

Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması

Durdu Mehmet BİÇKES

Yrd. Doç. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
dmbickes@nevsehir.edu.tr

Celal YILMAZ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
cyilmaz@nevsehir.edu.tr

Özgür DEMİRTAŞ

Dr. Y. Müh. Türk Hava Kuvvetleri Komutanlığı
ozgurdemirtas@hvkk.tsk.tr

Ayşegül UĞUR

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
ay_se50_8783@hotmail.com

Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması

Özet

Günümüz piyasa koşullarında örgütlerin uzun dönemli ve sürdürülebilir bir büyüme elde etme sürecinde kullanabilecekleri en etkin kaynaklar arasında yer alan insan faktörü, sahip olduğu duygusal ve psikolojik yönüyle de bireysel ve örgütsel performans kapsamında değerlendirmeye alınmalıdır. Bu kapsamda ilgili literatür incelendiğinde, duygusal emek ve sonuçları üzerine çok sayıda çalışma yapıldığı, ancak duygusal emeğin olumsuz sonuçlarını engelleyici, olumlu sonuçlarını güçlendirici ve bu süreçte aracılık rolü üstlenebilecek değişkenlere yönelik çalışmaların oldukça sınırlı kaldığı görülmektedir. Bu çalışmada, duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişki de psikolojik sermayenin aracılık rolü öğretmenler arasından belirlenen bir örneklem üzerinde incelenmiştir. Araştırma bulguları, doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini ilişkisinde psikolojik sermayenin tüm alt boyutlarının (öz-yeterlilik, umut, dayanıklılık, iyimserlik) kısmi aracılık rolüne sahip olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İş Tatmini, Psikolojik Sermaye, Aracılık Rolü.

The Mediating Role of Psychological Capital on the Relationship between Emotional Labor and Job Satisfaction: A Field Study

Abstract

In today's market conditions, human factor takes place among the significant sources to be used in the process of obtaining long-term and sustainable growth. Human factor with its emotional and psychological aspects should be considered within the scope of individual and organizational performance. In this context, there are many studies on emotional labor and its results in the literature. However, there have been limited studies on the variables to restrain the negative consequences of emotional labor, empower its positive results and take on the mediating role in this process. This study examines the mediating role of psychological capital on the relationship between emotional labor and job satisfaction through a sample carried out among the teachers. The research findings show that all dimensions of psychological capital (self-efficacy, hope, resilience and optimism) have partial mediating roles on the relationship between the exhibition of naturally felt emotions and job satisfaction.

Keywords: Emotional Labor, Job Satisfaction, Psychological Capital, Mediating Role.

1. Giriş

Çalışma hayatında yaşanmakta olan rekabet, ekonomik hayatın yeniden yapılanmıştır. Ekonomik hayattaki bu dönüşüme uyum sağlamak isteyen örgütler, bir yandan yeniden yapılanma çabalarına ağırlık verirken, diğer yandan da faaliyetlerinde etkinlik ve yüksek kaliteyi hedeflemektedirler. Değişen çevresel koşullara uyum sağlama sürecinde örgütler tarafından geliştirilecek ve uygulanacak olan stratejilerin başarıya ulaşmasında belirleyici rol, ilgili örgütün sahip olduğu insan kaynağı odaklı temel yetenekleri olacaktır. Bu çerçevede; müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için ortaya çıkan örgütsel uygulamalardan birisi, çalışanlardan işlerine duygusal emeklerini katmaları beklentisidir.

Duygusal emek; algılanan hizmet kalitesini yükseltmek amacıyla işin doğasına uygun duyguların diğerleri tarafından gözlemlenecek şekilde düzenlenmesi ve aktarılması süreci olarak tanımlanabilir (Hochschild, 1983: 7). Çalışanlarla müşteriler arasındaki etkileşim düzeyi arttıkça ve hizmet kalitesinin çalışan performansına dayanma düzeyi yükseldikçe, çalışma hayatı açısından duygusal emeğin önemi artmaktadır. Ekonomik hayattaki dönüşümlere paralel olarak duyguların işin bir parçası haline gelmesi (Cheung vd., 2011: 349) sonucunda, çalışanların örgüt tarafından belirlenen gösterim kurallarına uygun hareket etmek durumunda kalması bir yandan müşteri memnuniyetini artırırken, bir yandan da yaşanabilecek duygusal uyumsuzluklar nedeniyle çalışanları olumsuz şekilde etkileyebilmektedir. Konuya ilişkin yapılan araştırmalarda, çalışanların yaşadığı duygusal uyumsuzlukların, gerilim, iş-aile çatışması, iş tatminsizliği ve tükenmişlik gibi negatif sonuçlara yol açtığı belirlenmiştir (Grandey, 2000; Ghalandari ve Jogh, 2012).

Yukarıda dile getirilen açıklamalardan, çalışma yaşamında rekabet üstünlüğü elde etmek için duygusal emek kullanımının zorunlu hale geldiği, aynı zamanda duygusal emek kullanımının duygusal uyumsuzluk durumunda olumsuz sonuçlara yol açtığı anlaşılmaktadır. Bu durum, örgütleri başarıyı hedeflerken başarısızlıkla karşı karşıya bırakabilmektedir. Bu çerçevede Millard (2011: 28), duygusal emeğin neden olduğu negatif durumları engellemek için bazı değişkenlerin katalizör olarak kullanılabileceğini dile getirmektedir. Duygusal emeğin neden olduğu negatif sonuçları engellemede kullanılacak değişkenlerden birisi psikolojik sermayedir (Cheung vd., 2011). Çünkü durum ve şartlara göre farklılaşabilen bir kişilik özelliği olan psikolojik sermaye, bireysel ve örgütsel performansın geliştirilmesi ve yönlendirilmesine yönelik olarak, eğitim ve deneyimle değişebilme ve gelişebilme niteliğine sahiptir (Youssef ve Luthans, 2007: 777).

Literatür incelendiğinde; duygusal emek ve sonuçları üzerine çok sayıda çalışma yapıldığı (Morris ve Feldman, 1996; Brotheridge ve Grandey, 2002; Grandey, 2003; Zhang ve Zhu, 2008; Cheung ve Tang, 2010; Noor ve Zainuddin, 2011; Oral ve Köse, 2011; Wang, 2011; Chen vd., 2012; Ghalandari ve Jogh, 2012), ancak duygusal

emeğin olumsuz sonuçlarını engelleyici ve olumlu sonuçlarını güçlendirici aracı değişkenlerle ilgili çalışmaların oldukça sınırlı kaldığı görülmektedir. Bu çalışma, duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık etkisini incelemek üzere kurgulanmıştır.

2. Teorik Çerçeve

2.1. Duygusal Emek

Müşteri tatmininin dolayısıyla örgüt başarısının giderek çalışan performansına dayalı hale geldiği günümüz iş hayatı açısından duyguların yönetimi, önemli bir yönetim alanı haline gelmiştir. Bu gerçeği Morris ve Feldman (1996: 986-987), “çalışanlar ve müşteriler arasındaki etkileşimin kalitesi ve çalışanlar tarafından müşteriler için oluşturulan imaj giderek artan bir oranda yönetimin kontrolü altına girmektedir” ifadesi ile belirtmektedirler. Sonuç olarak, birçok çalışan için örgütleri tarafından belirlenen ve arzu edilen duyguların sunumu gerçekleştirilen işin anahtar bileşeni haline dönüşmüştür. Duygusal emeğin kavramsallaştırılması noktasında literatürde çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır (Hochschild, 1983; Ashfort ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000). Bu çalışmada, Morris ve Feldman’ın (1996) yaklaşımı benimsenmiştir. Bu yaklaşım ve araştırmanın yapısı dikkate alınarak çalışma kapsamında duygusal emek kavramı; “hizmet sunanlarla hizmet alanlar arasındaki etkileşim sürecinde gösterim kurallarının (kurum tarafından sergilenmesi istenen duyguların) çalışanlarca hayata geçirilebilmesi için gerekli görülen planlama, uygulama ve kontrol süreci” şeklinde tanımlanmıştır.

Morris ve Feldman (1996: 987-988) duygusal emeğin dört temel özelliğe sahip olduğunu belirtmektedirler. Çalışma özelinde, bu dört özelliğe ek olarak ‘*bireysel-lik*’ adında beşinci bir özelliğin de eklenmesinin yerinde olacağı düşünülmüştür.

i- Duygusal tepki: Duygusal tepkiler, etkileşimsel bir süreç sonucunda ortaya çıkmaktadır. Duyguların oluşmasında ve tepkilerin aktarılmasında sosyal faktörler belirleyicidir.

ii- Duygusal emek gösterimi: Gösterim kuralları ile çalışanın hissettiği duygular örtüşse dahi duygusal gösterim esnasında belli düzeyde duygusal emek sarf edilmektedir.

iii- Pazar malı: Bir kez sergilenen duygu pazar malı haline dönüşmekte ve hizmetin bir parçası haline gelmektedir.

iv- Gösterim kuralları: Duyguların nasıl yönetileceğine dair örgüt tarafından belirlenmiş kurallar bulunmaktadır.

v- Bireysellik: Müşteri beklentilerinde farklılık olması durumunda duygusal gösterim bireye özel olarak sergilenmektedir.

Hochschild (1983), duygusal emeğin, **yüzeysel rol yapma** ve **derinden rol yapma** olarak adlandırılan iki temel boyuta sahip olduğunu belirtmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993: 94) ise, çalışanların duygusal gösterim süreçlerinde her zaman rol yapmak zorunda olmadıklarını, bazen gerçekte hissettikleri duyguları da sergileyebileceklerini belirterek bu iki boyuta **doğal duyguları** da eklemiştir. Yüzeysel rol yapma, çalışanların, gerçek duygularını değiştirmeden, duygu gösterimlerini kontrol ederek beklentilere uyumlu hale getirdikleri davranış biçimi olarak tanımlanabilir (Grandey, 2003: 87; Montgomery vd., 2006: 39). Örneğin, bir öğretmenin olumsuz bir ruh hali içerisinde iken zor bir öğrenci ile iletişim anında sahte bir gülümseme geliştirmeye çalışması gibi. Yüzeysel rol yapma süreci, çalışanın gerçek duygularını bastırmaya yönelik psikolojik gayreti ve içsel geriliminden kaynaklanan stres, tükenmişlik ve depresyon gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmekte ve izleyicilerden (öğrenciler, çalışma arkadaşları, yöneticiler vb.) olumsuz tepkiler alabilmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 22; Grandey, 2003: 86). Derinden rol yapmada çalışan, etkileşim halinde bulunduğu kişilerce hissedilmeyecek şekilde duygu değişimini tıpkı bir aktör gibi gerçekleştirmekte ve gerçekte birebir örtüşecek şekilde arzu edilen role bürünmektedir. Örneğin, bir öğretmenin kendisini zor bir öğrencinin yerine koyarak empati yapması ve ona karşı ilgili davranması gibi. Yüzeysel rol yapma ile derinden rol yapma arasındaki temel fark; yüzeysel rol yapmada amaç işi kaybetmemek iken; derinden rol yapmada, örgütün beklentilerini ve müşterinin tatminini sağlamaktır. Bu farktan dolayı, yüzeysel rol yapmada sergilenen duygunun sahte olduğu karşı tarafça hissedilirken, derinden rol yapmada hissedilememektedir (Grandey, 2003: 87). Doğal duyguların sergilenmesi sürecinde ise, çalışanın herhangi bir role bürünmesine gerek olmaksızın hissedilen duyguların olduğu gibi sergilenmesi söz konusudur. Örneğin, öğretmene yardım eden bir öğrencinin yaralanması anında öğretmenin sergilediği şefkat ve ilk yardım çabası gibi.

2.2. İş Tatmini

Arzulanan bir şeyin gerçekleşmesi, gönül doyunluğuna erme anlamlarına gelen tatmin kavramı; ihtiyaçların karşılanması sonucu ulaşılan mutluluk durumu olarak tanımlanabilir. Tatmin olma duygusu ancak ilgili birey tarafından hissedilebilir ve bireyin iç huzura ulaşmasını sağlamada önemli bir rol üstlenir (İşcan ve Sayın, 2010: 198). Genel anlamda tutumsal bir değişken olan iş tatmini ise (Spector, 1997: 2), çalışanların işlerinden ve çalışma ortamlarından ne düzeyde memnun olduklarının bir göstergesi olarak değerlendirilebilir (Gohel, 2012: 36). İş tatmin düzeyi, çalışanların işe dönük beklentileri ile yakından ilgilidir. Dolayısıyla, çalışma yaşamında işe ilişkin beklentileri karşılanan çalışanların tatminlerinin sağlanacağı, beklentilerinin ötesine geçildikçe de iş tatmin düzeylerinin artacağı söylenebilir (Yang, 2010: 211). İş tatmini; kişinin işini veya iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda ulaşılmış olduğu duygusal durum (Jenaibi, 2010: 60) ya da çalışanların işlerine ilişkin geçmiş olaylara, ödüllere ve güncel izlenimlere dönük algılarını gös-

teren tutumsal bir olgu olarak tanımlanabilir (Ko, 2012: 1005). Aktarılan bu tanımlar, iş tatmininin hem bilişsel hem de duygusal yönünün bulunduğunu göstermektedir. İnsan psikolojisinde, biliş ile duygular arasında varlığı yadsınamayan bir bağ söz konusudur. Dolayısıyla işin değerlendirilmesinde hem duyguları hem de biliş/düşünceleri bu değerlendirmeye dâhil etmek gerekir (Akçay, 2012: 127). Açıklamalardan hareketle, iş tatmininin sağlanabilmesi için, çalışanın hem fizyolojik hem de psikolojik beklentilerinin karşılanması gerektiği söylenebilir. İş tatmininin örgütler açısından önemi, sahip olduğu potansiyel sonuçlar dolayısıyladır. Çalışanların iş tatmin düzeyleri yükseldikçe, neden oldukları negatif örgütsel davranışlar azalacak ve pozitif örgütsel davranışlar artacaktır.

Literatürde genel kabul görmüş olan bir yaklaşıma göre iş tatmini, içsel ve dışsal iş tatmini şeklinde ikiye ayrılmaktadır (Landy ve Conte, 2010: 414). **İçsel iş tatmini**, bireylerin yaptıkları işin merkezî veya içsel yönleri ile ilişkilidir. Buna örnek olarak yetenekleri kullanma, sorumluluk, yaratıcılık, başkalarına yardım, serbestlik ve başarı gibi unsurlar verilebilir. **Dışsal iş tatmini** ise, işle ilgili görevlere dair dışsal yönlerle ilgilidir. Dışsal iş tatminine örnek olarak terfi olanakları, ücret, kurum politikası ve uygulamalar, çalışma koşulları, yönetim anlayışı ve iş garantisi verilebilir.

2.3. Psikolojik Sermaye

İş hayatında yaşanan gelişmeler, rekabet üstünlüğü sağlayan kaynakların dönüşmesine neden olmuştur. Bu dönüşümler sonucunda, geleneksel rekabet araçları olarak kabul edilen finansal, fiziksel ve teknolojik sermaye türleri sürdürülebilir rekabet için gerekli olmakla birlikte, yeterli olma özelliklerini kaybetmişlerdir. Buna karşın, insan unsuruna dayanan, beşeri sermaye, sosyal sermaye ve psikolojik sermaye gibi yeni sermaye türleri önem kazanmıştır (Luthans ve Youssef, 2004: 145; Irshad ve Toor, 2008: 37). Bu gerçeği Lewis (2011: 142), arzulanmış örgütsel performans düzeyinin yakalanabilmesi noktasında kullanılacak en etkili araçlardan birisinin psikolojik sermaye olduğunu dile getirerek vurgulamaktadır. Psikolojik sermaye kavramı, psikologlar tarafından bireysel verimliliğe katkıda bulunan kişilik özellikleri olarak tanımlanmaktadır (Gohel, 2012: 35). Luthans ve diğerleri (2007: 542) psikolojik sermayeyi; “günümüz çalışma hayatının gelişimi için ölçülebilir, geliştirilebilir ve etkin bir şekilde yönetilebilir pozitif yönelimli olan insan kaynaklarına ilişkin güçlü yönler ve psikolojik kapasiteler üzerinde yapılan çalışma ve uygulama” şeklinde tanımlamaktadırlar.

Psikolojik sermaye; öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık olmak üzere dört boyutta incelenmektedir (Luthans vd, 2008: 221): **Öz yeterlilik**; kişinin belirli bir alanda sürdürmekte olduğu bir görevi başarabilme noktasında ihtiyaç duyduğu motivasyonu, bilişsel kaynakları ve faaliyet aşamalarını harekete geçirmek için kendi yeteneklerine olan inancı olarak tanımlanabilir (Stajkovic ve Luthans, 1998, 66). **Umut**; değerli amaçlar belirleyebilme ve bu amaçları başarma sürecinde kişi-

nin karşılaşılabileceği engellerin üstesinden gelebilme yönündeki inancını kapsayan bir durumdur (Çetin ve Basım, 2011: 82). Snyder ve diğerleri (1996: 321) ise kavramı; etkileşimli biçimde temsil (amaca odaklanmış enerji) ve metotlardan (amaçları karşılaması planlanan) ortaya çıkan ve başarı duygusuna dayanan pozitif bir motivasyonel durum olarak açıklamaktadırlar. Bu pozitif motivasyon gücü, yaşam boyunca amaçlara ulaşma sürecinde karşılaşılan engelleri katlanılabilir kılmaktadır (Snyder vd., 1991: 570). **Dayanıklılık**; önemli bir değişiklik, risk veya olumsuzluk durumuyla karşılaşıldığında bu durumlara uyum sağlama ve bunlarla başa çıkma yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Luthans, 2002b: 702). Kavram iş hayatı açısından ele alındığında, “zorluklar, çatışmalar ve hatta ilerleme ve artan sorumluluklar gibi olumlu olaylar karşısında bireyin kendini toplayabilmesini sağlayan geliştirilebilir bir kapasite” olarak tanımlanabilir (Luthans, 2002b: 702). **İyimserlik** ise; özetle geleceğe dönük pozitif odaklı beklentilerdir (Peterson vd., 2011: 430). Snyder ve diğerleri (1991: 571), iyimserliği; kişinin amacına ulaşmak için gayret etmek uğruna ısrarcı davranmasını sağlayacak şekilde hayatta başına iyi şeylerin geleceğine dair genellenmiş bir beklenti olarak tanımlamaktadırlar. İyimserlik, kişinin belirli durumda neyi başarabileceğini gösteren objektif değerlendirmeleri kapsar (Luthans vd., 2008: 222).

3. Değişkenler Arasındaki İlişkiler ve Araştırma Hipotezleri

3.1. Duyusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişki

İş tatmini; çalışanların işlerinden ve çalışma ortamlarından duydukları memnuniyetin bir göstergesi olarak tanımlanmaktadır. Buradan hareketle, iş tatmin düzeyinin, kişi-iş uyumuna, diğer bir ifadeyle çalışanların işlerine dönük olarak sergiledikleri her türlü fizyolojik ve psikolojik çabaya, bunun yanında iş ve işle ilgili her türlü kazanım ve algılarına bağlı olduğu söylenebilir. Yani, yüksek kişi-iş uyumu yüksek düzeyde iş tatminine neden olacaktır. Dolayısıyla, çalışanın hissettiği duyguların ne olduğunu dikkate almaksızın örgüt tarafından belirlenmiş gösterim kurallarına uymayı gerektiren duygusal emek (Chen vd., 2012: 828) ile iş tatmini arasında bir ilişkinin var olması kaçınılmazdır. Bu anlamda; Grandey (2000: 104), kişisel duyguların, örgüt tarafından belirlenen gösterim kuralları çerçevesinde kontrol altında tutulmasının ve bireyden hissetmediği halde bir takım duyguları sergilemesinin istenmesinin iş tatminini olumsuz yönde etkileyeceğini belirtmektedir.

Yukarıda da dile getirildiği gibi yüksek kişi-iş uyumu, iş ortamında daha pozitif ruh haline ve duygulara sahip olmayı ve yüksek düzeyde iş tatminini beraberinde getirmektedir. Yüksek iş tatminine sahip olan bir kişi yüzeysel rol yapmaya daha az meyledecektir. Çünkü yüzeysel rol yapma genellikle duygusal çelişki ve ifadelerin sahteleştirilmesi ile sonuçlanmaktadır. Dolayısıyla, yüzeysel rol yapma çalışanın algıladığı iş tatmin düzeyini olumsuz yönde etkileyecektir. Öte yandan, doğal duygular yönetim tarafından talep edilen gösterim kuralları ile tipik bir şekilde örtüş-

mektedir. Derinden rol yapmanın kullanımı, bilişsel düzenleme yardımıyla kişinin duyguları ile iş gerekliliklerinin uyumlaşmasına katkıda bulunmaktadır. Bu nedenle, derinden rol yapma ve doğal duyguların sergilenmesi psikolojik iyi oluşla (Yin, 2012: 453-454) ve iş tatmin düzeyinin artmasıyla sonuçlanabilmektedir (Zhang ve Zhu, 2008).

Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik olarak teorik zeminde dile getirilen bu ilişkiler, uygulamalı çalışmalarla da test edilmiştir. Zhang ve Zhu (2008), öğretmenler üzerinde yaptıkları çalışmada, derinden rol yapma ve doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasında pozitif yönlü, yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Yin (2012), ilk ve orta dereceli okullarda görev yapan öğretmenler üzerinde gerçekleştirdiği çalışmasında, derinden rol yapma ve doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir korelasyon bulgusuna ulaşmıştır. Öte taraftan, yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki tespit edememiştir. Ghandari ve Jogh (2012), hizmet sektörü çalışanları örnekleminde yürüttükleri çalışmalarında; yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında negatif yönlü, derinden rol yapma ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Abraham (1998), müşteri temsilcileri örnekleminde gerçekleştirdiği çalışmada; yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında ters yönlü bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşmıştır.

Bu bilgiler ışığında şu hipotezler geliştirilmiştir:

Hipotez 1a: Yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki vardır

Hipotez 1b: Derinden rol yapma ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 1c: Doğal duygular ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

3.2. Psikolojik Sermaye ile İş Tatmini Arasındaki İlişkisi

Bireyler, farklı duygusal ve tutumsal eğilimlere sahiptirler. Bu nedenle, içinde buldukları durumsal ve örgütsel şartları algılama biçimleri ve bu şartlara yönelik olarak geliştirecekleri davranış şekilleri birbirinden farklı olacaktır. Buradan hareketle, örgütsel ortamda çalışanların güçlü ve olumlu yönleri, bunların nasıl ortaya çıkarılacağı ve geliştirileceği ile ilgili bir kavram olarak değerlendirilen (Luthans, 2002a: 59) ve bireysel verimliliğe katkıda bulunan kişilik özellikleri olarak tanımlanan psikolojik sermayenin (Gohel, 2012: 35), çalışanların işlerine yönelik tutum geliştirme süreçlerinde önemli bir rol oynayacağı söylenebilir.

Teorik çerçevede dile getirilen bu ilişkiler çeşitli uygulamalı çalışmalarla da analiz edilmiştir. Luthans ve diğerleri (2007), psikolojik sermaye ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi sanayi ve hizmet kuruluşları arasından seçmiş oldukları iki farklı örneklem üzerinde analiz etmişlerdir. Sanayi kuruluşları örnekleminde; psikolojik sermayenin boyutlarından umut ve öz yeterlilik ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif

yönlü bir ilişki tespit edilmiş, buna karşın psikolojik sermayenin diğer boyutları dayanıklılık ve iyimserlik ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Hizmet işletmeleri örneğinde ise; umut, öz yeterlilik ve iyimserlik boyutları ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu, buna karşın dayanıklılık ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Youssef ve Luthans (2007), sanayi işletmeleri, hizmet işletmeleri, kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları çalışanları arasından belirledikleri örneklem üzerinde gerçekleştirdikleri incelemede; umut, iyimserlik ve dayanıklılık ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Çetin (2011), kamu sektörü çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada; umut, iyimserlik ve dayanıklılık ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulgusuna ulaşırken, öz yeterlilik ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulgusuna ulaşamamıştır.

Literatürdeki bu bulgulara dayanarak şu hipotezler geliştirilmiştir:

Hipotez 2a: Öz yeterlilik ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 2b: Umut ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 2c: Dayanıklılık ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 2d: İyimserlik ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

3.3. Duygusal Emek ile Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişki

Derinden rol yapma, bilişsel düzenleme yardımıyla ortaya çıkmakta ve kişinin duyguları ile iş gerekliliklerinin uyumlaşması sonucunu doğurmaktadır. Doğal duyguların sergilenmesi, çalışanın herhangi bir role bürünmesine gerek olmaksızın hissedilen duyguların olduğu gibi sergilenmesidir. Yüzeysel rol yapma ise, bireylerin gerçek duygularını değiştirmeden duygu gösterimlerini kontrol ederek beklentilere uyumlu hale getirdikleri bir süreçtir. Dolayısıyla, yüzeysel rol yapmada çalışanın psikolojik ve davranışsal çelişki yaşaması söz konusudur. Bu açıklamalar ışığında; derinden rol yapma ve doğal duyguların sergilenmesi ile psikolojik sermaye arasında pozitif ve yüzeysel rol yapma ile psikolojik sermaye arasında negatif bir ilişkinin bulunması gerektiği söylenebilir. Bu anlamda; Liu ve diğerleri (2008: 2419), duygusal emeğin bireylerin psikolojik durumları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu belirtmektedirler. Cheung vd. (2011: 352), derinden rol yapmanın, bilişsel yapılanmanın ve duygusal ifadelerin gösterim kuralları çerçevesinde modifiye edilebilmesi için farklı bilişsel stratejilerin kullanımını içerdiği için, psikolojik sermaye ile arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu dile getirmektedir. Cheung ve Tang (2010), doğal duygu gösteriminin çalışanlar üzerinde daha iyi psikolojik sağlık, yüksek iş tatmini ve düşük psikolojik stres gibi sonuçlara neden olduğunu belirtmektedirler. Dolayısıyla, derinden rol yapma ve doğal duyguların sergilenmesi durumunda çalışanların daha yüksek performansla sahip olacakları ve daha iyi psi-

kolojik reaksiyonlar sergileyebilecekleri söylenebilir (Wang, 2011: 203). Morris (1996: 1001), yüksek düzeyde duygusal emek sergileyen çalışanların düşük iş tatminine, düşük özsaygıya, olumsuz sağlığa ve çok fazla depresif semptomlara sahip oldukları bulgusunu ortaya koymuştur. Cheung ve diğerleri (2011: 349), duygusal emeğin böylesi negatif sonuçlarının özellikle yüzeysel rol yapma durumlarında ortaya çıktığını vurgulamaktadır.

Literatürdeki bu bulgulara dayanarak şu hipotezler geliştirilmiştir:

Hipotez 3a: Yüzeysel rol yapma ile psikolojik sermayenin boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 3b: Derinden rol yapma ile psikolojik sermayenin boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 3c: Doğal duygular ile psikolojik sermayenin boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

3.4. Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisi

Yukarıda doğal duyguların sergilenmesi ve derinden rol yapma ile iş tatmini arasında pozitif yönlü, yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu aktarılmıştı. Millard (2011: 27-28), duygusal emeğin yol açtığı olumsuz sonuçların bir kısmını duygusal düzenleme ve ruh halinin iyileştirilmesi yoluyla azaltılabileceğini dile getirmekte ve duygusal zekânın, duygusal emeğin neden olduğu negatif sonuçları engellemede bir katalizör olarak kullanılabileceğini belirtmektedir. Benzer şekilde, bireyin sahip olduğu yüksek psikolojik sermaye de duygusal emeğin neden olabileceği negatif sonuçlar karşısında bir tampon görevi görebilecektir. Ayrıca, yüksek psikolojik sermaye duygusal emeğin neden olabileceği pozitif sonuçlar üzerinde arttırıcı bir etki de yaratacaktır (Cheung vd., 2011: 353).

Teorik çerçevede dile getirilen bu ilişkiler, sınırlı sayıda da olsa bazı uygulamalı çalışmalarla test edilmiştir. Cheung ve diğerleri (2011), duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık etkisini belirlemek amacıyla Çin'in Hangzhou bölgesinde yer alan okullarda görev yapan öğretmenler örneğinde bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Araştırmacılar, yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasındaki negatif yönlü ilişkide psikolojik sermayenin kısmi aracılık etkisine sahip olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Ayrıca araştırma bulguları, derinden rol yapma ve doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasındaki pozitif yönlü ilişkide psikolojik sermayenin kısmi aracılık etkisine sahip olduğunu da ortaya koymuştur.

Literatürdeki bu bulgulara dayanarak şu hipotezler geliştirilmiştir:

Hipotez 4a: Yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin boyutları aracılık etkisine sahiptir.

Hipotez 4b: Derinden rol yapma ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin boyutları aracılık etkisine sahiptir.

Hipotez 4c: Doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin boyutları aracılık etkisine sahiptir.

4.Araştırmanın Metodolojisi

Çalışma kapsamında öne sürülen hipotezlerin test edilmesi amacıyla kullanılan veriler, lise ve dengi okullarda görev yapan eğitimcilerle yüz-yüze görüşme yöntemiyle uygulanan anket sonrasında elde edilmiştir. Katılımcılardan; duygusal emek, psikolojik sermaye ve iş tatmin düzeylerini ölçen anket formunu doldurmaları istenmiştir. Çalışmada kullanılan ölçeklerde yer alan ifadelerin Türkçe'ye adaptasyonu için tercüme-tekrar tercüme yöntemi kullanılmıştır (Allen ve Vandenberghe, 2003: 511-515). Bu yöntemde, ölçekteki ifadeler öncelikle araştırmacılar tarafından çevrilmiştir. Daha sonra ölçekteki İngilizce ifadeler literatüre hâkim başka bir uzman kişi tarafından da çevrilmiştir. Söz konusu bu iki çeviri tercüman aracılığıyla tekrar İngilizce'ye çevrilmiştir. Bu sayede ifadelerin doğru bir şekilde dilimize tercüme edilip edilmediği tespit edilmiş ve yapılan geri beslemelerle anket formunun nihai şekli oluşturulmuştur. Oluşturulan son ölçekler, bu konuda akademik tecrübeye sahip bir öğretim üyesi tarafından içerik yönünden incelendikten sonra veri toplama aşamasına geçilmiştir.

4.1.Ölçekler

Psikolojik Sermaye: Katılımcıların psikolojik sermaye düzeylerini ölçmek için Luthans ve diğerleri (2007) tarafından geliştirilen "psikolojik sermaye ölçeği" kullanılmıştır. Psikolojik sermaye ölçeği, öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik olmak üzere dört boyut ve 24 ifadeden oluşmaktadır. Katılımcılardan her bir ifadeye ilişkin düşüncelerini, 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (kesinlikle katılıyorum) arasında değişen 5 noktalı ölçek üzerinde belirtmeleri istenmiştir.

Duygusal Emek: Katılımcıların duygusal emek düzeylerini ölçmek için Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilen "duygusal emek ölçeği" kullanılmıştır. Duygusal emek ölçeği, yüzeysel rol yapma, derin rol yapma ve doğal duyguların sergilenmesi şeklinde adlandırılan üç boyut ve 14 ifadeden oluşmaktadır. Katılımcılardan her bir ifadeye ilişkin düşüncelerini, 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (kesinlikle katılıyorum) arasında değişen 5 noktalı ölçek üzerinde belirtmeleri istenmiştir.

İş Tatmini: Katılımcıların iş tatmin düzeylerini ölçmek için Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin kısa versiyonu kullanılmıştır. Ölçek, 20 ifadeden oluşmaktadır. Katılımcılar-

dan her bir ifadeye ilişkin düşüncelerini, 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (kesinlikle katılıyorum) arasında değişen 5 noktalı ölçek üzerinde belirtmeleri istenmiştir.

4.2.Katılımcılar ve Prosedür

Araştırmanın ana kütesini Nevşehir il merkezinde bulunan liselerde görev yapmakta olan öğretmenler (16 lisede görev yapmakta olan 513 öğretmen) oluşturmaktadır. Literatürde, duyguların öğretmenlik mesleğinin merkezinde yer aldığı (O'Connor, 2008: 117), duygusal emeğin öğretmenliğin ayrılmaz bir parçası olduğu (Noor ve Zainuddin, 2011: 3) ve öğretmenliğin fiziksel sağlık, psikolojik iyi oluş ve iş tatmini açısından en riskli mesleklerden birisi olduğu dile getirilmektedir (Johnson vd., 2005: 185). Bu bilgiler çerçevesinde, araştırmanın öğrenci, veli, çalışma arkadaşları, yöneticiler ve toplum ile sürekli ilişki içerisinde bulunan öğretmenler üzerinde uygulanmasına karar verilmiştir. Örneklem çerçevesini belirlemede Nevşehir il Milli Eğitim Müdürlüğü verilerinden yararlanılmıştır. Anketin uygulanmasında tam sayım yöntemi kullanılmıştır. Anket uygulaması sürecinde okul yöneticileri ile görüşülmüş, anket formuyla ilgili açıklamalar yöneticilere aktarılmış ve her okula okulda görev yapan öğretmen sayısı kadar anket formu bırakılmıştır. Cevaplanan anket sayısı 390'dır. Dolayısıyla geri dönüş oranı %76 olarak gerçekleşmiştir. Dört anket formu eksik cevaplar nedeniyle değerlendirilmeye alınmamıştır.

Katılımcıların büyük çoğunluğu (%65,3) erkek ve evli (%86,0) bireylerden oluşmaktadır. Cevaplayıcıların yaşlarının yoğun olarak 36-45 yaş diliminde (%51,4), büyük bir kısmının meslekteki deneyim sürelerinin ise 10 yıldan daha fazla oluğu (%76,5) görülmektedir. İdari görev yürüten katılımcıların oranı ise %9,5 olarak tespit edilmiştir.

5.Araştırma Bulguları

5.1.Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizi

Çalışmanın tanımlayıcı istatistiklerine ve korelasyonlarına ilişkin değerler Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Tanımlayıcı İstatistikler, Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar ve Cronbach Alfa

Değişken	Ort.	SS	Değerleri									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
1.Yüzeysel rol yapma	2.50	0.84	(0.88)									
2.Derinden rol yapma	3.51	0.89	0.377**	(0.89)								
3.Doğal duygular	4.04	0.73	-0.350**	0.100	(0.79)							
4.Öz yeterlilik	4.11	0.60	-0.038	0.132	0.293**	(0.84)						
5.Umut	4.12	0.56	-0.127	0.040	0.319**	0.605**	(0.78)					
6.Dayanıklılık	3.57	0.67	0.042	0.110	0.153**	0.435**	0.315**	(0.71)				
7.İyimserlik	3.65	0.49	-0.199**	-0.009	0.234*	0.202**	0.290**	0.324**	(0.70)			
8.İş tatmini	3.67	0.47	-0.040	0.063	0.340**	0.343**	0.372**	0.405**	0.287**	(0.85)		

Not: * p<0.05; ** p<0.01 (çift-yönlü)

Korelasyon analizi sonuçlarına göre; duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel rol yapma ($r=-0,040$; $p>0,05$) ve derinden rol yapma ($r=0,063$; $p>0,05$) ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya konmuştur. Duygusal emeğin bir diğer alt boyutu olan doğal duyguların sergilenmesi ($r=0,340$; $p<0,01$) ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre hipotezlerden **H1a** ve **H1b red**; **H1c** ise **kabul** edilmiştir. Tablo 1'deki verilerden; psikolojik sermayenin alt boyutları olan öz yeterlilik ($r=0,343$; $p<0,01$), umut ($r=0,372$; $p<0,01$), dayanıklılık ($r=0,405$; $p<0,01$) ve iyimserlik ($r=0,287$; $p<0,01$) ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunduğu anlaşılmaktadır. Bu değerler **H2'nin kabul** edildiğini göstermektedir. Yine Tablo 1'deki değerlerden; yüzeysel rol yapma ile psikolojik sermayenin alt boyutlarından sadece **iyimserlik** ($r=-0,199$; $p<0,01$) arasında negatif yönlü ve anlamlı bir korelasyon olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, **H3a sadece bir alt boyut için kabul** edilmiştir. Bunun yanında, derinden rol yapma ile psikolojik sermayenin alt boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Bu sonuçlara göre, **H3b red** edilmiştir. Ayrıca, doğal duyguların sergilenmesi ile öz yeterlilik ($r=0,293$; $p<0,01$), umut ($r=0,319$; $p<0,01$), dayanıklılık ($r=0,153$; $p<0,01$) ve iyimserlik ($r=0,234$; $p<0,05$) arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin varlığı görülmektedir. Bu verilere göre, **H3c kabul** edilmiştir.

5.2.Hiyerarşik Regresyon Analizi

Psikolojik sermayenin, duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip olup olmadığını belirleyebilmek için Baron ve Kenny (1986: 1177) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda, öncelikle bağımsız değişken (duygusal emek) ile aracı değişken (psikolojik sermaye) arasında bir regresyon analizinin yapılması ve anlamlı bir etkinin olup olmadığının belirlenmesi gerekmektedir. İkinci olarak yine bağımsız değişken (duygusal emek) ile bağımlı değişken (iş tatmini) arasındaki regresyona bakılmalı ve anlamlı bir etkinin varlığı aranmalıdır. Son olarak aracı değişken (psikolojik sermaye) ile bağımlı değişken (iş tatmini) arasında bağımsız değişkenin (duygusal emek) kontrol edildiği bir regresyon analizi yapılmalıdır. Bu analizler sonucunda, bir aracılık etkisinin varlığından bahsedebilmek için ikinci aşamada bağımsız değişkenin (duygusal emek) bağımlı değişken (iş tatmini) üzerindeki etkisinin tamamen ortadan kalkıp kalkmadığına bakılmalıdır. Etkide bir düşme görülüyor ve ilişki anlamlılığını sürdürüyorsa "kısmi aracılık"; etki tamamen ortadan kalkıyorsa "tam aracılık" etkisinden söz edilebilir. Ayrıca bu aşamada, aracı değişken (psikolojik sermaye) ile bağımlı değişken (iş tatmini) arasındaki ilişkinin anlamlılık düzeyini koruması da gerekmektedir.

Çalışmanın bağımsız değişkeni duygusal emeğin alt boyutları ile bağımlı değişkeni iş tatmini arasında yapılan regresyon analizi sonuçlarından, yüzeysel rol yapma ($\beta=-0,040$; $p>0,05$) ve derinden rol yapmanın ($\beta=0,063$; $p>0,05$) iş tatmini üzerinde

anlamalı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Bu nedenle, yüzeysel rol yapma ile iş tatmini ve derinden rol yapma ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolüne dönük aranan şartlar sağlanamamış, H4a ve H4b red edilmiştir. Dolayısıyla hiyerarşik regresyon analizi, doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık etkisine yönelik olarak gerçekleştirilmiş ve analiz sonuçları Tablo 2’de aktarılmıştır.

Regresyon analizi ile ilgili önemli bir nokta da artık (residual) değerler arasında oto korelasyon olmaması gerekliliğidir. Oto korelasyon aslında bir problem olup, hiç olmaması ya da çok düşük olması arzulanan bir durumdur. Özellikle regresyon analizinde yüksek çıkması analiz sonuçlarının yorumunu zorlaştırmaktadır. Bu yüzden hesaplanan oto korelasyon katsayısının önemli olup olmadığı mutlaka test edilmeli ve varlığı önemli ise bertaraf edilmelidir (Nakip, 2003: 331). Bu durum karşısında her regresyon modelinde hata terimlerinin dizi olarak birbirine bağlantılı olup olmadığı araştırılmalıdır. Bu hususta en çok Durbin Watson testi kullanılmaktadır (Groebner ve Shannon, 1993: 966). Bu istatistik değer 0 (sıfır) ile 4 (dört) arasında değerler alabilmektedir. İki terimin birbirinden tamamen bağımsız olduğu durumlarda bu değer 2 (iki)’ye yaklaşır (Nakip, 2003: 332). Bu durumda artık değerler arasında bir korelasyon olmadığı ifade edilebilir. Bu kapsamda çalışmanın regresyon analizlerinde Durbin-Watson istatistikleri de kontrol edilmiş ve değerlerin kabul edilebilir düzeylerde olduğu görülmüştür.

Tablo 2. Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	İT (β)	OZ (β)	DDxOZ (β)	UM (β)	DDxUM (β)	DY (β)	DDxDY (β)	İY (β)	DDxİY (β)
Doğal Duygular	0.340**	0.293**	0.262**	0.319**	0.246**	0.153**	0.285**	0.234**	0.289**
Öz yeterlilik			0.267**						
Umut					0.293**				
Dayanıklılık							0.361**		
İyimserlik									0.219**
R ²	0.116	0.086	0,065	0.102	0.077	0.023	0.128	0.055	0.045
F	28.732	20.630	17.380	24.855	20.897	5.242	36.898	12.759	11.863
Durbin-Watson	2.018	2.005	1,711	2.071	1.722	2.053	1.688	2.087	1.657

İT: İş tatmini, DD: Duygusal Emek, OZ: Öz yeterlilik, UM: Umut, DY: Dayanıklılık, İY: İyimserlik.

** p<0,01; Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Not: Standardize β değerleri kullanılmıştır.

Aracılık testi kapsamında öncelikle doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin **öz yeterlilik boyutunun aracılık etkisine** bakılmıştır. Bu aşamanın ilk adımında, doğal duyguların bağımlı değişken iş tatmini ($\beta=0,340$; $p<0.01$) anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. İkinci adımda ise, doğal duyguların aracı değişken öz yeterlilik üzerinde ($\beta=0,293$; $p<0.01$) anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bu aşamanın son adımında, doğal duygular ve öz yeterlilik birlikte analize sokulmuş ve iş tatmini üzerindeki etkisine bakılmıştır. Analiz sonucunda, doğal duyguların öz yeterlilik ile birlikte analize sokulmasıyla iş tatmini üzerindeki etkisi devam etmiş, ancak etki düzeyinde bir azalma gözlenmiştir ($\beta=0,262$; $p<0.01$). Bunun yanında öz yeterliliğin iş tatmini üzerindeki anlamlı etkisi devam etmiştir ($\beta=0,267$; $p<0.01$). Bu bulgular, doğal duyguların iş tatmini üzerindeki etkisinde öz yeterliliğin kısmi aracılık rolü üstlendiğini (Mackinnon vd., 2002) göstermektedir.

Aracılık testi kapsamında ikinci olarak doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin **umut boyutunun aracılık etkisine** bakılmıştır. Yapılan analizler neticesinde, doğal duyguların bağımlı değişken iş tatmini ($\beta=0,340$; $p<0.01$) ve aracı değişken umut üzerinde ($\beta=0,319$; $p<0.01$) anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu aşamanın son adımında, doğal duygular ve umut birlikte analize sokulmuş ve iş tatmini üzerindeki etkisine bakılmıştır. Analiz sonucunda, doğal duyguların umut ile birlikte analize sokulmasıyla iş tatmini üzerindeki etkisi devam etmiş, ancak etki düzeyinde bir azalma gözlenmiştir ($\beta=0,246$; $p<0.01$). Bunun yanında umut boyutunun iş tatmini üzerindeki anlamlı etkisi devam etmiştir ($\beta=0,293$; $p<0.01$). Dolayısıyla, doğal duyguların iş tatmini üzerindeki etkisinde umut boyutu kısmi aracılık rolü üstlenmektedir.

Aracılık testi kapsamında üçüncü olarak doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin **dayanıklılık boyutunun aracılık etkisine** bakılmıştır. Yapılan analizler neticesinde, doğal duyguların bağımlı değişken iş tatmini ($\beta=0,340$; $p<0.01$) ve aracı değişken dayanıklılık üzerinde ($\beta=0,153$; $p<0.01$) anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu aşamanın son adımında, doğal duygular ve dayanıklılık birlikte analize sokulmuş ve iş tatmini üzerindeki etkisine bakılmıştır. Analiz sonucunda, doğal duyguların dayanıklılık ile birlikte analize sokulmasıyla iş tatmini üzerindeki etkisi devam etmiş, ancak etki düzeyinde bir azalma gözlenmiştir ($\beta=0,285$; $p<0.01$). Bunun yanında dayanıklılık boyutunun iş tatmini üzerindeki anlamlı etkisi devam etmiştir ($\beta=0,361$; $p<0.01$). Dolayısıyla, doğal duyguların iş tatmini üzerindeki etkisinde dayanıklılık boyutu kısmi aracılık rolü üstlenmektedir.

Aracılık testi kapsamında üçüncü olarak doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin **iyimserlik boyutunun aracılık etkisine** bakılmıştır. Yapılan analizler neticesinde, doğal duyguların bağımlı değişken iş tatmini ($\beta=0,340$; $p<0.01$) ve iyimserlik üzerinde ($\beta=0,234$; $p<0.01$) anlamlı bir etkiye

sahip olduğu görülmektedir. Bu aşamanın son adımında, doğal duygular ve iyimserlik birlikte analize sokulmuş ve iş tatmini üzerindeki etkisine bakılmıştır. Analiz sonucunda, doğal duyguların iyimserlik ile birlikte analize sokulmasıyla iş tatmini üzerindeki etkisi devam etmiş, ancak etki düzeyinde bir azalma gözlenmiştir ($\beta=0,289$; $p<0.01$). Bunun yanında iyimserlik boyutunun iş tatmini üzerindeki anlamlı etkisi devam etmiştir ($\beta=0,219$; $p<0.01$). Dolayısıyla, doğal duyguların iş tatmini üzerindeki etkisinde iyimserlik kısmi aracılık rolü üstlenmektedir. Bu sonuçlara göre **H4c kabul** edilmiştir.

5.3.Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Yakın dönemde yaşanan değişim ve dönüşümlerin çalışma hayatına olan yansımalarıyla birlikte duygusal emek, özellikle hizmet sektörü ve bu sektör çalışanları açısından önemli bir iş özelliği haline bürünmüştür. Gelineen noktada duygusal emek performans çıktılarını negatif ve pozitif yönde etkileyen faktörlerin belirlenmesi bireysel ve örgütsel açıdan yaşamsal öneme sahiptir. Bu çalışmada, duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişki de psikolojik sermayenin aracılık etkisinin araştırılması amaçlanmıştır.

Çalışmanın yukarıda belirtilen amacına ulaşabilmek için öncelikle duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişki ölçülmüştür. Yapılan analizler sonucunda doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bunun yanında, yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında negatif ve derinden rol yapma ile iş tatmini arasında pozitif ancak anlamlı olmayan ilişkilerin varlığına tanıklık edilmiştir. Bireyin hissettiklerinin dışı yansıması olan doğal duygular, kişi-iş uyumunun sağlandığı ortamlarda ortaya çıkmakta ve çoğu zaman yönetim tarafından talep edilen gösterim kuralları ile tipik bir şekilde örtüşmektedir. Bu açıklamalardan hareketle, hissettiklerini sergileyen ve işiyle uyum sağlamış bireylerin iş tatminlerinin artmasının beklenen bir sonuç olduğu söylenebilir. Bulguların bir kısmı araştırma hipotezlerini desteklemese de, literatürde araştırma sonuçları ile örtüşen çalışmalara rastlanmaktadır. Ancak literatürde özellikle yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma ile iş tatmini arasındaki ilişki açısından farklı bulgular ortaya koyan çalışmaların varlığı da söz konusudur. Literatürdeki bu farklı bulgular, değişik kültürel değerlere sahip yapılarda yüzeysel ve derinden rol yapmanın farklı çıktılara neden olabileceği gerçeği ile açıklanabilir. Chueng ve diğerleri (2011: 359), öğretmenler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında; doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulgusuna ulaşırken, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulgusuna ulaşmamışlardır. Johnson (2004: 54), farklı hizmet işletmelerinde görev yapan çalışanlar üzerinde yürüttüğü çalışmada yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında negatif yönlü, derinden rol yapma ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ancak anlamlı olmayan ilişkilerin varlığını tespit etmiştir. Oral ve Köse (2011: 485) hekimler örnekleminde gerçekleştirdikleri incelemede,

yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulgusuna ulaşırken, derinden rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamışlardır. Ghalandari ve Jogh (2012: 29), hizmet sektörü çalışanları örnekleminde yaptıkları araştırmada yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü, derinden rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü korelasyon bulgusuna ulaşmışlardır. Zhang ve Zhu (2008: 115), öğretmenler üzerindeki araştırmalarında yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü, derinden rol yapma ve doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini arasında ise anlamlı ve pozitif yönlü ilişkilerin varlığı bulgusunu ortaya koymuşlardır.

Çalışma kapsamında ikinci olarak psikolojik sermaye ile iş tatmini arasındaki ilişki ele alınmıştır. Analiz sonuçları, psikolojik sermayenin bütün alt boyutları (öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik) ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişkilerin bulunduğunu göstermiştir. Bu ilişki, psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan çalışanların iş tatminini olumlu ve olumsuz yönde etkileyebilecek bireysel ve örgütsel faktörler üzerinde diğer çalışanlara nazaran daha belirleyici olabilmeleriyle, olumsuzluklara göğüs gerebilmeleriyle ve başarıya odaklanmalarıyla açıklanabilir. Ortaya konan bu bulgular, literatürdeki çalışma bulgularıyla paralellik göstermektedir. Appollis (2010: 140), turizm sektörü çalışanları üzerinde yaptığı tez çalışmasında psikolojik sermaye ile iş tatmini arasında güçlü ve doğrudan bir ilişkinin var olduğunu tespit etmiştir. Benzer şekilde Chang ve diğerleri (2013) örneklem olarak akademisyenleri seçtikleri çalışmada psikolojik sermaye ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü korelasyon bulgusuna ulaşmışlardır.

Çalışmada üçüncü olarak duygusal emek ile psikolojik sermaye arasındaki ilişki irdelenmiştir. Analizler sonucunda; yüzeysel rol yapma ile iyimserlik arasında anlamlı ve negatif yönlü, doğal duygular ile öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Duygusal emek ve psikolojik sermayenin diğer alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulgusuna rastlanmamıştır. Yüzeysel rol yapma ile iyimserlik arasındaki negatif ilişki, gerçek duygularını değiştirmeden sadece duygu gösterimlerini beklentilere uygun hale getiren çalışanların bu süreçte yaşadıkları psikolojik yıpranma, iç gerilim gibi nedenlerle geleceğe dönük pozitif beklentilerinin ortadan kalkması ile açıklanabilir. Doğal duygular ile psikolojik sermaye arasındaki pozitif korelasyon ise, gerçek duyguları ile gösterim kuralları arasında uyum bulunan çalışanların diğer bireylere nazaran yeteneklerine olan inançlarının, motivasyon düzeylerinin, geleceğe dönük pozitif algılarının ve değerli amaçlar belirleyebilme düzeylerinin yüksek olmasıyla açıklanabilir. Cheung vd. (2011), iki değişken arasındaki ilişkiyi irdeledikleri çalışmalarında duygusal emeğin boyutlarından sadece doğal duyguların sergilenmesi ile psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin var olduğunu sonucuna ulaşmışlardır. Buna karşın yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma ile psikolojik sermaye arasında anlamlı bir ilişki bulgusuna ulaşmamışlardır.

Çalışma kapsamında son olarak, duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık etkisi test edilmiştir. Yapılan testler sonucunda, doğal duygular ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin bütün alt boyutlarının kısmi aracılık etkisine sahip oldukları görülmüştür. Literatür taraması sonucunda, duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık etkisine yönelik çalışma sayısının oldukça sınırlı olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, araştırma bulgularının yazında bu konuda var olan boşluğu bir nebze de olsa dolduracağı düşünülmektedir.

6.Sonuç ve Tartışma

Bu araştırma, duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma bulguları, duygusal emeğin alt boyutlarından sadece doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini ilişkisinde psikolojik sermayenin bütün alt boyutlarının kısmi aracılık etkisine sahip olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, doğal duygular ile iş tatmini arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip farklı değişkenlerin olduğunu göstermektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma şeklinde gerçekleşen duygusal emek gösterimleri çalışanların iş tatmin düzeylerini negatif yönde etkilemektedir. İş tatmini sahip olduğu potansiyel nedeniyle örgütsel yaşamda özellikli bir öneme sahiptir. Bu nedenle, çalışanlar için kaçınılmaz bir durum olan duygusal emek gösteriminin negatif sonuçlarını ortadan kaldırmak için katalizör görevi görebilecek kişilik özelliklerinin belirlenmesi ve geliştirilmesi örgütsel başarı için bir gerekliliktir. Bu süreçte, işin gerektirdiği gösterim kurallarını sergileyebilecek çalışanların seçimine yönelik insan kaynakları politikalarının geliştirilmesi de önemlidir.

6.1.Pratik Çıkarımlar

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçların, çeşitli insan kaynakları uygulamalarının şekillendirilmesi konusunda önemli ipuçları barındırdığı söylenebilir. Örneğin, örgütler personel seçim süreçlerinde çeşitli testler uygulayarak adayların psikolojik sermaye düzeylerini ölçebilirler. Eğitim seminerleri düzenleyerek, çalışanlarının psikolojik sermaye düzeylerini geliştirmelerine yardımcı olabilirler. Bu tür insan kaynakları uygulamalarının olabileceğini Youssef ve Luthans (2007: 778), psikolojik sermayenin anahtar özelliklerinden birisinin gelişime açık olması olduğunu dile getirerek vurgulamışlardır. Bu teorik bilgi Luthans, Avey ve Patera (2008) tarafından gerçekleştirilen uygulamalı bir çalışma ile test edilmiş ve psikolojik sermaye düzeyinin eğitimle geliştirilebileceği bulgusu ortaya konmuştur. Buradan hareketle örgütlerin, özellikle yüzeysel rol yapmanın çalışanlar ve iş çıktıları üzerinde doğurabileceği negatif durumları psikolojik sermaye düzeyini eğitim yoluyla geliştirerek minimize edebilecekleri söylenebilir. Ayrıca örgütler, adayları örgütün gösterim kuralları konusunda bilgilendirerek onları kişilik özelliklerine uygun işleri seçmeleri

noktasında yönlendirebilirler. Böylelikle kişi-iş uyumu sağlanacak ve hem bireysel hem de örgütsel amaçlara ulaşmak kolaylaşacaktır.

6.2.Sınırlılıklar ve Gelecek Çalışmalar İçin Öneriler

Bütün çalışmalarda olduğu gibi, bu çalışmada bir takım sınırlılıklara sahiptir. Bunlardan ilki, araştırma sonuçlarının bütün eğitim sektörüne genelleştirilemeyeceğidir. Çünkü araştırmada kullanılan örneklem grubu Nevşehir il merkezinde bulunan lise ve dengi okullarda görev yapan öğretmenler arasından seçilmiştir. Gelecek çalışmalarda, bu aracılık etkisi farklı sektörlerde ve farklı kültürlerde test edilebilir. Ayrıca, duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahip olabilecek farklı değişkenler ele alınabilir. Ek olarak, ilgili değişkenler arasındaki ilişkilere yönelik sektörel ve kültürel bazda karşılaştırılmalı çalışmalar gerçekleştirilebilir. Sınırlılıklardan ikincisi, araştırma kapsamında toplanan verilerin katılımcıların kendi beyanlarına dayanması, duygusal emek, psikolojik sermaye ve iş tatmini değişkenlerinin aynı ölçekle, aynı zamanda ve aynı kişiler tarafından değerlendirilmesi nedeniyle ortak yöntem varyansı eğiliminin ve sosyal beğenirlik etkisinin bulunması olasılığıdır. Bu bağlamda, ortak yöntem varyansının değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü etkilemiş olabileceği göz ardı edilmemelidir. Ortak yöntem varyansının doğurabileceği olumsuz sonuçların üstesinden gelebilmek adına ileriki çalışmalarda veriler farklı kaynaklardan derlenebilir. Sınırlılıklardan üçüncüsü, Cheung ve diğerlerinin (2011: 367) dile getirdiği gibi, psikolojik sermaye boyutlarının yazında halen net olarak belirlenmemiş olmasıdır. Literatürde, pozitif örgütsel davranışlar dolayısıyla psikolojik sermaye üzerinde etkili olabilecek, espri, nezaket, bağışlama, maneviyat, ruhsal zekâ, alçak gönüllülük, basiret, kararlılık gibi kişilik özelliklerinden de bahsedilmektedir (Peterson ve Seligman, 2004: 35-41; Luthans ve Youssef, 2007: 336). Sonraki çalışmalar, psikolojik sermaye boyutlarının daha sağlam temeller üzerine kurgulanması ve yukarıda sıralanan kişilik özelliklerinin duygusal emek ve çıktıları arasındaki ilişkiyi nasıl etkileyebileceği konularına odaklanabilir. Sınırlılıklardan dördüncüsü ise, araştırma kapsamında kullanılan ölçeklere doğrulayıcı faktör analizi uygulanmamış olmasıdır.

Kaynaklar

Abraham, R. (1998), "Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators", *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246.

Akçay, V. H. (2012). "Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini ile İlişkisi", *K. Maraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi*, (1), 123-140.

Allen, N. J. ve C. Vandenberghe (2003), "Examining Organizational Commitment in China", *Journal of Vocational Behaviour*, 62(3), 511-515.

Appollis, V. P. (2010), "The Relationship between Intention to quit, Psychological Capital and Job Satisfaction in The Tourism Industry in The Western Cape", *Doctoral Dissertation*, Bellville: University of the Western Cape.

Ashforth, B. E. ve R. H. Humphrey (1993), "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Baron, R. M. ve D. A. Kenny (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.

Brotheridge, C. M. ve A. A. Grandey (2002), "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of 'People Work'", *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.

Chang, C. M., L. S. Chen, H. Y. Lin ve H. C. Huang (2013), "The Relationship between Psychological Capital and Job Satisfaction of University Physical Education Teachers in Taiwan: Job Stress and Job Burnout as Mediators", *Energy Education Science and Technology, Part B. Social and Educational Studies*, 5(3), 1-9.

Chen, Z., H. Sun, W. Lam, Q. Hu, Y. Huo, ve Z. Jian An (2012), "Chinese Hotel Employees in the Smiling Masks: Roles of Job Satisfaction, Burnout, and Supervisory Support in Relationships Between Emotional Labor and Performance", *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845.

Cheung, F. Y. ve C. S. Tang (2010), "Effects of Age, Gender, and Emotional Labor Strategies on Job Outcomes: Moderated Mediation Analyses", *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323-339.

Cheung, F., C. S. Tang ve S. Tang (2011), "Psychological Capital as a Moderator between Emotional Labor, Burnout, and Job Satisfaction among School Teachers in China", *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348-371.

Çetin, F. (2011), "The Effects of The Organizational Psychological Capital on the Attitudes of Commitment and Satisfaction: A Public Sample in Turkey", *European Journal of Social Sciences*, 21(3), 373-380.

Çetin, F. ve H. N. Basım (2011), "Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü", "İŞ, GÜÇ" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13(3), 79-94.

Diefendorff, J. M., M. H. Croyle ve R. H. Gosserand (2005), "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.

Ghalandari, K. ve M. G. G. Jogh (2012), "The Effect of Emotional Labor Strategies (Surface Acting and Deep Acting) on Job Satisfaction and Job Burnout in Iranian Organizations: The Role of Emotional Intelligence", *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(12), 24-31.

Gohel, K. (2012), "Psychological Capital as a Determinant of Employee Satisfaction", *International Referred Research Journal*, 3(36), 34-37.

Grandey, A. A. (2000), "Emotion 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.

Groebner D.F. ve P. W. Shannon (1993), *Business Statistics, a Decision Making Approach*, 4th Ed., NewYork: Macmillan Pub. Co.,.

Hochschild, A. R. (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Irshad, Ali ve S. R. Toor (2008), "Problems and challenges in Human Resource Management: A Case of Large Organization in Pakistan", *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 1, 37-47.

İşcan, Ö. F. ve U. Sayın (2010). "Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 195-216.

Jenaibi, B. A. (2010), "Job Satisfaction: Comparisons among Diverse Public Organizations in the UAE", *Management Science and Engineering*, 4(3), 60-79.

Johnson, H. A. M. (2004), "The Story Behind Service with a Smile: The Effects of Emotional Labor on Job Satisfaction, Emotional Exhaustion, and Affective Well-Being", *Doctoral Dissertation*, Tampa: University of South Florida.

Johnson, S., C. Cooper, S. Cartwright, I. Donald, P. Taylor ve C. Millet (2005), "The Experience of Work-Related Stress across Occupations", *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178-187.

- Ko, W. H. (2012), "The Relationships among Professional Competence, Job Satisfaction and Career Development Confidence For Chefs in Taiwan", *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 1004-1011.
- Landy, F. J. and Conte, J. M. (2010). *Work in The 21st Century an Introduction to Industrial and Organizational Psychology*, California: Wiley-Blackwell.
- Lewis, S. (2011), *Positive psychology at Work*, West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Liu, Y., L. M. Prati, P. L. Perrewé ve G. R. Ferris (2008). "The Relationship between Emotional Resources and Emotional Labor: An Exploratory Study", *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10), 2410-2439.
- Luthans, F. (2002a), "Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths", *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F. (2002b), "The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior", *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706.
- Luthans, F. ve C. M. Youssef (2004), "Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage", *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
- Luthans, F. ve C. M. Youssef (2007), "Emerging Positive Organizational Behavior", *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- Luthans, F., B. J. Avolio, J. B. Avey ve S. M. Norman (2007), "Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction", *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., J. B. Avey ve J. L. Patera (2008), "Experimental Analysis of a Web-Based Training Intervention to Develop Positive Psychological Capital", *Academy of Management Learning & Education*, 7(2), 209-221.
- Luthans, F., S. M. Norman, B. J. Avolio ve J. B. Avey (2008), "The Mediating Role of Psychological Capital in The Supportive Organizational Climate-Employee Performance Relationship", *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 219-238.
- MacKinnon, D. P., C. M. Lockwood, J. M. Hoffman, S. G. West ve V. Sheets (2002), "A Comparison of Methods to Test Mediation and Other Intervening Variable Effect", *Psychological Methods*, 7(1), 83-104.
- Millard, M. L. (2011), "Psychological Net Worth: Finding the Balance between Psychological Capital and Psychological Debt", *Doctoral Dissertation*. Lincoln, Nebraska: University of Nebraska,
- 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.

Morris, J. A. ve D. C. Feldman (1996), "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

Nakip, M. (2003), *Pazarlama Araştırmaları*, İstanbul: Seçkin Yayıncılık.

Noor, N. ve M. Zainuddin (2011), "Emotional Labor and Burnout Among Female Teachers: Work-Family Conflict as Mediator", *Asian Journal of Social Psychology*, 14(4), 283-293.

O'Connor, K. E. (2008), "You Choose to Care": Teachers, Emotions and Professional Identity", *Teaching and Teacher Education*, 24(1), 117-126.

Oral, L. ve Köse, S. (2011), "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.

Peterson, C. ve M. E. P. Seligman (2004), *Character Strengths and Virtues: A handbook and Classification*, New York: Oxford University Press.

Peterson, S. J., F. Luthans, B. J. Avolio, F. O. Walumbwa ve Z. Zhang (2011), "Psychological Capital and Employee Performance: A Latent Growth Modeling Approach", *Personnel Psychology*, 64(2), 427-450.

Snyder, C. R., C. Harris, J. R. Anderson, S. A. Holleran, L. M. Irving, S. T. Sigmon, L. Yoshinobu, J. Gibb, C. Langelle, ve P. Harney (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.

Snyder, C. R., S. C. Sympson, F. C. Ybasco, T. F. Borders, M. A. Babyak ve R. L. Higgins (1996), "Development and Validations of The State of Hope Scale", *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(2), 321-335.

Spector, P. E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. California: Sage Publications, Inc.

Stajkovic, A. D. ve F. Luthans (1998), "Social Cognitive Theory and Self-Efficacy: Going Beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches", *Organizational Dynamics*, 26(4), 62-74.

Wang, G. (2011), "What role does leaders' emotional labor play in effective leadership? An empirical examination", *Doctoral Dissertation*, Iowa: University of Iowa.

Yang, J. T. (2010), "Antecedents and Consequences of Job Satisfaction in the Hotel Industry", *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 609-619.

Yin, H. (2012), "Adaptation and Validation of the Teacher Emotional Labour Strategy Scale in China", *Educational Psychology: An International Journal of Experimental Educational Psychology*, 32(4), 451-465.

Youssef, C. M. ve F. Luthans (2007), "Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience", *Journal of Management*, 33(5), 774-800.

Zhang, Q. ve W. Zhu, (2008), "Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction in Chinese Higher Education", *Communication Education*, 57(1), 105-122.

