

Psikolojik Sermayenin Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma (Impact of Psychological Capital on Emotional Labor: A Research on Service Sector)

Duygu ÖZYILMAZ MİSİCAN ^a Nuray TÜRKÖĞLU ^b

^a Meslek Yüksekokulu, Sinop Üniversitesi, Sinop, Türkiye. duyguozylmaz@hotmail.com

^a Gerze Meslek Yüksekokulu, Sinop Üniversitesi, Sinop, Türkiye. nurayturkoglu@yahoo.com.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Psikolojik Sermaye Duygusal Emek İstihdam Edilebilirlik Gönderme Tarihi 30 Ekim 2018 Revizyon Tarihi 6 Şubat 2019 Kabul Tarihi 10 Şubat 2019	Amaç – Bu çalışmanın amacı psikolojik sermayenin duygusal emek üzerine etkisini tespit etmektir. Psikolojik sermayenin duygusal emek üzerine etkisini değerlendirerek, değişimin çalışanın kişiliği üzerinde yarattığı boşlukları tartışan, çalışma hayatı nereye gidiyor sorusunu sorgulatmayı amaçlayan bir çalışmadır. Yöntem – Alan araştırması tekniğinin kullanıldığı çalışmada veri toplama aracı olarak üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Çalışmanın evrenini, Türkiye’de hizmet sektöründe faaliyet gösteren elektronik ticaret ve ilan platformu olan firmanın kurumsal satış ekibi oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme amaçlı örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. 180 geçerli anket için açıklayıcı faktör analizleri, söz konusu değişkenlerin alt boyutları belirlendikten sonra aralarındaki etkinin belirlenmesi için regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Bulgular – Elde edilen bulgulara göre; psikolojik sermaye beş boyut (iyimserlik, umut, etkinlik, özyeterlilik ve psikolojik dayanıklılık) ile açıklanırken, duygusal emek üç boyut (doğal duygular, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma) ile açıklanmıştır. Ayrıca psikolojik sermayenin unsurlar bazında duygusal emek üzerinde etkiye sahip olduğu görülmüştür. Özellikle özyeterliliği, umut ve etkinlik düzeyi yüksek olan çalışanların doğal duyu gösterimleri yüksek olup, iyimser olan çalışanların derinden rol yapma davranışları düşük, yüzeysel rol yapma davranışlarının ise yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tartışma – Duygusal emek, psikolojik sermayeden daha bağımsız bir noktaya sürüklenmektedir. Artan işsizlik rakamları, iş güvencesi yerine istihdam edilebilirlik kaygısı çalışanları mecburen kendilerinden taviz verdikleri bir noktaya kaydırmaktadır. Duygusal emeğin giderek şiddetlenen yönü dikkat çekmektedir. Bu yüzden istihdam edilebilir olmak adına işgücünün duygusal emek yönlerini daha da güçlendirmeleri gerekmektedir. Duygularını kontrol etmek zorunda kalan çalışanların yer aldığı bir çalışma hayatında iş tatmini, verimlilik gibi kavramlar tekrar sorgulanmalıdır. Bu bakış açısıyla bundan sonraki yapılacak çalışmalarda konunun farklı sektörlerde ele alınarak tartışılması literatüre zenginlik katacaktır.
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Psychological Capital Emotional Labor Employability Received 30 October 2018 Revised 6 February 2019 Accepted 10 February 2019	Purpose – The purpose of this study is to determine the impact of psychological capital on emotional labor. This is a study aimed at questioning the question of where the working life is going, discussing the gaps created by the change of the employee on the personality by evaluating the psychological capital's influence on emotional labor. Design/methodology/approach – In the study in which the field research technique was applied, a questionnaire consisting of three parts was used. In the first part, there are questions to determine the demographic characteristics of the employees, while there are scales to determine psychological capital and emotional labor orientation in the second and third part. The universe of the study consists of company's corporate sales team, which has the feature of a firm operating as the platform of electronic trade and advertisement in Turkish service sector. The sample of research was determined by the sampling method of the research. 80 valid surveys have been acquired. Explanatory factor analyzes for the scales and regression analyzes were performed to determine the interaction between the variables after the sub-dimensions of the variables were determined. Findings – According to findings acquired, emotional labor was explained with three
Article Classification: Research Article	

Önerilen Atf/ Suggested Citation:

Özyılmaz Misican, D., Türkoğlu, N. (2019). Psikolojik Sermayenin Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (1), 173-188.

dimensions (natural emotions, superficial role, deep role play), while psychological capital was explained with five dimensions (optimism, hope, efficacy, self-efficacy and psychological endurance). It has also been found that the psychological capital has some influence on emotional labor. In particular, employees with high self-efficacy, high hopes and efficiency levels showed high levels of natural emotions, and on the other hand, the optimistic employees had low role-playing behaviors and superficial role-playing behaviors.

Discussion – The concept is moving from a psychological capital to a more independent point. Increasing unemployment figures and the anxiety about employability instead of demand of job security compulsorily carry the workers to a point where they make concessions about themselves. It was also remarkably important that the emotional labor is becoming more and more intense. Therefore, in order to be employable, it is necessary to strengthen the aspects of the workforce related with the emotional labor. Concepts such as job satisfaction and productivity should be questioned again in a working life where employees have to control their emotions. From this point of view, it will enrich the literature by discussing the subject in different sectors.
