görevlerin üstesinden gelmede bireyin kendine güvenmesi (yeterlilik), başaracağına dair olumlu düşüncede olması (iyimserlik), hedeflere ulaşma konusunda azim ve kararlılık göstermesi (umut) ve zorluklara karşı yılmadan devam etmesi (dayanıklılık) olarak tanımlanmaktadır (Luthans vd., 2015: 2). Bu yaklaşıma göre yeterli imkana sahip umutlu, iyimser ve dayanıklı kişilerin, yüksek motivasyona sahip, görev ve sorumluluklarını bilen, güçlüklerle başa çıkmada zorlanmayan kişiler olacağı ileri sürülmektedir (Luthans, 2002: 61; Luthans vd., 2007a: 19).

Örgütlerde çalışan memnuniyeti, bağlılığı, verimi, performansı gibi konularda önemli etkilere sahip pozitif psikolojik sermaye, çalışanların pozitif psikolojik kaynaklarının incelenmesi ve örgüt yararına kullanılmasına dönük bir yaklaşım olarak karşımıza çıkmaktadır. Öte yandan çalışanların tatmini, performansı ve bağlılığı konusunda önemli etkilere sahip pozitif örgütsel davranış ile ilgili bir başka kavram da işe angaje olma kavramıdır. İşe angaje olma, çalışanların örgütsel rollerini yerine getirirken fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendini işine vermeleri olarak tanımlanmaktadır (Kahn, 1990: 694). İşe angaje olma, bireyin fiziksel ve duygusal olarak kendini enerjik hissetmesi, çaba harcamaya istekli olması, yaptığı işi sevmesi ve değer vermesi ve çalışma esnasında işe kendisini vererek çalışması ile karakterize dinçlik, adanmışlık ve özümseme boyutlarından oluşan bir kavramdır (Schaufeli vd., 2002: 74; González-Romá vd., 2006: 166; Bakker vd., 2011: 5). İşe angaje olmuş çalışanın işiyle özdeşleştiği, motivasyonunun yüksek ve çaba göstermeye istekli olduğu (Rothmann ve Jordaan, 2006: 87), insan ilişkilerinde başarılı, yeniliklere açık, yardımsever, iş tatmini ve performansının yüksek olduğu görülmektedir (Gorgievski vd, 2010: 85; Bakker ve Leither, 2010: 5).

Çalışanlarda görülmesi arzu edilen olumlu tutum ve davranışlardan biri olan işe angaje olma, çalışanın sahip olduğu pozitif psikolojik sermaye düzeyinden etkilenebilmektedir. Şöyle ki çalışanların zayıflıklarından ziyade güçlü yönlerine odaklanması prensibine dayanan pozitif psikolojik sermaye yaklaşımı, çalışanın umut, iyimserlik, dayanıklılık ve güven açısından güçlendirerek bireysel ve kurumsal performansı artırabildiği gibi (Luthans vd., 2004: 45) çalışanların olumlu tutum ve davranış sergilemelerine önemli katkılar sağlayabilmektedir (Salanova vd., 2010: 53). Ayrıca, pozitif psikolojik sermaye ve işe angaje olma arasındaki ilişki kaynakların korunması teorisi ve iş talepleri-kaynakları teorisi kapsamında açıklanabilir. Kaynakların korunması teorisine göre insanlar sahip oldukları maddi veya manevi kaynakları korumak ve kaybetmemek için çaba sarfederler (Hobfoll, 1989: 513-516). Kaynakların kaybedilmesi çalışanda stres ve tükenmişliğe neden olabilirken kaynakların korunması olumlu sonuçların ortaya çıkmasını sağlayabilmektedir (Hobfoll, 2001: 341-347). Öte yandan iş talepleri-iş kaynakları modeline (JD-R) göre kaynak-iş talepleri dengesinin çalışanda motivasyon ve performansa önemli katkıları bulunmaktadır (Demerouti, 2014: 237; Tims vd., 2012: 174). Bu kapsamda iyimserlik, özyeterlilik, öz saygı, dayanıklılık gibi kaynaklar çalışanların işe angaje olmalarını destekleyebilmektedir (Bakker ve Demerouti, 2008: 214). Nitekim alan yazında elde edilen araştırma sonuçları pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olmayı anlamlı şekilde etkilediği yönündedir (Bakker vd., 2011; Paek vd. 2015; Karatepe ve Karadaş, 2015; Kang ve Kwon 2017; Gyu Park vd, 2017; Cheng vd., 2018; Wardani vd., 2020; Yeşilkuş vd., 2022). Çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri onların işe angaje olmalarını etkileyebilirken bu etkinin kuvvetlenmesi veya zayıflamasında bazı unsurlar rol oynayabilmektedir. Bu unsurlardan biri de çalışanların sahip oldukları duygusal emek düzeyleridir.

Duygusal emek örgütün talep ettiği şekilde çalışanların duygu durumlarını yönetmesi gerekliliğini ifade eder. Genel olarak duygusal emek, hizmet sektörü gibi doğrudan insan odaklı sektörlerde sıkça kullanılan bir durumdur. Duygusal emek kavramını ilk ele alan Hochschild (1983: 7) "gözlemlenebilir yüz ve beden gösterisi yaratmak için duyguların yönetilmesi" olarak tanımlamaktadır. Çalışan duygusal emek kapsamında, hissetmediği duyguları beden dili vasıtasıyla hissediyormuş gibi görünebilir, beklenen duyguları hissetmeye çabalayabilir veya

gerçekten hissederek beklenen duyguları karşıya yansıtabilir. Çalışanlar iş gereği duygu durumlarını şekillendirme ve yönetme yoluna gidebilmektedir. Duygusal emek kapsamında çalışanlar endişe, korku, öfke, heyecan, kibir gibi olumsuz; aşırı sevinç, mutluluk gibi olumlu duygularını işlerine, müşterilerine yansıtmadan hatta tam tersi duygular sergilemek suretiyle örgütsel rollerini yerine getirebilmektedir. Özellikle insanlarla etkileşimin yoğun olduğu sektörlerde duygusal emek sıkça başvurulan bir eylem olmaktadır. Çalışanlar tarafından sıkça kullanılan duygusal emeğin önemli örgütsel ve bireysel sonuçları bulunmaktadır. Yapılan çalışmalarda duygusal emeğin tükenmişlik (Sandıkçı ve Düşükcan, 2023) gibi olumsuz; iş tatmini (Şeker ve Aslan, 2023), örgütsel özdeşleşme (Töre ve Erel, 2020), prososyal motivasyon (Kesen ve Akyüz, 2016), işe angaje olma (Tamuca vd., 2024; Seo vd., 2023; Olivera vd., 2023) gibi olumlu kavramlarla ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Çalışanın duygusal emek sergilemesini etkileyebilen unsurlardan biri de çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleridir. Bu ilişki kaynakların korunma teorisi ve iş talepleri-kaynakları teorisi kapsamında açıklanabilir. Örgütsel beklentiler gereği ortaya çıkan duygusal emeğin (iş talebi) pozitif psikolojik sermaye gibi kişisel kaynak (iş kaynakları) unsuru tarafından karşılanabileceği düşünülmektedir. Alan yazına bakıldığında pozitif psikolojik sermayenin duygusal emek ile ilişkili olduğu yönünde çalışmalara rastlanmaktadır (Hong vd., 2022; Noreen vd., 2021; Kan Sonmez, 2021; Rosco vd., 2021; Zhao ve You 2021, Yin vd., 2018, Jang ve Choi, 2018; Hur vd., 2016; Wang ve Lian, 2015). Sonuç olarak duygusal emek pozitif psikolojik sermaye gibi unsurlardan etkilenebildiği gibi bazı olumlu ve olumsuz durumların ortaya çıkmasında da rol oynayabilmektedir. Bu kapsamda duygusal emeğin, pozitif psikolojik sermaye ile işe angaje olma arasındaki oluşabilecek etkilere katkı sağlayabileceği söylenebilir.

Mevcut literatür ve teoriler ışığında araştırmanın temel amacı, pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerindeki etkisinde duygusal emeğin aracı rolünü tespit etmektir. Bu amaç çerçevesinde tıbbi satış mümessillerinin “pozitif psikolojik sermayeleri işe angaje olma düzeylerini etkilemekte midir?”, “pozitif psikolojik sermayeleri duygusal emek düzeylerini etkilemekte midir?”, “duygusal emek düzeyleri işe angaje olma düzeylerini etkilemekte midir?”, “pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerindeki etkisinde duygusal emeğin aracı rolü var mıdır?” sorunsallarına yanıt aranacaktır. Bu kapsamda araştırmanın evrenini, insanlarla yoğun etkileşim içinde olan, hedef kitleyi etkileme ve örgütsel hedeflere ulaşmada pek çok bireysel çabaya gereksinim duyan tıbbi satış mümessilleri oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında ele alınan değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkilerinin araştırıldığı çalışmalara rastlanmakla birlikte değişkenler arasındaki etkide aracılık etkisinin incelendiği bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ayrıca değişkenlerin incelenmesinde tıbbi satış mümessilleri ele alınmıştır. Bu yönüyle elde edilen araştırma sonuçlarının farklı evren-örneklemeler üzerinde yapılan çalışma sonuçlarıyla karşılaştırma imkânı sağlayacağı, daha sonra yapılacak çalışmalara ise ışık tutacağı düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Pozitif Psikolojik Sermaye

İnsan kaynağı (işgücü), örgütlerin sahip olduğu en önemli kaynaklardan biridir. Bu kaynaktan verimli ve etkili bir şekilde yararlanılması örgütler için hayati bir konu olmaktadır. Bu noktadan hareketle çalışanın olumlu ve olumsuz duygu, düşünce ve davranışlarının neden ve sonuçlarının incelenmesi önemlidir. Olumlu davranış çerçevesinde ele alınan kavramlardan biri “pozitif psikolojik sermaye” kavramıdır. Pozitif psikolojik sermaye kavramının temelleri, pozitif psikoloji (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000) ve pozitif örgütsel davranış (Wright, 2003; Cameron vd. 2003) düşüncelerine dayanmaktadır. Pozitif psikoloji, insanın mutluluğu ve refahını inceleyen ve buna katkı sağlamayı amaç edinen bir yaklaşımdır (Csikszentmihalyi, 2009: 203). Pozitif örgütsel davranış, çalışanların zayıf yönlerinden ziyade güçlü yönlerine ve psikolojik yeteneklerine odaklanarak çalışan performansının iyileştirilmesine katkı sağlayan bir yaklaşım olarak karşımıza çıkmaktadır (Luthans, 2002: 57; Lewis, 2011: 142).

Kısaca “PsyCap” olarak da anılan “pozitif psikolojik sermaye” kavramının ilk kez Luthans’ın başını çektiği araştırmacılar tarafından ele alındığı görülmektedir (Luthans ve Youssef, 2004; Luthans vd., 2004; Luthans vd., 2005; Luthans vd., 2006; Luthans vd., 2007). Luthans ve Youssef (2004) yapmış oldukları çalışmalarında, kurumsal başarı ve sürdürülebilir rekabet avantajı için insanı odak noktasına alan beşerî, sosyal ve pozitif psikolojik sermayenin öneminin giderek arttığından bahsetmektedir. Bahse konu sermayelerin odaklandığı hususların kısaca açıklanmasında fayda görülmektedir. Geleneksel ekonomik sermaye “neye sahipsiniz?”

sorusuyla örgütün elindeki varlıklara odaklanırken, beşerî sermaye “ne biliyorsunuz?” sorusuyla çalışanların sahip olduğu eğitim, yetenek vb. gibi değerlerle ilgilenmekte, sosyal sermaye “kimi tanıyor sunuz?” sorusuyla örgütteki iletişim kanalları ve ilişkilere odaklanmakta ve pozitif psikolojik sermaye “kimsiniz?” sorusuyla çalışanın kendisini nasıl tanımladığıyla ilgilenmektedir (Luthans vd., 2004: 46). Psikolojik sermaye, bireyin zorlu görevlerin üstesinden gelmek için çaba göstermesi ve bu konuda kendine güvenmesi (yeterlilik); yaptığı ve yapacağı işlerde başaracağına dair daima olumlu düşünce içerisinde olması (iyimserlik); belirlenen hedeflere ulaşmak için azim ve kararlılık göstermesi ve gerektiğinde hedefe giden yolları yeniden şekillendirmesi (umut); problem ve sıkıntılarla karşılaştığında vazgeçmemesi, başarmak için durmadan devam etmesi ve hatta beklenenden daha iyisini yapması (dayanıklılık) durumunu ifade eden bir kavramdır (Luthans vd., 2015: 2). Tanımda da görüldüğü üzere pozitif psikolojik sermaye özyeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık şeklinde dört faktörden oluşmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004: 152; Luthans vd., 2004: 47). Özyeterlilik kavramının Bandura’nın (1997) sosyal öğrenme teorisiyle temellendirilen, pozitif psikolojik sermaye kapasitesi olarak performans olumlu yönde etkisi kanıtlanan bir kavram olduğu görülmektedir (Luthans vd., 2004: 47; Luthans, 2010: 234). Stajkovic ve Luthans (1998: 66) öz yeterliliği, bireyin bir görevi başarıyla gerçekleştirmek için gerekli olan motivasyonu ve yeteneklerine dair inancı şeklinde tanımlamaktadır. Diğer bir pozitif psikolojik sermaye boyutu olan umut; bireyin hedeflere ulaşmadaki kararlılığı ve bu hedeflere ulaşmanın yollarını aramadaki çabasına dayanan bilişsel bir süreçtir (Synder vd., 1991: 571). İyimserlik boyutu, geçmişte, şu anda ya da gelecekte iyi şeylerin olduğu veya olacağına dair olumlu bir değerlendirme ya da beklenti ifade eden bir pozitif psikolojik sermaye boyutudur (Nambudiri vd., 2019: 770; Luthans, 2007a: 87). Son boyut olan dayanıklılık ise bireyin başarısızlıklar, sıkıntılar, belirsizlikler ve artan sorumlulukların getirdiği bunaltıcı durumların ardından toparlanma kapasitesi olarak tanımlanmaktadır (Luthans vd., 2004: 47; Luthans ve Youssef, 2004: 154). Hedefine ulaşmada yeterli araç ve imkana sahip umutlu bireylerin olumsuzluklarla karşılaştıklarında motivasyon ve yetenekleri sayesinde durumun üstesinden gelmede daha dayanıklı olması beklenmektedir. Kendine güvenen bu kişiler umutları, iyimserliklerini ve dayanıklılıklarını görev ve sorumluluklarına yansıtmakta güçlük çekmeyecekleri düşünülmektedir (Luthans, 2002: 61; Luthans vd., 2007a: 19). Ayrıca pozitif psikolojik sermaye, örgütlerde görülmesi arzu edilmeyen olumsuz çalışan davranışlarını azaltmada önemli bir rol oynamaktadır (Avey vd., 2007: 122).

2.2. İşe Angaje Olma

İşe angaje olma kavramı, pozitif örgütsel davranış ile ilintili olan, İngilizce job/work /employee engagement şeklinde kullanılan (Özkalp ve Meydan, 2015: 5), Türkçe alan yazında işle bütünleşme (Gündüz vd., 2013), işe adanma (Kanten, 2012), işe tutkunluk (Polat Dede vd., 2014), çalışmaya tutkunluk (Turgut, 2013), işe gönülden adanma (Yolcu ve Çakmak, 2017), işe cezbolma (Özer vd., 2015) ve işe angaje olma (Kodaş, 2018) gibi kullanımları olan bir kavramdır. İşe angaje olma, çalışanların örgütsel rollerini yerine getirirken fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendini işine vermeleri olarak tanımlanmaktadır (Kahn, 1990: 694). İşe angaje olma tükenmişliğin tam tersi bir durumu ifade eder. Nitekim tükenmişliğin seviyesi arttıkça işe angaje olma durumunda zayıflama başlar, olumlu duygular yerini olumsuz duygulara bırakır. Dinçlik tükenmişliğe, adanmışlık sinizme ve etkililik etkisizliğe dönüşür (Maslach ve Leiter, 1997: 24). Schaufeli vd. (2002: 74) ise bu görüşe eleştiri getirmiş ve işe angaje olmanın, tükenmişliğin tam tersi bir durum olmadığı bu iki kavramın farklı araçlarla ölçülmesi gerektiğini ileri sürmüşlerdir. İşe angaje olma, dinçlik, adanmışlık ve özümseme ile karakterize olan işe dair olumlu, tatmin edici ve belirli bir zaman, olay veya kişiye bağlı olmaktan ziyade daha kalıcı bir düşünce yapısını ifade eden bir kavramdır (Schaufeli vd., 2002: 74; Schaufeli ve Salanova, 2007: 180). İşe angaje olma kavramı, tanımlarda öne çıkan dinçlik, adanmışlık ve özümseme boyutlarından oluşmaktadır. Dinçlik, bireyin işini yaptığı sırada gerek fiziksel gerekse duygusal olarak kendini enerjik hissetmesi, işi için zaman ve çaba harcamaya istekli olması ve herhangi bir zorluk çıktığında yılmadan devam etmesi anlamına gelmektedir. Adanmışlık, çalışanın işine değer vermesi, işinin kendisi için bir övünç kaynağı olduğuna inanması, yaptığı iş ile kendini kanıtlamaya ve meydan okumaya çalışması durumunu ifade eder. Özümseme, çalışanın işine kendini kaptırması, çalışırken zamanın nasıl geçtiğini anlamaması, mesai saati bitse bile çalışanın işini bırakmakta zorlanması durumuyla karakterize olan işe angaje olma boyutudur (Schaufeli vd., 2002: 74; González-Romá vd., 2006: 166; Bakker vd., 2011: 5).

İşe angaje olmanın çalışanlar üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. İşe angaje olan çalışanlar yapmış oldukları işle özdeşleşmekte, iş yaparak motive olmakta, sahip olduğu beceri ve yetenekleri kullanmada istekli olmakta, diğer kişilere nazaran daha fazla çaba gösterme eğiliminde olmakta ve başarı duygusu yaşamaktadır

(Rothmann ve Jordaan, 2006: 87). Çalışanların işine odaklanarak, işini severek gerçekleştirdikleri faaliyetler, örgütsel amaçlara ulaşmayı da desteklemektedir (Ulukapı vd., 2014: 70). İşe angaje olan çalışanların yeniliklere açık, insan ilişkilerinde daha aktif ve yardımsever, iş doyumunu ve gerek görev gerekse bağlamsal performansı yüksek olan kişiler olduğu görülmektedir (Gorgievski vd., 2010: 85; Bakker ve Leither, 2010: 5).

2.3. Duygusal Emek

Örgütlerde duyguları yönetmenin yollarını araştıran çeşitli çalışmalarda duygusal emek kavramının konu edildiği görülmektedir. Duygusal emeğin, hizmet endüstrisinde çalışanlar, polisler, sağlık hizmeti çalışanları, akademisyenler, öğretmenler, otel çalışanları gibi farklı mesleki alanlarda ele alındığı görülmektedir (Kruml ve Geddes, 2000; Naring vd., 2006; Chu ve Murrmann, 2006; Erickson ve Grove, 2008; Judge vd., 2009; Adams ve Buck, 2010; Dhanpat, 2016). Kavram ilk olarak Hochschild (1983) tarafından kaleme alınan "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" adlı eserde ortaya konulmuştur. Hochschild'e (1983: 7) göre duygusal emek, "gözlemlenebilir yüz ve beden gösterisi yaratmak için duyguların yönetilmesi" olarak tanımlanmakta ve duygusal emeğin ücret karşılığında satılabildiği ve değişim değeri olduğu ileri sürülmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993: 88)'e göre duygusal emek, yüzeysel-derin rol yapma veya gerçek duyguların aktarılması yoluyla gerçekleşen, hizmet satımı esnasında örgütlerin çalışanlarından beklediği duyguların sergilenmesi durumudur. Morris ve Feldman (1996: 987)'a göre ise "kişilerarası işlemler sırasında onaylanmış duyguları ifade etme eylemi" olarak tanımlanmaktadır. Tanımlardan anlaşıldığı üzere duygusal emek, çalışanların kişilerarası ilişkilerde kişisel veya örgütsel hedefler gereği istenen davranışları sergilemek için duygularını yönetmesi ve şekillendirmesidir.

Kavram üzerine yapılan çalışmalarda çeşitli duygusal emek boyutlarına rastlanmaktadır. Hochschild (1983) duygusal emeği "yüzeysel davranış" ve "derin davranış" olarak iki boyutta ele alırken Ashforth ve Humphrey (1993) belirlenen bu iki boyuta ek olarak "samimi duygular" şeklinde üçüncü bir boyut daha eklemiştir. Morris ve Feldman (1996: 986), duygusal emeği dört boyutta ele almıştır. Bunlar; "duygusal gösterim sıklığı", "davranış kurallarına uyum", "sergilenen duyguların çeşitliliği" ve örgüt tarafından talep edilen ancak gerçekte hissedilmeyen duyguların neden olduğu "duygusal uyumsuzluk" boyutlarıdır. Grandey (2000) ise daha önce duygusal emek üzerine ileri sürülen boyutlara ek olarak "duygu düzenleme" boyutunu ekleyerek yeni bir model ortaya koymuştur. Diefendorf vd. (2005: 339) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeği ise "yüzeysel rol", "derin rol" ve "doğal duygular" şeklinde üç boyuttan oluşmaktadır. "Yüzeysel rol", çalışanların jest, mimik ve ses tonu gibi faktörleri kontrol ederek gerçekte hissetmese de kendinden beklenen duyguları yansıtmaya çalışma çabasıdır. (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92; Grandey, 2003: 87; Montgomery vd., 2006: 39). "Derin rol" boyutunda çalışan, kendisinden beklenen duyguları gerçekten hissetmeye çaba göstermesi ve kendi hissettiği duyguları bu yönde şekillendirmesi söz konusudur (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93; Morris ve Feldman, 1996: 989). "Doğal duygular" boyutu çalışanın kendi duyguları ile kendisinden beklenen duygular arasında farkın bulunmadığı ve çalışanın daha samimi ve doğal olduğu durumu ifade etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Çalışan duygusal emek kapsamında, hissetmediği duyguları beden dili vasıtasıyla hissediyormuş gibi görünebilir, beklenen duyguları hissetmeye çabalayabilir veya gerçekten hissederek beklenen duyguları karşıya yansıtabilir.

Alan yazında duygusal emek ölçeklerinin boyut sayısı ve boyut isimlerinin farklılaştığı görülmektedir. Bu çalışmada ulusal hizmet sektörü çalışma şartları göz önünde bulundurularak Pala ve Sürgevil (2016) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekte 3 boyut bulunmaktadır. Bunlardan ilk boyut; bireyin çalıştığı örgütte hissettiği duygularını, kendi duygularını değiştirmeden beden dili (jest, mimik) ile sergilediği "yüzeysel davranış" boyutudur. Diğer boyut; bireyin gerçek duygularını bastırması anlamına gelen "duyguların bastırılması" boyutudur. Son boyut; örgütün istediği duyguların bireyin içsel olarak değiştirmeye çalıştığı "derin davranış" boyutudur.

2.4. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Luthans vd. (2004: 45) pozitif psikolojik sermayenin çalışanlar ve örgütler açısından önemine vurgu yapmış ve kişisel eksikliklerden ziyade güçlü yönleri odaklanılmasının çalışanı umut, güven, iyimserlik ve dayanıklılık açısından güçlendireceğini bunun da bireysel ve kurumsal performansı artıracaklarını ileri sürmüşlerdir. Salanova vd. (2010: 53) pozitif psikolojik durumların olumlu tutum ve davranışların sergilenmesine önemli katkılar sağlayabileceğinden bahsetmektedir. İş talepleri-kaynakları modeli (JD-R) ve kaynakların korunması teorisi, pozitif psikolojik sermaye ile işe angaje olma arasındaki ilişkiyi açıklamak için kullanılabilir. Kaynakların korunması

teorisine göre insanlar sahip oldukları kaynakları korumak, sürdürmek ve kaybetmemek için çaba sarfederler (Hobfoll, 1989: 513). Kaynaklardan kasıt, bireyin değer verdiği nesnelere, kişisel özellikler, koşullar, güç, özsaygı, sahip olunan iş, sosyo-ekonomik durum vb. gibi maddi veya manevi değerlerdir (Hobfoll, 1989: 516). Bireyler sahip oldukları kaynakları kaybetme tehlikesiyle karşılaştığında, gerçekten sahip olduğu kaynakları kaybettiğinde veya sahip olduğu kaynakları harcamasının karşılığında yeterli kaynağı elde edememesi durumunda bireylerde stres ortaya çıkmakta (Hobfoll, 2001: 341) ve bu durumda tükenmişlik yaşanmaktadır (Hobfoll, 2001: 347). Kaynak elde etmek, kaynakları korumak ve kayıpları telafi etmek için bireyin kaynak yatırımı yapması gerekmektedir. Sonuç olarak bireyler sahip oldukları kaynak arttıkça daha az stres ve kaybetme korkusu yaşamakta ve elindeki kaynakları daha iyi yönetme becerisine sahip olmaktadır (Hobfoll, 2001: 349). Hobfoll (2001: 349) sahip olunan kaynakların birbirini desteklediği ve birbirinin yerini alabildiği, bireyin bir konuda zorluk çektiğinde diğer kaynaklar yoluyla bu zorluğu aşabileceğini ileri sürmüştür ve bu duruma “kaynak karavanları” adını vermiştir. Sahip olunan kaynakların miktarının artması, olumlu sonuçların ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Bu durum iş talepleri- iş kaynakları modeli (JD-R) ile ilişkilidir. İş talepleri- iş kaynakları modelini (JD-R) oluşturan iş talepleri, iş için gerekli olan fiziksel ve psikolojik çaba ve beceri gerektiren yönleri ifade etmektedir. Modelin diğer unsuru olan iş kaynakları ise iş taleplerini azaltan ve kişisel gelişimi destekleyen işle ilgili özellikler olarak tanımlanmaktadır. Bu modele göre iş kaynaklarının iş taleplerini karşılayamaması durumunda stresin ortaya çıkacağı, iş talebi- iş kaynakları arasındaki bir dengenin ise çalışanların motivasyon ve performansını artıracak varsayılmaktadır (Demerouti, 2014: 237; Tims vd., 2012: 174). İşe angaje olan çalışanların sahip olduğu iyimserlik, özyeterlilik, öz saygı, dayanıklılık gibi kaynaklar onların işlerini başarılı bir şekilde yürütmelerini, çevresindekileri etkilemelerini ve kariyer açısından olumlu sonuçlar elde etmelerini sağlayabilmektedir (Bakker ve Demerouti, 2008: 214). Sonuç olarak pozitif psikolojik sermayenin çalışanın işe angaje olmasına önemli katkıları olacağı öngörülmektedir.

Değişkenler arasındaki ilişkileri inceleyen araştırma sonuçlarına bakıldığında pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olmayı anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir (Bakker vd., 2011; Paek vd. 2015; Karatepe ve Karadaş, 2015; Kang ve Kwon 2017; Gyu Park vd, 2017; Cheng vd., 2018; Yılmaz ve Ulukapı Yılmaz, 2018; Wardani vd., 2020; Yeşilkuş vd., 2022). Teorik temel ve alan yazında yapılmış araştırma sonuçları göz önünde bulundurulduğunda araştırmanın H_1 hipotezi şu şekilde geliştirilmiştir;

H_1 : Pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerinde etkisi vardır.

Pozitif psikolojik sermaye, bireyin verilen hedeflere ulaşmada kendine güvenmesi, başaracağına dair olumlu düşünce içinde olması, hedeflere ulaşma amacıyla azim ve kararlılık göstermede istekli olması ve tüm zorlukları üstlenebilecek dayanıklılığa sahip olması ile karakterize edilen olumlu bir psikolojik durumdur (Luthans vd., 2015: 2). Duygusal emek ise yüzeysel, derin rol yapma veya gerçek duyguların sergilenmesi yoluyla gerçekleşen bireyin örgütsel hedefler gereği istenen davranışları sergilemek için duygularını yönetmesi durumu olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983: 7; Ashforth ve Humphrey, 1993: 88; Morris ve Feldman, 1996: 987).

“Kaynakların korunması teorisi” ne göre insanlar sahip oldukları kaynakları korumak, sürdürmek ve kaybetmemek için çaba gösterirler (Hobfoll, 1989: 513). “İş talepleri-kaynakları teorisi” ne göre iş için gerekli olan fiziksel ve psikolojik çabayı ifade eden iş talepleri ile iş taleplerini azaltan ve kişisel gelişimi destekleyen işle ilgili özellikler olarak tanımlanan iş kaynaklarının birbirini dengelemesi gerekmektedir. Teoriye göre iş talepleri ve iş kaynakları arasındaki dengenin varlığı motivasyon ve performansın artmasını sağlarken; dengesizliğin stres ve olumsuz sonuçlara neden olacağı ileri sürülmektedir (Demerouti, 2014: 237; Tims vd., 2012: 174).

Pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek arasındaki ilişki “kaynakların korunma teorisi” ve “iş talepleri-kaynakları teorisi” kapsamında ele alındığında; örgütsel beklentiler gereği ortaya çıkan duygusal emeğin (iş talebi) pozitif psikolojik sermaye gibi kişisel kaynak (iş kaynakları) unsuru tarafından karşılanabileceği düşünülmektedir. Tabi burada değinilmesi gereken husus; konunun duygusal emeğin “yüzeysel rol”, “derin rol” ve “doğal duygular” boyutları açısından ele alınmasıdır. Zira birey “derin rol” ve “doğal duygular” için daha az kaynak harcarken “yüzeysel rol” durumunda daha fazla kaynak harcaması söz konusudur. Teorilere göre birey iş taleplerini karşılamak için iş kaynaklarını kullanmakta, bunu yaparken de kaynaklarını koruma ve artırma çabası içine girmektedir. Bu noktada pozitif psikolojik sermayenin olumlu etkisi devreye girmektedir.

Alan yazında pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emeğin ilişkilendirildiği çalışmalara rastlanmaktadır. Çalışanların duygusal emek kullanımları ve işyerlerinde olumlu sonuçların ortaya çıkmasında psikolojik sermayenin önemli etkileri olduğu görülmektedir (Kan Sonmez, 2021; Hong vd., 2022). Noreen vd. (2021) tarafından doktorlar üzerinde yapılan araştırmada, psikolojik sermayenin duygusal emek ile iş tatmini ve duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkilerde düzenleyici rolünün olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir araştırmada, psikolojik sermayenin duygusal emek ile üretkenlik karşıtı davranışlar arasındaki ilişkide aracılık rolünün olduğu görülmüştür (Wang ve Lian, 2015). Rosco vd. (2021) tarafından yapılan araştırmada, psikolojik sermayenin öğretmenlerin üretkenliğini, bağlılığını ve performansını etkilediği ve ayrıca psikolojik sermaye duygusal emek ve stres endeksi arasında ilişkilerin olduğu saptanmıştır. Ayrıca alan yazında pozitif psikolojik sermayenin DE üzerindeki etkisini ortaya koyan çeşitli araştırmalara rastlanmaktadır (Zhao ve You 2021, Yin vd., 2018, Jang ve Choi, 2018; Hur vd., 2016). Bu bilgiler ışığında araştırmamızın H₂ hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur;

H₂: Pozitif psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde etkisi vardır.

Duygusal emeğin, (hizmet endüstrisinde çalışanlar, polisler, sağlık hizmeti çalışanları, akademisyenler, öğretmenler, otel çalışanları) farklı mesleki alanlarda ele alındığı görülmektedir. (Kruml ve Geddes, 2000; Naring vd., 2006; Chu ve Murrmann, 2006; Erickson ve Grove, 2008; Judge vd., 2009; Adams ve Buck, 2010; Dhanpat, 2016). İşe angaje olma, tükenmişliğin tam tersine karşılık gelen, dinçlik, adanmışlık ve özümseme ile karakterize olan çalışanın örgütsel rollerini yerine getirirken fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendini işine vermesi anlamına gelen bir kavramdır (Kahn, 1990: 694; Maslach ve Leiter, 1997: 24 Schaufeli vd., 2002: 74; Schaufeli ve Salanova, 2007: 180). Her iki kavramın da hizmet sektörü çalışanlarının ortaya koyduğu performans ve hizmet kalitesi açısından önemli katkılarına olduğu düşünülmektedir. Kavramlar arasındaki ilişkiler “kaynakların korunması teorisi” ve “iş talepleri-kaynakları teorisi” bağlamında ele alınabilir.

İşe angaje olan çalışanlar yapmış oldukları işle özdeşleşen, iş yaparak motive olan, sahip olduğu beceri ve yetenekleri kullanmada istekli olan, diğer kişilere nazaran daha fazla çaba gösterme eğiliminde olan (Rothmann ve Jordaan, 2006: 87), yeniliklere açık, insan ilişkilerinde daha aktif ve yardımsever, iş doyumunu ve görev ve bağlamsal performansı yüksek olan kişiler olduğu (Gorgievski vd, 2010: 85; Bakker ve Leither, 2010: 5) görülmektedir. “Kaynakların korunması teorisi”ne göre çalışanlar kaynaklarını koruma ve arttırma eğilimi göstermektedir. Öte yandan çalışanlar iş taleplerini sahip olduğu kaynaklar ile karşılamaya çalışır. İşe angaje olan çalışanın iş taleplerini karşılamada diğerlerine göre daha başarılı olması beklenir. Duygusal emek açısından konuya bakıldığında, çalışanın yüzeysel rol sergilemesi duygusal uyumsuzluğa, daha fazla duygusal kaynak tüketimi ve daha fazla iş talebine neden olmakta bu da işe angaje olmayı olumsuz etkilemektedir. Diğer taraftan çalışanın “derin rol” ve “doğal duygular” sergilemesi ise duygusal kaynaklarını beslemekte, iş talebini azaltmakta ve işe angaje olma düzeyine olumlu katkılar sağlayabilmektedir (Xanthopoulou vd., 2013: 74). Dolayısıyla duygusal emeğin işe angaje olma üzerinde önemli etkileri olacağı düşünülmektedir. Nitekim alan yazında duygusal emeğin işe angaje olma üzerindeki etkisini ortaya koyan çeşitli araştırmalara rastlanmaktadır (Yoo, 2016; Yoo ve Jeong, 2017; Han vd., 2018; Gürlek ve Akbaş Tuna, 2020; Du ve Wang, 2021; Yao vd., 2021; Aslan ve Güler, 2022; Seo vd., 2023; Olivera vd., 2023; Tamuca vd., 2024). Bu bilgiler ışığında araştırmamızın H₃ hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur;

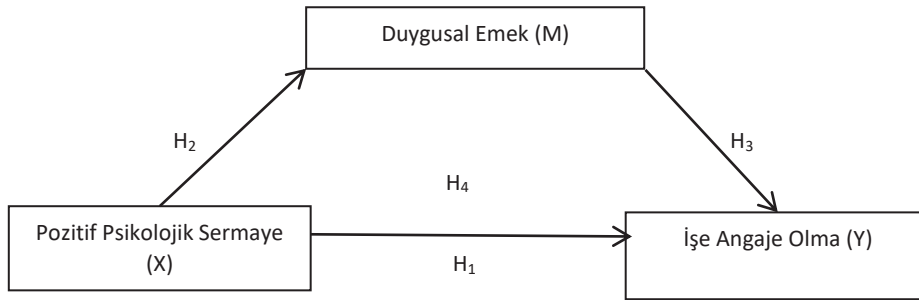
H₃: Duygusal emeğin işe angaje olma üzerinde etkisi vardır.

Bireyin zayıflıklarından ziyade güçlü yönlerine vurgu yapan pozitif psikolojik sermaye, bireyin umut, güven, iyimserlik ve dayanıklılık açısından güçlenmesini sağlamakta (Luthans vd., 2004: 45), bireysel ve örgütsel olumlu sonuçların ortaya çıkmasında önemli rol oynamaktadır (Salanova vd., 2010: 53). İşe angaje olma pozitif örgütsel davranış ile ilişkili olup çalışanın kendini işine adanması (Kahn, 1990: 694) anlamına gelmekte ve örgütlerde arzu edilen bir durum olmaktadır. Dolayısıyla pozitif psikolojik sermayenin işe angaje üzerinde anlamlı etkilerinin olması beklenen bir durumdur ve yapılan çalışma bulguları da bu yöndedir (Bakker vd., 2011; Paek vd. 2015; Karatepe ve Karadaş, 2015; Kang ve Kwon 2017; Gyu Park vd, 2017; Cheng vd., 2018; Wardani vd., 2020; Yeşilkuş vd., 2022). Bunun yanında bireyin örgütsel hedefler gereği istenen davranışları sergilemek için duygularını yönetmesi (Hochschild, 1983: 7; Ashforth ve Humphrey, 1993: 88; Morris ve Feldman, 1996: 987) olarak tanımlanan duygusal emek de örgütlerde arzu edilen durumlardan biridir. Pozitif psikolojik sermaye, örgütlerde sergilenmesi istenen duygusal emeğin ortaya çıkmasını güçlendiren bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Nitekim yapılan

çalışmalar bu durumu destekler mahiyettedir (Zhao ve You 2021, Yin vd., 2018, Jang ve Choi, 2018; Hur vd., 2016). Öte yandan duygusal emeğin işe angaje olma üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu görülmektedir (Yoo, 2016; Yoo ve Jeong, 2017; Han vd., 2018; Gürlek ve Akbaş Tuna, 2020; Du ve Wang, 2021; Yao vd., 2021; Aslan ve Güler, 2022; Seo vd., 2023; Olivera vd., 2023; Tamuca vd., 2024). Alan yazında değişkenler arasındaki ilişkide duygusal emeğin aracı rolünü inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Pozitif psikolojik sermayenin çalışanların işe angaje olma düzeylerini etkilemesi beklenen bir durumdur. Çalışanın ortaya koyduğu duygusal emeği de bu etkiyi artırabileceği gibi azaltması da söz konusu olabilecektir. Bu bilgiler ışığında araştırmanın H_4 hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur;

H_4 : Pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerindeki etkisinde duygusal emeğin aracılık rolü vardır.

Kavramsal çerçeveden yola çıkarak oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Türkiye’de ilaç tanıtım ve pazarlama sektöründe görev yapan tıbbi satış mümessilleri araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Evrenin seçiminde, tıbbi satış mümessillerinin insanlarla yoğun etkileşim içinde olması, mümessillerin hedef kitleyi etkileme ve örgütsel hedeflere ulaşmada pek çok bireysel çabaya gereksinim duyması gibi nedenler etkili olmuştur. Mümessil Dayanışma Derneği (MÜDAD) ile yapılan görüşme sonucunda Türkiye’de görev yapan 25000 tıbbi satış mümessilinin olduğu bilgisi verilmiştir (MÜDAD, 2024). Bu doğrultuda örneklem belirlemek için $(n=Nt^2pq/a^2(N-1)+t^2pq)$ formül kullanılmış ve 285 kişiye ulaşılması hedeflenmiştir (Saruhan ve Özdemirci, 2005: 119). Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulunun 23.01.2024 tarih 02-2024/10 sayılı kararınca etik kurul izni ile veri toplama süreci başlatılmıştır. Araştırma verileri, kolayda örnekleme tekniğine göre (Gürbüz ve Şahin, 2018: 132) hem yüz yüze hem de Google form aracılığıyla online olarak 26.01.2024-01.08.2024 tarihleri arasında araştırmaya katılım konusunda gönüllü olan 301 kişiden elde edilmiştir.

Elde edilen verilere göre ankete katılan kişilerin %27,6’sının (83 kişi) kadın ve %72,4’ünün (218 kişi) erkeklerden oluştuğu, %65,1’inin (196 kişi) evli ve %34,9’unun (105 kişi) bekar olduğu, katılımcıların büyük oranda %52,2 (157 kişi) lisans mezunu ve %44,9 (135 kişi) önlisans mezunu oldukları, ağırlıklı olarak %39,5 (119 kişi) 36-45 yaş ve %35,5 (107 kişi) 26-35 yaş aralığında oldukları, katılımcıların çoğunun çalıştıkları kurumda %38,2 (115 kişi) 11 yıl ve üstü süredir çalıştığı, %37,2’sinin (112 kişi) 6-10 yıl arası süredir çalıştığı görülmüştür.

3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerini toplamada anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. Anket formunun ilk bölümünde demografik bilgileri içeren 5 soru (cinsiyet, kurumda çalışma süresi, yaş, medeni durum, eğitim durumu) bulunmaktadır. Anket formunun geri kalan bölümlerinde aşağıdaki ölçekler yer almaktadır;

Psikolojik Sermaye Ölçeği: Formun ikinci bölümünde katılımcıların pozitif psikolojik sermaye düzeylerini tespit etmek amacıyla Luthans vd. (2007) tarafından geliştirilen, Çetin ve Basım (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan “Psikolojik Sermaye Ölçeği” yer almaktadır. Ölçek 24 ifade ve “öz yeterlilik” (6 ifade) “iyimserlik” (6 ifade), “umut” (6 ifade), “psikolojik dayanıklılık” (6 ifade) olmak üzere 4 boyuttan oluşmaktadır. Çetin ve Basım (2012: 130) tarafından yapılan çalışmada verilere uygulanan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonrasında 1. 8. ve 11. ifadeler ölçekten çıkartılarak 21 ifade ve dört faktör şeklinde yapının geçerlilik ve güvenilirliğinin sağlandığı tespit edilmiştir. Mevcut çalışmada da ölçek 21 ifade üzerinden değerlendirilmiştir. Ölçekte “Bu aralar kendim için belirlediğim iş amaçlarımı yerine getiriyorum”, “İşimde birçok şeyleri halledebileceğimi hissediyorum” gibi ifadeler bulunmaktadır. Ölçek beşli likert tipinde (1- Kesinlikle Katılmıyorum ... 5- Kesinlikle Katılıyorum) kullanılmıştır. Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılan çalışmada ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,91 olarak tespit edilmiştir.

İşe Angaje Olma Ölçeği: Formun üçüncü bölümünde katılımcıların işe angaje olma düzeylerini tespit etmek amacıyla Schaufeli ve Bakker (2003) tarafından geliştirilen, Özkalp ve Meydan (2015) tarafından Türkçeye uyarlanan “İşe Adanmışlık Ölçeği” yer almaktadır. Ölçek 9 ifade ve dinçlik (3 ifade), adanma (3 ifade), yoğunlaşma (3 ifade) olmak üzere 3 boyuttan oluşmaktadır. Schaufeli ve Bakker (2003) ve Özkalp ve Meydan (2015) ölçeği her ne kadar 3 boyut olarak ele alsalar da “dinçlik” ve “adanmışlık” boyutlarının kavramsal olarak çakıştığını ve ölçeğin tek boyut olarak da ele alınabileceğini belirtmişlerdir. Mevcut çalışmada ölçek tek boyut üzerinden değerlendirilmiştir. Ölçekte “İşimi yaparken kendimi çok enerjik hissedirim”, “İşim bana ilham veriyor” gibi ifadeler bulunmaktadır. Ölçek beşli likert tipinde (1- Kesinlikle Katılmıyorum ... 5- Kesinlikle Katılıyorum) kullanılmıştır. Özkalp ve Meydan (2015) tarafından yapılan çalışmada ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,83 olarak tespit edilmiştir.

Duygusal Emek Ölçeği: Formun son bölümünde katılımcıların duygusal emek düzeylerini tespit etmek amacıyla Pala ve Sürgevil (2016) tarafından geliştirilen “Duygusal Emek Ölçeği” yer almaktadır. Ölçek 12 ifade ve “yüzeysel davranış” (6 ifade), “duyguların bastırılması” (4 ifade), “derin davranış” (2 ifade) olmak üzere 3 boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte “Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum”, “Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım” gibi ifadeler bulunmaktadır. Ölçek beşli likert tipinde (1- Kesinlikle Katılmıyorum ... 5- Kesinlikle Katılıyorum) kullanılmıştır. Pala ve Sürgevil (2016) tarafından yapılan çalışmada ölçeğin Cronbach Alfa katsayıları ilk boyut 0,778, ikinci boyut 0,684 ve üçüncü boyut 0,531 olarak tespit edilmiştir.

3.3. Araştırma Verilerinin Analizi

Elde edilen verilerin çözümlenmesinde SPSS 25, SPSS Process makro eklentisi (Model 4) ve AMOS 24 programları kullanılmıştır. Bu kapsamda verilere frekans analizi, Cronbach α güvenilirlik analizi, DFA, Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. Araştırmanın hipotezleri ve aracılık etkisinin tespitinde Zhao vd. (2010) tarafından önerilen karar ağacı ve Hayes’in (2018) SPSS Process Macro (model 4) eklentisinden yararlanılmıştır. Ayrıca aracılık etkisi bootstrap güven aralığı değerlerine bakılarak yorumlanmıştır.

Analizlere geçmeden önce verilerin normallik sınamaları yapılarak çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Normallik sınaması sonucunda pozitif psikolojik sermaye ölçeğinin çarpıklık (-0,478), basıklık (-0,141), işe angaje olma ölçeğinin çarpıklık (-0,271), basıklık (0,151) ve duygusal emek ölçeğinin çarpıklık (-0,361), basıklık (0,579) değerlerinin ± 1 arasında olduğu ve verilerin normal dağılım gösterdiği görülmüştür (Hair vd., 2013).

4. BULGULAR

4.1. Faktör Analizi

Araştırma değişkenlerinin yapı geçerliğinin sınanması için Amos programı aracılığıyla verilere DFA uygulanmıştır. 21 ifade ve dört boyuttan oluşan pozitif psikolojik sermaye ölçeğine uygulanan DFA sonrasında ortaya çıkan uyum iyiliği değerleri incelenmiştir. Buna göre kurulan modelin CMIN/df(x2/df)=3,939; GFI=0,817; CFI=0,930; AGFI=0,769; NFI=0,908; RMSEA=0,116 olduğu saptanmıştır. Uyum indeks değerlerinin kabul edilebilir değerlerde olduğu ancak RMSEA ve AGFI değerlerinin kabul edilebilir değerlerde olmadığı tespit edilmiştir. Farklı boyutlar altında çapraz yüklendiği tespit edilen 3 ifade (2. 7. 17.) ölçekten çıkartılmıştır. Ayrıca 9-14, 3-23, 4-15 ve 15-21 ifadelerin hata katsayıları arasında kovaryans oluşturulmuş ve analiz tekrarlanmıştır. İyileştirme sonucu ortaya çıkan uyum indeks değerlerine Tablo-1’de yer verilmiştir.

Araştırma değişkenlerinden işe angaje olma ölçeğine uygulanan DFA sonrasında ortaya çıkan uyum iyiliği değerleri incelenmiştir. 9 ifade ve tek boyuttan oluşan işe angaje olma ölçeğine uygulanan DFA sonrasında ortaya çıkan uyum iyiliği değerleri incelenmiştir. Buna göre kurulan modelin CMIN/df(x2/df)=26,217; GFI=0,670; CFI=0,468; AGFI=0,450; NFI=0,462; RMSEA=0,290 olduğu saptanmıştır. Uyum indeks değerlerinin kabul edilebilir değerlerde olmadığı tespit edilmiştir. Faktör yükü düşük olduğu tespit edilen 2 ifade (8. 9.) ölçekten çıkartılmıştır. Ayrıca 1-2, 1-3, 2-6 ve 5-6 ifadelerin hata katsayıları arasında kovaryans oluşturulmuş ve analiz tekrarlanmıştır. İyileştirme sonucu ortaya çıkan uyum indeks değerlerine Tablo-1’de yer verilmiştir.

Araştırma değişkenlerinden duygusal emek ölçeğine uygulanan DFA sonrasında ortaya çıkan uyum iyiliği değerleri incelenmiştir. 12 ifade ve 3 boyuttan oluşan duygusal emek ölçeğine uygulanan DFA sonrasında ortaya çıkan uyum iyiliği değerleri incelenmiştir. Buna göre kurulan modelin CMIN/df(x2/df)=10,918; GFI=0,755; CFI=0,767; AGFI=0,625; NFI=0,751; RMSEA=0,182 olduğu saptanmıştır. Uyum indeks değerlerinin kabul edilebilir değerlerde olmadığı tespit edilmiştir. Farklı boyutlar altında çapraz yüklendiği tespit edilen 3 ifade (6. 7. 9.) ölçekten çıkartılmıştır. Ayrıca 1-2, 1-4 ve 4-5 ifadelerin hata katsayıları arasında kovaryans oluşturulmuş ve analiz tekrarlanmıştır. İyileştirme sonucu ortaya çıkan uyum indeks değerlerine Tablo-1’de yer verilmiştir.

Tablo 1: Değişkenlere ait uyum iyiliği değerleri

	χ^2/df	RMSEA	CFI	GFI	AGFI	NFI
Pozitif Psikolojik Sermaye	2,639	0,074	0,968	0,897	0,858	0,950
İşe Angaje Olma	2,306	0,066	0,985	0,980	0,944	0,974
Duygusal Emek	2,185	0,63	0,979	0,967	0,929	0,963
Kabul Edilebilir Uyum	$3 \leq \chi^2/df \leq 5$	$,05 \leq RMSEA \leq ,08$	$,80 \leq CFI \leq ,90$	$\geq ,80$	$,80 \leq AGFI \leq ,95$	$\geq ,90$
Mükemmel Uyum	≤ 3	$\leq ,05$	$,90 \leq CFI \leq 1,00$	$\geq ,90$	$,95 \leq AGFI \leq 1,00$	$\geq ,95$

Kaynak: Meydan ve Şeşen, 2015; Simon vd., 2010; Hooper vd. 2008; Dehon vd, 2005; Shevlin vd. 2000; Hu ve Bentler, 1999

Tablo 1’de DFA sonucu elde edilen bulgulardan görüldüğü üzere araştırmada kullanılan ölçeklerin uyum iyiliği değerleri mükemmel veya kabul edilebilir düzeydedir. Dolayısıyla DFA sonucuyla ölçeklerin yapı geçerliliğinin doğrulandığı görülmektedir.

4.2. Hipotez Testleri

Hipotez testlerine geçilmeden önce değişkenler arasındaki ilişkiler ve değişkenlerin Cronbach α güvenilirlik değerleri incelenmiştir. Analizler sonucu elde edilen sonuçlara Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2: Değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler, korelasyon testi ve cronbach α değerleri

Ölçekler	Ort	SS	α	1	2	3
Pozitif Psikolojik Sermaye (1)	4,26	0,38	0,811	1		
İşe Angaje Olma (2)	4,32	0,37	0,786	0,070	1	
Duygusal Emek (3)	3,98	0,43	0,755	-0,149**	0,177**	1

**p<0,01, *p<0,05 (two tailed).

Beşli likert tipi ölçeklerde katılımcıların ölçek ifadelerine vermiş olduğu cevapların ortalama puanlarına bakılarak “çok düşük”, “düşük”, “orta”, “yüksek” ve “çok yüksek” şeklinde düzeyleri tanımlanabilmektedir (Özdamar, 2003: 32). Tablo 2’de yer alan bulgulara göre katılımcıların pozitif psikolojik sermaye (ort=4,26) ve işe angaje olma (ort=4,32) düzeylerinin çok yüksek ve duygusal emek (ort=3,98) düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Pearson korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgulara göre pozitif psikolojik sermaye ile işe angaje olma arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olmadığı, pozitif psikolojik sermaye ile duygusal emek arasında düşük düzeyde negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu, duygusal emek ile işe angaje olma arasında düşük düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Ölçeklerin güvenilirliği için Cronbach α değerleri incelenmiş ve Tablo 2’de görüldüğü üzere tüm ölçeklerin güvenilirliğinin yeterli düzeyde olduğu görülmüştür.

Alan yazında aracılık etkisinin incelendiği çalışmalarda genel olarak Baron ve Kenny (1986) 'nin önerdiği "nedensel adımlar yaklaşımı" tercih edilmektedir. Fakat aracılığın tespitinde Baron ve Kenny'nin önerdiği yaklaşımın yeterli bir yöntem olmadığı bunun yerine bootstrap tekniğinin kullanılmasının daha güvenilir sonuçlar elde edilmesini sağlayacağı ileri sürülmektedir (Gürbüz ve Bayık, 2021: 2). Ayrıca Sobel testinin Tip I hatasına neden olabileceği, bunun yerine güven aralığına bakılmasının daha güçlü sonuçların elde edilmesine katkı sağlayacağı belirtilmektedir (Hayes, 2018: 107; Zhao vd., 2010: 198). Dolayısıyla hipotezler ve aracılık etkisinin tespitinde Zhao vd. (2010) tarafından önerilen karar ağacı ve Hayes'in (2018) SPSS Process Macro (model 4) eklentisinden yararlanılmıştır. Bu eklentiye göre güven aralığının (BootLLCI- BootULCI) sıfırı (0) içermemesi etkinin anlamlı olduğunu göstermektedir. Zhao vd. (2010: 201) önerdiği karar ağacı yaklaşımına göre; aracı etki ve doğrudan etkinin anlamlı ve etki yönü aynı yönde olması durumunda tamamlayıcı aracılık, aracı etki ve doğrudan etkinin anlamlı ve etki yönlerinin zıt olması durumunda rekabetçi aracılık, aracı etkinin anlamlı ve doğrudan etkinin anlamsız olması durumunda yalnızca dolaylı aracılık, dolaylı etkinin anlamsız doğrudan etkinin anlamlı olması durumunda aracısız doğrudan etki, dolaylı ve doğrudan etkinin olmadığı durumda ise doğrudan etki olmayan aracılık şeklinde tanımlanmaktadır.

Araştırma kapsamında tıbbi satış mümessillerinin pozitif psikolojik sermayelerinin işe angaje olmalarına etkisi ve bu etkide duygusal emeğin aracı rolünün var olup olmadığının tespitine geçilmiştir. Bu kapsamda değişkenler arasındaki etkiler ve aracılığın test edilmesi sonucu elde edilen bulgulara ilgili tablolar üzerinde yer verilmiştir.

Tablo 3: Pozitif psikolojik sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisi

Değişkenler	Regresyon Katsayıları						Model Özeti	
	b	se	t	p	LLCI	ULCI	R ²	p
Pozitif Psikolojik Sermaye (X)→ Duygusal Emek (M)	-0,171	0,066	-2,605	0,010	-0,301	-0,042	0,022	0,010

Tablo 3'te yer alan test bulgularından anlaşıldığı üzere pozitif psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde negatif yönlü bir etkisi bulunmaktadır (b=-0,171). Elde edilen etkinin anlamlılık değerinin (p=0,010) anlamlı olduğu ve güven aralığı değerlerinin (LLCI: -0,301-ULCI: -0,042) sıfır (0) değerini içermediği tespit edilmiştir. Pozitif psikolojik sermaye duygusal emeği %2,2 oranında etkilediği ve pozitif psikolojik sermayenin katsayısının -0,171 olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla pozitif psikolojik sermaye düzeyindeki bir birimlik artış, duygusal emek düzeyinde 0,171'lik bir azalışa neden olduğu saptanmıştır. Buna göre araştırmanın H₂ hipotezi desteklenmiştir.

Pozitif psikolojik sermayenin ve duygusal emeğin birlikte işe angaje olma üzerindeki etkileri test edilmiş ve elde edilen bulgulara Tablo 4'te yer verilmiştir.

Tablo 4: Pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emeğin işe angaje olma üzerindeki etkisi

Değişkenler	Regresyon Katsayıları						Model Özeti	
	b	se	t	p	LLCI	ULCI	R ²	p
Pozitif Psikolojik Sermaye (X)→ İşe Angaje Olma (Y) (Direkt Etki)	0,096	0,056	1,711	0,088	-0,014	0,207	0,041	0,002
Duygusal Emek (M) İşe Angaje Olma (Y)	0,163	0,049	3,339	0,001	0,067	0,259		

Tablo 4'te yer alan test bulgularından anlaşıldığı üzere pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emeğin işe angaje olma üzerindeki etkisinin birlikte ele alınması durumunda, pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerindeki etkisinin anlamsız (0,088) olduğu ve güven aralığının (LLCI: -0,014-ULCI: 0,207) sıfır (0) değerini içerdiği tespit edilmiştir. Duygusal emeğin işe angaje olma üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü (b=0,163, p=0,001) etkisinin olduğu ve güven aralığının (LLCI: 0,067-ULCI: 0,259) sıfır (0) değerini içermediği tespit edilmiştir. Pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emeğin işe angaje olma üzerindeki değişiminin anlamlı şekilde (p=0,002) ve değişimi % 4,1 oranda açıkladığı görülmüştür. Buna göre araştırmanın H₃ hipotezi desteklenmiştir.

Aracı değişken duygusal emek (M) modele dahil edilmeden pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerindeki etkisi test edilmiş ve elde edilen bulgulara Tablo 5'te yer verilmiştir.

Tablo 5: Pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerindeki etkisi

Değişkenler	Regresyon Katsayıları						Model Özeti	
	b	se	t	p	LLCI	ULCI	R ²	p
Pozitif Psikolojik Sermaye (X) → İşe Angaje Olma (Y) (Toplam Etki)	0,068	0,057	1,207	0,228	-0,043	0,179	0,005	0,228

Tablo 5'te yer alan test bulgularından anlaşıldığı üzere pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ($p=0,228$) ve güven aralığının (LLCI: -0,043-ULCI: 0,179) sıfır (0) değerini içerdiği tespit edilmiştir. Buna göre araştırmamızın H_1 hipotezi desteklenmemiştir.

Son olarak pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerindeki etkisinde duygusal emeğin aracılık etkisi test edilmiştir. Bu kapsamda SPSS Process Macro eklentisi vasıtasıyla %95 güven aralığı ve 5000 bootstrap örnekleme seçilmiştir. Elde edilen bulgulara Tablo 6'da yer verilmiştir.

Tablo 6: Pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerindeki etkisinde duygusal emeğin aracı rolü

Değişkenler	Dolaylı Etki	BootSE	BootLLCI	BootULCI
Pozitif Psikolojik Sermaye (X) → İşe Angaje Olma (Y) Duygusal Emek (M) (Dolaylı Etki)	-0,029	0,014	-0,059	-0,007

Tablo 6'da yer alan bulgularda pozitif psikolojik sermayenin (X), aracı değişken duygusal emek (M) ile işe angaje olma (Y) üzerindeki dolaylı etkisi yer almaktadır. Bootstrap tekniği ile ulaşılan güven aralığı değerlerinin (BootLLCI: -0,059 & BootULCI: -0,007) "0" değerini içermediği, dolaylı etkinin standardize edilmiş β katsayı değerinin -0,029 olduğu görülmüştür.

Zhao vd. (2010) tarafından önerilen karar ağacı modeline göre, aracı etkinin (a+b yolu) anlamlı ancak doğrudan (c yolu) etkinin anlamsız olması durumunda yalnızca dolaylı aracılıktan söz edilebilmektedir. Bulgulara göre aracı etkinin (a ve b yolu) anlamlı doğrudan etkinin (c yolu) ise anlamsız olduğu tespit edilmiş, dolayısıyla yalnızca dolaylı aracılığın var olduğu kanıtlanmıştır. Buna göre araştırmamızın H_4 hipotezi desteklenmiştir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada, pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerindeki etkisinde duygusal emeğin aracılık rolünün tespiti amaçlanmıştır. Bu kapsamda, ilaç şirketlerinin ürünlerini doktorlar, eczacılar gibi sağlık profesyonellerine tanıtan tıbbi satış mümessilleri evren olarak belirlenmiştir. Tıbbi satış mümessilleri, faaliyetlerini genel olarak örgüt dışında hedef kitle ile yüz yüze yapan, yoğun insan etkileşimi dolayısıyla yoğun duygusal durumlarla karşı karşıya gelen, hedeflere ulaşmada bireysel çabanın söz konusu olduğu bir meslek çalışanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda evrenin araştırma amacına hizmet edeceği düşünülmüştür.

Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılan tıbbi satış mümessillerinin pozitif psikolojik sermaye ve işe angaje olma düzeylerinin çok yüksek, duygusal emek düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle araştırmaya katılan tıbbi satış mümessillerinin, geleceğe dair olumlu bakış açısı, hedeflere ulaşmada azim ve kararlılık, zorluklarla başa çıkmada kendine güven, başarısızlık karşısında yılmadan devam edebilme potansiyelinin yüksek olduğu, bu durumun da bireysel ve örgütsel pek çok olumlu sonuca katkı sağlayabileceği söylenebilir. İşe angaje olma düzeylerinin çok yüksek olmasına bakılarak, araştırmaya katılan tıbbi satış mümessillerinin işleriyle ilgili çaba sarfetmede istekli olduğu, işini severek ve çalışırken kendini işine adanarak yapma eğiliminde olduğu söylenebilir. Duygusal emek düzeyinin yüksek olması ise araştırmaya katılan tıbbi satış mümessillerinin görevleri gereği duygu durumlarını kontrol altında tutma çabası içinde oldukları anlamına gelmektedir. Ayrıca, katılımcıların gerçekte hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi gördükleri veya işin gerektirdiği duyguları hissetmeye çabaladıkları veya işin gerektirdiği duyguları gerçekten hissederek karşıya yansıtmaya çalıştıkları söylenebilir.

Araştırma bulgularına göre pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Her ne kadar literatürde pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olmayı anlamlı şekilde etkilediği araştırmalar olmasına (Bakker vd., 2011; Paek vd. 2015; Karatepe ve Karadaş, 2015; Kang ve Kwon 2017; Gyu Park vd, 2017; Cheng vd., 2018; Wardani vd., 2020; Yeşilkuş vd., 2022) ve teorik olarak bir etkinin olmasının beklenmesine rağmen araştırmamızın H_1 hipotezi desteklenmemiştir. Tıbbi satış mümessilleri örgüt dışında sahada aktif olarak görev yapmaktadır. Çalışma saatlerinin esnek olması, sürekli seyahat gerekliliği, belirlenen satış hedeflerine ulaşma baskısı, tıbbi ürün piyasasının dinamik bir piyasa olması ve yoğun rekabeti barındırması, genellikle hedef kitlenin hareketli ve stresli bir ortamda görev yapan hekimler olması, görevde kalma ve kariyer düşüncesi gibi pek çok faktör tıbbi satış mümessillerinin pozitif düşüncelerini, tutum ve davranışlarına yansıtma engel oluşturabileceği düşünülmektedir. Nitekim araştırma bulgularına göre tıbbi satış mümessillerinin pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin çok yüksek çıkmasına rağmen bu durumun işe angaje olmalarını etkilemediği görülmüştür. Bu noktada katılımcıların görev yaptıkları örgütün yapısı, lider-yöneticilerin tavırları, takım dinamikleri vb. gibi çevresel veya bireysel farklı faktörlerin pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerindeki etkisini azaltabileceği hatta ortadan kaldıracabileceği düşünülmektedir.

Bir başka bulguya göre pozitif psikolojik sermayenin duygusal emek üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bulguya göre H_2 hipotezi desteklenmiştir. Nitekim alan yazında da pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emeğin ilişkilendirildiği çalışmaların (Hong vd., 2022; Kan Sonmez, 2021; Noreen vd., 2021; Rosco vd., 2021; Wang ve Lian, 2015) yanı sıra pozitif psikolojik sermayenin duygusal emek üzerindeki etkisini ortaya koyan çeşitli araştırmalara rastlanmaktadır (Zhao ve You 2021, Yin vd., 2018, Jang ve Choi, 2018; Hur vd., 2016). “Kaynakların korunması” teorisine göre sahip olunan kaynakların korunması (Hobfoll, 1989: 513), “iş talepleri-kaynakları” teorisine göre ise iş talepleri ve iş kaynakları arasında dengenin sağlanması arzu edilir. Dengenin bozulması durumunda stres ve olumsuz sonuçlar ortaya çıkması beklenir (Demerouti, 2014: 237; Tims vd., 2012: 174). Bu bağlamda araştırma sonucu ele alındığında, araştırmaya katılan tıbbi satış mümessillerinin örgütsel beklentiler gereği ortaya çıkan duygusal emeğin (iş talebi) pozitif psikolojik sermaye gibi kişisel kaynak (iş kaynakları) unsuru tarafından karşılanmadığı, dolayısıyla negatif yönde etkilendiği söylenebilir. Bununla beraber pozitif psikolojik sermaye, çalışanların sürekli olumlu tutum sergilemeye çabalamasına bu nedenle duygusal yorgunluk yaşamasına ve duygusal emek düzeyinde düşüşe neden olabileceği söylenebilir. Sonuç olarak pozitif psikolojik sermayenin her durumda olumlu etkilerinin olmayabileceği görülmektedir.

Bir diğer bulguya göre duygusal emeğin işe angaje olma üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu anlaşılmıştır. Elde edilen bulguya göre H_3 hipotezi desteklenmiştir. Alan yazında duygusal emeğin işe angaje olma üzerindeki etkisini ortaya koyan ve araştırma sonucunu destekleyen çeşitli araştırmalara rastlanmaktadır (Yoo, 2016; Yoo ve Jeong, 2017; Han vd., 2018; Gürlek ve Akbaş Tuna, 2020; Du ve Wang, 2021; Yao vd., 2021; Aslan ve Güler, 2022; Seo vd., 2023; Olivera vd., 2023; Tamuca vd., 2024). Çalışanın duygusal emek kapsamında yüzeysel rol sergilemesi duygusal uyumsuzluğa, daha fazla duygusal kaynak tüketimi ve daha fazla iş talebine neden olmakta bu da işe angaje olmayı olumsuz etkilemektedir. Diğer taraftan çalışanın “derin rol” ve “doğal duygular” sergilemesi ise duygusal kaynaklarını beslemekte, iş talebini azaltmakta ve işe angaje olma düzeyine olumlu katkılar sağlayabilmektedir (Xanthopoulou vd., 2013: 74). Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılan tıbbi satış mümessillerinin sergilemiş oldukları duygusal emeğin tıbbi satış mümessillerinin duygusal kaynaklarını beslediği ve iş talebini azalttığı dolayısıyla işe angaje olma düzeylerini olumlu etkilediği söylenebilir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerinde duygusal emeğin dolaylı bir aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırmamızın H_4 hipotezi desteklenmiştir. Tıbbi satış mümessillerinin işe angaje olma durumlarının ortaya çıkmasında pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin duygusal emek ile beraber bir öncül olduğu görülmektedir. Alan yazında pozitif psikolojik sermayenin işe angaje olma üzerindeki etkisinde duygusal emeğin aracılık rolünün ele alındığı herhangi bir çalışmaya rastlanamamış ve bu nedenle tartışma imkânı bulunamamıştır.

Duygusal emeğin çalışanlarda iş tatmini ve performansta düşüşe, tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olabileceği ayrıca işgücü devir oranında artış gibi örgütsel sonuçlarının da olabileceği görülmektedir (Doğan ve Sıgır, 2017: 125). Öte yandan duygusal emeğin öznel iyi oluş (Bakar, 2018), örgütsel vatandaşlık davranış (Bıyık, 2014) gibi istenilen durumlar üzerinde pozitif yönde etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Görüldüğü üzere duygusal

emeğin olumlu olabildiği kadar olumsuz etkilerinin de olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum, duyguların kontrolünü gerektiren duygusal emeğin duyguları kontrol çabası esnasında kaynakların tükenmesine neden olabilmesiyle (Biron ve van Veldhoven, 2012: 1262) izah edilebilir. Bu bağlamda kaynakların korunması veya sahip olunan kaynakların artırılması, duygusal emeğin ortaya çıkartmış olduğu olumsuz durumları etkisiz hale getirme veya terse döndürmede etkili olabildiği söylenebilir. Araştırma sonuçlarına bakıldığında, pozitif psikolojik sermayenin duygusal emeğin olumsuz sonuçlarını azaltmış olabileceği ve bu yolla işe angaje olma üzerinde pozitif bir etkinin ortaya çıkmasını sağladığı, pozitif psikolojik sermayenin duygusal emek ile birlikte işe angaje olmayı artırdığı şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmanın birtakım sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırmanın belirli bir meslek grubu ile sınırlı kalması, çalışma sonuçlarının bu meslek grubu ve araştırmaya gönüllü olarak katılmak isteyen örneklem ile sınırlı olması, araştırma kapsamında elde edilen veri ve bulguların anket formundaki ölçek ifadeleriyle sınırlı kalması, ifadelerle verilen yanıtların kişisel görüşleri yansıtmaması araştırmanın sınırlılıkları olarak sayılabilir.

Araştırma sonuçları doğrultusunda bazı öneriler ileri sürülebilir. Pozitif psikolojik sermaye, genel olarak bireysel ve örgütsel açıdan olumlu çıktılarının ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Bu noktada, örgütlerde adayların seçimi ve işe alım süreçlerinde pozitif psikolojik sermayenin göz önünde bulundurulması önem arz etmektedir. Bunun yanında örgütlerin, mevcut çalışanlarının pozitif psikolojik sermayelerine katkı sağlayacak ortamlar oluşturması önerilmektedir. Örgütler, eğitim, destekleyici uygulamalar, etkin iletişim kanalları vb. gibi yollarla çalışanların duygusal emek çabalarının tükenmişliğe dönüşmesini engelleyebilirler. Bununla birlikte daha sonra yapılacak araştırmalarda daha geniş örneklem grubunun seçilmesi veya farklı meslek grubunun tercih edilmesi önemli bulguların ortaya konulması ve sonuçların karşılaştırılma imkânı tanınması açısından önemli olabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Adams, G. ve Buck, J. (2010). "Social Stressors and Strain Among Police Officers", *Criminal Justice and Behavior*, 37(9), 1030-1040. <https://doi.org/10.1177/0093854810374282>
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Avey, J. B., Hughes, L. W., Norman, S. M. ve Luthans, K. W. (2008). "Using Positivity, Transformational Leadership and Empowerment to Combat Employee Negativity", *Leadership & Organization Development Journal*, 29(2), 110-126. DOI 10.1108/01437730810852470
- Bakar, H. (2018). *Lise Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışı ile Öznel İyi Oluş Düzeyleri ve Aralarındaki İlişkilerin İncelenmesi: Kastamonu İli Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Bakker, A.B. ve Demerouti, E. (2008). "Towards A Model of Work Engagemen", *Career Development International*, 13 (3), 209-223.
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L. ve Leiter, M. P. (2011). "Key Questions Regarding Work Engagement", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4-28. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.485352>.
- Bakker, A.B. ve Leiter, M.P. (2010). *Work Engagement: A Handbook Of Essential The Oryand Research*. New York: Psychology Press.
- Baron, R. M. 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(6), 1173-1182.
- Bıyık, Y. (2014). *Duygusal Emek ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Biron, M. ve Van Veldhoven, M. (2012). "Emotional Labour in Service Work: Psychological Flexibility and Emotion Regulation", *Human Relations*, 65(10), 1259-1282.
- Cameron, K. S., Dutton, J. E. ve Quinn, R. E. (2003). *Organizational Virtuousness and Performance*. K.S. Cameron, J.E. Dutton ve R.E. Quinn (Ed.), *Positive Organizational Scholarship Foundations of A New Discipline* (ss.48-65). San Francisco: Berrett-Koehler.

- Cheng, T. M., Hong, C. Y. ve Yang, B. C. (2018). "Examining the Moderating Effects of Service Climate on Psychological Capital, Work Engagement, and Service Behavior among Flight Attendants", *Journal of Air Transport Management*, 67, 94-102.
- Chu, K. H. ve Murrmann, S. K. (2006). "Development and Validation of The Hospitality Emotional Labor Scale", *Tourism Management*, 27, 1181-1191.
- Csikszentmihalyi, M. (2009). "The Promise of Positive Psychology", *Psychological Topics*, 18(2), 203-211.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2012). "Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Demerouti, E. (2014). "Design Your Own Job Through Job Crafting", *European Psychologist*, 19(4), 237-247.
- Dehon, C., Weems, C. F., Stickle, T. R., Costa, N. M., ve Berman, S. L. (2005). A Cross-sectional evaluation of the factorial invariance of anxiety sensitivity in adolescents and young adults. *Behaviour Research and Therapy*, 43(6), 799-810.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M.H., ve Grosserand, R. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Doğan, A., ve Sığı, Ü. (2017). "Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma", *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126. <https://doi.org/10.18394/iid.342620>
- Dhanpat, N. (2016). "Emotional Labor in academe. Challenges faced", *Problems and Perspectives in Management*, 14(3), 575-582. [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(3-2\).2016.14](https://doi.org/10.21511/ppm.14(3-2).2016.14)
- Du, Y., ve Wang, Z. (2021). "How Does Emotional Labor Influence Voice Behavior? The Roles of Work Engagement and Perceived Organizational Support", *Sustainability*, 13(19), 10524.
- Erickson, R. ve Grove, W. (2008). "Emotional Labor and Health Care", *Sociology Compass*, 2(2), 704-733. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9020.2007.00084.x>
- Gorgievski, M. J., Bakker, A. B., ve Schaufeli, W. B. (2010). "Work Engagement and Workaholism: Comparing the Self-Employed and Salaried Employees", *The Journal of Positive Psychology*, 5(1), 83-96.
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. ve Lloret, S. (2006). "Burnout and Work Engagement: Independent Factors or Opposite Poles?", *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), 165-174. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.01.003>
- 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 Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery", *The Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Gyu Park, J., Sik Kim, J., Yoon, S. W., ve Joo, B. K. (2017). "The Effects of Empowering Leadership on Psychological Well-Being and Job Engagement: The Mediating Role of Psychological capital", *Leadership & Organization Development Journal*, 38(3), 350-367.
- Gündüz, B., Çapri, B., ve Gökçakan, Z. (2013). "Mesleki Tükenmişlik, İşle Bütünleşme ve İş Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi", *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 29-49.
- Gürbüz, S. ve Bayık, M. E. (2021). "Aracılık Modellerinin Analizinde Yeni Yaklaşım: Baron Ve Kenny'nin Yöntemi Hâlâ Geçerli Mi?", *Türk Psikoloji Dergisi*, 37(99), 1-14. <https://doi.org/10.31828/tpd1300443320191125m000031>
- Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz. (5. Baskı)*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürlek, M., Akbaş Tuna, A. ve Yeşiltaş, M. (2020). "İşveren Markası Nasıl İşe Adanmayı Etkiler? Duygusal Emegün Aracılık Rolü", *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(2), 593-614.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., ve Tatham, R. L. (2013). *Multivariate Data Analysis*, Pearson Education Limited.
- Han, S. S., Han, J. W. ve Kim, Y. H. (2018). "Effect of Nurses' Emotional Labor on Customer Orientation and Service Delivery: The Mediating Effects of Work Engagement and Burnout", *Safety and Health at Work*, 9(4), 441-446.

- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach* (2nd Edition). The Guilford Press.
- Hong, Y., Huang, J. H., ve Zhang, J. (2022). "Relationship Between Emotional Labor and Mental Health in Preschool Teachers: Mediation of Psychological Capital", *Frontiers in Psychology*, 13, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.707961>
- Hobfoll, S.E., (1989). "Conservation of Resources: a New Attempt at Conceptualizing Stress", *American Psychologist*, 44 (3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2001). "The influence of Culture, Community, and The Nested-Self in The Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory", *Applied Psychology*, 50(3), 337-421. doi:10.1111/1464-0597.00062
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.
- Hooper, D., Coughlan, J., ve Mullen, M. (2008). "Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit", *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
- Hu, L. ve Bentler, P. M. (1999). "Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives", *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- 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.
- Jang, J. H. ve Choi, Y. (2018). "The Influence of Role Ambiguity, Emotional Labor and Positive Psychological Capital on Job Stress of Nursing Assistants", *International Journal of Advanced Nursing Education and Research*, 3(1), 93-98. <http://dx.doi.org/10.21742/ijaner.2018.3.1.16>
- Judge, T., Woolf, E., ve Hurst, C. (2009). "Is Emotional Labor More Difficult for Some than for Others? A Multilevel, Experience-Sampling Study", *Personnel Psychology*, 62(1), 57-88. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.01129.x>
- Kan Sonmez, N. (2021). "The Effect of Psychological Capital and Emotional Labor on Job Performance: A Study on Five Star Hotel Enterprises in Antalya", *Istanbul Business Research*, 50(2), 303-329. <http://doi.org/10.26650/ibr.2021.50.814559>
- Kanten, P. (2012). *İşgörenlerde İşe Adanmanın ve Proaktif Davranışların Oluşumunda Örgütsel Güven ile Örgütsel Özdeşleşmenin Önemi*. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Kahn, W.A. (1990). "Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work", *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Kang, J. M., ve Kwon, J. O. (2017). "A Convergence Effect of Positive Psychological Capital and Psychological Well-Being on Work Engagement of Medium And Small Hospitals Nurses", *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(4), 89-99.
- Karatepe, O. M., ve Karadas, G. (2015). "Do Psychological Capital and Work Engagement Foster Frontline Employees' Satisfaction? A study in the hotel industry", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6): 1254-1278.
- Kesen, M., ve Akyüz, B. (2016). "Duygusal Emek ve Prososyal Motivasyonun İşe Gömülmüslüğe Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(2), 233-250.
- Kodaş, B. (2018). "Yiyecek İçecek Çalışanlarının Pozitif Psikolojik Sermayeleri ile İşe Angaje Olma Davranışları Arasındaki İlişki", *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 1-14.
- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). "Exploring the Dimensions of Emotional Labor: Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14: 8-49.
- Lewis, S. (2011). *Positive Psychology At Work: How Positive Leadership and Appreciative Inquiry Create Inspiring Organizations*. United Kingdom: Wiley-Blackwell.
- Luthans, F. (2002). "Positive Organizational behavior: Developing and Managing Psychological Strengths", *Academy of Management Perspectives*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F. (2010). *Organizational Behaviour: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw -Hill.

- Luthans, F., Luthans, K. W. ve Luthans, B. C. (2004). "Positive Psychological Capital: Beyond Human and Social Capital", *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
- Luthans, F. ve Youssef, C. M. (2004). "Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage", *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O. ve Weixing, L. (2005). "The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring The Relationship with Performance", *Management & Organization Review*, 1(2), 249-271.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., ve Combs, G. M. (2006). "Psychological Capital Development: Toward A Micro-Intervention", *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(3), 387-393.
- Luthans, F., Avolio, B., Avey, J. ve Norman, S. (2007). "Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance And Satisfaction", *Personnel Psychology*, 60 (3), 541-572. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
- Luthans, F., Youssef, C. M. ve Avolio, B. J. (2007a). *Psychological Capital: Developing The Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., Youssef, C. M., ve Avolio, B. J. (2015). *Psychological Capital and Beyond*. New York: Oxford University Press.
- Maslach, C., ve Leiter, M.P., (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To do About it*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Meydan, C. H., ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi Amos Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. <https://doi.org/10.2307/259161>
- Montgomery, A. J., E. Panagopolou, M. De Wildt, ve E. Mennks (2006). "Work-Family Interference, Emotional Labor and Burnout", *Journal of Managerial Psychology*, 21(1), 36-51.
- Mümessil Dayanışma Derneği (MÜDAD), (2024). Erişim: <https://www.mudad.org/>
- Nambudiri, R., Shaik, R., ve Ghulyani, S. (2020). "Student Personality and Academic Achievement: Mediating Role Of Psychological Capital (PsyCap)", *International Journal of Educational Management*, 34(4), 767-781.
- Naring, G., Briet, M., ve Brouwers, A. (2006). "Beyond Demand-Control: Emotional Labor and Symptoms of Burnout in Teachers", *Work&Stress*, 20(4), 303-315.
- Noreen, S., Nisar, Q., Haider, S., ve Yean, T. (2021). "Role of Leaders' Emotional Labor Toward Leader's Job Satisfaction And emotional exhaustion: moderating role of Psychological Capital", *Gadjah Mada International Journal of Business*, 23(1), 36. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.53996>
- Oliveira, S., Carvalho, C., Pinto, A., de Moura, R. C., ve Santos-Costa, P. (2023). "Emotional Labor, Occupational Identity and Work Engagement in Portuguese Police Officers", *The international journal of human resource management*, 34(4), 768-804.
- Özer, Ö., Saygılı, M., ve Uğurluoğlu, Ö. (2015). "A Study on The Determination of Work Engagement Levels of Health Employees", *Business & Management Studies: An International Journal*, 3(3), 261.
- Özdamar, K. (2003). *Modern Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özkalp, E. ve Meydan, B. (2015). "Schaufeli ve Bakker Tarafından Geliştirilmiş Olan İşe Angaje Olma Ölçeğinin Türkçe'de Güvenirlilik ve Geçerliliğinin Analizi", *İş, Güç, Endüstri ve İnsan Kaynakları Dergisi* 17(3), 4-19.
- Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., ve Lee, G. (2015). "Why is Hospitality Employees' Psychological Capital Important? The Effects of Psychological Capital on Work Engagement and Employee Morale", *International Journal of Hospitality Management*, 50, 9-26.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). "Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 16(4). 773-787.
- Polat Dede, N., Yılmaz, G., ve Karaca Çakınberk, A. (2014). "İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde İşe Tutkunluğun Aracılık Etkisi", *Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(5), 121-142.

- Rosco, R., Yuayan, A., ve Pilongo, L. (2021). "Public School Teachers' Psychological Capital, Emotional Labor, and Stress Index", *Academe University of Bohol Graduate School and Professional Studies*, 18(1), 1-21. <https://doi.org/10.15631/aubgsp.v18i1.157>
- Rothmann, S., ve Jordaan, G. (2006). "Job Demands, Job Resources and Work Engagement of Academic Staff in South African Higher Education Institutions", *SA Journal of Industrial Psychology*, 32(4), 87-96.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Martínez, I., ve Bresó, E. (2010). "How Obstacles and Facilitators Predict Academic Performance: The Mediating Role of Study Burnout And Engagement", *Anxiety, Stress, & Coping*, 23(1), 53–70. <https://doi.org/10.1080/10615800802609965>
- Sandıkçı, T., ve Düşükcan, M. (2023). "Özel Okullarda Eğitim Veren Öğretmenlerin Duygusal Emek Gösterimlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi", *Turkish Journal of Educational Studies*, 10(1), 38-60. <https://doi.org/10.33907/turkjes.1109684>
- Saruhan, Ş. C., ve Özdemirci, A. (2005). *Bilim, Felsefe ve Metodoloji Araştırmada Yöntem Problemi (SPSS Uygulamalı)*. İstanbul: Alkım Yayınevi.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzá'lez-Roma', V., ve Bakker, A. (2002). "The Measurement of Burnout and Engagement: A Confirmatory Factor Analytic Approach", *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. B., ve Bakker, A. (2003). "Utrecht Work Engagement Scale. Occupational Health Psychology unit", *Utrecht University*, 1-58.
- Schaufeli, W. B. ve Salanova, M. (2007). "Efficacy or Inefficacy, That's The Question: Burnout and Work Engagement, and Their Relationships with Efficacy Beliefs", *Anxiety, Stress, & Coping*, 20(2), 177-196. <https://doi.org/10.1080/10615800701217878>
- Seligman, M. E. P. ve Csikszentmihalyi, M. (2000). "Positive Psychology: An Introduction", *American Psychologist*, 55 (1), 5-14.
- Seo, E.-C.; Sim, Y.-K.; Kim, I.; Seo, J.-P.; Ha, M.-S.; ve Kim, S.-E. (2023). "The Mediating Effect of Presenteeism on The Relationship Between Emotional Labor Andwork Engagement of Coaches for Disability Sports", *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 20, 919. <https://doi.org/10.3390/ijerph20020919>
- Simon, D., Kriston, L., Loh, A., Spies, C., Scheibler, F., Wills, C., et al. (2010). "Confirmatory Factor Analysis and Recommendations for Improvement of The Autonomy-Preference-Index (API)", *Health Expect*, 13(3), 234-243.
- Shevlin, M., Miles, J. N., ve Lewis, C. A. (2000). "Reassessing the fit of the Confirmatory Factor Analysis of The Multidimensional Students Life Satisfaction Scale: Comments on Confirmatory Factor Analysis of The Multidimensional Students' Life Satisfaction Scale". *Personality and Individual Differences*, 28, 181-185.
- Snyder, C.R., Harris, C., Anderson, J.R., Holleran, S.A., Irving, L.M., Sigmon, S.T., Yoshinobu, L. et al. (1991). "The Will and The Ways: Development and Validation of An Individual Differences Measure of Hope", *Journal of Personality And Social Psychology*, 60 (4), 570- 585.
- Stajkovic, A. D., ve Luthans, F. (1998). "Social Cognitive Theory and Self-Efficacy: Goin Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches", *Organizational Dynamics*, 26(4), 62-74.
- Kayar, M. Ş., ve Aslan, M. (2023). "Duygusal Emek ile İş Tatmini İlişkisinde Psikolojik İyi Oluşun Düzenleyicilik Rolü", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(2), 1258-1275.
- Tamuca N., Karakuş G., ve Kınış Z. (2024). "Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek ile İşe Angaje Olma Arasındaki İlişki: Erciyes Üniversitesi Bir Alan Çalışması", *19 Mayıs Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 28-41.
- Tims, M., Bakker, A.B. ve Derks, D. (2012). "Development and Validation of The Job Crafting Scale", *Journal of Vocational Behavior*, 80, 173-186.
- Turgut, T. (2013). "Başarı Hedef Yönelimleri ve İş Özelliklerinin Çalışmaya Tutkunluk Üzerindeki Katkıları", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(1), 1-25.
- Töre, E., ve Erel, A. N. (2020). "Effects of Teacher Organizational Identification on Emotional Labor", *IJOEEC (International Journal of Eurasian Education and Culture)*, 5(10),1722-1748.

- Ulukapı, H., Çelik, A., ve Yılmaz, A. (2014). Algılanan işe adanmışlığın sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinin incelenmesi: Selçuk üniversitesi örneği. *Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, Melikşah Üniversitesi, 7(8)*.
- Wang, X. ve Lian, X. (2015). "Psychological Capital, Emotional Labor and Counterproductive Work Behavior of Service Employees: The Moderating Role of Leaders' Emotional Intelligence", *American Journal of Industrial and Business Management*, 05(06), 388-395. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2015.56039>
- Wardani, L. M. I., Wulandari, S., Triasti, P., ve Sombuling, A. (2020). "The Effect of Psychological Capital on Work Engagement: Employee Well-Being As A Mediator", *Test Engineering & Management*, 83, 17220-17229.
- Wright, T. A. (2003). "Positive organizational behavior: An idea whose time has truly come", *Journal of Organizational Behavior*, 24, 437-442.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B. ve Fischbach, A. (2013). "Work Engagement among Employees Facing Emotional Demands", *Journal of Personnel Psychology*, 12(2), 74-84. DOI: 10.1027/1866-5888/a000085
- Yao, Y., Wei, W., Hu, Y., Li, Y., ve Zhang, Y. (2021). "Curvilinear Relationship between Emotional Labour and Work Engagement in Nurses: A Correlational Study", *Journal of Clinical Nursing*, 30(21-22), 3355-3365.
- Yeşilkuş, F., Özbozkurt, O. B., ve Korkmazıyrek, H. (2022). "Psikolojik Sermayenin İşe Angaje Olma Üzerindeki Etkisinde Pozitif Ses Çıkartma Davranışının Aracılık Rolü", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (48), 185-202.
- Yılmaz, A., ve Ulukapı Yılmaz, H. (2018). "Pozitif Psikolojik Sermayenin Algılanan Performans Düzeyine Etkisinde Örgütsel Adanmışlığın Aracılık Rolü: Bir Hizmet İşletmesinde Araştırma", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(3), 129-144. <https://doi.org/10.18037/ausbd.552538>
- Yin, H., Wang, W., Huang, S., ve Li, H. (2018). "Psychological Capital, Emotional Labor and Exhaustion: Examining Mediating And Moderating Models", *Curr Psychol*, 37, 343-356.
- Yoo, J. (2016). "Perceived Customer Participation and Work Engagement: The Path Through Emotional labor", *International Journal of Bank Marketing*, 34(7), 1009-1024.
- Yoo, J., ve Jeong, J. (2017). "The Effects of Emotional Labor on Work Engagement and Boundary Spanner Creativity", *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(2), 214-232.
- Yolcu, İ. U., ve Çakmak, A. F. (2017). "Mediating Effect of Work Engagement in The Relationship of Proactive Personality and Proactive Work Behavior", *Business & Management Studies: An International Journal*, 5(4), 76.
- Zhao, X. ve You, X. (2021). "The Impact of Psychological Capital on Vocational Well-Being: The Mediation Effect of Emotional Labor and Its Invariance Across Ethnicities", *Current Psychology*, 40, 102-112. <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00287-w>
- Zhao, X., Lynch, J. G., ve Chen, Q. (2010). "Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis", *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197-206. <https://doi.org/10.1086/651257>

Disclosure Statements (Beyan ve Açıklamalar)

1. The authors of this article confirm that their work complies with the principles of research and publication ethics (Bu çalışmanın yazarları, araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyduklarını kabul etmektedirler).
2. No potential conflict of interest was reported by the authors (Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir).
3. This article was screened for potential plagiarism using a plagiarism screening program (Bu çalışma, intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir).