

Araştırma Makalesi

**Duygusal Emek Örgüt Temelli Öz-Saygı ve Yaşam Tatminini
Etkiler mi?**

Emotional Labour does Affect the Self-Esteem and Life Satisfaction?

Müslüme AKYÜZ

Cumhuriyet Üniversitesi
Suşehri Sağlık Yüksekokulu
Sivas, Türkiye

orcid.org/0000-0002-0922-6191

muslumeakyuz@hotmail.com

Özet

Duygusal emek gibi iç kaynaklı davranışların çalışma hayatında yer almasıyla birlikte çalışanların duygu ve hisleri de ticari nitelik kazanmaya başlamıştır. Günümüzde hizmet sektörünün öneminin artmasıyla birlikte, çalışanların hizmet alanlarla yakın ilişkide bulunma zorunluluğundan kaynaklı, çalışanların duyguları artık birer örgütsel çıktı haline dönüşmüştür. Duygusal emeğin yoğun olarak yaşandığı eğitim sektöründe de artık eğitimciler işlerinin gereği olarak duygularını belirli kurallar çerçevesinde gösterebilmektedir. Bu çalışmada duygusal emek kavramının örgütsel ve bireysel süreçlere etkileri test edilmeye çalışılmıştır. Bu amaç çerçevesinde, duygusal emek davranışlarının bireysel düzeyde yaşam tatmini ve örgütsel düzeyde örgüt temelli öz-saygı üzerinde bir etki yaratıp yaratmadığı sorusuna cevap aranmıştır. Oluşturulan araştırma modeli ve hipotezler yardımıyla söz konusu ilişki ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Geliştirilen hipotezler, eğitim sektöründe çalışan 231 eğitimciden elde edilen veriler üzerinde korelasyon ve regresyon analizleri yapılarak açıklanmaya çalışılmıştır. Sonuçlar araştırmanın temel amacına uygun olarak duygusal emek düzeyi arttıkça öz-saygı ve yaşam tatmini seviyesinin azaldığını göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Örgütsel Temelli Öz-saygı, Yaşam Tatmini

Gönderme Tarihi 19 Ağustos 2018; **Revizyon Tarihi** 13 Kasım 2018; **Kabul Tarihi** 15 Kasım 2018

Abstract

The emotions and feelings of employees began to have a commercial quality with internal behaviors such as emotional labor entering work life. Due to the increasing importance of the service industry in today's world, employees are obliged to be in close contact with service receivers, which transform the emotions of

Önerilen Atıf/ Suggested Citation:

Akyüz, M. (2018). Duygusal Emek Örgüt Temelli Öz-Saygı ve Yaşam Tatminini Etkiler mi?, İşletme Araştırmaları Dergisi, 10 (4), 170-186.

employees into organizational outputs. In the field of education, where emotional labor is intensely experienced, educators began to express their emotions according to certain rules as part of their job. In the present study, the effects of emotional labor on organizational and individual processes were tested. Accordingly, it was examined whether emotional labor behaviors affected life satisfaction (the individual level) and organization-based self-esteem (the organizational level). A research model and study hypotheses were composed to test the aforesaid relationships. Study hypotheses were tested using data obtained from 231 educators who were currently employed in the educations sector. Data were evaluated using correlation and regression analyses. Results of the study indicated that self-esteem and life satisfaction decreased as emotional labor increased.

Keywords: *Emotional Labor, Organizational Based Self-esteem, Life Satisfaction*

Received 19 August 2018; **Received in revised form** 13 November 2018; **Accepted** 15 November 2018