

Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emeğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi (The Effect of Psychological Capital and Emotional Labor on Organizational Commitment)

Tuba BÜYÜKBEŞE^a Hüseyin ASLAN^b

^a Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, İstanbul, Türkiye. tuba.buyukbese@hku.edu.tr

^b Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü, Osmaniye, Türkiye. huseyinaslan111@gmail.com

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<p>Anahtar Kelimeler: Psikolojik sermaye Duygusal emek Örgütsel bağlılık</p> <p>Gönderme Tarihi 23 Aralık 2018 Revizyon Tarihi 28 Nisan 2019 Kabul Tarihi 25 Mayıs 2019</p> <p>Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi</p>	<p>Amaç – Turizm işletmelerinin rekabet avantajı elde etmek için hizmet kalitelerini çalışanların duygularını yöneterek elde etmeye çalışmaları örgütsel başarıda yeterli bir faktör olmamakla birlikte duygusal emeğin olumsuz etkileri de göz alındığında işletmelerin faaliyetlerinde verimli olabilmeleri için çalışanların katkısına ihtiyaç vardır. Bu çalışmanın amacı psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini araştırmaktır.</p> <p>Yöntem – Alan araştırması şeklinde yürütülen bu çalışmada veriler anket aracılığıyla toplanmıştır. Gaziantep ilinde 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerini kapsayan çalışmanın örneklem grubu 228 çalışandan oluşmaktadır. Verilerin analizinde, keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış, değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiş ve yapısal eşitlik modeli ile modelin uyum iyiliği testleri ve regresyon analizi yapılmıştır.</p> <p>Bulgular – Yapılan analizler neticesinde, çalışanların duygusal emek düzeylerinin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu, psikolojik sermaye düzeylerinin ise örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.</p> <p>Tartışma – Psikolojik sermayenin zorluklar karşısında çalışanlarda olumlu duyguları artırıcı etkisi ve olumsuzluklara karşı motive edici etkisi çalışanların örgütlerine karşı hissetmiş oldukları olumsuz duyguları azaltabilmektedir. Gerek duygusal emekten kaynaklanan olumsuz durumlar karşısında çalışanların psikolojik kaynaklarının güçlendirilmesi gerekse de örgütsel bağlılığının güçlendirilmesi açısından çalışanların psikolojik sermayelerinin artırılması örgütlere önemli bir avantaj sağlayacaktır.</p>
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Keywords: Psychological capital Emotional labor Organizational commitment</p> <p>Received 23 December 2018 Revised 28 April 2019 Accepted 25 May 2019</p> <p>Article Classification: Research Article</p>	<p>Purpose – While the efforts of tourism businesses for achieving service quality to obtain competitive advantage by managing the feelings of their employees is not a factor that is sufficient in organizational success, considering the negative effects of emotional effort, businesses need the contribution of their employees to be productive in their activities. The aim of this study is to determine the effects of psychological capital and emotional labor on organizational commitment</p> <p>Design/methodology/approach: – In this study carried out in the format of field research, the data were collected by survey technique. The sample group of the study, which covers four and five-star hotels operating in Gaziantep, consists of 228 employees. In the analysis of the data, exploratory and confirmatory factor analyzes were used, correlations between variables were determined and goodness of fit tests and regression analysis were conducted with the structural equation model.</p> <p>Findings – As a result of the analyzes, it has been concluded that the emotional labor levels of the employees have a negative and significant effect on the levels of organizational commitment and that the psychological capital levels have a positive and significant effect on their organizational commitment levels.</p> <p>Discussion – Thanks to the increasing effect of positive feelings and motivating effect against the difficulties psychological capital can reduce negative feelings that the employees feel against their organizations. Increasing the psychological capital of the employees in terms of strengthening the psychological resources of the employees and strengthening their organizational commitment in the face of the negative situations caused by emotional labor will provide a significant advantage to the organizations.</p>

Önerilen Atf/ Suggested Citation:

Büyükbeşe, T., Aslan, H. (2019). Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emeğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (2), 949-963.

1. Giriş

Teknolojik gelişimlere bağlı olarak son yıllarda hızla gelişen turizm sektörü (Güneysu Atasoy, 2018) gerek istihdama gerekse de sermaye yatırımına olan katkısı nedeniyle ekonomilerin önde gelen sektörleri konumundadır (Yamak vd., 2012).

Turizm sektöründe hizmet ve sunumunun bir bütün olması ve sunumun yapıldığı anda tüketilmesi özelliği müşteri memnuniyeti elde etme noktasında diğer sektörlerle nazaran turizm sektöründe müşteri memnuniyetini daha da önemli hale getirmektedir (Türk ve Kara, 2018). Teknolojik gelişmelerin turizm sektörüne sağlamış olduğu katkı müşteri etkileşiminde tek başına yeterli faktör olmamaktadır. Son yıllarda ise müşteri memnuniyeti elde etme noktasında özellikle de hizmet sektöründe duygular ön olana çıkmaktadır. Duyguların çalışma hayatının önemli bir parçası haline gelmesi ile birlikte (Çelik ve Turunç, 2011) artık işletmeler, rekabet avantajı elde etme ve çalışanların işlerinde daha başarılı olabilmeleri noktasında hizmet kalitesinin artırılması için çalışanların fiziksel ve zihinsel katkılarını ek olarak duygusal emek harcamalarını beklemektedirler (Sohn ve Lee, 2012:116). Bunun yanı sıra işletmeler müşteri taleplerinin karşılanması için örgütsel gösterim kuralları geliştirerek çalışanların bunun önemini kavramalarını ve belirlenen kurallara uymalarını beklemektedirler (Kızanıklı ve Ünlüöner, 2016).

Duyguların müşteri memnuniyeti sağlamada belirleyici bir etken olması her ne kadar avantaj olarak görülse de çalışanların gerçekte hissetmiş oldukları duygularla değil de sürekli olarak hissetmedikleri duygularla hareket etmeleri duygusal çelişkiye neden olmaktadır. Örgütsel taleplerin baskısı sonucu yaşanan duygusal uyumsuzluklar ve duygusal çaba çalışanlar üzerinde, iş tatminsizliği, işten ayrılma niyeti, tükenmişlik, işe yabancılaşma, iş-aile çatışması, stres ve psikolojik rahatsızlıklar gibi olumsuz etkilerin yaşanmasına neden olmuştur (Çelik ve Turunç, 2011; Grandey, 2000; Scott ve Barnes, 2011 ; Zapf, 2002; Tokmak, 2014).

Çalışanların örgüt tarafından istenilen duygularla hareket etmeleri sonucu yaşamış oldukları baskı ve talep edilen duyguları karşılamak için duygusal kaynak yaratma ihtiyacı çalışanlarda duygusal tükenmeye neden olmuş ve bu durum sonucunda ise çalışanların örgüte olan bağlılıkları azalmıştır (Xin vd., 2017). Duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında yapılan çalışmalarda da çalışanların hissetmiş oldukları duygular için belirlenmiş olan normların yönlendirilmesi ve örgütsel kısıtlamaların çalışanların örgütsel bağlılık seviyelerini azalttığı sonucuna ulaşılmıştır (Yang ve Chang, 2008; Han vd., 2018; Nikmah ve Sulistyarini, 2017; Lapointe vd., 2012; Bozionelos ve Kiamou, 2008).

Turizm işletmelerinin rekabet avantajı elde etmek için hizmet kalitelerini çalışanların duygularını yöneterek elde etmeye çalışmaları örgütsel başarıda yeterli bir faktör olmamakla birlikte duygusal emeğin olumsuz etkileri de göz önüne alındığında işletmelerin faaliyetlerinde verimli olmaları için çalışanların katkısına ihtiyaç vardır. İşletmelerin faaliyetlerinde daha etkin olabilmeleri çalışanların işletmeye yaptıkları katkı ile doğru orantılıdır (Beğenirbaş, 2015). Çalışanların motivasyonları, işten beklentileri ve iş tatminleri örgütsel başarıda belirleyici olmaktadır. Bu doğrultuda ise psikolojik sermaye kavramı öne çıkmaktadır (Beğenirbaş ve Turgut, 2016). Psikolojik sermaye işletmeler için sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamada ihtiyaç olarak görülmektedir (Youssef ve Luthans, 2007). Pozitif örgütsel davranış alanında psikolojik sermaye ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında, Avey vd. (2011) ve Erkmen ve Esen (2012) psikolojik sermayenin, çalışanların tutumları, davranışları ve performansları üzerindeki etkinin incelenmesi amacıyla yapmış oldukları çalışmalarda, psikolojik sermayenin, iş tatmini, psikolojik iyi oluş, örgütsel vatandaşlık, örgütsel bağlılık, çalışan performansı ile pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Duygusal emeğin çalışanların psikolojik iyilik hallerini etkilemesi ve duygusal emekten kaynaklanan olumsuz durumların yaşanmaması adına çalışanların psikolojik sermayelerinin artırılması gerekmektedir (Tokmak, 2014; Özyılmaz Misican ve Türkoğlu, 2019). Psikolojik sermaye çalışanların davranışları ve tutumlarını etkilemek için çalışanların duygularının inşasında düzenleyici bir rol üstlenmektedir (Tüzün vd., 2014). Dolayısıyla çalışanlarda oluşabilecek olumlu davranışlar onların bilişsel süreçlerine ve psikolojik durum sayesinde elde edebilecekleri kazanımlara yönelik gerekli olan pozitif gücü harekete geçirecektir (Tamer, 2015 ve Hur vd., 2016). Psikolojik sermaye ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan çalışmalara bakıldığında psikolojik sermaye ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Avey vd., 2011; Larson ve Luthans, 2006; Youssef ve Luthans, 2007a; Luthans vd., 2008a; Luthans ve Jensen, 2005; Çetin, 2011).

Dolayısıyla gerek duygusal emekten kaynaklanan olumsuz durumlar karşısında çalışanların psikolojik kaynaklarının güçlendirilmesi gerekse de örgütsel bağlılığının güçlendirilmesi açısından çalışanların psikolojik sermayelerinin artırılması örgütlere önemli bir avantaj sağlayacaktır.

Yukarıdaki görüş ve değerlendirmelerden hareketle, bu çalışmanın sorunsalı Gaziantep'te faaliyet gösteren otel işletmeleri çalışanlarının psikolojik sermaye ve duygusal emek düzeylerinin örgütsel bağlılığa olan etkisini araştırmaktır. Bu araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırma konusuna ilişkin temel gerekçeler ortaya konulmuş; araştırmanın amacına ve önemine yer verilmiştir. İkinci bölümde psikolojik sermaye, duygusal emek ve örgütsel bağlılık değişkenlerine ilişkin teori ve hipotezlere değinilmiştir. Üçüncü bölümde, araştırmanın yöntemine değinilmiştir. Dördüncü bölümde, araştırma yöntemi doğrultusunda elde edilen verilerin analizinden elde edilen bulgular ortaya konulmuştur. Beşinci bölümde ise araştırma bulguları doğrultusunda tartışma ve sonuç kısmı yer almıştır.

2. Kuramsal Çerçeve

2.1. Psikolojik Sermaye

Beşeri, finansal, teknolojik, fiziksel, entelektüel ve sosyal sermayenin yeteri kadar insan faktörüne odaklanmamasıyla ön plana çıkan (Şen vd., 2015) ve sosyal, entelektüel ve duygusal sermayeden oluşan beşeri sermayenin bir diğer önemli boyutu olan psikolojik sermaye (Çelik vd., 2014) sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamada ihtiyaç olarak ön plana çıkmaktadır (Youssef ve Luthans, 2007:792).

Bireyin pozitif psikolojik gelişme hali olan psikolojik sermaye şu şekilde tanımlanmaktadır; (1) belirlenen hedefler karşısında azim kararlılığı göstermek ve gerektiğinde başarılı olmak için hedefleri umutlara dönüştürmek (umut), (2) içinde bulunulan zaman fark etmeksizin daima başarıyı yakalamak için olumlu göndermelerde bulunmak (iyimserlik), (3) zorlu görevleri üstlenmede kaçınmamak ve görevlerin başarısında sürdürülecek gerekli çaba için kendine olan güveni arttırmak (öz yeterlilik) ve (4) terslikler ve güçlükler karşısında boğulmuşken bile kendini yineleyerek toparlamak ve başarıyı yakalamak (dayanıklılık) tır (Luthans vd., 2007a:3).

Psikolojik sermayenin tanımında yer alan umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve dayanıklılık aynı zamanda psikolojik sermayenin bileşenlerini oluşturmaktadır. Umud; kararlılık duygusuyla veya amaca yönelik motivasyon ile amaçlara ulaşmak için belirlenen yolların planlama yapma becerisinin karşılıklı etkileşimiyle oluşan bilişsel bir durumdur Snyder (2002:250). İyimserlik ise bireyin geçmişte, şu anda veya gelecekte yaşamış olduğu veya yaşaması muhtemel olumlu ve olumsuz olayların sebebini anlamaya yönelik bir kavramdır (Luthans vd., 2007a:87). Öz yeterlilik bireylerin zorlukların üstesinden gelmek için ihtiyaç duymuş oldukları durumları yeteneklerini kullanarak ne şekilde yönetebildiklerine ilişkin becerileridir (Bandura, 1977:194). Dayanıklılık kavramının pozitif psikolojide çalışılmasında öncülük eden Masten ve Reed (2002:75)'e göre dayanıklılık, bireyin herhangi önemli bir zorluk veya belirli risk ile karşılaşması durumunda içinde bulunduğu duruma göstereceği pozitif uyum olarak tanımlanmaktadır.

Luthans vd. (2007a), pozitif örgütsel davranışın önemli yönlerinden olan potansiyeli geliştirilmesine odaklanıldığını ve pozitif psikolojik kapasiteyi değerlendirmekle kalmayıp önermelerin araştırılarak, ölçümün geliştirilmesi ve güncel pratiklerin eklenmesiyle birlikte pozitif psikolojik sermaye kavramını geliştirdiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca yazarlara göre, Psikolojik sermayeye yatırım yapmanın, onu geliştirip yönetmenin performans ve tutumsal sonuçlar üzerindeki nihai etkisinin onu oluşturan bireysel, pozitif psikolojik kapasitelerden de daha büyük olması beklenir. Diğer bir deyişle, psikolojik sermayenin tamamı, onu oluşturan bileşenlerden (özyeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık) daha büyük ve tatmin edici olabilir.

2.2. Duygusal Emek

Hizmet sektörünün gelişimiyle birlikte insan faktörünün müşteriyle olan etkileşimini daha fazla arttırarak müşteri memnuniyeti noktasında rekabet avantajının elde edilmesinin gerekliliğiyle ilk defa Hochschild (1983) tarafından gündeme gelen duygusal emek kavramı, çalışanın işin gerekliliklerini yerine getirmek için duygularını dışarıdan görülebilecek şekilde düzenlemesi ve bu doğrultuda jest ve mimiklerini kullanarak duygusal gösterimde bulunması olarak ifade edilen bir iş türü olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983:7).

Duygusal emek çalışan müşteri etkileşiminde çalışan tarafından yapılan işin müşteriye sunulması esnasında işin gerekliliklerini ifade etmek için iş odaklı; çalışanın işin gerekliliklerini ortaya koyma sürecinde duygularını yapılan işe yansıtması veya yönetmesi sürecinde ise çalışan odaklı bir yaklaşımdır (Çelik ve Turunç, 2011). Duygusal emeği bu yaklaşım açısından ele alan Hochschild (1983) duygusal emeği, bir ücret karşılığında sarf edildiğini ve dolayısıyla değişim değerine sahip olduğunu belirtmiş ve hizmetin bir sahne, müşterinin seyirci ve çalışanın ise belirli roller üstlendiği bir oyun olarak görmüştür. Ancak hizmetin bir sahne olmadığı ve hissedilen duyguların belirli bir tarzda sürekli olarak sergilenemeyeceği gerçektir. Bu durumda ise işin gerekliliğini ortaya koyma sürecinde çalışanın hissetmiş olduğu duyguyu sergilemeyerek yapılan işten istenen duyguyu sergilemesi sürecinde ise duygusal uyumsuzluk yaşanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993:95).

Çalışanların duygularını sergilemesi sürecinde duyguların kontrol edilerek yönetilmesi için duygu gösterim kurallarına dikkat çeken Hochschild (1983) çalışanların duygularının gösteriminde yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış şeklinde duygusal emek gösteriminde bulduklarını belirtmiş. Hochschild (1983) tarafından geliştirilen iki farklı şekilde sergilenen duygusal emek gösterimine ilaveten ise Ashforth ve Humphrey (1993) samimi davranış yöntemini eklemiştir. Yüzeysel davranış; çalışanların hissetmiş oldukları duygudan kopmadan, ifadelerin değiştirilmesi anlamına gelmektedir (Hochschild, 1983). Derinlemesine davranış; çalışanın işten istenen duyguları sergileyebilmesi için hissettiği duyguları işin gerekliliğini ortaya koyabilmek adına işin duygularıyla kendisinin hissetmiş olduğu duyguları örtüştürmesidir (Hochschild, 1983). Samimi davranış ise; hizmet sunumunda çalışanın sergilemiş olduğu davranışların gerçekte de çalışan tarafından hissedilmesidir (Ashforth ve Humphrey,1993).

2.3. Örgütsel Bağlılık

Bireylerin örgütsel amaç ve değerleri kabullenme ve bunları bir kişisel hedef ve değerler sistemine entegre etme süreci olarak adlandırılan (Wiener, 1982:418) örgütsel bağlılık, çalışanın örgütle olan ilişkisini karakterize eden ve örgütte üyeliği bitirme veya devam ettirme kararına etkileri bulunan psikolojik bir durumu ifade eder (Meyer vd.,1993:539).

Çalışanlar örgütsel hedef başarısına, temel hedef ve değerlerinin kabulüne ve örgütsel üyeliği sürdürme isteğine yönelik çaba sarf ederler. Çalışan ile onun örgütteki psikolojik bağlılığına istinaden (Bakan vd., 2011 ve Bakan vd., 2013), çalışanın kuruluştaki üyeliğini sürdürmeyi seçip seçmeyeceğini ifade eden örgütsel bağlılık (Allen ve Mayer, 1996) bireylerin örgütsel amaç ve değerleri kabul etme ve bunları bir kişisel hedef ve değerler sistemine entegre etme sürecini ifade etmektedir (Wiener, 1982:418).

Meyer ve Allen (1991:67) örgütsel bağlılık bileşenlerini şu şekilde tanımlamaktadır: Duygusal bağlılık, çalışanın örgütle hissi bağlılığı, özdeşleşmesi ve örgüte karışması anlamına gelir. Güçlü bir duygusal bağlılığı olan çalışanlar örgütte çalışmaya devam etmek istedikleri için çalışmaya devam ederler. Devam bağlılığı, kuruluştan ayrılma ile ilgili maliyetlerin farkındalığını ifade eder. Örgütle olan ilk bağlantıları devam etme bağlılığına dayanan çalışanlar, bu durumu devam ettirmek zorunda oldukları için örgütte kalırlar. Son olarak, normatif bağlılık, istihdam devam etme yükümlülüğünü yansıtmaktadır. Yüksek normatif bağlılığa sahip çalışanlar uygun olan davranış gereği örgütte kalmaya devam ederler.

2.4. Kavramlar Arası İlişkiler ve Hipotezler

Çalışma yaşamında duyguların sergilenmesi sürecinde örgüt tarafından çalışanlardan istenen duygularla çalışanların gerçekte hissetmiş oldukları duygular arasında herhangi bir duygusal çelişki olmaması durumunda çalışanların rol yapma ihtiyacına gerek kalmamaktadır. Ayrıca çalışanlar gerçekte hissetmiş oldukları duygularla da müşteri etkileşiminde bulunmaktadırlar (Ashforth ve Humphrey, 1993). Örgütsel taleplerin yerine getirilmesi durumunda ise çalışanlar duygusal emek gösterim stratejilerinden yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış stratejilerinden birisini kullanmak durumundadırlar. Hochschild (1983) tarafından geliştirilen duygusal emek stratejileri kullanımında; gerçekte hissedilen duygular ile çalışandan istenen duyguların örtüşmediği durumda duygusal uyumsuzluk yaşanabilmektedir. Çalışanların gösterim kuralları doğrultusunda sürekli olarak hissetmedikleri davranışları sergilemeleri sonucu yaşamış oldukları duygusal uyumsuzluk ve müşteri etkileşiminde kendilerinden istenen duyguları göstermek için katlanmış oldukları çaba sonucu çalışanlar içinde buldukları olumsuz duygulardan uzaklaşmaya motive olmaktadırlar (Grandey, 2000). Hochschild (1983), çalışanın kendi duygularından uzaklaşarak işletmenin

kendisinden istediği davranışları sergilemek için yaşamış olduğu duygusal çelişkinin alkol ve uyuşturucu kullanımı, işe devamsızlık ve duygusal yabancılaşmaya neden olduğunu belirtmiştir.

Duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalarda duygusal emeğin olumsuz sonuçları genellikle yüzeysel davranış, olumlu sonuçları ise derinlemesine davranış ile ilişkilendirilmiştir. Olumsuz sonuçlar genellikle duygusal uyumsuzluk olarak da adlandırılan (Kingır vd., 2015) yüzeysel davranış sergileme ve yüzeysel davranış sergileme ile samimi davranış sergilemenin çatışması durumunda yaşanan duygusal çelişki ile yaşanmaktadır. Olumlu sonuçlar ise duygusal çaba olarak da adlandırılan çalışanların duygularını değiştirmek için duygusal kaynağa başvurdukları derinlemesine davranış ile yaşanmaktadır (Yürür ve Ünlü, 2011).

Yüzeysel davranış ile ilgili genellikle yapılan çalışmalara bakıldığında iş yaşamında, çalışanların yaşamış olduğu duygular ile örgüt tarafından istenen duygular arasında bir çelişkinin olması durumunda çalışanların daha fazla duygusal kaynak kullanımına başvurmaya ihtiyaç duydukları görülmekte ve gerekli olan duyguların gösterilmesi için ise ihtiyaç duyulan duygusal kaynak yaratma ihtiyacı çalışanlarda stresin yaşanmasına neden olmaktadır (Prentice, 2013 ve Beğenirbaş, 2015). İhtiyaç duyulan duygusal kaynak ve duygusal uyumsuzluk ve gösterilen çaba ile çalışanlarda örgütsel bağlılığı etkileyen; iş tatminsizliği (Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000; Seery ve Corrigan, 2009), tükenmişlik (Grandey, 2000; Kim, 2008), işten ayrılma niyeti (Scott ve Barnes, 2011; Çelik ve Yıldız, 2016), işe yabancılaşma (Aslan, 2018; Tokmak, 2014) ve stres ve psikolojik rahatsızlıklar (Zapf, 2002; Wright ve Cropanzano, 1998) gibi olumsuz durumlar yaşanabilmektedir.

Derinlemesine davranış ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında ise çalışanlarda örgütsel bağlılığı etkileyen olumlu durumlar yaşanmaktadır. Yapılan çalışmalarda derinlemesine davranış sergilemenin iş tatminini arttırdığı (Chu vd., 2012; Kızanıklı ve Ünlüöner, 2016; Biçkes vd., 2014), tükenmişliği (Chu vd., 2012; Mengenci, 2015; Eroğlu, 2014) ve işten ayrılma niyetini azalttığı (Chau vd., 2009; Güzel vd., 2013) ve ayrıca örgütsel vatandaşlık davranışını arttırdığı (Kiffin-Petersen vd., 2011) görülmektedir.

Duygusal emek davranış düzeyleri ve yarattığı sonuçlar açısından çalışanlarda farklı iş sonuçlarının yaşanması muhtemeldir (Yürür ve Ünlü, 2011). Duygusal emek stratejileri açısından gerek bireyin kendi duygularını yönetmesi gerekse de karşındakilerinin duygularını yönetmesinde her iki duygu gösteriminin de çalışanların stres düzeylerinde artış yaşandığı iş tatminsizliği ve psikolojik sıkıntıların arttığı tespit edilmiştir. Grandey (1999) gerek yüzeysel davranış sergilemenin gerekse de derinlemesine davranış sergilemenin çalışanların iş tatminsizliği yaşamalarına neden olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca Puglesi (1999) ise genel olarak duygusal emek gösteriminin çalışanlarda iş tatminsizliğine neden olduğunu ve bireyin stres ve psikolojik sıkıntı düzeylerini arttırdığı sonucuna ulaşmıştır. Dolayısıyla bu çalışmada da duygusal emek stratejileri bileşenlerinden ziyade bileşenlerinin çalışanlarda yaratmış olduğu bütüncül etkinin ölçülmesine yönelik olarak genel ele alınmıştır.

Xin vd. (2017)'e göre çalışma yaşamında aşırı duygusal emek kullanma durumunda olan çalışanlar örgüt tarafından istenilen duyguları yaratma adına kullanmış oldukları psikolojik kaynakları aşırı kullanmaları tükenmişlik yaşamalarına neden olmakta ve bu durumda ise çalışanların örgüte karşı hissetmiş oldukları olumsuz duygular çalışanların örgüte karşı tutum ve davranışlarını değiştirmekte ve örgütsel bağlılıkları azalmaktadır.

Han vd. (2018) ise çalışanların örgüte karşı enerji ve sadakatle bağlanma duygusunu ifade eden örgütsel bağlılık, çalışanların tutumlarıyla ilgili psikolojik bir özellik olarak görüldüğü için çalışanlarda duygusal emek kullanımının yoğunluğunun artmasının örgüte karşı olan bağlılık seviyesini düşüreceğini belirtmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde çalışanların örgütsel anlamda ifade ettikleri duygular için normların yönlendirilmesi (Han vd., 2018) ve duygusal emeğin çalışanlarda yaratmış olduğu olumsuz durumlar ve örgütsel kısıtlamalar çalışanlarda örgütsel bağlılığı azaltıcı bir unsur olarak görülmektedir (Yang ve Chang, 2008). Duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında yapılan çalışmalarda da duygusal emeğin örgütsel bağlılığı negatif yönde anlamlı olarak etkilediği bulgusu elde edilmiştir (Yang ve Chang, 2008; Han vd., 2018; Nikmah ve Sulistyarini, 2017; Lapointe vd., 2012; Bozionelos ve Kiamou, 2008).

Duygusal emek ve örgütsel bağlılığa ilişkin yazında yer alan çalışmalar ve bulgular ışığında duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotez ortaya konulmuştur.

H1: Duygusal emek örgütsel bağlılığı negatif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

Pozitif örgütsel davranış alanında psikolojik sermaye ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında, Avey vd. (2011), “Pozitif Psikolojik Sermayenin Çalışanın Tutumu, Davranışı ve Performansa Etkisinin Meta Analizi” adlı çalışması ve Erkmen ve Esen (2012)’in, “Psikolojik Sermaye Konusunda 2003-2011 Yıllarında Yapılan Çalışmaların Kategorik Olarak İncelenmesi” adlı çalışması, yerli ve yabancı literatürdeki pozitif psikolojik sermaye ve işle ilişkili çeşitli tutum ve davranışlar arasındaki ilişkinin ortaya konulmasına yardımcı olmaktadır.

Avey vd. (2011), psikolojik sermayenin, çalışanların tutumları, davranışları ve performansları üzerindeki etkinin incelenmesi amacıyla yapmış oldukları meta-analizde, psikolojik sermayenin, iş tatmini, psikolojik iyi oluş, örgütsel vatandaşlık, örgütsel bağlılık, çalışan performansı ile pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yine Erkmen ve Esen (2012)’in yapmış oldukları 2003-2011 yıllarında ulusal ve uluslararası alanda pozitif psikolojik sermaye ile ilgili örgütsel davranış alanında yapılan çalışmalarda, pozitif psikolojik sermaye ile iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı, otantik liderlik, çalışan performansı ve iş performansı ile pozitif yönde bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

Çetin (2011)’e göre, psikolojik sermaye bileşenlerinden umut ve iyimserlik sayesinde çalışanlar hedeflerini belirlemede ve bu hedeflere ulaşmanın önündeki engellemeleri kaldırmada çalışanların motivasyonlarını artırıcı bir etki yaratmaktadır. Çetin vd. (2013)’e göre ise öz yeterlilik ve dayanıklılığın sağlamış olduğu psikolojik kapasite ile çalışanlar karşılaşmış oldukları güçlüklerle karşı kendilerini adapte edebilme becerileri kazanmaktadır. Kısacası psikolojik sermayenin zorluklar karşısında çalışanlardaki olumlu duyguları artırıcı özelliği ve olumsuzluklara karşı motive edici etkisi çalışanların iş yerine karşı hissetmiş oldukları olumsuz duyguları azaltabilmektedir (Avey vd., 2010). Luthans ve Jensen (2005)’e göre, pozitif psikoloji hareketinden kaynaklı psikolojik sermaye ve bileşenleri çalışanların olumlu özelliklerinin ortaya konulması ve geliştirilmesiyle örgütsel bağlılığı arttırmaktadır. Yapılan çalışmalara bakıldığında ise psikolojik sermaye ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Avey vd., 2011; Larson ve Luthans, 2006; Youssef ve Luthans, 2007 ; Luthans vd., 2008a ; Luthans ve Jensen, 2005 ; Çetin, 2011).

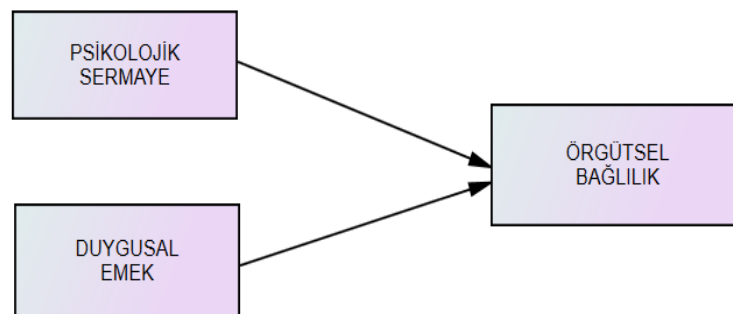
Psikolojik sermaye ve örgütsel bağlılığa ilişkin yazında yer alan çalışmalar ve bulgular ışığında psikolojik sermaye ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotez ortaya konulmuştur;

H₂. Psikolojik sermaye örgütsel bağlılığı pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

3. Yöntem

Psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan bu araştırmada, öncelikle örneklem ve ölçeklere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Ardından örneklemde elde edilen veriler ışığında oluşturulan modele ilişkin analizler yapılmıştır. Bu kapsamda keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış ardından değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiş ve mevcut modele ilişkin kurulan yapısal eşitlik modeli ile modelin uyum iyiliği testleri yapılmıştır. Uyum iyiliği testleri yapılırken değişkenler arası regresyon analiz sonuçları ve hipotez test sonuçları da sunulmuştur.

Yapılan araştırma kapsamında, değişkenler arası ilişkileri ortaya çıkarmak amacı ile Şekil 1’de gösterilen bir model oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3.1. Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Duygusal emek örgütsel bağlılığı negatif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

H₂: Psikolojik sermaye örgütsel bağlılığı pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

3.2. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini Gaziantep'teki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma bulgularının genellenebilirliği önemli olduğundan, örnekleminin belirlenmesinde basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Zaman ve maliyet kısıntısı nedeniyle rastgele seçilen 11 adet 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarından 300 kişiye anket yapılması planlanmıştır. Yapılan anketlerden 50 anket cevaplandırılmamış, 22 anket ise eksik cevaplandırılmıştır. Bu nedenle araştırmanın örneklemi 228 olarak belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların 160'ı erkek, 68'ü kadındır. Katılımcıların 133'ü bekar, 95'i ise evlidir. Katılımcıların 57'si ilköğretim, 89'u lise, 22'si de üniversite mezunudur. Katılımcıların 68'i 18-25 yaş, 52'si 26-30 yaş, 47'si 31-35 yaş, 32'si 36-40 yaş, 29'u da 41 ve üzeri yaş aralığındadır. 124'ü 1-5 yıl, 55'i 6-10 yıl, 24'ü 11-15 yıl, 25'i ise 16 yıl ve üzeri otelde çalışma deneyimine sahiptir.

3.3. Araştırmanın Ölçekleri

Duygusal Emek Ölçeği: Araştırmada Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. Ölçek; yüzeysel davranış sergileme (6 ifade), derinlemesine davranış sergileme (4 ifade) ve samimi davranışlar (3 ifade) olmak üzere üç ayrı boyuttan ve toplam 13 ifadeden oluşmaktadır. Diefendorff vd. (2005) araştırmasında ölçeğin güvenirlik katsayısını yüzeysel davranış boyutu için $\alpha = 0,92$, derinlemesine davranış boyutu için $\alpha = 0,85$ ve samimi davranış boyutu için ise $\alpha = 0,83$ olarak bildirmiştir. Basım ve Beğenirbaş (2012) ise, araştırmasında ölçeğin güvenirlik katsayısını birinci örnekleme; yüzeysel davranış boyutu için $\alpha = 0,83$, derinlemesine davranış boyutu için $\alpha = 0,87$ ve samimi davranış boyutu için $\alpha = 0,80$ ve ikinci örnekleme ise yüzeysel davranış boyutu için $\alpha = 0,84$, derinlemesine davranış boyutu için $\alpha = 0,86$ ve samimi davranış boyutu için $\alpha = 0,86$ olarak bildirmiştir.

Bu çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla öncelikle keşfedici faktör analiz yapılmıştır. SPSS 21 paket programıyla yapılan keşfedici faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin üç faktörlü yapısına uyum sağladığı ve 13 maddelik ölçeğin ölçeğin faktör yüklerinin 0,730 ile 0,838 aralığında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin KMO analiz sonucu .837 ve Barlett testi anlamlı ($p=0,000$) olarak tespit edilmiştir. Bu analizlerin ardından AMOS paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin üç faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin 0,67 ile 0,83 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 1'de sunulmuştur. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0.80 olarak bulunmuştur.

Psikolojik Sermaye Ölçeği: Katılımcıların psikolojik sermaye düzeylerinin ölçülmesinde Luthans vd. (2007b) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması Çetin ve Basım (2012) tarafından yapılan ölçek (PCQ-24) kullanılmıştır. Ölçek; iyimserlik (6 ifade), psikolojik dayanıklılık (6 ifade), umut (6 ifade) ve öz yeterlilik (6 ifade) olmak üzere dört ayrı boyuttan ve toplam 24 ifadeden oluşmaktadır. Luthans vd.(2007b), araştırmasında ölçeğin güvenirlik katsayısını; umut boyutu için $\alpha = 0,88$, psikolojik dayanıklılık boyutu için $\alpha = 0,89$, öz yeterlilik boyutu için $\alpha = 0,89$ ve iyimserlik boyutu için $\alpha = 0,89$ olarak bildirmiştir. Çetin ve Basım (2012) ise araştırmasında ölçeğin güvenirlik katsayısını; umut boyutu için $\alpha = 0,81$, psikolojik dayanıklılık boyutu için $\alpha = 0,68$, öz yeterlilik boyutu için $\alpha = 0,85$ ve iyimserlik boyutu için $\alpha = 0,67$ olarak bildirmiştir.

Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla öncelikle keşfedici faktör analiz yapılmıştır. SPSS 21 paket programıyla yapılan keşfedici faktör analizi sonucunda faktör yükü düşük çıkan sorular analizden çıkarılmış ve iyimserlik üç ifade, dayanıklılık üç ifade, umut dört ifade ve öz yeterlilik beş ifade olarak analize devam edilmiş ve verilerin ölçeğin dört faktörlü yapısına uyum sağladığı ve 15 maddelik ölçeğin faktör yüklerinin 0,60 ile 0,86 aralığında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin KMO analiz sonucu .894 ve Barlett testi anlamlı ($p=0,000$) olarak tespit edilmiştir. Bu analizlerin ardından AMOS paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin dört faktörlü yapısına uyum sağladığı

ve faktör yüklerinin 0,54 ile 0,80 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 1’de sunulmuştur. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0.88 olarak bulunmuştur.

Örgütsel bağlılık ölçeği: Meyer ve Allen (1997) tarafından geliştirilen sorulardan uyarlanmıştır. Ölçek ayrıca Varol (2010) tarafından da kullanılmış. Güvenirlik analizi sonucu cronbach alpha katsayısı 0,79 olarak elde edilmiştir. Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla öncelikle keşfedici faktör analiz yapılmıştır. Analizi sonucunda verilerin ölçeğin üç faktörlü yapısına uyum sağladığı ve 15 maddeli ölçeğin faktör yüklerinin 0,553 ile 0,808 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin KMO analiz sonucu 0.83 ve Barlett testi anlamlı ($p=0.000$) olarak tespit edilmiştir. Bu analizlerin ardından AMOS paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin üç faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin 0,40 ile 0,82 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 1’de sunulmuştur. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0.83 olarak bulunmuştur.

Bu araştırmada veri toplama sürecinde veriler anket aracılığıyla toplanmıştır. Anket, sosyal bilimler alanında yaygın bir şekilde tercih edilen bir veri toplama yöntemidir. Veri toplama yönteminde kullanılan anket formu, birincil kaynaklardan bilgi toplamak için hazırlanan sistematik bir soru formudur. Anket formunun amacı, araştırma problemini çözecek ve ele alınan hipotezleri test edecek bilgileri hedef kitleden sistematik bir biçimde toplamaktır (Altunışık vd., 2010:68).

Bu araştırma kapsamında oluşturulan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcılara bazı demografik sorular yöneltilmiş, ikinci bölümde ise psikolojik sermaye, duygusal emek ve örgütsel bağlılık ile ilgili 5’li likert ölçekte hazırlanan sorular sorulmuştur.

Tablo 1: Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucunda Ölçeklerin Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İyiliği Değerleri	χ^2	df	CMIN/DF ≤5	GFI ≥0,85	AGFI ≥0,85	CFI ≥0,90	NFI ≥0,90	TLI ≥0,90	RMSEA ≤0,08
Psikolojik sermaye	151.059	71	2.128	0.913	0.853	0.943	0.900	0.916	0.07
Duygusal Emek	111.506	56	1.991	0.928	0.883	0.963	0.929	0.948	0.066
Örgütsel Bağlılık	164.659	74	2.225	0.915	0.862	0.915	0.878	0.897	0.073

4. Bulgular

Araştırma sonucunda elde edilen verilere SPSS 21 ve Amos programında analizler yapılmıştır. Bu kapsamda, ilk aşamada katılımcıların psikolojik sermaye, duygusal emek ve örgütsel bağlılık düzeylerine ilişkin elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlara bakılmıştır.

Analiz sonucunda elde edilen ortalamalar, standart sapmalar ve korelasyon değerleri Tablo 2’de verilmektedir.

Tablo 2. Verilere İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Bilgileri

Değişkenler	Minimum	Maximum	Toplam	Ort.	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Bağlılık	1.00	5.00	799.23	3.5054	.88254	-.630	.097
Devam Bağlılığı	1.00	5.00	667.50	2.9276	.89875	-.096	-.521
Normatif Bağlılık	1.00	5.00	719.30	3.1548	.79378	-.181	-.247

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	1.36	4.87	728.68	3.1960	.63487	-.139	.267
İyimserlik	1.00	5.00	846.00	3.7105	.79093	-.739	.659
Dayanıklılık	1.00	5.00	862.33	3.7822	.80719	-.801	.613
Umut	1.50	5.00	871.75	3.8235	.64965	-.411	.278
Öz yeterlilik	1.00	5.00	903.70	3.9636	.68260	-.762	1.524
PSİKOLOJİK SERMAYE	1.29	5.00	870.95	3.8199	.62613	-.758	1.181
Yüzeysel Davranış	1.00	4.83	611.03	2.6800	1.11018	.043	-1.090
Derin Davranış	1.00	5.00	861.25	3.7941	.95364	-.825	.440
Doğal Davranış	1.00	5.00	890.33	3.9222	.86065	-.704	.356
DUYGUSAL EMEK	1.00	4.83	790.43	3.4668	.64100	-.209	.546

Basıklık ve çarpıklık değerleri -2 ile +2 aralığında olduğundan dolayı veriler normal dağılıma sahiptir. Sorulara verilen cevapların ortalamalarına bakıldığında ise otel çalışanlarının örgütsel bağlılık, psikolojik sermaye ve duygusal emek düzeylerinin orta düzeyde olduğu görülmektedir.

Korelasyon ve güvenilirlik analizi sonuçları da Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Korelasyon Analizi

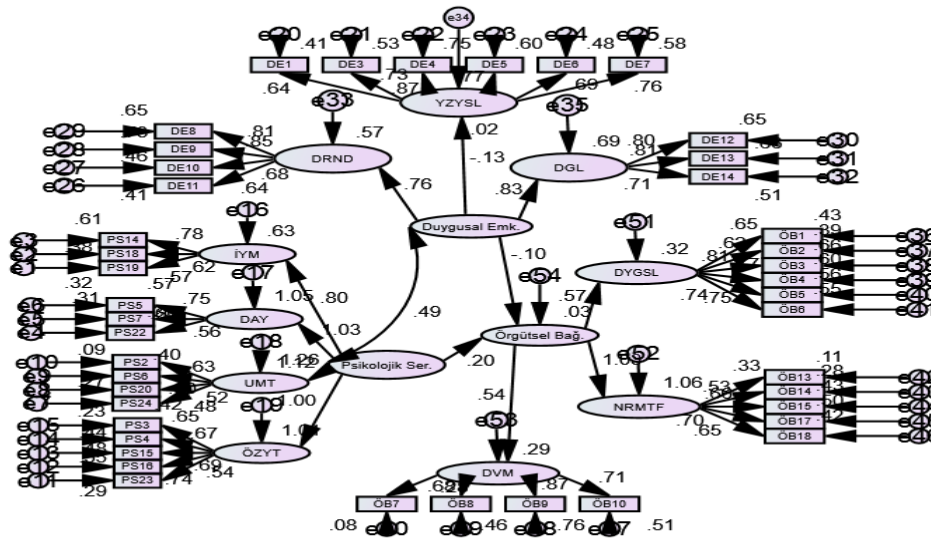
Değişkenler	Yüzeysel Davranış	Derin Davranış	Samimi Davranış	İyimserlik	Dayanıklılık	Umut	Özyeterlilik	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	Örgütsel Bağlılık	Psikolojik Sermaye	Duygusal Emek
Yüzeysel Davranış	(.88)												
Derin Davranış	,148*	(.83)											
Samimi Davranış	-,169*	,498**	(.81)										
İyimserlik	-,009	,329**	,279**	(.68)									
Dayanıklılık	-,066	,274**	,265**	,566**	(.66)								
Umut	,007	,261**	,188**	,544**	,685**	(.67)							
Özyeterlilik	-,091	,270**	,301**	,577**	,745**	,748**	(.78)						
Duygusal Bağlılık	,010	,092	,082	,224**	,251**	,228**	,256**	(.86)					
Devam Bağlılığı	,294**	,083	,080	,120	,034	,005	-,069	,149*	(.72)				
Normatif Bağlılık	,215**	,039	-,015	,153*	,114	,173**	,124	,458**	,373**	(.71)			
Örgütsel Bağlılık	,233**	,098	,070	,224**	,180**	,180**	,138*	,725**	,696**	,805**	(.83)		
Psikolojik Sermaye	-,047	,334**	,304**	,796**	,882**	,856**	,889**	,280**	,031	,163*	,213**	(.88)	
Duygusal Emek	,578**	,806**	,598**	,280**	,212**	,218**	,214**	,087	,242**	,141*	,213**	,272**	(.80)

** 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı, * 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı (Parantez içindeki değerler Cronbach alfa güvenilirlik katsayısını göstermektedir)

Tablo 3'te görüldüğü gibi korelasyon analizi sonucunda iyimserlik ile derin davranış arasında ($r=,329$) orta düzeyde pozitif bir ilişki, iyimserlik ile samimi davranış arasında ($r=,279$), iyimserlik ile duygusal bağlılık arasında ($r=,224$), iyimserlik ile normatif bağlılık arasında ($r=,224$) düşük düzeyde pozitif bir ilişki, dayanıklılık ile derin davranış arasında ($r=,274$), dayanıklılık ile samimi davranış arasında ($r=,265$), dayanıklılık ile duygusal bağlılık arasında ($r=,251$) düşük düzeyde pozitif bir ilişki, yüzeysel davranış ile devam bağlılığı arasında ($r=,294$) ve yüzeysel davranış ile normatif bağlılık arasında ($r=,215$) düşük düzeyde pozitif yönde bir ilişki, umut ile derin davranış arasında ($r=,261$), umut ile samimi davranış arasında ($r=,188$), umut ile duygusal bağlılık arasında ($r=,228$) ve umut ile normatif bağlılık arasında ($r=,173$) düşük düzeyde

pozitif bir ilişki, öz yeterlilik ile derin davranış arasında ($r=,270$), öz yeterlilik ile samimi davranış arasında ($r=,301$), öz yeterlilik ile duygusal bağlılık arasında ($r=,251$) düşük düzeyde pozitif bir ilişki, psikolojik sermaye ile örgütsel bağlılık arasında ($r=,213$), psikolojik sermaye ile duygusal emek arasında ($r=,272$) düşük düzeyde pozitif bir ilişki ve duygusal emek örgütsel bağlılık arasında ($r=,213$) düşük düzeyde pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

İkinci aşamada araştırma modeline ilişkin yapısal model kurulmuş ve Amos paket programı ile uyum iyiliği değerleri test edilmiştir. Yapısal eşitlik modeli Şekil 2’ de, uyum iyiliği değerleri Tablo 4’te ve regresyon ağırlıkları Tablo 5’te verilmiştir.



Şekil 2. Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 4. Yapısal Model Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İyiliği Değerleri	χ^2	df	CMIN/DF ≤ 5	GFI $\geq 0,85$	CFI $\geq 0,90$	TLI $\geq 0,90$	RMSEA $\leq 0,08$
Yapısal Model	1945.571	847	2.297	0.899	0.964	0.908	0.076

Tablo 4’de görüleceği üzere araştırma hipotezlerini test etmek için kurulan yapısal eşitlik modeli kabul edilebilir uyum iyiliği değerlerini sağlamaktadır ve modelin uyum iyiliği değerleri tatminkâr düzeydedir (Meydan ve Şeşen, 2015:37; Gürbüz ve Şahin, 2016:337).

Tablo 5. Yapısal Model Regresyon Ağırlıkları

Test Edilen Yol		B	β	S.E.	C.R.	P	
Örgütsel Bağlılık	<---	Duygusal Emek	-0.096	-0.107	0.087	-0.867	0.011
Örgütsel Bağlılık	<---	Psikolojik Sermaye	0.174	0.198	0.096	1.808	0.012

Tablo 5’te B standardize edilmemiş, β ise standardize edilmiş parametre tahmin değerlerini göstermektedir. Yapısal eşitlik modelinin analizi neticesinde duygusal emeğin örgütsel bağlılığı ($\beta;-0.107$, P: 0.011) negatif yönde anlamlı olarak etkilediği ve psikolojik sermayenin örgütsel bağlılığı ($\beta:0.174$, P:0.012) pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği bulgularına ulaşılmıştır. Dolayısıyla araştırma hipotezlerinin her ikisi de kabul edilmiştir.

5. Sonuç ve Tartışma

Hizmet sektöründe çalışanların olumsuz özelliklerinden ziyade psikolojik sermaye ile olumlu özelliklerine odaklanılarak çalışanların olumlu özelliklerinin ön plana çıkartılmasının işletmelere sağlamış olduğu katkı ve özellikle de turizm işletmelerinde gelişen bilgi teknolojilerinin müşteri memnuniyeti elde etmede yeterli bir faktör olmayışı ve hizmet kalitesinin artırılmasında fiziksel ve zihinsel çabanın yanında çalışma yaşamında duyguların katılmasının önemi bu çalışmanın odak noktasını oluşturmaktadır. Bu önemden hareketle bu çalışmanın temel amacı psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Bu amaçla Gaziantep'teki otellerde çalışan 228 kişiden anket aracılığı ile toplanan veriler analiz edilmiştir.

Yapılan analizlerde duygusal emeğin örgütsel bağlılığı negatif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuç literatürde duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen (Yang ve Chang, 2008; Han vd., 2018; Nikmah ve Sulistyarini, 2017; Lapointe vd., 2012; Bozionelos ve Kiamou, 2008) çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Bu bulgu çalışanların hissettikleri duygular ile örgüt tarafından talep edilen duygular arasında duygusal uyumsuzluk yaşayan çalışanların örgütsel bağlılıklarının düşük olduğunu göstermektedir. Duygusal emeğin örgütsel bağlılığı negatif yönde anlamlı olarak etkilemesi, Xin vd. (2017)'nin de belirttiği gibi çalışanların örgütsel talepler doğrultusunda istenilen duyguları yaratmak için kullanmış oldukları psikolojik kaynakların yetersiz olması sonucu çalışanların örgüte yönelik tutum ve davranışları değişmekte ve örgütsel bağlılık seviyelerinde azalma yaşandığı şeklinde değerlendirilebilmektedir. Ayrıca Han vd. (2018) yapmış oldukları çalışmada duygusal emeğin örgütsel bağlılığı negatif yönde etkilemesinin yoğun duygusal emek kullanımından kaynaklandığını belirtmişlerdir. Yang ve Chang (2008) ise duygusal emek kullanımının çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinde azalmaya neden olacak etkenin genel olarak duygusal emeğin olumsuz sonuçları ve duygusal talepler için çalışanların yaşamış oldukları örgütsel kısıtlamalar olduğunu belirtmişlerdir.

Duygusal emeğin yaratmış olduğu bu olumsuz sonucun ortadan kaldırılması için ise çalışanların psikolojik sermayelerinin yükseltilmesi gerekmektedir. Psikolojik sermayenin yaratmış olduğu pozitiflikten dolayı psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanlarda bulunan motivasyon ve güç çalışanların duygusal kaynak yaratmada zorluk çekmemelerine ve en önemlisi de kendi duygularını içselleştirerek duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından daha az etkilenmelerine neden olmaktadır (Tamer, 2015 ve Hur vd., 2016). Luthans vd. (2007a)'ye göre, yüksek düzeyde psikolojik sermayeye sahip çalışanlar olumsuz olayları dışsal ve değişken faktörlere bağladıklarından, zorluklar karşısında olumsuz olarak etkilenmekten kaçınırlar ve çatışma, belirsizlik ve başarısızlık karşısında ise kendilerini toparlayabilme becerisine sahiptirler. Dolayısıyla yüksek düzeyde psikolojik sermayeye sahip çalışanlar güçlükler karşısında olumlu algılamalarla duygularını içselleştirerek duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından etkilenmeyeceklerdir (Hur vd., 2016).

Araştırma kapsamında psikolojik sermaye ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan analizde ise psikolojik sermayenin örgütsel bağlılığı pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuç literatürde psikolojik sermaye ve örgütsel bağlılık ilişkisini inceleyen (Avey vd., 2011; Larson ve Luthans, 2006; Youssef ve Luthans, 2007; Luthans vd., 2008a; Luthans ve Jensen, 2005; Çetin, 2011) çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Araştırmadan elde edilen bu sonuç psikolojik sermayesi yüksek olan çalışanların örgütlerine yönelik bağlılıklarının yüksek olduğunu göstermektedir. Psikolojik sermayenin hedeflere ulaşmak için engelleri kaldırmada çalışanların motivasyonlarını artırıcı etkisi olduğu (Çetin, 2011) ve yine çalışanlara güçlüklerle mücadele edebilme becerisi kazandırdığı (Çetin vd., 2013) değerlendirmesi yapılabilir. Yine Avey vd. (2010) de çalışmasında belirttiği gibi psikolojik sermayenin zorluklar karşısında çalışanlarda olumlu duyguları artırıcı etkisi ve olumsuzluklara karşı motive edici etkisi çalışanların örgütlerine karşı hissetmiş oldukları olumsuz duyguları azaltabilmektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlardan yola çıkarak gerek duygusal emeğin yaratmış olduğu olumsuz etkinin ortadan kaldırılması gerekse de çalışanların örgütsel bağlılık seviyelerini arttırmak için insan kaynakları yönetimlerinde çalışanların psikolojik sermayelerinin yükseltilmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır. Psikolojik sermayenin en önemli avantajı durumsal özellik taşımasından kaynaklı geliştirilebilir özellik taşımasıdır (Luthans vd. 2007a). Luthans vd. (2008b) ise yapmış oldukları çalışmada, psikolojik sermayenin kısa süreli (Psychological capital intervention - PCI) bir eğitimle geliştirilebildiğini belirtmektedirler. Ayrıca çalışanlarda yüksek düzeyde örgütsel bağlılık beklemek için kuruluşlarında

çalışanlarına benzer veya daha yüksek düzeyde bir bağlılık göstermeleri gerekmektedir (Garipağaoğlu, 2013).

Bundan sonra yapılacak çalışmalarda hizmet sektörünün diğer iş kollarındaki çalışanlarının duygusal emek, psikolojik sermaye ve örgütsel bağlılık düzeylerine yönelik çalışmalar ile genel olarak hizmet sektörü işletmelerinde duygusal emek ve psikolojik sermayenin hizmet kalitesine etki düzeyinin araştırılmasının yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of vocational behavior*, 49(3), 252-276.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, SPSS Uygulamalı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.
- Aslan, H. (2018). Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.
- Avey, J. B., Luthans, F. and Youssef, C. M. (2010). The additive value of positive states in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management*, 36(2), 430-452.
- Avey, J.B., Reichard, R.J., Luthans, F., & 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.
- Bakan, İ., Buyukbese, T., ve Ersahan, B. (2011). An investigation of organizational commitment and education level among employees. *International journal of emerging sciences*, 1(3), 231-246.
- Bakan, İ., Buyukbese, T., Ersahan, B., ve Kefe, İ. (2013). The Effect of Organizational Commitment on Women Employees' Organizational Citizenship Behavior. *Indian Journal Of Applied Research*, 3(2), 202-204.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191-215.
- Basım, H. N., ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Beğenirbaş, M. (2015). Psikolojik sermayenin çalışanların duygu gösterimleri ve işe yabancılaşmalarına etkileri: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3), 249-263.
- Beğenirbaş, M., ve Turgut, E. (2016). Psikolojik sermayenin çalışanların yenilikçi davranışlarına ve performanslarına etkileri: Savunma sektöründe bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 57-93.
- Bıçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., ve Ayşegül, U. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Bir alan çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(2), 97-122.
- Bozionelos, N., & Kiamou, K. (2008). Emotion work in the Hellenic frontline services environment: How it relates to emotional exhaustion and work attitudes. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(6), 1108-1130.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., & Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1151-1163.

- Chu, K. H., Baker, M. A., & Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 906-915.
- 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.
- Çelik, M., Turunç, Ö., ve Bilgin, N. (2014). Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının Psikolojik Sermaye Üzerine Etkisi: Çalışanların İyilik Halinin Düzenleyici Rolü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(4), 559-585.
- Çelik, M., ve Yıldız, B. (2016). "Duygusal emek düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde stresin aracı rolü". *Journal of International Social Research*, 9(45),734-745.
- Çetin, F. (2011). The effects of the organizational psychological capital on the attitudes of commitment and satisfaction: A public sample in Turkey. *European Journal of Social Sciences*, 21(3), 373-380.
- Çetin, F., ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Çetin, F., Şeşen, H., ve Basım, H. N. (2013). Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 13(3), 95-107.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., and Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Erkmen, T., ve Esen, E. (2012). Psikolojik sermaye konusunda 2003-2011 yıllarında yapılan çalışmaların kategorik olarak incelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(19), 89-103.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 147-160.
- Garipağaoğlu, B. Ç. (2013). Examining organizational commitment of private school teachers. *Journal of Educational and Instructional Studies in the world*, 3(2), 22-26.
- Grandey, A. A. (1999). The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance (customer service). *Unpublished doctoral dissertation, Colorado State University, Denver*.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.-110.
- Güneysu Atasoy, F. (2018). Evaluating the Turkish Tourism Sector Using Input and Output Analysis, *Social Science Researches in the Globalization World*, St. Kliment
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. (3.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güzel, F. Ö., Gök, G. A., ve İşler, D. B. (2013). Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3), 107-123.
- Han, S. L., Shim, H. S., & Choi, W. J. (2018). The Effect of Emotional Labor of College Administrative Service Workers on Job Attitudes-Mediating Effect of Emotional Labor on Trust and Organizational Commitment-. *Frontiers in psychology*, 9, 1-11.
- Hochschild, A. R. (1983). "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling". Berkeley, CA: University of California Press.
- Hur, W. M., Rhee, S. Y., and 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
- Kingır, S., Bilen, A., ve Karakaş, A. (2015). Duygusal Emegin İş Tatminine Etkisi: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(10), 9-26.

- Kızanlıklı, M., ve Ünlüöner, K. (2016). Otel İşletmelerinde Davranış Kuralı Algısı ve İş Doyumunun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 16(3), 503-518.
- Kiffin-Petersen, S. A., Jordan, C. L., & Soutar, G. N. (2011). The big five, emotional exhaustion and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 50(1), 43-48.
- Kim, H. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2),151-161.
- Lapointe, É., Morin, A. J., Courcy, F., Boilard, A., & Payette, D. (2012). Workplace affective commitment, emotional labor and burnout: A multiple mediator model. *International Journal of Business and Management*, 7(1), 3-21.
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of leadership & organizational studies*, 13(1), 45-62.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., & Avey, J. B. (2008a). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 29(2), 219-238.
- Luthans, F., Avey, J. B. & Patera, J. I. (2008b). Experimental Analysis of a Webbased Training Intervention to Develop Positive Psychological Capital. *Academy of Management Learning & Education*. 7(2), 209–221.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007a). Psychological capital: developing the competitive edge. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., and Norman, S. M. (2007b). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, K. W., & Jensen, S. M. (2005). The linkage between psychological capital and commitment to organizational mission: A study of nurses. *Journal of Nursing Administration*, 35(6), 304-310.
- Masten, A. S. and Reed, M-G. J. (2002). Resilience in Development. C. R. Snyder, ve S. Lopez(Ed.) Handbook of Positive Psychology (ss. 74-88). New York:Oxford University Press.
- Mengenci, C. (2015). İş tatmini, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkilerinin belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 15(1), 127-140.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2015). Yapısal eşitlik modellemesi: AMOS uygulamaları, (2.Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of applied psychology*, 78(4), 538-551
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Sage.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Nikmah, U., & Sulistyarini, I. (2017). Emotional Labor and Organizational Commitment among Hospital Nurses: The Mediating Role of Job Burnout. In *International Conference on Business and Management Research (ICBMR 2017)*. Atlantis Press.
- Özyılmaz Misican, D., ve Türkoğlu, N. (2019). Psikolojik sermayenin duygusal emek üzerine etkisi: hizmet sektöründe bir araştırma. *İşletme araştırmaları dergisi (Journal of business research-turk)*,11(1), 173-188.

- Prentice, C. (2013). Emotional labour and its consequences: The moderating effect of emotional intelligence. In *Individual Sources, Dynamics, and Expressions of Emotion*, 187-201, Emerald Group Publishing Limited.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and emotion*, 23(2), 125-154.
- Scott, B. A., & Barnes, C. M. (2011). "A multilevel field investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender". *Academy of management Journal*, 54(1), 116-136.
- Seery, B. L., & Corrigan, E. A. (2009). Emotional labor: Links to work attitudes and emotional exhaustion". *Journal of Managerial Psychology*, 24(8), 797-813.
- Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological inquiry*, 13(4), 249-275.
- Sohn, H. K., & Lee, T. J. (2012). Relationship between HEXACO personality factors and emotional labour of service providers in the tourism industry. *Tourism Management*, 33(1), 116-125.
- Şen, C., Mert, İ. S., ve Aydın, B. O. (2015). Psikolojik Sermayenin Çalışanın Stresle Başa Çıkmasına, İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi. 23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Kitabı, 816-824.
- Tamer, İ. (2015). The effect of positive psychological capital on emotional labor. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 4(2), 20-34.
- Tokmak, İ. (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Tüzün, İ. K., Çetin, F., ve Basım, H. N. (2014). The role of psychological capital and supportive organizational practices in the turnover process. *METU Studies in Development*, 41(2), 85-103
- Türk, M., ve Kara, E. (2018). Genç lider yöneticilerin inovasyon anlayışı: Turizm sektörü üzerine bir alan araştırması. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(8), 110-124.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of management review*, 7(3), 418-428.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of applied psychology*, 83(3), 486-493.
- Varol, F. (2010). Örgütsel bağlılık ve iş tatmininin işten ayrılma niyetine etkisi: Konya ili ilaç sektörü çalışanları üzerine bir uygulama, Yayınlanmamış doktora tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Xin, W., Tong, L., & Yiwen, C. (2017, October). 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).
- Yamak, N., Tanrıöver, B., ve Güneysu, F. (2012). Turizm-ekonomik büyüme ilişkisi: sektör bazında bir inceleme. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(2), 205-220.
- Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of management*, 33(5), 774-800.
- Yürür, S., ve Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(2), 81-104.
- 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.