

Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Personelinin Duygusal Emek Düzeyleri ve
Psikolojik Sermaye Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Serkan Necati METİN¹, Tuncay ÖCAL²

ORJİNAL ARAŞTIRMA

¹Bandırma Onyediy Eylül
Üniversitesi, Spor Bilimleri
Fakültesi, Balıkesir/Türkiye

²Aksaray Üniversitesi, Spor
Bilimleri Fakültesi,
Aksaray/Türkiye

Öz

Bu çalışmada son zamanlarda üzerinde sıklıkla durulan duygusal emek ve psikolojik sermaye konusu ele alınmıştır. Çalışmanın amacı, Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerinde çalışanların duygusal emek düzeyleri ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Ayrıca katılımcıların demografik değişkenleri ile psikolojik sermaye ve duygusal emek alt boyutları arasında anlamlı ilişki olup olmadığını ortaya koymaktır. Çalışmaya, kolayda örnekleme yöntemi ile Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerinde görev yapan 131 erkek 77 bayan olmak üzere toplam 208 kişi katılım sağlamıştır. Veriler anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 26.0 programında frekans, ortalama, ANOVA, korelasyon ve regresyon analizi yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Duygusal Emek, Psikolojik Sermaye, Gençlik ve Spor

Investigation of the Relationship Between Emotional
Labor Levels and Psychological Capital of Youth and
Sports Provincial Directorate Personnel

Sorumlu Yazar:

Serkan Necati METİN
tuncayocal@aksaray.edu.tr

Abstract

In this study, emotional labor and psychological capital, which have been frequently emphasized recently, are discussed. The aim of the study is to determine the relationship between emotional labor levels and psychological capital of employees working in Provincial Directorates of Youth and Sports. In addition, it is to reveal whether there is a significant relationship between the demographic variables of the participants and psychological capital and emotional labor sub-dimensions. A total of 208 people, 131 males and 77 females, working in the Provincial Directorates of Youth and Sports, participated in the study by convenience sampling method. The data were obtained using the questionnaire technique. The data obtained were analyzed using frequency, mean, ANOVA, correlation and regression analysis method in SPSS 26.0 program.

Keywords: Emotional Labor, Psychological Capital, Youth and Sports

Yayın Bilgisi

Gönderi Tarihi:
08.11.2022

Kabul Tarihi:
13.12.2022

Online Yayın Tarihi:
23.12.2022

Giriş

Son yıllarda birçok meslek grubunun yürütülmesinde, vermiş oldukları hizmet alanına göre fiziksel ve zihinsel ve fiziksel emekle birlikte insan davranışının ayrılmaz bir parçası olarak duygular da emek gücü olarak değerlendirilmektedir (Yılmaz ve Durmaz, 2019). Kurumların amaçlarına ve hedeflerine ulaşabilmek için vermiş oldukları hizmet kalitesini ortaya koymak için müşteri memnuniyetini sağlamak adına hizmetten faydalananlara çoğu zaman birebir ve yüz yüze görüşme yapılması gerekli görülmektedir (Alper Ay vd. 2020). Kurumlar, çalışanlarından müşterilerin taleplerini karşılarken kurumun belirlemiş olduğu kuralları benimseyerek, bu doğrultuda duygularını da işin içerisine katıp müşterilerinin memnuniyetini arttırmalarını talep etmektedirler. Bu noktada duyguların müşteri memnuniyetinin oluşmasında belirleyici bir unsur olduğu düşünülse de gerçekte var olan duygu ve düşünceleri ile davranışlarına yansıyanlar arasında çeşitli çelişkiler ortaya çıkabilmektedir (Büyükbeşe ve Aslan, 2019). Öyle ki, kurumların çalışanlarından beklentileri ile çalışanlar üzerinde ortaya çıkan baskılar, uyumsuzluk, tükenmişlik sendromu, tatminsizlik, işe karşı yabancılaşma, iş aile çatışması, stres oluşumu gibi olumsuz duyguları tetikleyebilmektedir (Büyükbeşe ve Aslan, 2019; Çelik ve Turunç, 2011; Grandey, 2000; Scott ve Barnes, 2011; Tokmak, 2014; Zapf, 2002). Bu durum sadece özel sektörde değil aynı zamanda devlet kurumlarında da yaşanabildiğinden bu konuda yapılmış farklı alanlarda çalışmalar bulunmaktadır. Bunlardan biri, Yeşil ve Mavi tarafından 2018 yılında belediyeler üzerine yapılan bir alan araştırmasıdır. Duygusal emeği etkilediği faktörler üzerinden, duygusal emeğin tükenmişlik, işe adanmışlık, işten ayrılma isteği ve iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmiştir (Yeşil ve Mavi, 2018). Bir diğer çalışma Koç ve Keklik tarafından devlet hastanelerinde çalışanlar üzerine gerçekleştirilmiştir. Hastane çalışanlarının duygusal emek seviyeleri ve pozitif psikolojik sermaye arasında genel ve alt boyutlar ile birlikte ilişkisini ortaya koyma amacıyla yapılan çalışmada sağlık çalışanlarının duygusal emek düzeyleri ve pozitif psikolojik sermaye arasında ortaya çıkan değişimlerin karşılıklı olarak etkileşim içinde olduğu sonucuna varılmıştır (Koç ve Keklik, 2019). Buradan hareketle duygusal emek düzeyinin yanında psikolojik sermaye olgusunun da dahil edilerek incelemelerin yapılabileceği düşünülmektedir. Çalışmanın ilerleyen kısımlarında kavramlarla ilgili daha ayrıntılı açıklamalara yer verilmiştir. Kurumların ayakta kalmaları için gerekli olan insan kaynaklarının etkin ve verimli kullanılmaları aynı zamanda kurumun etkin ve verimli sonuçlar alabilmelerini sağlamaktadır. Barney tarafından ortaya konulan (1991) kaynak temelli yaklaşımda, kurumların rekabet avantajını elde edebilmeleri için insan sermayesinin kişisel özellikleri, becerileri ve bilgilerinin önemli olduğuna dikkat çekilmektedir. Bu noktada özellikle son yıllarda yapılan çalışmalarda insanların çalışma hayatında ortaya koyabilecekleri potansiyelleri için olumlu anlamda kullanılan yeni bir kavram olarak psikolojik sermaye kavramı ön plana çıkmaktadır. Genellikle olumsuz yönlere odaklanan çalışmaların çokluğu

dikkat çekmiş ve kavramın ortaya çıkmasında ciddi bir etki oluşturmuştur (Luthans ve Youssef, 2007). Luthans ve diğerleri tarafından olumlu örgütsel davranışlardan hareketle pozitif psikolojik sermaye kavramı ortaya çıkarılmış ve çalışanlar açısından iş gerçekleştirme düzeylerinde motivasyonlarını baz alarak pozitif kapasitelerinin arttırılmasına odaklanan bir kavram olarak tanımlanmıştır (Luthans, Youssef ve Avolio, 2006). Öyle ki duygusal emek ve psikolojik sermayenin birlikte bir çalışmaya konu olması ve alan araştırmalarında kullanılması anlamlı görülmektedir. Buradan hareketle bu çalışmada öncelikle kavramsal çerçeve oluşturulmuş, duygusal emek ve psikolojik sermaye kavramları daha ayrıntılı açıklanmıştır. Sonraki aşamada Türkiye’de yer alan Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerinde çalışan personellerden ulaşılabilirlik kriteri göz önünde bulundurularak çalışmaya katkı sunmaları sağlanmıştır. Anket yöntemiyle elde edilen bulgular, yapılan çeşitli analizlerle tablolara dönüştürülmüş ve duygusal emek düzeyleri ve psikolojik sermaye ilişkisi üzerine değerlendirmeler yapılmıştır.

Kavramsal Çerçeve

Duygusal Emek

Duygusal emek, bireylerin karşılıklı iletişiminde, çalışanın hissetmiş olduğu duygularını bastırarak kurum tarafından istenmiş olan duyguları ortaya koyması olarak tanımlanmaktadır (Özyılmaz ve Türkoğlu 2019; Robbins, 2005). Çalışandan duygularını kurumun belirlemiş olduğu standartlara uygun hale getirmesi ve sahte duygular göstermesi istenmektedir (Mann, 2007). Çalışanlar, aslında gerçek olmayan bir tavır sergileyerek hissetmiş oldukları duygulardan uzaklaşarak kendi kimliklerine yabancılaşmaktadır (Kart, 2010, Lupton, 2002). Duygusal emeğin kullanılmasıyla kurumların satışlarında, müşteri memnuniyetinde ve hizmet kalitesinin artmasında pozitif sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Buna karşın çalışanların yaşamış oldukları duygu karmaşası ile birlikte stres, çatışma tükenmişlik ve işe olan bağlılıklarında azalma gibi olumsuz sonuçlarda ortaya çıkabilmektedir (Alper Ay ve Türkdoğan, 2018; Oral ve Köse, 2011). Çalışanların kurumun istemiş olduğu duygularla hareket etmeleri neticesinde maruz kaldıkları baskı ve istenilen duyguları gösterebilmek için duygusal kaynak oluşturma çabası çalışanlarda duygusal tükenmeye sebep olmuş ve yaşanan bu durumla birlikte çalışanların kuruma olan bağlılıklarında azalmalar görülmüştür (Xin vd., 2017).

Duygusal emek üç boyutta karşımıza çıkmaktadır. Bunlar yüzeysel (sahte) davranış, derin davranış ve doğal (samimi) davranıştır (Ashforth ve Humphrey, 1993; Hochschild, 1983). Yüzeysel (sahte) davranış çalışanların hissettiği duygularında bir değişiklik olmamasına rağmen karşındakilere kurumun kendisinden beklediği duyguları yansıtmasıdır. Çalışanların kurumun istemiş olduğu duyguları jest ve mimiklerle, ses tonlarında değişiklikler yaparak duyguları gerçekten

yaşıyormuş gibi hissetmeleri olarak tanımlanmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006). Çalışanlar aslında hissetmiş oldukları duyguları değiştirmiyor yalnızca göstermek zorunda oldukları davranışlarda değişiklikler ortaya çıkarıyorlar.

Derin davranış boyutu çalışandan gösterilmesi istenen duygunun kişi tarafından gerçekten içselleştirilmesi, yaşaması ve hissetmeye çalışması olarak ifade edilmektedir (Diefendorff vd., 2005). Birey gerçekten hissetmiş olduğu duygularını kendisinden arzu edilen davranışlar ile uyumlu hale getirme çabası içerisinde (Grandey, 2003). Derinlemesine davranış da çalışan bireylerin sadece bedensel ifadelerinde değişiklik olmadığı aynı zamanda ruhsal duygularında da değişiklikler olduğu belirtilmektedir (Chu, 2002). Doğal (samimi) davranış boyutu ise çalışanların gerçekte hissetmiş oldukları duyguları rol yapmadan sergilemesidir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Psikolojik Sermaye

Psikolojik sermaye kişilerin algıları, işle ilgili tutumları, etik yönelimleri ve hayata olan genel bakışlarını içerebilen, psikologların kişinin verimliliğine yarar sağladığını düşündükleri kişilik özellikleridir (Goldsmith vd 1997; Özyılmaz ve Türkoğlu 2019,).Psikolojik sermaye umut, öz yeterlilik, iyimserlik ve psikolojik dayanıklılık olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır (Luthans ve Youssef, 2004): - Umut: Kişilerin koymuş oldukları hedefleri gerçekleştirmek için yeni yollar ve yöntemler bulmak için kendini motive etme sürecidir (Snyder, 1995).Öz yeterlilik kişilerin içsel motivasyonu ile hareket ederek karşılaşmış oldukları zorluklar karşısında yeteneklerini kullanması, farklı yollar ve yöntemler deneyerek başarılı olmak için kendini güdülemesidir (Avey vd., 2008, Bandura, 1997).İyimserlik, bireylerin her şeyi iyi yönleriyle görmeye çalışması, her türlü durumda bir çıkış yolunun olduğunu düşünmesi, gelecekte karşılaşacağı olaylar karşısında pozitif beklenti ve geleceğe umutla bakma ile ilgilidir (Harms ve Luthans, 2012).Psikolojik dayanıklılık: Bireylerin karşılaşmış oldukları zorluklar, riskler ve sıkıntı durumunda bunlara karşı mücadele ederek pozitif tepki göstermesini ve uyum sağlamasını ifade eder (Norman vd, 2010, Rutter, 1987).

Yöntem

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerinde çalışan personellerden oluşmaktadır. Örneklemi ise 2022 yılında faal olarak görev yapan personellerden kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen 131 erkek 77 kadın olmak üzere toplam 208 kişiden oluşmaktadır. Çalışanlara ölçekler dağıtılmadan önce bilgi verilmiştir. Verilerin toplanması yaklaşık olarak 15 dakika sürmüştür.

Veri Toplama Aracı

Duygusal Emek Ölçeği

Katılımcıların duygusal emek seviyelerini tespit etmek için Brotheridge ve Lee (2003)'nin geliştirdiği ölçek tekrardan Lee ve Brotheridge tarafından revize edilerek 2011 yılında yayınlanmıştır. Türkçeye uyarlamasını Dursun ve arkadaşları (2014) yapmıştır. Ölçek, Sahte (Yüzeysel) Duygular (1-3), Derin Eylem (4-6) ve Gizlenen (Samimi) Duygular (7-9) alt boyutlarından oluşmuş ve 9 maddelidir.

Psikolojik Sermaye Ölçeği (PSÖ-12)

Çalışmada katılımcıların psikolojik sermaye boyutlarını belirlemek için Luthans vd. (2007)'in geliştirdiği ve 24 madde bulunan ve Avey vd. (2011) tarafından kısa formunun oluşturulduğu, Oruç (2018)'un Türkçeye uyarladığı Psikolojik Sermaye Ölçeği Kısa Formu (PSÖ-12)'nden yararlanılmıştır. Ölçek toplam 12 maddesi bulunan ve 6'lı Likert'in kullanıldığı bir ölçme aracıdır. (1) Kesinlikle Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kısmen Katılmıyorum (4) Kısmen Katılıyorum (5) Katılıyorum (6) Kesinlikle Katılıyorum ifadelerinden oluşmaktadır. Ölçeğin 6'lı Likert tipinde tasarlanmasının ana nedeni uygulanan bireylerin orta noktaya doğru eğilimine engel olaya çalışmasıdır. Ölçekten alınan puanlar ne kadar yüksekse o kadar yüksek psikolojik sermayeyi işaret etmektedir.

Verilerin Analizi

Çalışmanın Skewness ve Kurtosis değerleri sonucunda verilerin normal dağıldığı görülmüştür (Tabachnick vd., 2007). Çalışmada psikolojik sermaye açısından yaş değişkenine bağlı gruplararası farklılığın anlaşılması için Anova testi kullanılmıştır. Psikolojik sermaye ve alt boyutları ile duygusal emek arasındaki ilişkinin tespit edilebilmesi için Pearson korelasyon analizi, duygusal emeğin psikolojik sermaye üzerine etkisinin tespit edilebilmesi için ise çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Verilerin analizi için SPSS 26 istatistik paket programından faydalanılmıştır.

Bulgular

Tablo 1

Araştırma Grubu Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler (N = 240)

	Frequency (n:208)	Percent (%)
Cinsiyet		
Erkek	131	63
Kadın	77	37
Medeni Durum		
Bekar	72	34,6
Evli	136	65,4
Yaş		
25-30	57	27,4

31-35	50	24
36-40	54	26
41-45	35	16,8
46 ve üzeri	12	5,8
Eğitim Durumu		
Lise ve altı	32	15,4
Lisans ve üstü	176	84,6
Çalışma Yılı		
1-5	67	32,2
6-10	69	33,2
11-15	46	22,1
16-20	20	9,6
21 ve üzeri yıl	6	2,9
Ünvan		
Müdür	5	2,4
Şube Müdürü	5	2,4
Memur	39	18,8
Antrenör	92	44,2
Spor Uzmanı	27	13
Hizmetli	31	14,9
Gençlik Lideri	9	4,3

Tablo 1’de katılımcılara ait tanımlayıcı istatistik bilgileri verilmiştir. Tablo 1’e göre katılımcıların %63’ü erkek iken %37’si kadındır, %34,6’sı bekar iken %65,4’ü evlidir, %15,4’ü lise ve altından mezunken %84,6’sı en az lisans mezunudur. Katılımcıların %27,4’ü 25-30 yaş arasıdayken, %5,8’i 46 ve üzeri yaşta, %33,2’si 6-10 yıl arasında GSGM’de çalışırken %2,9’u 21 ve üzeri yıldır çalışmaktadır, %44,2’si antrenör olarak çalışırken %2,4’ü müdür veya şube müdürü pozisyonunda görev yapmaktadır.

Tablo 2

Yaş Değişkenine Bağlı Psikolojik Sermaye Ölçeği Puanlarının ANOVA Testi Sonuçları

Psikolojik Sermaye Ölçeği	Gruplararası Grup içi Toplam	Kareler Toplamı	df	Kareler Ortalaması	F	P	Tukey
Özyeterlilik	Gruplararası	22,353	4	5,588	5,196	,001*	5<1-2-3-4
	Grup içi	218,326	203	1,075			
	Toplam	240,679	207				
Umut	Gruplararası	14,857	4	3,714	3,929	,004*	5<1-2-3-4
	Grup içi	191,891	203	,945			
	Toplam	206,749	207				
Dayanıklılık	Gruplararası	7,557	4	1,889	2,590	,038*	5<1-2-3-4
	Grup içi	148,101	203	,730			
	Toplam	155,658	207				
İyimserlik	Gruplararası	7,027	4	1,757	2,021	,093	5<1-2-3-4
	Grup içi	176,469	203	,869			
	Toplam	183,495	207				
PSÖ Ortalama	Gruplararası	11,713	4	2,928	3,850	,005*	5<1-2-3-4
	Grup içi	154,392	203	,761			
	Toplam	166,105	207				
1= 25-30 yaş	2=31-35 yaş	3=36-40 yaş	4=41-45 yaş	5=46 ve üzeri			

Tablo 2’de katılımcıların yaş değişkenine bağlı psikolojik sermaye ölçeği puanlarının ANOVA testi sonuçları incelendiğinde özyeterlilik, umut ve dayanıklılık alt boyutlarında ve genel ortalamada gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların olduğu anlaşılmıştır ($p<0.05$). İyimserlik alt boyutunda ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p>0.05$). Anlamlı bulunan farkın hangi gruplar ile ilgisi olduğunu tespit etmek için uygulanan Tukey testi sonucunda 46 ve üzeri yaşta olan katılımcıların diğer yaştaki katılımcılara göre psikolojik sermaye puanlarının daha düşük olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 3

Psikolojik Sermaye ve Alt Boyutlarıyla Duygusal Emek Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

	Özyeterlilik	Umut	Dayanıklılık	İyimserlik	PSÖ	DEÖ
Özyeterlilik	1	,876**	,756**	,733**	,938**	-,411**
Umut		1	,776**	,748**	,954**	-,412**
Dayanıklılık			1	,724**	,885**	-,260**
İyimserlik				1	,849**	-,388**
PSÖ					1	-,408**
DEÖ						1

** $p<0.01$ N:208

Tablo 3’te GSGM çalışanlarının Psikolojik Sermaye ölçeği ve alt boyutları ile Duygusal Emek Ölçeği arasındaki korelasyon analizi sonuçları verilmiştir. Tablo 3’e göre; özyeterlilik alt boyutu ile umut ($r: ,876$; $p<0.01$), dayanıklılık ($r: ,756$; $p<0.01$), iyimserlik ($r: ,733$; $p<0.01$), ve psikolojik sermaye ölçeği genel ortalama ($r: ,938$; $p<0.01$) ile pozitif yönlü, duygusal emek ölçeği genel ortalaması ($r: -,411$; $p<0.01$) ile negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Umut alt boyutu ile dayanıklılık ($r: ,776$; $p<0.01$), iyimserlik ($r: ,748$; $p<0.01$) ve psikolojik sermaye ölçeği genel ortalama ($r: ,954$; $p<0.01$) ile pozitif yönlü, duygusal emek ölçeği genel ortalaması ($r: -,412$; $p<0.01$) ile negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Dayanıklılık alt boyutu ile iyimserlik ($r: ,724$; $p<0.01$), psikolojik sermaye ölçeği genel ortalama ($r: ,885$; $p<0.01$) ile pozitif yönlü, duygusal emek ölçeği genel ortalaması ($r: -,260$; $p<0.01$) ile negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. İyimserlik alt boyutu ile psikolojik sermaye ölçeği genel ortalama ($r: ,849$; $p<0.01$) ile pozitif yönlü duygusal emek ölçeği genel ortalaması ($r: -,388$; $p<0.01$) ile negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Psikolojik sermaye ölçeği genel ortalaması ile duygusal emek ölçeği genel ortalaması ($r: -,408$; $p<0.01$) arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

Tablo 4

Çalışma Yılı, Ünvan ve Duygusal Emegin Psikolojik Sermaye Üzerine Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

	R ²	ΔR ²	β	t	F
--	----------------	-----------------	---	---	---

Model 1	Çalışma yılı			,061	,841	
	Ünvan	,004	-,006	-,004	-,058	,395
Model 2	Çalışma yılı			,061	,927	
	Ünvan	,170	,158	-,007	-,112	13,941**
	Duygusal Emek			-,408**	-6,394	

**p<.001 N:208

Tablo 4'te Psikolojik Sermaye düzeylerine ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Buna göre; Model 1 de Psikolojik Sermaye ile katılımcıların çalışma yılı ve ünvanı ile anlamlı bir etkileşim olmadığı gözlemlenmiştir. Model 2 incelendiğinde ise psikolojik sermaye ve duygusal emek arasında negatif yönlü anlamlı bir etkileşim olduğu ($\beta=-,408$, $p<.001$) ve psikolojik sermayeni toplam varyansının %16'sını açıkladığı anlaşılmıştır.

Tartışma

Bir organizasyon veya iş yerinde görev alanların duyguların ifadesi son zamanlarda ilgi gören bir konu olmuştur. Grandey (2003) yaptığı çalışmada, bir iş yerinde çalışanların duygusal olarak gerekliliklerini yerine getirmenin çalışanlar arasındaki uyumu ve arkadaşlığı arttırdığı ve mevcut organizasyondaki başarıyı da olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Ancak, bireyler ile etkileşim içerisinde çalışılması gereken işler diğerlerine göre olumsuz sonuçlar yaşanması açısından risk altında olduğu düşünülebilir (Gross 1998; Hochschild 1983). Bu açıdan değerlendirildiğinde bu çalışma da Gençlik Spor İl Müdürlüğü personellerinin duygusal emek düzeyleri ile psikolojik sermaye arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi amacıyla yapılmıştır.

Çalışmanın verileri incelendiğinde, katılımcıların yaş değişkenine göre psikolojik sermaye puanlarında farklılıklar olduğu anlaşılmıştır. Buna göre özyeterlilik, umut ve dayanıklılık alt boyutları ve genel ortalama olarak gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir ($p<0.05$). İyimserlik alt boyutunda ise istatistiki olarak anlamsız olduğu anlaşılmıştır ($p>0.05$). 46 ve üzeri yaşta olan katılımcıların diğer yaşta katılımcılara göre psikolojik sermaye puanlarının daha az olduğu anlaşılmıştır. Bu durum yaşı büyük katılımcıların iş yerlerinde misyonlarını tamamlama noktasına geldikleri (emeklilik), ancak iş yerlerinde kendilerini gerçekleştirmek için gerekli zamanlarının kalmadığından kaynaklandığı düşünülmektedir. Avey vd. (2010) yılında psikolojik sermaye ile çalışanların performansı üzerine yaptığı çalışmada, çalışanların psikolojik sermaye puanları ile yaşları arasında negatif yönlü etki olduğunu ortaya koymuştur. Ancak bu çalışmanın aksine Avey (2014) yılında yaptığı bir başka çalışmada ise yaş ile psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü etki olduğunu belirtmiştir. Bu durumun katılımcıların çalıştıkları kurum veya sektör farklılıklarından kaynaklanmış olabileceği söylenebilir.

Çalışmada psikolojik sermaye toplamı ve alt boyutları ile duygusal emek arasındaki ilişki incelendiğinde psikolojik sermaye toplamı ve bütün alt boyutları ile duygusal emek arasında anlamlı

bir ilişki olduğu ve bu ilişkinin negatif yönlü olduğu anlaşılmıştır. Çalışmamızla benzer şekilde Aziz vd. (2018) yaptığı çalışmada psikolojik sermaye ile duygusal emek arasında negatif yönlü ilişki olduğunu ancak psikolojik sermayenin yüzeysel duygular alt boyutu ile negatif, derin duygular ile pozitif ilişkisi olduğunu ortaya koyarak bu durumun psikolojik sermaye puanları daha yüksek olan katılımcıların iç dünyalarını değiştirmesi olarak yorumlamıştır. Gerçekten de bu durum psikolojik sermaye puanları yüksek olan katılımcıların duygusal görünümü değiştirmek yerine duygularını değiştirmeyi tercih ettiklerinden kaynaklandığı söylenebilir. Tamer (2015) yaptığı çalışmada psikolojik sermayede umut alt boyutunun, duygusal emekte derin eylem ve samimi duygular arasında ilişki olduğunu tespit etmiştir. Park vd. (2020) hemşireler üzerine yaptığı başka bir araştırmada da psikolojik sermaye ve duygusal emek arasında ilişki olduğu ve bu ilişkinin negatif yönlü olduğu anlaşılmıştır. Çalışmamızın aksine Tosten ve Toprak (2017) eğitimciler üzerine yaptığı çalışmada duygusal emek ile psikolojik sermaye arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve pozitif yönlü olduğu belirtmiştir. Yine bu farklılıkların çalışmalarda kullanılan örneklem grubu farklılıklarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Çalışmada Psikolojik Sermaye düzeylerine ilişkin regresyon analizi sonuçları incelendiğinde psikolojik sermaye ve duygusal emek arasında negatif yönlü anlamlı bir etkileşim olduğu ($\beta = -.408$, $p < .001$) ve psikolojik sermayenin toplam varyansının %16'sını açıkladığı anlaşılmıştır. Yin ve ark. (2018), yaptığı çalışmada psikolojik sermaye ile yüzeysel davranış arasında negatif yönlü, derin eylem ile arasında ise pozitif yönlü etkileşimin olduğunu tespit etmiştir. Bu çalışmanın aksine Hur ve ark (2016) yaptığı çalışmada psikolojik sermaye ile derin eylem ile pozitif yönlü anlamlı, yüzeysel davranış ile pozitif yönlü anlamsız bir etkileşim içerisinde olduğunu belirtmiştir. Park ve ark (2020), ise tükenmişliğinde duygusal emek ve psikolojik sermaye üzerinde etkisinin olabileceğinden yola çıkarak yaptığı çalışmada tükenmişlik ile duygusal emek arasında pozitif, psikolojisi sermaye ile arasında negatif etkileşim olduğu sonucuna varmıştır.

Sonuç

Bu çalışmanın yapılan diğer çalışmalardan farklı bir örneklem grubu ile yapıldığından psikolojik sermaye ve duygusal emek üzerine yapılan çalışmalara genişlik katarak katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışmanın sonuçlarına göre Gençlik Spor İl Müdürlüğü çalışanlarının psikolojik sermaye puanlarının yaş değişkenine göre farklılık gösterdiği anlaşılmıştır. Ayrıca duygusal emek ve psikolojik sermaye arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu ve aralarında negatif yönlü bir etkileşim olduğu görülmüştür. Ortaya çıkan bu sonuç Gençlik Spor İl Müdürlüğü bünyesinde çalışanların, psikolojik sermayeyi oluşturan özyeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik alt boyutlarının yüksekliğinin duygusal emeği oluşturan sahte davranış ve derin davranış gibi samimi olmayan duyguların gösterilmesi ile mümkün olduğunu göstermiştir.

Öneriler

Benzer çalışmaların, belediyeler ve özel spor işletmeleri gibi farklı örneklem grupları ile de yapılarak genişletilmesi önerilmektedir.

Kaynaklar

- Alper Ay, F., Limoncu, G. ve Kelekçioğlu, L. (2020). Duygusal emek ve psikolojik sermayenin örgütsel sapmaya etkisi: Bir kamu hastanesi örneği. *International Journal of Disciplines Economics & Administrative Sciences Studies*, 6(24), 1146-1159
- Alper Ay, F. ve Türkdoğan, N. (2018). Duygusal emek, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve iş performansı arasındaki ilişkiler. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 87-103.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., ve Mhatre K. H. (2011). Meta-analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S. ve Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70
- Avey, J. B. (2014). The left side of psychological capital: New evidence on the antecedents of psycap. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 21(2), 141-149. <https://doi.org/10.1177/1548051813515516>
- Avey, J. B., Nimnicht, J. L. ve Graber Pigeon, N. (2010). Two field studies examining the association between positive psychological capital and employee performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 31(5), 384-401. <https://doi.org/10.1108/01437731011056425>
- Aziz, S., Widis, A., ve Wuensch, K. (2018). The association between emotional labor and burnout: the moderating role of psychological capital. *Occupational Health Science*, 2(4), 365-383.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Brotheridge C. M, ve Lee R. T (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Büyükbeşe, T., ve Aslan, H. (2019). Psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 949-963.
- Chu, K. H. L. (2002). *The effects of emotional labor on employee work outcomes*. Phd Thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg.
- Chu, K. H. L. ve Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Çelik, M., ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *Istanbul University Journal of the School of Business Administration*, 40(2), 226-250.
- Diefendorff, J. M., Meredith H. Croyle, ve Gosserand R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Dursun, S., Aytaç, S., ve Bayram, N. (2014). Duygusal Emek Ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3), 10-18.
- Goldsmith, H. A., Veum, J. R., ve Darty, W. (1997). The impact of psychological and human capital on wages. *Economic Inquiry*, 35, 815- 829.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 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. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96
- Gross, J. J. (1998). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
- Harms, P. D. ve Luthans, F. (2012). Measuring implicit psychological constructs in organizational behavior: an example using psychological capital. *Journal of Organizational Behavior*, 33(4), 589-594.
- Hochschild, A., R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. University of California Press, California.
- 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.
- Kart, E. (2010). *Nitelikli İşgücünün Küresel Trajedisi*, Kavim Kitap, İstanbul.
- Lee, R. T., ve Brotheridge, C. M. (2011). Words from the heart speak to the heart: A study of deep acting, faking, and hiding among child care workers. *The Career Development International*, 16(4), 401-420.
- Lupton, D. (2002). *Duygusal Yaşantı*. (Mustafa Cemal, Çev.), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- Luthans, F., Avolio, B. J. Avey, J. B., ve Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572
- Luthans, F., ve Youssef, C. M. (2004). Human, social and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33, 143-160.
- Mann, S. (2007). Expectations of emotional display in the workplace. *Leadership & Organizational development Journal*, 28(6), 552-570.
- Norman, S. M., Avey, J., Nimnicht, J. L., ve Pigeon, N. G. (2010). The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee organizational citizenship and deviance behaviors. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 17(4), 380-391.
- Oral, L., ve Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Oruç, E. (2018). Psikolojik Sermaye Ölçeği kısa formunun türkçe uyarlaması: geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Turkish Studies Economics, Finance and Politics*, 13(14), 141-151
- Özyılmaz Misican, D., ve Türkoğlu, N. (2019). Psikolojik sermayenin duygusal emek üzerine etkisi: Hizmet sektöründe bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 173-188.
- Park, S. M., Lee, M. H., ve Kim, J. Y. (2020). Influences of Type D Personality, Positive Psychological Capital, and Emotional Labor on the Burnout of Psychiatric Nurses. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 29(2), 133-142.
- Robbins, S. P. (2005). *Essentials of organizational behavior*. 8th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatry*, 57(3), 316-330.
- Scott, B. A., ve Barnes, C. M. (2011). A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender. *Academy of management Journal*, 54(1), 116-136.
- Snyder, C. R. (1995). Conceptualizing, measuring and nurturing hope. *Journal of Counseling and Development*, 73, 355-359.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., ve Ullman, J. B. (2007). *Using multivariate statistics*. Boston, MA: Pearson.
- Tamer, I. (2015). The effect of positive psychological capital on emotional labor. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 4(2), 20-34.
- Tokmak, İ. (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Tosten, R., ve Toprak, M. (2017). Positive psychological capital and emotional labor: A study in educational organizations. *Cogent Education*, 4(1), 1301012.

- Xin, W., Tong, L., ve Yiwen, C. (2017). *Influence of emotional labor on organizational commitment in government logistics personnel: The mediating effect of job burnout and the moderating effect of perceived organizational support*. In 2017 IEEE 19th International Conference on e-Health Networking, Applications and Services (Healthcom) (pp. 1-6).
- Yeşil, S. ve Mavi, Y. (2018). Duygusal emeğin etkilediği faktörler üzerine bir alan araştırması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 29-44.
- Yılmaz, G. ve Baran Durmaz, G. (2019). Pediatri hemşirelerinin empatik eğilim, duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. *Journal of Hacettepe University Faculty of Nursing*, 6(2), 92-100.
- Yin, H., Wang, W., Huang, S., ve Li, H. (2018). Psychological capital, emotional labor and exhaustion: Examining mediating and moderating models. *Current Psychology*, 37(1), 343-356.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.



Bu eser [Creative Commons Atf-Gayri Ticari 4.0 Uluslararası Lisansı](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) ile lisanslanmıştır.