

Duygusal Emek, Görev Performansı Etkileşiminde Çalışan Enerjisinin Aracılık Etkisi

Ali BAKIRCI
Kırşehir İl Sağlık Müdürlüğü
ali.bakirci@saglik.gov.tr
ORCID ID: 0000-0002-7566-5141

Musa ÖZATA
Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi İİBF
musaozata@gmail.com
ORCID ID: 00 00-0003-1742-0215

Rabia BAYRAK
Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi SHMYO
rabia.bayrak@ahievran.edu.tr
ORCID ID: 0000-0003-0839-3761

Araştırma Makalesi	DOI: 10.31592/aeusbed.1519800
Geliş Tarihi: 21.07.2024	Kabul Tarihi: 14.03.2025

Atıf Bilgisi

Bakırcı, A., Özata, M. ve Bayrak, R. (2025). Duygusal emek, görev performansı etkileşiminde çalışan enerjisinin aracılık etkisi. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 149-167.

ÖZ

Günümüz iş ortamlarında, çalışanların duygusal emek harcaması, çoğunlukla iş performansı üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Ancak, duygusal emeğin görev performansı ile ilişkisinde çalışan enerjisinin ne ölçüde aracılık ettiği net değildir. Bu bağlamda, bu çalışmanın odaklandığı temel problem, çalışanların duygusal emek düzeyleri ile görev performansları arasındaki ilişkide, çalışan enerjisinin aracılık etkisi var mıdır ve eğer varsa, bu etki ne kadar belirgindir? Çalışmanın temel amacı, iş yerlerinde duygusal emek, görev performansı ve çalışan enerjisi arasındaki ilişkileri derinlemesine incelemektir. Özellikle, çalışanların duygusal emek harcaması ile görev performansı arasındaki ilişkide çalışan enerjisinin aracılık etkisinin varlığını ve gücünü değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Açıklayıcı nitelikte olan bu çalışmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Elde edilen araştırma verilerine öncelikle doğrulayıcı ve açıklayıcı faktör analizleri uygulanmış daha sonra, açıklayıcı ve tanımlayıcı istatistiksel analizler yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri anlamak için tek yönlü varyans analizi kullanılırken, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemek için basit ve çoklu regresyon analizleri yapılmış ve son olarak aracılık etkisinin test edilmesi Hayes Processi kullanılmıştır. Yapılan analizlerde değişkenlerin bazı beşeri özellikler açısından farklılaştığı, duygusal emeğin görev performansı üzerindeki belirgin etkisinin, çalışan enerjisi modele dahil edildiğinde ortadan kalktığı ve tüm etkinin görev performansına çalışan enerjisi aracılığıyla aktarıldığı görülmüştür. Bu durum kurulan modelde çalışan enerjisinin tam bir aracı değişken rolü olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, görev performansı, çalışan enerjisi, aracılık etkisi.

The Mediating Effect of Employee Energy in the Interaction Between Emotional Labor and Task Performance

ABSTRACT

In today's workplaces, employees' use of emotional labour often has a significant impact on job performance. However, the extent to which employee energy mediates the relationship between emotional labour and task performance remains unclear. In this context, the fundamental question that this study focuses on is whether employee energy mediates the relationship between employees' levels of emotional labour and their task performance, and if so, how strong this effect is. The main aim of the study is to examine in depth the relationships between emotional labour, task performance and employee energy in the workplace. Specifically, it aims to assess the presence and strength of the mediating effect of employee energy in the relationship between employees' emotional labour expenditure and their task performance. A relational research model was used in this explanatory study. Confirmatory and exploratory factor analyses were first applied to the research data, followed by exploratory and descriptive statistical analyses. One-way analysis of variance was used to understand the relationships between variables, while simple and multiple regression analyses were used to examine the relationship between dependent and independent variables, and finally the Hayes process was used to test mediation. The analyses showed that the variables differed in terms of some human characteristics, the significant effect of emotional labour on task performance disappeared when employee energy was included in the model, and the entire effect was transferred to task performance through employee energy. This indicates that employee energy plays a full mediating role in the established model.

Keywords: Emotional labour, task performance, employee energy, mediation effect.

Giriş

Son zamanlarda örgüt çalışmalarında duygusal emek kavramı sıklıkla göze çarpmaktadır. Hizmet sunanın işi gereği pozitif bir görünüş sergilemesi durumu olarak tanımlanan duygusal emek, hizmet sektöründe, hizmetin sunumunda rol alan çalışanın duygusal durumundan beslenerek, hizmet alanları etkilemektedir. Çalışanın kendi duyguları vasıtasıyla karşısındaki kişinin duygularını etkilemesiyle ortaya çıkan duygusal emeğe yönetimlerin ilgisi giderek artmaktadır (Altaş ve Özişli, 2021; Duman, 2017). Duygusal emek, tüm örgütler için geçerli olan, bireyin performansını etkileyebilecek önemli bir kavramdır (Demirel, 2022). Özellikle hizmet yoğun sektörlerde yoğunlukla insan ilişkileri temeline dayanan etkileşimler olduğu için hizmet alan kişilerin memnuniyetleri bu etkileşimler çerçevesinde gerçekleşmektedir. Duygusal emek, vatandaşlarla doğrudan iletişimde bulunulan kamu kurumlarında da büyük bir öneme sahiptir ve hizmet sunanın performansını doğrudan etkilemesi beklenmektedir (Taşdemir, Çekmecelioğlu ve Yıkılmaz, 2019).

Yüksek motivasyonlu ve verimli şekilde hizmet sunan çalışanlara ihtiyaç duyulan sağlık sektöründe çalışanların hizmet sunarken duygularını kontrol etmeleri ve bunu performanslarına yansıtmaları beklenmektedir. Kaliteli hizmet sunmanın ön planda olduğu sağlık sektöründe, hizmeti sunanların hizmeti alanlar ile olan etkileşiminde, hizmet alanın memnuniyetine ek olarak hizmeti sunanların performansları da üst seviyede tutulmalıdır. Bu doğrultuda kaliteli hizmetin belirleyicisi olarak çalışanın sergilediği duygusal emek ve performans önemli bir etkiye sahiptir (Aykanat ve Koç, 2020).

Görev performansı, bireylerin örgütsel amaçlara katkıda bulunan davranışlarını ifade eder (Kim, Ra, Park ve Kwon, 2017). Örgütler, hedeflerine ulaşmak ve hizmeti etkin şekilde sunmak için performansını yüksek düzeyde kullanan bireylere ihtiyaç duyarlar. Performans örgüt açısından olduğu kadar birey açısından da önemlidir. Görevleri başarmak ve üst düzeyde performans sergilemek, ustalık ve gurur duygularıyla doyum kaynağı olabilir. Düşük performans ve hedeflere ulaşamama, tatminsizlik ve hatta kişisel bir başarısızlık olarak deneyimlenebilir (Sonnentag ve Frese, 2002). Çalışan performansını belirleyen ve literatürde sıkça vurgulanan faktörler: çalışma ortamı, liderlik, ekip ve iş arkadaşı ilişkisi, eğitim ve kariyer gelişimi, ödül programı, yönergeler ve prosedürler, iş yeri refahı ve çalışanın kurumuna olan bağlılığı şeklinde sıralanmaktadır (Obalade ve Akeke, 2020).

Bugünün iş ortamlarında, çalışanların duygusal emeklerinin, görev performansı üzerinde önemli bir etkisi olduğu bilinmektedir. Ancak, duygusal emeğin görev performansı ile etkileşiminde çalışan enerjisinin ne derecede bir aracılık rolü oynadığı tam olarak ortaya konulmamıştır. Bu bağlamda, bu çalışmanın odaklandığı temel problem çalışanların duygusal emek seviyeleri ile görev performansları arasındaki ilişkide, çalışan enerjisinin aracılık rolünün varlığı ve etkisinin açıklanmasıdır. Bu probleme cevap aranmakla birlikte;

- Duygusal emek, çalışan enerjisi arasındaki etkileşimi anlamaya yönelik mevcut çerçevelerin neler olduğu?
- Duygusal emek görev performansını nasıl etkilediği?
- Beşerî değişkenler açısından incelenen konular arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığı sorularına da ayrıca cevap aranmıştır.

Literatür taraması sonucunda ulaşılan bulgular ve araştırma soruları göz önünde bulundurularak araştırmanın temel hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur;

H1: Duygusal emek, görev performansını doğrusal ve pozitif etkilemektedir.

H2: Duygusal Emek, çalışan enerjisini doğrusal ve pozitif etkilemektedir.

H3: Çalışan Enerjisi, görev performansını doğrusal ve pozitif etkilemektedir.

H4: duygusal emek, görev performansı etkileşiminde çalışan enerjisinin aracılık rolü vardır.

Belirlenen problemler ve hipotezler çerçevesinde bakıldığında, bu çalışmanın ana amacı, iş yerlerinde duygusal emek, görev performansı ve çalışan enerjisi arasındaki ilişkileri daha derinlemesine incelemektir. Özellikle, çalışanların duygusal emek harcaması ile görev performansı arasındaki ilişkide çalışan enerjisinin aracılık etkisinin varlığını ve gücünü detaylı bir şekilde değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Böylece araştırma alan yazına, çalışanların duygusal emek deneyimlerinin, görev performanslarına nasıl yansıdığını ve bu ilişkide çalışan enerjisinin nasıl bir rol oynadığını açıklayarak katkı sunacaktır.

Bu araştırma, duygusal emeğin iş performansına etkisini değerlendirirken, çalışanların enerji seviyelerinin nasıl bir aracılık rolü oynadığını ortaya koymayı amaçlayarak, işyerlerinde verimliliği artırmaya yönelik stratejiler geliştirmeye katkı sağlaması açısından önemlidir. Bu nedenle, çalışma sonuçlarının, işletmelerin insan kaynakları yönetimi ve performans değerlendirme politikalarını şekillendirme açısından önemli bir referans kaynağı olacağı düşünülmüştür.

Duygusal Emek

Literatüre bakıldığında duygusal emek kavramıyla ilgili çeşitli tanımlar ve yaklaşımlar görülmektedir. Duygusal emek kavramı ilk olarak Amerikalı sosyolog Hochschild tarafından 1983'te dile getirilmiş ve işçileri duygularından uzaklaştıran mesleki gereklilikler şeklinde tanımlanmıştır (Akpolat, 2019; Büyükbese ve Aslan, 2019; Grandey ve Melloy, 2017). Duygusal emek, karşıdaki kişiye olumlu duygular yansıtmak için sergilenen tutumlar olabildiği gibi baskı yapmak veya otorite kurmak olarak ta düşünülebilir. Duygusal emeği Grandey ve Melloy (2017), duygu ve ifadelerin örgütsel amaçlar için düzenlenme süreci olarak tanımlarken Ashforth ve Humphrey (1993) hizmet sunan kişinin hizmet sunumu esnasında kendisinden beklenen duyguları göstermesi şeklinde açıklamıştır.

Duygusal emek çalışanın iletişim sonucunda inşa ettiği sosyal algıyı şekillendirmek için davranışlar geliştirme sürecidir (Aksoy ve Kürü, 2021). Hochschild'e (2012) göre, duygusal emek, duygunun kontrol edilerek dışa yansıtılmasıyla ilgilidir. Bu, jest ve mimiklerin bilinçli bir şekilde düzenlenmesini içerir. Hochschild, duygusal emeğin bir çalışanın işi gereği sergilemek zorunda olduğu ve değişim değeri olan duygular bütünü olarak tanımlamıştır. Ayrıca duygusal emek, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış olmak üzere iki boyutta gerçekleşmektedir (Hochschild, 2012).

Yüzeysel davranış gerçekte hissedilmeyen duyguların mimikler, vücut hareketleri veya ses tonuyla gerçekten hissediliyormuş gibi sergilenmesidir. Yüzeysel davranan çalışanlar asıl duygularını maskelemek için rol yaparlar. Yüzeysel davranma, iç durumun değiştirilmeden duygusal dışavurumun değiştirilmesini içermektedir (Özen ve Yüceler, 2019; Yeşil ve Mavi, 2018). Derinlemesine davranışta ise kişi sergilenmek istenilen davranışı gerçekten hissetme gayreti içerisinde ve sadece dış görünüşüyle değil bunun yanı sıra içsel süreçlerini de eyleme geçirmektedir. Bu bağlamda derinlemesine davranma, davranış kurallarını uyumlu hale getirebilmek için duyguların ve düşüncelerin kontrol edildiği bir süreç olarak tanımlanabilir (Akpolat, 2019; Öz ve Baykal, 2018).

Görev Performansı

Bir işin diğer işlerden farklı olmasını sağlayan, işin uzmanlık ve teknik yönüyle ilgili olan, görev ve sorumlulukları görev performansı olarak tanımlanabilir (Borman ve Motowidlo, 1997). Görev performansı, bir işin uzmanlık ve teknik yönleriyle ilgili olarak yerine getirilmesi gereken görevlerin başarıyla tamamlanmasıdır. Bu durum çalışanların formel iş tanımlarında belirtilen ana faaliyetlerin yerine getirilmesine ve işin gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik performanslarını ifade eder (Befort ve Hatstrup, 2003; Tunca, Elçi ve Murat, 2018).

Görev performansının teknik ve idari olmak üzere iki alt bileşeni bulunmaktadır. Teknik görev performansında yöneticilik dışındaki mesleki beceri gerektiren tüm görev tanımları yer alırken, idari görev performansı çalışan memnuniyetinin sağlanması, yönetme, idare etme, çalışan motivasyonu gibi görevleri içermektedir (Ünlü ve Yürür, 2011).

Çalışanın görev tanımının tam olarak yapılmış olması, alanında yeterli olması, çalışılan ortamda etik kurallara riayet edilmesi ve ortamın çalışma açısından elverişli olması görev performansının tam anlamıyla yerine getirilmesi açısından önemlidir (Tunca vd., 2018). Görev performansına ilişkin gösterilen davranışlar örgütlerin amaçlarını gerçekleştirmeye destek sağlamaktadır (Acaray, 2019).

Çalışan Enerjisi

Çalışan enerjisi, kişilerin duygu ve davranışlarını, gereksinimleri ya da talepleri doğrultusunda şekillendirerek harekete geçiren kaynak olarak tanımlanmaktadır (Yeh, Chen, Yuan, Chou, ve Wan, 2020) Şirketler ve kurumlar için insan enerjisi, kısıtlı lakin bir o kadar da önemli bir kaynaktır. Enerji; insanların yaşamlarında var olan, hayatın devamlılığını sağlayan bir kaynak olarak değerlendirilmekte ve tecrübe edilen duygu, olaylar karşısında verilen tepki, ruh hali gibi pozitif uyarılma türüdür (Kayır, 2020).

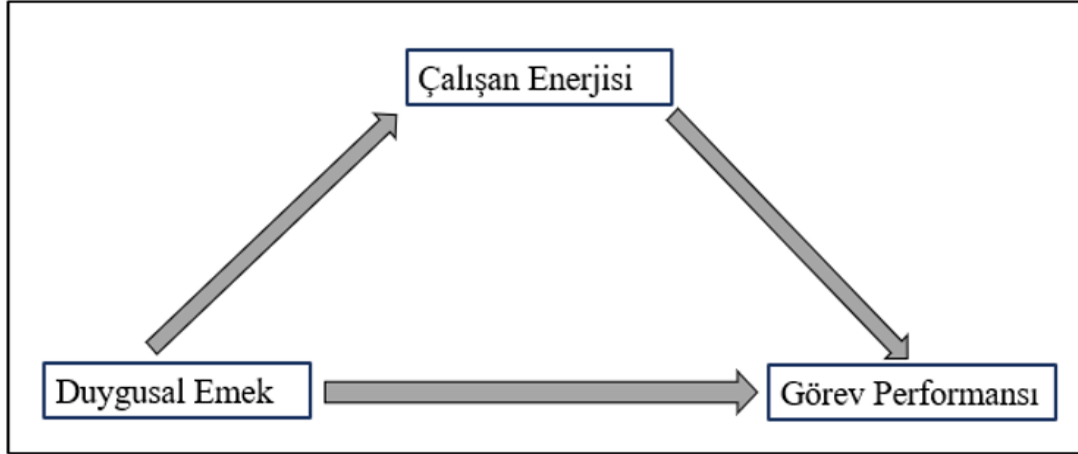
Enerji, çalışanların amaçları doğrultusunda hareket etmesi için bir kaynaktır ama iş yoğunluğu nedeniyle zaman zaman tükenme noktasına gelebilir. Çalışan enerjisi, kurumların başarıya ulaşmasında ihtiyaç duyulan oldukça önemli sihirli bir yakıt gibidir. Bu nedenle çalışanların enerjilerinin sürekli yenilenmesi önem arz etmektedir (Fritz, Lam ve Spreitzer, 2011). Kurumların başarısında büyük bir öneme sahip olan çalışan enerjisi idarecilerin ve akademisyenlerin dikkatini çekmiş, en doğru nasıl yönetilebileceği konusunda çalışmalar başlamıştır. Enerjisi yüksek çalışanlar üretkendirler ve çevrelerindeki kişiler üzerinde pozitif etkiye sahiptirler (Kıprızcı, 2022). Çalışan enerjisi duygusal emek üzerinde ve çalışan performansı üzerinde pozitif etkileri olan ve ölçümü zor bir kavram olmakla birlikte işyerinde çeşitli sosyal etkinlik ve aktiviteler ile arttırılabilir özelliktedir (Kim, Yoo, Lee, Kim ve JoungMan, 2012) Çalışan enerjisi ile ilgili kavramsal tespitlerden hareketle çalışan enerjisini, insanların duygusal ve fiziksel kaynaklarını, iş gereksinimleri doğrultusunda yönlendirerek harekete geçiren temel bir kaynak olarak tanımlayabiliriz. Bu enerji, şirketler ve kurumlar için kritik öneme sahip olup, iş verimliliği ve başarısı üzerinde belirleyici özelliktedir. Çalışan enerjisi, insanların yaşamlarını devam ettirmek ve işlerini yerine getirmek için gereken motivasyon ve güç kaynağıdır.

Yöntem

Tanımlayıcı ve açıklayıcı özellikte olan bu çalışmada ilişkisel araştırma teknikleri kullanılmıştır. Çalışma; araştırma yapılan sağlık kurumunun çalışmaya katılan personelin araştırma konusundaki algıları, personelin vermiş olduğu cevaplar ile kullanılan ölçüm araçlarının etkinliği, elde edilen verilerin analizinde kullanılan yöntem ve teknikler ile sınırlıdır.

Araştırma Modeli

Son zamanlarda sıklıkla kullanılan istatistiksel testlerden olan aracılık etkisi bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkinin etkisini değiştirebilen farklı bağımsız değişkenlerin varlığını ortaya çıkarmak için kullanılan bir analiz yöntemidir. Bu analizde sadece bağımlı değişkenle bağımsız değişkenin etkileşimini değil bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinden bağımlı değişkeni etkileme ilişkisini inceler. Bu ilişki dolaylı şekilde gerçekleşmekte olup salt bağımlı ve bağımsız değişken arasında gözlenemeyen bir etkileşimdir. Bağımlı ve bağımsız değişken arasında bir ilişki yoksa aracılık etkisinden bahsedilemez. Aracı değişken yokluğunda bağımsız değişkenin etkisi ya azalır ya da tamamen ortadan kalkar (Yılmaz ve Dalbudak, 2018). Bu bağlamda Şekil 1'deki modelde duygusal emeğin görev performansı üzerindeki doğrudan etkisinin haricinde çalışan performansı üzerinden dolaylı etkisinin (aracılık) olup olmadığı test edilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Çalışmada kullanılacak yöntem ve tekniklerine göre bu araştırmanın modeli Şekil 1’de gösterildiği gibi şematize edilmiştir. Buna göre duygusal emek, görev performansı etkileşimi ile duygusal emek, çalışan enerjisi etkileşimi ortaya konulduktan sonra aracılık etkisinin test edilmesi yukarıdaki model esas alınacaktır.

Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini Kırşehir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde tıbbi birimlerde çalışan sağlık hizmetleri sınıfı ve idari hizmetler sınıfındaki çalışanlar (hekim ve sözleşmeli personel hariç) oluşturmaktadır. Çalışmanın evren büyüklüğü 932 personeldir. Çalışma metodolojisinde tesadüfi örneklem yolu izlenmiş olup Karagöz’e (2017) göre %95 güven aralığında ulaşılması gereken en düşük örneklem sayısının 274 olması gerekmektedir. Çalışma kapsamında 450 adet anket formu dağıtılmış olup 332 adet dönüş alınmıştır. Yapılan aykırı değer çalışmalarında 54 adet formun araştırmaya dahil edilemeyecek nitelikte olduğu (gelişi güzel veya eksik doldurulduğu) anlaşılmış olup 278 adet formun analize uygun olduğu görülmüştür.

Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında kullanılan anket 4 ayrı bölümden oluşmakta olup ilk kısımda araştırmaya katılanların beşeri özelliklerini ölçer nitelikte olan *kişisel bilgi formu*, kullanılmıştır. Çalışanların *Görev Performansı* (GP) eğilimlerini ölçmek için Goodman ve Svyantek (1999) tarafından geliştirilen ve Polatçı’nın (2011) Türkçeye uyarladığı Bireysel Performans ölçeğinin alt boyutu olan ve 8 maddeden oluşan “*Görev Performansı Ölçeği*” kullanılmıştır. Ölçeğin uyarlanması Cronbach alpha katsayısının 0,86 ve KMO değerinin 0,87 olduğu görülmüştür.

Çalışanların *Duygusal Emek* (DE) eğilimlerini ölçmek için Pala ve Sürgevil (2016) tarafından geliştirilen 12 maddeden oluşan ölçek kullanılmış olup ölçeğin geliştirilmesinde KMO değerinin 0.805 olduğu Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) değerlerinin iyi uyum değerlerine sahip olduğu görülmüştür.

Çalışanların *Çalışan Enerjisi* (ÇE) eğilimlerini ölçmek için Atwater ve Carmeli (2009) tarafından geliştirilen Kayır (2020) tarafında Türkçeye uyarlanan ve 9 maddeden oluşan Çalışan Enerjisi (ÇE) ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin uyarlanma aşamasında Cronbach Alpha katsayısının 0,85 olduğu görülmüştür.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Ölçekler kullanılmadan önce ölçekleri geliştiren ve uyarlayan araştırmacılardan e posta yolu ile kullanım izni alınmıştır. Toplanan veriler SPSS 26 (*Statistical Package for the Social Sciences*) paket programı ile aynı paket programının macrosu olan ve Andrew F. Hayes tarafından geliştirilen V4.1

sürümü ve AMOS 22 (Analysis of Moment Structures) programlarıyla analize tabi tutulmuş olup; yapılan güvenilirlik testlerinde görev performansı ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısının 0,881 ve KMO değerinin 0,869 ve varyans açıklama yüzdesinin %57 olduğu, duygusal emek ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısının 0,827 ve KMO değerinin 0,805 ve varyans açıklama yüzdesinin %66 olduğu, çalışan enerjisi ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısının 0,936 ve KMO değerinin 0,917 ve varyans açıklama yüzdesinin %66,9 olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma Etiği

Araştırmaya başlanılmadan önce Kırşehir İl Sağlık Müdürlüğü Bilimsel Çalışmaları Değerlendirme Komisyonun 17.01.2023 tarihli değerlendirmesi ve Müdürlük makamının 24.01.2023 tarihli 207807005 sayılı onayı ile etik izinler alınmıştır.

Bulgular

Çalışmadan elde edilen verilere öncelikle geçerlilik ve güvenilirlik testleri, tanımlayıcı istatistiksel testler, ANOVA testleri, doğrusal regresyon testleri ve Andrew F. Hayes process macrosu uygulanmıştır. Sonuçlar tablolastırılmış ve şekillerle ifade edilmiştir.

Katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir ve eğitim bilgileri incelendiğinde Tablo 1'deki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 1

Katılımcılara Ait Beşeri İstatistikler

Parametreler	Frekans	%	Parametreler	Frekans	%		
Cinsiyet	Kadın	186	66,90	Eğitim Durumu	İlk Öğr.-Lise	38	13,67
	Erkek	92	33,09		Ön Lisans	54	19,42
					Lisans ve +	186	66,90
Medeni Durum	Evli	201	72,30	Unvan	Sağlık Hizmetleri Sınıfı	213	76,61
	Bekar	77	27,70		Diğer Hizmet Sınıfı	65	23,38
Yaş	18-28	87	31,29	Gelir	7000-11000 TL	65	23,38
	29-38	76	27,33		11001-15000 TL	158	56,83
	> 38	115	41,36		15001+ TL	55	19,78
	Toplam		100	Toplam		100	

Tablo 1'deki analiz sonuçları değerlendirildiğinde; katılımcıların cinsiyet yönünden %66,9'nun kadın olduğu %33,09'nun erkek katılımcılardan olduğu, ankete katılan çalışanların %72,3'nün evli ve %27,7'nin bekar olduğu, yaş açısından değerlendirildiğinde katılımcıların 31,29'nun 18-28 yaş aralığında 27,33'nün 29-38 yaş aralığında %41,36'sının ise 39 yaş ve üzerinde olduğu görülmüştür. Ayrıca katılımcıların %13,67'sinin İlköğretim veya Lise mezunu olduğu, %19,42'sinin Ön Lisans mezunu olduğu, %66,9'nun Lisans ve üstü mezuniyetinde olduğu, katılımcıların %76,61'nin Sağlık Hizmetleri sınıfından olduğu ve %23,4'nün diğer hizmet sınıflarından olduğu görülmüştür. Son olarak gelir açısından katılımcıların %23,38'nin 7.000-11.000 TL arasında, %56,83'nün 11001-15000 TL aralığında ve %56,83'nün ise 15.001 TL ve üstüne gelir sahibi oldukları görülmüştür.

Toplanan verilere normal dağılım analizleri uygulanmış olup verilerin normal dağılım özelliklerini gösterdiği anlaşıldığından parametrik testlerin uygulanmasına karar verilmiştir. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek için yapılan açımlayıcı faktör analizi AFA sonuçları tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2

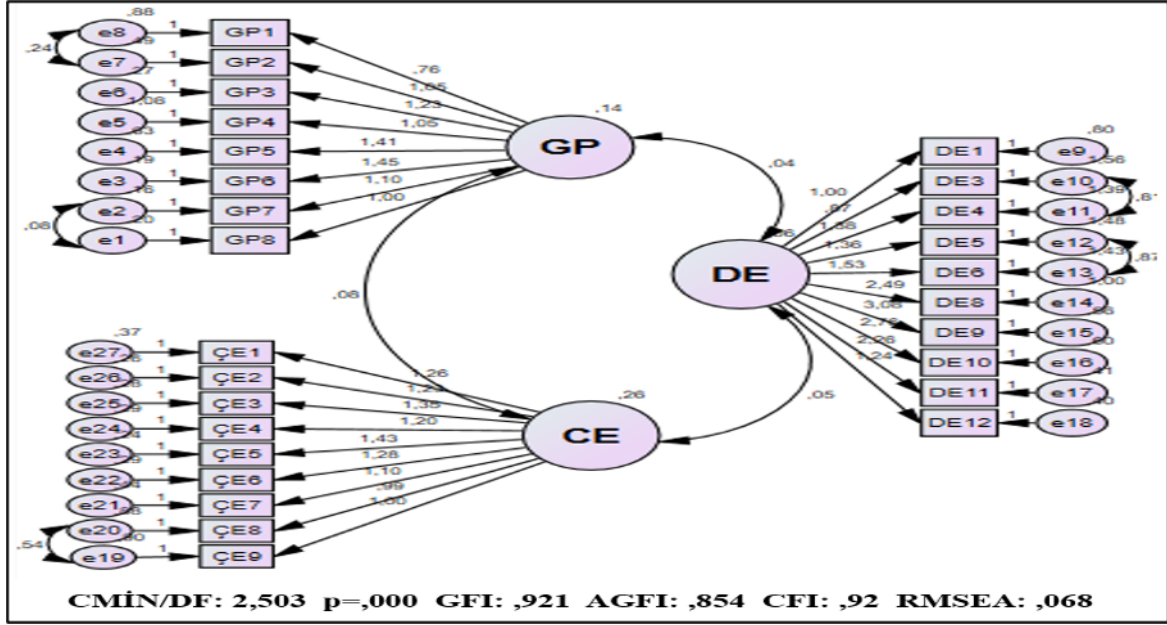
Ölçeklere Ait Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	Faktör Yük Dağılımı	Varyans Açıklama Düzeyi	Barlett's Testi	KMO	Cronbach's Alpha
GP1	,76				
GP2	,74				
GP3	,61	%73,34	0,000	0,81	0,79

GP4	,77				
GP5	,67				
GP6	,71				
GP7	,82				
GP8	,79				
DE1	,52				
DE3	,67				
DE4	,66				
DE5	,63				
DE6	,69				
DE8	,56	% 64,83	0,000	0,73	0,75
DE9	,61				
DE10	,66				
DE11	,60				
DE12	,67				
ÇE1	,57				
ÇE2	,72				
ÇE3	,74				
ÇE4	,71				
ÇE5	,76				
ÇE6	,68				
ÇE7	,66	% 71,81	0,000	0,89	0,91
ÇE8	,83				
ÇE9	,79				

Tablo 2’de çalışmadan elde edilen verilere ait AFA sonuçları gösterilmiştir. Görev Performansı ölçeğine ait AFA sonuçları değerlendirildiğinde maddelerin yük dağılımlarının en düşük 0,61 ve en yüksek 0,82 aralığında dağılım gösterdiği, Bartlett’s küresellik testinin anlamlı ($p<0,05$) ölçeğin KMO değerinin 0,81 olduğu görülmüştür. Yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach’s Alpha katsayısının 0,79 olduğu tespit edilmiştir. Duygusal Emek ölçeğine ait AFA sonuçlarına bakıldığında faktör yük dağılımlarında DE2 maddesinin (Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum) 0,42 ve DE7 (İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim) 0,37 değerleri ile kabul edilebilir yük dağılımını göstermediği anlaşıldığından bu iki madde analiz dışı tutulmuştur. Diğer maddelerin yük dağılımlarının en düşük 0,52 ile en yüksek 0,69 aralığında olduğu görülmüştür. Bartlett’s küresellik testinin anlamlı ($p<0,05$) ölçeğin KMO değerinin 0,73 olduğu ve yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach’s Alpha katsayısının 0,75 olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde Çalışan Enerjisi ölçeği maddelerinin yük dağılımlarının 0,57 ile 0,83 arasında dağılım gösterdiği, KMO değerinin 0,89 ve cronbach’s alpha değerinin ise 0,91 olduğu tespit edilmiştir. Bu haliyle ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğuna kanaat getirilmiştir.

AMOS 22 paket programı ile yapılan Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) sonuçları Şekil 2’de raporlanarak gösterilmiştir.



Şekil 2. Ölçeklere Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Diyagramı

Çalışmadan elde edilen verilere DFA analizi yapılırken farklı ölçüm araçları birleştirilerek çalışma yapılmıştır. Bu nedenle ölçekler arası hata paylarının uyumlu olmadığı görülmüştür. Ancak asıl amaç tüm yapıyı oluşturan farklı ölçeklerin değişkenleri arasındaki hata terimlerini ölçmek olduğundan genel yapıda değişkenler ile boyutlar arasındaki değerlerin iyileştirilmesi için $e1 \leftrightarrow e2$, $e7 \leftrightarrow e8$, $e10 \leftrightarrow e11$ ve $e19 \leftrightarrow e20$ değişkenleri arasında kovaryanslar kurularak kabul edilebilir uyum değerlerine ulaşılmıştır.

Tablo 3

Ölçeklere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	Ölçek Maddeleri	$\bar{X}$	SS
Çalışan Enerjisi	1.Çalışma saatlerinde kendimi hareketli ve enerjik hissedirim.	3,83	,89
	2.Çalışma saatlerinde işimi tamamlamak için yüksek enerjiye sahibimdir.	3,88	,80
	3.Çalışma saatlerimde enerji dolu olduğumu hissedirim.	3,71	,87
	4.İşimi başarılı bir şekilde tamamlamak için gerekli enerjiye sahibimdir.	3,96	,81
	5.Sabahları işe geldiğimde yeni gün için yeterli enerjiye sahibimdir.	3,79	,88
	6.İşlerimi yaparken kendimi dinç hissedirim.	3,87	,85
	7.İşlerimi yaparken kendimi hevesli hissedirim.	3,82	,87
	8.Bu işletmede çalışmak bana pozitif enerji sağlar	3,51	1,07
	9.İş yerinde kendimi önemli ve canlı hissedirim.	3,67	1,07
	Ortalama	3,78	,67
Duygusal Emek(*)	1.İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.	3,88	,92
	3.Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.	2,82	1,27
	4.Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.	3,19	1,23
	5.İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.	2,45	1,26
	6.İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuşum gibi yaparım.	2,57	1,25
	8.Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.	3,14	1,17
	9.Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.	3,55	1,07
	10.İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.	3,35	1,04
	11.Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım	3,85	0,86
	12.Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.	4,16	0,70
	Ortalama	3,24	0,60
Görev Perform	1.İşimin bütün amaçlarına ulaşırım.	3,91	0,98
	2.Bütün performans kriterlerine uygunum.	4,11	0,80
	3.İşimle ilgili bütün görevlerde uzmanlıkla çalışırım.	4,30	,69
	4.Verilen görevden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim	3,76	1,11

5.Daha üst bir pozisyon için uygun görünmekteyim.	3,89	0,95
6.İşin kapsadığı bütün alanlarda yetenekliyim. Bütün görevlerle ustalıkla başa çıkarım.	4,22	0,70
7.Verilen görevleri istenilen şekilde yerine getirerek işin genelinde iyi bir performans sergilerim.	4,37	0,57
8.İşin amaçlarına ulaşmayı planlarım ve verilen görevi tamamlanması gereken zamanda tamamlarım.	4,39	0,58
Ortalama	4,12	0,50

(*) Duygusal Emek Ölçeğine ait 2. ve 7. maddeler faktör yük dağılımı düşük olduğu için ölçekten çıkarılmıştır.

Katılımcıların değişkenlere vermiş oldukları cevapları tanımlayıcı istatistiksel analizlere tabi tuttuğumuzda Tablo 3'teki veriler elde edilmiştir. Çalışan enerjisini ölçen değişkenlerin en düşük 3,51 ile en yüksek 3,99 ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Ayrıca tüm ölçek verilerinin 3,78 ortalamaya ve 0,67 standart sapmaya sahip olduğu görülmüştür. Duygusal Emek ölçeği tanımlayıcı istatistiklerine bakıldığında en düşük 2,45 ile en yüksek 3,88 ortalamaya sahip olduğu ölçeğin bir bütün olarak 3,24 puan ortalamasına ve 0,60 standart sapmaya sahip olduğu tespit edilmiştir. Görev Performansı ölçeği tanımlayıcı istatistikleri değerlendirildiğinde ise en düşük 3,76 ile en yüksek 4,39 ortalama aralığında değişen puanlamaların olduğu ve ölçeğin bir bütün olarak 4,12 ortalamaya ve 0,50 standart sapmaya sahip olduğu görülmüştür.

İki bağımsız grup içeren değişkenler arasında yapılan t testi sonuçları Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4
Bağımsız Gruplar Arası t Testi

Değişken	Ölçekler	Değişkenler	N	$\bar{X}$	SS	t	p
Cinsiyet	Görev Performansı	Kadın	186	4,04	0,48	-3,71	0,000
		Erkek	92	4,28	0,50		
	Duygusal Emek	Kadın	186	3,20	0,57	-1,59	0,112
		Erkek	92	3,33	0,65		
	Çalışan Enerjisi	Kadın	186	3,73	0,64	-1,83	0,068
		Erkek	92	3,89	0,70		
Medeni Durum	Görev Performansı	Evli	201	4,13	0,50	,67	0,491
		Bekar	77	4,09	0,51		
	Duygusal Emek	Evli	201	3,25	0,60	,10	0,912
		Bekar	77	3,24	0,61		
	Çalışan Enerjisi	Evli	201	3,84	0,67	2,39	0,015
		Bekar	77	3,63	0,63		
Unvan	Görev Performansı	Sağlık Hizmetleri	213	4,10	0,50	-1,31	0,193
		Diğer Hizmetler	65	4,19	0,49		
	Duygusal Emek	Sağlık Hizmetleri	213	3,19	0,59	-2,60	0,012
		Diğer Hizmetler	65	3,41	0,60		
	Çalışan Enerjisi	Sağlık Hizmetleri	213	3,76	0,65	-,99	0,320
		Diğer Hizmetler	65	3,86	0,70		

Tablo 4'te yapılan ikili gruplarda bağımsız t testi sonuçlarına göre görev performansı açısından cinsiyet gruplarının eşit dağıldığı ve kendi aralarında anlamlı şekilde farklılaştığı $p < 0,05$ görülmüştür. Yapılan değerlendirmede erkek katılımcıların puan değerlerinin kadın katılımcılara oranla daha yüksek olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuca göre erkek çalışanların görev performansı açısından kendilerini daha fazla puanladıkları görülmüştür. Cinsiyet değişkeni açısından DE ve ÇE puanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemiştir. Unvan değişkeni açısından varyansın homojen dağıldığı GP ve CE puanlarında farklılaşmanın olmadığı ancak DE açısından unvan gruplarında anlamlı farklılaşmaların $p < 0,05$ olduğu görülmüştür. Unvan farklılıkları bu açıdan değerlendirildiğinde diğer hizmetlerde çalışan

personelin sağlık hizmetlerinde çalışan personele göre puan ortalamalarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Aynı tabloda medeni durum değişkeni açısından ölçeklerdeki farklılaşmaya bakıldığında GP ve DE’de anlamlı farklılıkların olmadığı $p>0,05$ ancak ÇE açısından istatistiksel olarak anlamlı şekilde puanların farklılaştığı $p<0,05$ görülmüştür. Bu farklılaşmada evli çalışanların çalışan enerjisi ölçek puanlarının görece daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

İkiden fazla grup içeren değişkenler açısından test puanları tek yönlü varyans ANOVA analizine tabi tutulmuş olup farklılık gözlemlenen gruplar tablo 5’e aktarılmıştır.

Tablo 5

Bağımsız Gruplar Arası Tek Yönlü Varyans Analizi

Değişken	Ölçekler	Yaş Aralığı	N	$\bar{X}$	SS	F	p
Yaş	Çalışan Enerjisi	18-28	87	3,65	,69	5,98	,003
		29-38	76	3,70	,75		
		39 ve +	115	3,95	,55		
	Görev Performansı	18-28	87	4,17	,50	,547	,579
		29-38	76	4,09	,51		
		39 ve +	115	4,10	,50		
	Duygusal Emek	18-28	87	3,21	,65	,330	,719
		29-38	76	3,29	,62		
		39 ve +	115	3,23	,54		

Yaş değişkeni açısından yapılan tek yönlü varyans analizinde GP ve DE puanlarının homojen dağıldığı CE puanlarının ise homojen olmadığı görülmüştür. Yaş değişkeni açısından ANOVA sonuçları değerlendirildiğinde gruplar arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Homojen dağılmayan CE puanlarının Welch testi sonuçlarına bakıldığında anlamlı farklılıklar $p<0,05$ olduğu görülmüştür. Farklılık gösteren grupların tespit için çoklu karşılaştırma yapılmış olup 18-28 yaş grupları ile 39 ve üzeri yaş gruplarında anlamlı farklılıklar olduğu 39 ve üzeri yaş grubunda olan çalışanların çalışan enerjisinin 18-28 yaş gruplarındaki çalışanlara nazaran daha yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmüştür. Benzer şekilde 29 -38 yaş grubundaki katılımcılar ile 39 ve üzeri yaşa sahip katılımcıların kendi aralarında yine farklılaştığı ve 39 yaş ve üzeri çalışanların CE puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür.

Eğitim değişkeni açısından yapılan ANOVA testinde gruplar arası puanların homojen dağıldığı ve ancak test sonuçlarının anlamlı $p>0,05$ olmadığı görülmüştür. Gelir değişkeni açısından yapılan ANOVA testinde varyansların homojen dağıldığı ancak gruplar arasında anlamlı $p>0,05$ farklılıklar olmadığı görülmüştür.

Aracılık Etkisinin Test Edilmesi

Çalışma kapsamında duygusal emek, görev performansı etkileşiminde çalışan enerjisinin aracılık etkisi incelenmiş olup bu etkiyi ortaya koymak için SPSS 26 paket programında parametrik testlerden olan regresyon analizleri ve SPSS eklentisi olan “Hayes Process” kullanılmıştır.

Aracı değişken iki değişken arasındaki etkinin şiddetini değiştiren ve bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini azaltan veya tamamen ortadan kaldıran değişkendir. Bu durumda aracı değişken iki farklı şekilde değerlendirmeye tabi tutulur. Birincisi aracı değişken modele dahil edildiğinde anlamlı bir ilişkisi olan bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki bu anlamlı ilişki ortadan kalkmakta ve tüm etki aracı değişken üzerinden bağımlı değişkene aktarılmaktadır. Bu durumda aracılık rolü tam aracı değişken şeklinde tanımlanır. İkincisi aracı değişken modele konulduğunda bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında var olan anlamlı ilişki azalarak devam eder ve ilişkinin bir kısmı aracı değişken üzerinden bağımlı değişkene aktarılır. Bu durumda aracılık rolü kısmi aracı değişken şeklinde tanımlanır. Her iki durumda da modele dahil edilen değişkenin aracılık yani mediatör etkisi olduğu söylenebilir.

Aracılık rolünden bahsedebilmek için aşağıdaki şartların sağlanması lazımdır (Karagöz, 2017):

- Birinci şart: Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkisinin olması,
- İkinci şart: Bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde anlamlı bir etkisi olması,
- Üçüncü şart: Aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkisi olması lazımdır.

Bu üç şart test edildikten sonra bağımsız değişken ile aracı değişken aynı anda modele dahil edilir ve test sonucuna göre kısmi veya tam aracılık rolü ortaya çıkarılır.

Tablo 6

Bağımsız Değişken ile Bağımlı Değişken Arasında Basit Doğrusal Regresyon()*

Katsayılar					
Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
	B	Standart Sapma	β		
Birinci	3,78	0,16		22,845	0,000
Şart DE	0,11	0,05	0,13	2,115	0,035

(*) Bağımlı Değişken: GP

Tablo 6’da Bağımsız değişkenin duygusal emek ve bağımlı değişkenin görev performansı olduğu basit doğrusal regresyonda modelin anlamlı olduğu ($p \leq 0,05$) ve duygusal emeğin görev performansını pozitif yönlü anlamlı ve doğrusal şekilde etkilediği görülmüştür. Regresyon katsayısı $B=0,11$ standart hatanın 0,05 standardize katsayısının $\beta = 0,13$ olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 7

Bağımsız Değişken ile Aracı Değişken Arasında Basit Doğrusal Regresyon()*

Katsayılar					
Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
	B	Standart Sapma	β		
İkinci	2,94	0,22		13,70	0,000
Şart DE	0,26	0,07	,24	4,01	0,000

(*) Bağımlı Değişken: CE

Tablo 7’de Bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde anlamlı etkisinin tespiti için duygusal emeğin bağımsız değişken ve çalışan enerjisinin bağımlı değişken olduğu basit regresyon çalışılmış olup bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde anlamlı ($p \leq 0,05$) bir etkisi olduğu, standardize beta katsayısının $\beta = 0,24$ olduğu ve regresyon katsayısının $0,26 \pm 0,07$ arasında değiştiği tespit edilmiştir.

Tablo 8

Aracı Değişken ile Bağımlı Değişken Arasında Basit Doğrusal Regresyon()*

Katsayılar					
Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
	B	Standart Sapma	β		
Üçüncü	1,88	0,31		6,07	0,000
Şart CE	0,46	0,07	,35	6,18	0,000

(*) Bağımlı Değişken: GP

Tablo 8’de aracı değişken olan çalışan enerjisinin bağımsız ve duygusal emeğin bağımlı değişken olduğu basit regresyonda aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde anlamlı ($p \leq 0,05$) bir etkisi olduğu, standardize beta katsayısının $\beta = 0,35$ olduğu ve regresyon katsayısının $0,46 \pm 0,07$ arasında değiştiği tespit edilmiştir.

Tablo 9

Değişkenler Arası Çoklu Regresyon(*)

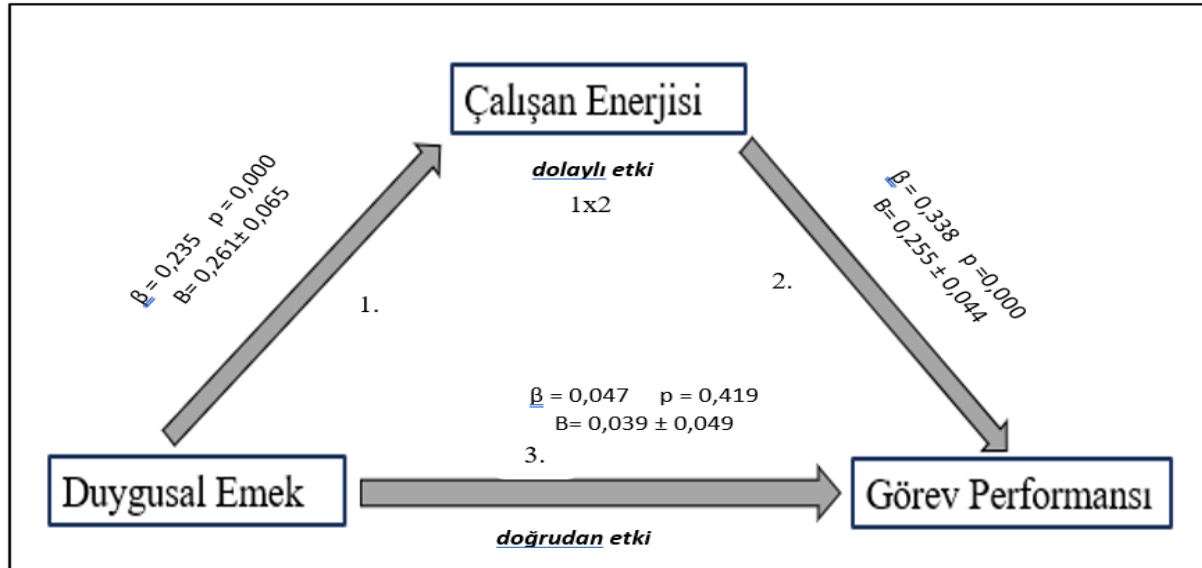
Katsayılar					
Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
	B	Standart S.	β		
	3,03	0,20		14,94	0,000
DE	,04	0,05	0,05	0,80	0,419
CE	,26	0,04	0,34	5,81	0,000

(*) Bağımlı değişken: GP

Tablo 9’da duygusal emeğin ve çalışan enerjisinin görev performansı üzerindeki etkisi çoklu regresyon ile test edildiğinde; aracı değişken olarak tanımladığımız çalışan enerjisinin bağımlı değişken olan görev performansını anlamlı ($p \leq 0,05$) şekilde etkilediği, modelin standardize katsayısının $\beta = 0,34$ ve standardize edilmeyen değerin $0,26 \pm 0,04$ arasında değiştiği tespit edilmiştir. Ayrıca model içinde duygusal emeğin $\beta=0,05$ standardize değerine sahip olduğu modele anlamsız ($p > 0,05$) katkı yaptığı ve standardize edilmeyen değerin $0,04 \pm 0,05$ aralığında değiştiği tespit edilmiştir.

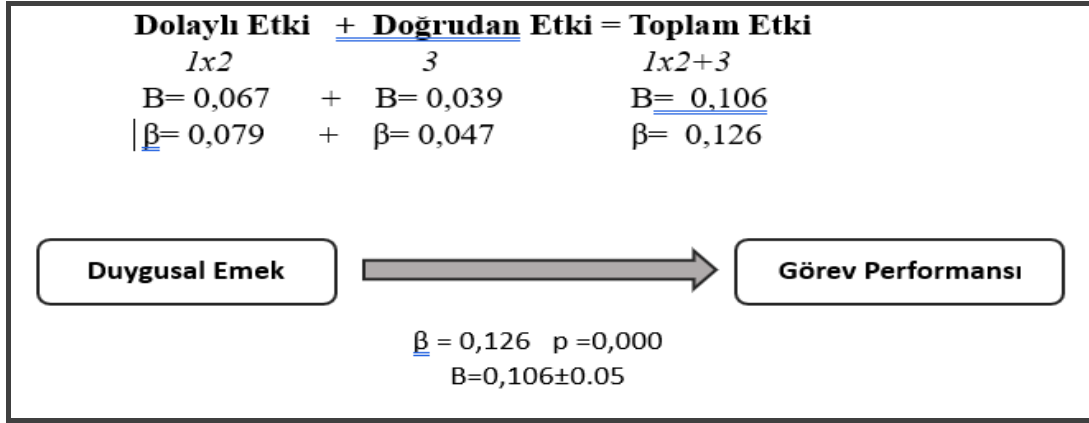
Yapılan analizlere göre duygusal emeğin görev performansı üzerindeki anlamlı etkinin modele çalışan enerjisi dahil edildiğinde ortadan kalktığı ve tüm etkinin çalışan enerjisi üzerinden görev performansına aktarıldığı bu haliyle çalışan enerjisinin tam aracı değişken rolünün olduğu anlaşılmıştır.

Aynı analiz SPSS Hayes process ile tekrar çalışılarak regresyon analizleri ile birlikte şekil 3’te gösterildiği üzere çalışma modeline aktarılmıştır.



Şekil 3. Analiz Sonuçlarının Çalışma Modeline Uygulanması

Hayes’in model rehberine (Hayes, 2021) göre bu çalışma kapsamında test edilecek değişkenlerin ilişkisel olarak 4 numaralı modele uygun olduğu anlaşılmış ve buna göre çalışma devam ettirilmiştir. Bağımlı değişkenin görev performansı, bağımsız değişkenin duygusal emek ve aracı değişkenin çalışan enerjisi olduğu analizde, aracılık çalışması için gerekli olan 3 şartın sağlandığı, dolaylı etkide alt ve üst aralık içerisinde sıfır değerinin olmadığı yani tam aracılık özelliği gösterdiği tespit edilmiştir.



Şekil 4. Toplam Etkinin Hesaplanması

Şekil 3'teki verilerden hareketle toplam etkinin hesaplanması yapılarak şekil 4 elde edilmiştir. Şekil 4'teki veriler yorumlandığında, dolaylı etkinin toplam etki içindeki payı (oranı);

Dolaylı etki/(dolaylı etki + doğrudan etki) $0,067/(0,067+0,039) = 0,632$ olduğu görülmüş olup bu hali ile Duygusal emeğin Görev performansı üzerindeki etkisinde aracı değişken olarak çalışan enerjisinin tam aracılık değişken özelliği gösterdiği ve toplam etki içerisindeki bu payın %63 olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu çalışmada, duygusal emek, çalışan enerjisi ve görev performansı arasındaki ilişkileri tanımlayıcı ve keşfedici analiz tekniklerini kullanarak açıklanmaya çalışılmıştır. Analiz sonuçlarına göre cinsiyet ve unvan değişkenlerinin duygusal emek ve görev performansı üzerinde etkileri olduğunu göstermektedir. Özellikle, cinsiyet ve unvan değişkenlerinde gözlenen farklılıklar, çalışanların duygusal emek ve görev performansı arasındaki ilişkiler üzerindeki etkilerinin dikkate alınması açısından önem arz etmektedir. Kim vd. (2012) yapmış olduğu çalışmada cinsiyet açısından benzer sonuçlar elde etmiştir. Bu çalışmaya yakın sonuçlar elde eden Qian, Song, Jin, Wang ve Chen (2018) cinsiyet ve eğitim düzeyi değişkeni açısından görev performansının farklılıklar içerdiğini belirtmiştir. Taşdemir (2020) yapmış olduğu çalışmada cinsiyet açısından görev (iş) performansının farklılık göstermediğini belirtmiştir.

Yaş değişkeni açısından yapılan analizlerde, yaşın çalışanların enerji seviyeleri üzerindeki etkisini göstermiştir. Yaş ilerledikçe, çalışanların enerji seviyelerinin göreceli olarak arttığı ve bu durumun görev performansı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bu bulgu, yaşın çalışanların iş performansı üzerindeki dinamik etkilerini anlamak için önemli bir değişken olduğunu göstermektedir. Benzer sonuçlar bulan Pahos ve Galanaki (2018) yaşın ilerlemesi ile çalışanların göstermiş olduğu performansın arttığını belirtilmiştir. Guzzo vd. (2022) yaptığı çalışmaya göre ise çalışan enerjisinin direkt çalışanların yaşları ile bağlantılı olmadığı ancak yaşın ilerlemesi ile çalışanlarda ortaya çıkan tecrübe birikimi sonucunda çalışan performansının arttığı sonuçları elde edilmiştir.

Çalışma yapılan grup nezdinde değerlendirme yapıldığında regresyon analizi açısından duygusal emeğin görev performansını pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. Böylece araştırma hipotezlerinden olan H1 hipotezi kabul edilmiştir. Ayrıca aracı değişken rolünde olan çalışan enerjisinin de görev performansını doğrusal ve pozitif olarak etkilediği görülmüş olup, çalışmanın H2 hipotezi kabul edilmiştir. Benzer sonuçların Altaş ve Özişli'nin (2021) 207 sağlık çalışanı üzerinde yapmış oldukları çalışmada, Acaray'ın (2019) bankacılık ve sigortacılık sektöründe çalışan 267 kişi üzerinde yapmış olduğu çalışmada ve Ünlü ile Yürür'ün (2011) yapmış oldukları çalışmalarda da elde edildiği görülmüştür. Yine benzer sonuçlar elde eden Aykanat ve Koç (2020), bu etkinin duygusal emeğin bileşenlerinde saklı olduğunu ve görev performansının artışında önemli role sahip olduğunu

vurgulamıştır. Benzer konuda çalışma yapan Befort ve Hattrup (2003) görev için sergilenen davranışlar nezdinde duygusal emeğin şekillendiği ve kişisel performansın iş rollerine göre farklılaştığını savunmuştur. Duygusal emek, iş performansı ve iş stresi arasındaki ilişkileri inceleyen Demirel (2022) bu çalışmanın aksine duygusal emeğin iş performansını negatif etkilediğini belirtmiştir. Bu farklı durumun “bilişsel uyumsuzluk teorisi” ni desteklediğini, çalışanların bulundukları kurumun talep ettiği ancak kendilerinin istemediği duyguları ifade etmeye zorlanmasının, iş performanslarını olumsuz yönde etkileyebileceğini belirtmiştir. Duygusal emeğin alt bileşenlerine göre iş performansının farklılaşabileceğini söyleyen Taşdemir (2020) samimi duygusal davranışlar içeren duygusal emeğin, görev performansını olumlu etkilediğini yüzeysel rol yapma davranışları ile karakterize duygusal emeğin ise görev performansını olumsuz etkilediğini savunmuştur.

Çalışmada elde edilen bir diğer sonuç duygusal emeğin, çalışan enerjisini pozitif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemesidir. Bu sonuca göre çalışmanın H2 hipotezi kabul edilmiştir. Elde edilen regresyon bulgularından hareketle yapılan aracı değişken rolünün tespitinde, çalışan enerjisinin, duygusal emek ile görev performansı arasında tam aracı değişken rolünde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre H4 hipotezi kabul edilmiştir. Yapılan literatür taramasında bu çalışma ile aynı konularda olan başka bir çalışmaya rastlanmamakla birlikte, benzer konuda çalışma yapan Yeh vd. (2020) duygusal emeğin çalışan performansı üzerinde düzenleyici etki yaptığını ve bunun çalışanın motivasyonunu artırarak içsel enerjisine katkı verdiğini söylemişlerdir. Roh, Moon, Yang ve Jung (2016) sağlık çalışanları üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında, çalışanların tükenmişliklerinin azaltılması ve olumlu duyguların arttırılmasında duygusal emek yönetiminin önemli rol oynadığını, duygusal emeğin örgütlere karşı hissedilen pozitif duyguların arttırılmasında aracı bir rolü olduğunu savunmuşlardır. Tespitler bu çalışmanın sonuçları ile tutarlılıklar içermektedir.

Duygusal emek, çalışan enerjisi ve görev performansı arasındaki karmaşık ilişkileri analiz eden bu çalışmada beşerî değişkenler üzerinde elde edilen sonuçlara göre, özellikle, cinsiyet, yaş ve unvanın, duygusal emek ile görev performansı arasındaki ilişkiler üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu göstermiştir. Sonuçlar, işletmelerin ve yöneticilerin iş gücünü yönetirken beşerî faktörleri dikkate almaları gerektiğine işaret etmektedir. Bu çalışmada, duygusal emeğin görev performansı üzerindeki etkisi pozitif ve anlamlı olarak bulunmuştur. Daha da önemlisi, çalışan enerjisinin duygusal emek ile görev performansı arasında tam bir aracı değişken rolü oynadığı tespit edilmiştir. Bu bulgular, işletmelerin duygusal emeği yönetirken çalışan enerjisi faktörünü göz önünde bulundurmaları gerektiğini göstermektedir.

Sonuç olarak, bu çalışmanın bulguları, işletmelerin duygusal emek yönetiminde ve çalışanların performansını arttırmak için alınabilecek önlemlerde değerli bir rehber sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışanların duygusal emeklerini yönetmek ve iş performanslarını arttırmak için eğitim ve destek programları oluşturulması, işletmelerin uzun vadeli başarısı için kritik öneme sahip olacağı aşikardır.

Gelecekteki bilimsel çalışmalar için, duygusal emeğin farklı bileşenlerinin görev performansı üzerindeki etkisinin derinlemesine incelenmesi, sektör bazlı karşılaştırmalar yapılarak sektörel farklılıkların anlaşılması, uzun vadeli etkilerin araştırılması, çalışan eğitim programlarının etkinliğinin değerlendirilmesi, farklı yaş gruplarının enerji ve performans düzeylerine etkisinin detaylandırılması, kültürel farklılıkların duygusal emek ve görev performansı üzerindeki etkilerinin incelenmesi ve örgütsel düzeyde duygusal emek yönetiminin stratejik boyutlarının araştırılması önerilebilir. Bu çalışmalar, duygusal emek, çalışan enerjisi ve görev performansı arasındaki ilişkilere dair daha kapsamlı ve farklı açılardan açıklamalar getirebilir. Bu nedenle organizasyonel politika ve uygulamaların, duygusal emek, çalışan enerjisi ve görev performansı üzerindeki etkilerini incelemek için daha fazla araştırmaya ihtiyaç vardır. Bu çalışmanın bulguları, iş yerlerindeki yönetim pratiği ve insan kaynakları politikalarının geliştirilmesinde değerli bir kaynak olacağı düşünülmüştür.

Araştırmacıların Katkı Oranı

Makalenin hazırlanmasında birinci araştırmacının katkısı %60, ikinci araştırmacının katkı oranı %20, üçüncü araştırmacının katkı oranı %20'dir.

Çıkar Çatışması

Bu çalışmada çıkar çatışması oluşturabilecek herhangi bir durum bulunmamaktadır.

Açıklama: Bu çalışma 9. Uluslararası Sağlık Bilimleri ve Yönetimi Kongresinde sözlü olarak sunulmuş bildirinin genişletilmiş halidir.

Kaynaklar

- Acaray, A. (2019). Pozitif psikolojik sermaye, duygusal emek ve görev-bağlamsal performans arasındaki ilişkinin incelenmesi: Bankacılık ve sigortacılık sektöründe bir çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 73-99.
- Akpolat, T. (2019). *Esnek ve iş güvencesiz çalışmanın araştırma görevlileri üzerindeki etkileri: Duygusal emek ve karakter aşınması bağlamında bir inceleme*. (Doktora tezi). Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aksoy Kürü, S. (2021). *Duygusal emek davranışı ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi*. *Journal of Business Research - Turk*, 13, 150-175. <https://doi.org/10.20491/isarder.2021.1126>
- Altaş, S. S. ve Özişli, Ö. (2021). Duygusal emek ile iş tatmini ve bireysel performans arasındaki ilişki. *Journal of International Social Research*, 14(76).
- Ashforth, B. E., and Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Atwater, L., and Carmeli, A. (2009). Leader-member exchange, feelings of energy, and involvement in creative work. *The Leadership Quarterly*, 20(3), 264-275.
- Aykanat, Z. ve Koç, Y. (2020). Duygusal emeğin işgören performansına etkisi: Erzurum ili çağrı merkezi çalışanları üzerinde bir araştırma. *Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi*, (46), 354-371.
- Befort, N., and Hattrup, K. (2003). Valuing task and contextual performance: experience, job roles, and ratings of the importance of job behaviors. *Applied HRM Research*, 8(1), 17-32.
- Borman, W. C., and Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99-109. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3
- Büyükbeşe, T. ve Aslan, H. (2019). Psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 949-963. <https://doi.org/10.20491/isarder.2019.647>
- Demirel, Z. H. (2022). Duygusal emek algısının iş performansı üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 266-283.
- Duman, N. (2017). Duygusal emek: Bir literatür değerlendirmesi. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1(1), 29-39.
- Fritz, C., Lam, C. F., and Spreitzer, G. M. (2011). It's the little things that matter: an examination of knowledge workers' energy management. *Academy of Management Perspectives*, 25(3), 28-39.

- Goodman, S. A., and Svyantek, D. J. (1999). Person–organization fit and contextual performance: do shared values matter? *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 254-275.
- Grandey, A. A., and Melloy, R. C. (2017). The state of the heart: emotional labor as emotion regulation reviewed and revised. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 407-422.
- Guzzo, R. A., Nalbantian, H. R., and Anderson, N. L. (2022). Age, experience, and business performance: a meta-analysis of work unit-level effects. *Work, Aging and Retirement*, 8(2), 208-223. <https://doi.org/10.1093/workar/waab039>
- Hayes, A. F. (2021). *Model templates for process mediation and moderation analysis and SPSS and SAS*. Retrieved from <https://www.slideshare.net/trisnadi16983/model-templates-for-process>
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: commercialization of human feeling* (3rd ed.). University of California Press.
- Karagöz, Y. (2017). *SPSS ve AMOS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık ve Danışmanlık.
- Kayır, A. G. (2020). *Otel işletmelerinde yenilikçilik algısı ve çalışan enerjisinin üretkenlik karşıtı davranışlara etkisi: Pamukkale örneği*. (Yüksek lisans tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Kim, T., Yoo, J. E. J., Lee, G., and Kim, J. (2012). Emotional intelligence and emotional labor acting strategies among frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1029-1046.
- Kim, W. H., Ra, Y. A., Park, J. G., and Kwon, B. (2017). Role of burnout on job level, job satisfaction, and task performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 38(5), 630-645.
- Kıprızıcı, E. (2022). *İşgören avukatlığı ve motivasyonel dilin çalışan enerjisi üzerindeki etkisi*. (Yüksek lisans tezi). Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Obalade, G. O., and Akeke, N. I. (2020). Job characteristics and deviant behavior among employees of selected public and private universities in Ondo and Ekiti State, Nigeria. *Acta Universitatis Danubius. Oeconomica*, 16(1), 7-21.
- Öz, S. D. ve Baykal, Ü. (2018). Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. *Florence Nightingale Journal of Nursing*, 26(1), 1-10.
- Özen, M. Y. ve Yüceler, A. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 194-209.
- Pahos, N., and Galanaki, E. (2019). Staffing practices and employee performance: the role of age. *Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 7(1), 93-112. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-01-2018-0007>
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: Ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Academic Review*, 16(4).
- Polatcı, S. (2011). *Psikolojik sermayenin performans üzerindeki etkisinde iş aile yayılımı ve psikolojik iyi oluşun rolü*. (Doktora tezi). Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

- Qian, J., Song, B., Jin, Z., Wang, B., and Chen, H. (2018). Linking empowering leadership to task performance, taking charge, and voice: the mediating role of feedback-seeking. *Frontiers in Psychology*, 9, 344082. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.0344082>
- Roh, C. Y., Moon, M. J., Yang, S. B., and Jung, K. (2016). Linking emotional labor, public service motivation, and job satisfaction: social workers in health care settings. *Social Work in Public Health*, 31(2), 43-57. <https://doi.org/10.1080/19371918.2015.1099493>
- Sonnentag, S., and Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory. *Psychological Management of Individual Performance*, 23(1), 3-25.
- Taşdemir, D. D. (2020). *Kültürel zeka, duygusal emek ve iş performansı arasındaki ilişkilerin çok kültürlü bir ortamda incelenmesi*. (Doktora tezi). Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Taşdemir, D. D., Çekmecelioğlu, H. G. ve Yıkılmaz, İ. (2019). Çok kültürlü ortamda çalışanların kültürel zekâ düzeylerinin duygusal emek gösterimlerine etkisi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 12, 719-740.
- Tunca, S., Elçi, M. ve Murat, G. (2018). Proaktif kişilik yapısının ve yenilikçi davranışın görev performansına etkisi. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 325-335. <https://doi.org/10.30803/adusobed.413208>
- Ünlü, O. ve Yürür, S. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/bağlamsal performans ilişkisi: Yalova’da hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (37), 183-207.
- Yeh, S. C. J., Chen, S. H. S., Yuan, K. S., Chou, W., and Wan, T. T. (2020). Emotional labor in health care: the moderating roles of personality and the mediating role of sleep on job performance and satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 11, 574898. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.574898>
- 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, V. ve Dalbudak, Z. İ. (2018). Aracı değişken etkisinin incelenmesi: Yüksek hızlı tren işletmeciliği üzerine bir uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(2), 517-534.

Extended Abstract

Introduction

Recently, the concept of emotional labour has been widely studied within organisations. Emotional labor, which is defined as the display of a positive attitude by employees due to their work, is fueled by both the disposition of the employee and the requirements of the job. As a result, it influences the individuals who expect the service (Altaş and Özişli, 2021; Duman, 2017). In the health care sector, high motivation and efficient work are necessary for health care professionals to effectively control their emotions while providing services and reflect them in their performance (Aykanat ve Koç, 2020). In this study, another term to be examined is task performance, which refers to an individual's behaviour that contributes to organisational goals (Kim, Ra, Park, and Kwon, 2017). Task performance refers to the successful completion of tasks that involve the professional and technical aspects of a job. It includes the performance of employees in fulfilling the primary activities specified in the formal job description and meeting the requirements of the job (Befort and Hattrup, 2003). The other subject of this study, employee energy, is defined as a resource that activates the emotions, behaviours and needs of individuals through demands (Yeh, Chen, Yuan, Chou, and Wan, 2020). For businesses and similar institutions, human energy is a limited but equally important resource. Energy is seen as a resource inherent in people's lives that ensures the continuity of life, and the experience of positive arousal such as emotions, reactions to events, and mood in the face of experiences characterises this concept (Kayır, 2020). Although there is an abundance of literature on these terms, the precise role of employees' energy as a mediator in the interaction between emotional labour and task performance has not been fully elucidated. In this context, the fundamental issue addressed in this study is to explain the existence and impact of the mediating role of employee energy in the relationship between the level of employee energy and task performance.

Method

This descriptive and explanatory study used relational research techniques. In addition to examining the direct effect of emotional labour on task performance, the study also tested whether there was an indirect effect (mediator) through employee performance. According to Yılmaz and Dalbudak (2018), mediation cannot be inferred when there is no relationship between the dependent and independent variables. In the absence of a mediating variable, the effect of the independent variable either decreases or disappears altogether.

The research population consists of medical and administrative staff working in the medical units of Kırşehir Training and Research Hospital. The population size of the study is 932 personnel. The methodology of the study is a random sampling method and the data was collected through 278 forms with a 95% confidence interval. The data collection instrument consisted of five separate sections. In the first section, a personal information form was used to measure the human characteristics of the participants. The Task Performance Scale, which is a subscale of the Individual Performance Scale developed by Goodman and Svyantek (1999) and adapted to Turkish by Polatçı (2011), was used to measure employees' task performance (TP) tendencies. This scale consists of 8 items. To measure employees' Emotional Labour (EL) tendencies, a scale consisting of 12 items developed by Pala and Sürgevil (2016) was utilized. To measure employees' Employee Energy (EE) tendencies, the Employee Energy scale consisting of 9 items developed by Atwater and Carmeli (2009) and adapted to Turkish by Kayır (2020) was utilized.

The data collected were analysed using the SPSS 26 (Statistical Package for the Social Sciences) software package and its macro version developed by Andrew F. Hayes, version 4.1, and the AMOS 22 (Analysis of Moment Structures) program. Prior to the start of the study, ethical approval was obtained through the evaluation of the Scientific Studies Evaluation Committee of Kırşehir Provincial Health Directorate on 17 January 2023 and the approval of the Directorate's office on 24 January 2023 with the reference number 207807005.

Findings

The analyses revealed significant differences between the variables studied, namely gender, title and age, in terms of the human variables studied. Furthermore, in a simple linear regression where the independent variable is emotional labour and the dependent variable is task performance, the model was found to be significant ($p \leq 0.05$), indicating that emotional labour has a significant and positive linear effect on task performance. To determine the significant effect of the independent variable on the mediator variable, a simple regression was performed with emotional labour as the independent variable and employee energy as the dependent variable. It was found that the independent variable has a significant ($p \leq 0.05$) effect on the mediator variable. In the simple regression where the mediator variable, employee energy, is the independent variable and emotional labour is the dependent variable, it was found that the mediator variable has a significant ($p \leq 0.05$) effect on the dependent variable. When the effect of emotional labour and employee energy on task performance was tested using multiple regression, it was found that the mediator variable, defined as employee energy, had a significant ($p \leq 0.05$) effect on the dependent variable, task performance. According to the analyses conducted, it was understood that employee energy serves as a full mediator in the interaction between emotional labour and task performance.

Conclusion, Discussion, and Recommendations

The results of the analysis indicate that gender and title variables have an impact on emotional labour and task performance. In particular, the observed differences in gender and title variables are noteworthy when considering their effects on the relationships between employees' emotional labor and task performance. Kim et al. (2012) found similar results regarding gender in their study. Similarly, Qian, Song, Jin, Wang, and Chen (2018), who obtained results close to our study, noted differences in task performance regarding gender and educational level variables. Taşdemir (2020) stated that in their study, there were no differences in task performance regarding gender. The analyses conducted on the age variable have shown the influence of age on the energy level of employees. It was observed that as the age increases, the energy level of the employees increases relatively and this condition has a positive effect on task performance. When evaluated within the studied group, it was observed that emotional labour has a positive and significant influence on task performance in terms of regression analysis. Similar to our study, Befort and Hattrup (2003), who researched a similar topic, argued that emotional labour is shaped in terms of behaviours exhibited for tasks and that personal performance varies according to job roles.

Based on the regression results, employee energy was found to be a full mediator between emotional labour and task performance. While no other study directly addressing our research topic was found in the literature review, Yeh et al. (2020), who researched a similar topic, suggested that emotional labor has a regulatory effect on employee performance by contributing to motivation and internal energy.

Ultimately, the findings of this study are believed to be a valuable guide for organisations in managing emotional labour and improving employee performance. The creation of training and support programmes to manage employees' emotional labour and enhance their job performance will be critical to the long-term success of organisations. Future research could include studies in different industries and cultural contexts to gain a deeper understanding of these relationships. In addition, further research is needed to examine the impact of organisational policies and practices on emotional labour, employee energy and task performance. The results of this study could serve as a valuable resource for the development of management practices and human resource policies in the workplace.