



İşletme Araştırmaları Dergisi  
Journal of Business Research-Turk  
10/4 (2018) 170-186

Journal Of  
Business Research  
Turk  
www.isarder.org

**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](https://orcid.org/0000-0002-0922-6191)

[muslumeakyuz@hotmail.com](mailto: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 from** 13 November 2018; **Accepted** 15 November 2018

## Giriş

Rekabetin yoğun olarak yaşandığı günümüzde hizmet sektörünün de çeşitlenmesi ile birlikte, sektörde yer alan işlerin gerekliliği olarak ortaya çıkan müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyeti gibi kavramlar çalışanların tutum ve davranışlarının yanı sıra duygularını da kullanmalarını gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Çalışanların duygularını, özel hayatlarından farklı olarak, örgütlerin beklentileri doğrultusunda göstermeleri artık bir zorunluluk haline gelmiştir. Örgütlerin belirlediği kurallar ve usuller doğrultusunda çalışanların sergilemiş olduğu ve çoğu zaman gerçek duyguları ile uyuşmayan duygularını ifade etme şekilleri “duygusal emek” olarak ifade edilmiş ve emeğin yoğun olarak tartışıldığı boyutlardan biri haline gelmiştir.

Çalışanların yaptıkları işin gerekliliği olarak gösterdikleri davranışlar gerçekten hissettikleri duygulardan farklı ise ortaya çıkan duygusal farklılıklar bu durumdan etkilenmelerine neden olabilmektedir. Yapılan bazı çalışmalarda bu duygusal farklılığın, çalışanlarda çatışma, stres düzeyinin yükselmesi, iş baskısı, tükenmişlik, öz-saygı ve yaşam tatmin düzeyinin azalması gibi hem bireysel hem de örgütsel sonuçlara neden olabileceği sonucuna ulaşılmıştır (Alper Ay, 2018, s. 90; Oral ve Köse, 2011, s. 465).

. Buradan hareketle 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.

Çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde duygusal emek, örgüt temelli öz-saygı ve yaşam tatmini kavramlarının içeriği incelenmiş ve kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur. Çalışmanın ikinci bölümünde ise kavramların birbiri ile olan ilişkilerine ve bu kavramlar hakkında daha önce yapılmış benzer çalışmalara yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümü, tamamen araştırma kısmına ayrılmış ve bu bölümde araştırmanın amacı, katkısı, örnekleme, araştırma için kurgulanan araştırma modeli ortaya konulmuştur. Ayrıca bu bölümde araştırma hipotezleri, veri çözümleme yöntemi ve araştırmaya katılanlar ile ilgili bilgiler

sunulmuştur. Sonrasında ise hipotezlerin analizi için kullanılacak testler, değişkenler ve ölçeklerin neler olduğu ve bu ölçeklerin hangi kaynaklara dayandığı ve bölüm sonunda ise araştırmanın bulgularına yer verilmiştir. Araştırmanın dördüncü ve son bölümünde ise sonuçlar ve tartışma kısmına yer verilerek taraflar için öneriler sunulmaya çalışılmıştır.

## **1. Kavramsal Çerçeve**

### **1.1. Duygusal Emek Kavramı**

Günümüz çalışma hayatında hizmet sektöründeki farklılaşma ve duyguların ön planda olmasına bağlı olarak “Duygusal emek” kavramı önemini daha da artırmıştır. Duygusal emek kavramı ilk kez Hochschild (1983) tarafından ortaya konulmuştur. Hochschild’a (1983: 561) göre duygusal emek, sadece duyguları kontrol etmek ya da bastırmanın ötesinde, duyguların yönetimini, net bir şekilde gözlemlenen bedensel, yüz ifadeleri ve ses tonu için kullanmıştır. Morris ve Feldman (1996, s. 987) ise duygusal emeği, “örgüt tarafından belirlenen normlar çerçevesinde istenen duyguları göstermek için ihtiyaç duyulan çaba, planlama ve kontrolün toplamı” olarak ifade etmiştir.

Duygusal emek birey ve örgüt açısından olumlu ve olumsuz bazı çıktılara neden olmaktadır. Özellikle hizmet sektörü gibi doğrudan hizmet alanlarla yüz yüze gelinen, müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu sektörler için önemli bir kavram olan duygusal emek çalışanların iletişim becerileri, kişilerarası ilişkileri ve gösterdikleri duygusal çabalar örgütlerin hayatta kalabilmesi için kritik öneme sahiptir (Steinberg ve Figart, 1999, s. 177). Bu doğrultuda duygusal emek örgütlerin amaçlarına ulaşabilmesi için yardımcı olurken gösterilen duygusal zayıflıklar örgütün başarısız olmasına neden olabilmektedir (Fineman, 2000). Yapılan çalışmalar ile örgütler için faydalı gözükten duygusal emek kavramı, çalışanlarda gerçekte hissedilen duygular ile sergilenen duygular arasında farklılıklara neden olabilmektedir (Alper Ay, 2018, s. 90; Kart, 2011, s. 215). Duygusal emek kavramı örgütler için hizmet kalitesinde, müşteri memnuniyetinde, satışlarda olumlu sonuçlar ortaya çıkarırken, çalışanlar açısından yaşanan duygu karmaşasından dolayı çatışma, stres seviyesinin yükselmesi, tükenmişlik, işe yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Alper Ay, 2018, s. 90; Oral ve Köse, 2011, s. 465).

### **1.2. Örgüt Temelli Öz-Saygı Kavramı**

Bireylerin duygularına dayalı bir başka kavram olan öz-saygı kavramı kişilerin kendilerini olumlu ya da olumsuz değerlendirmesidir. Başka bir deyişle öz-saygı, kişilerin birey olarak kendilerine dair kişisel değerlendirmesi ve ne derece yetenekli olduklarına dair inanç düzeyini gösteren bir kavramdır (Coopersmith, 1967). En basit şekliyle ise bireylerin kendileri ile ilgili düşüncelerinin toplamıdır (Akalın, 2006, s. 45). Birey kendini değerlendirerek, kendinde eksiklikler bulup eleştirebileceği gibi, hiçbir olumsuz değerlendirme yapmadan tamamen olumlu da değerlendirebilmektedir (Esen, 2012, s. 8)

İçerikleri itibariyle bireysel öz-saygı kavramı ile örgüt temelli öz-saygı arasında farklılıklar bulunmaktadır. Buna göre; Pierce, Gardner Cummings ve Dunham (1989, s. 625) tarafından örgüt temelli öz saygı “örgütsel bağlamda sahip oldukları roller tarafından ihtiyaçlarının tatmin edilmesine yönelik inançlarının düzeyi” olarak tanımlanmıştır. Tanımdan yola çıkarak, bireylerin yaptıkları iş sonucu oluşan öz-saygı

düzeyleri ve geçmiş tecrübeleri bireysel anlamda öz-saygı düzeylerinin belirlenmesinde rol oynayan unsurlardır (Pierce ve Gardner, 2004). Örgüt-temelli öz-saygısı yüksek olan çalışanlar örgüt içerisinde kendilerine verilen görevleri yerine getirdiklerine olan inançları çerçevesinde kendilerini örgütler için önemli ve değerli hissederler. Aksine örgüt temelli öz-saygısı düşük olan çalışanlar ise kendilerini örgütler için yetersiz ve değersiz görmektedir (Pierce ve Diğ, 1989, s. 627).

### 1.3. Yaşam Tatmini Kavramı

Duygusal temele dayanan bir başka kavram ise yaşam tatmini kavramıdır (Judge, Locke, Durham, Kluger, 1998, s. 23). İlk kez Neugarten (1961) tarafından ortaya atılan kavram, insanlık tarihi boyunca odak noktası haline gelmiş bir fenomendir. Yaşam tatmini aslında bir sonuçtur şöyle ki, kişinin beklentileriyle, çabaları sonucu ne elde ettiğinin karşılaştırılması sonucu elde ettiği durumdur. Yaşam tatmini kavramı bireyin sadece belli bir durum ile mutlu olması değil, aksine bireyin tüm hayatını ilgilendiren mutluluk düzeyini içeren bir kavramdır (Heller, Judge ve Watson, 2002, s. 3; Özer ve Karabulut, 2003, s. 72-73). Yaşam tatmini bireyin belirlediği amaçlara ulaşma düzeyini gösteren bir kriterdir ve birey belirlediği amaçlara ulaştığı sürece yaşam tatmini de beraberinde artmaktadır (Şener, 2002, s. 35).

“Kişinin bir bütün olarak kendi hayatının genel kalitesini değerlendirme düzeyi” (Garretto, 2000, s. 10) şeklinde ifade edilen ve tanımdan da anlaşılacağı üzere kapsamı itibariyle sadece çalışma hayatını değil, çalışma hayatı dışında kalan zaman dilimini kapsayan da bir kavramdır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009, s. 77). Bu duruma paralel olarak, bireyin hayatın farklı yönlerine ait değerlendirmeleri olumlu ise yaşam tatmini düzeyi artarken, bunun aksi bir durum yani değerlendirmeleri olumsuz ise yaşam tatmini düzeyi azalmaktadır (Diener ve Lucas, 1999). Çalışma hayatı dışındaki değerlendirme kriterlerine ek olarak aile, serbest zaman, sağlık, para, benlik ve kişinin yakın çevresi örnek olarak verilebilir (Dost, 2007, s. 133). Kısaca yaşam tatmini bireyin hayatına yönelik olarak hoşlandığı ya da hoşlanmadığı yönlerinin özet bir değerlendirmesidir (Heller ve Diğ. 2002, s. 3).

## 2. Kavramlar Arasındaki İlişkiler ve Hipotez Gelişimi

### 2.1. Duygusal Emek ve Öz-saygı Arasındaki İlişki

Kişinin örgütsel amaçlar doğrultusunda ve örgütsel normlar çerçevesinde duygularını kontrol altına alarak örgütsel amaçlar doğrultusunda davranması şeklinde tanımlanan duygusal emek kavramı (Diefendorff ve Gosserand, 2003) doğrultusunda özellikle hizmet sektöründe çalışan bireyler müşteri memnuniyetini de gözeterek davranışlar sergilemektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Diefendorff, Croyle ve Gosserland, 2003). Bu durumda gerçekten hissettiği duygularını bastırmak zorunda kalan çalışanlar (Grandey, Dickter ve Peng Sin, 2004) yaşanan duygular arasındaki tutarsızlık, karmaşa ve duyguların uyumsuzluğu nedeniyle bireyin öz-saygı düzeyinde azalmalar olabilmektedir (Ashforthand ve Humphrey, 1993).

Duygusal emek ve öz-saygı arasındaki etkileşimi inceleyen Hoshchild (1983) Adelman (1989), Ashforthand ve Humphrey (1993) yaptıkları çalışmalarda duygusal emeğin çalışanların öz-saygı düzeyini azalttığını belirtirken, Mukherjee ve T. bhal (2011) tarafından yapılan çalışmada ise örgütlerde duygusal emeğin duygu düzeltme stratejilerle yönetilmesi durumunda çalışanlarda öz-saygı düzeyinin olumlu ya da olumsuz farklılaşabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

*H1: Duygusal emek öz-saygıyı anlamlı şekilde etkiler.*

## **2.2. Duygusal Emek ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki**

Duygular sadece çalışma hayatında değil aynı zamanda sosyal hayatında içerisinde de yer aldığı ve belirlenen kurallar çerçevesinde bireylerin duygularının kontrol edilmesi ve şekillendirilmesi yoluyla bireyleri belli kalıplar içerisinde davranmaya zorlayan bir kavramdır. Bu durum bireylerin duygusal dengesizlikler yaşamalarına yol açarak sadece çalışma hayatlarını değil aynı zamanda iş, sosyal, ailevi ve mesleki yaşamlarını olumsuz bir şekilde etkileyebilecek bir potansiyele sahiptir (Hochschild, 1983, s. 18; Tracy, 2000, s. 94). Bu çalışmanın amaçlarından biride duygusal emeğin ortaya çıkardığı olumsuz iş çıktıların yanında, bu kavram sonucunda ortaya çıkabilecek sosyal ve ailevi etkilerinin de belirlenmesidir. Bu minvalde konu sadece çalışma hayatı açısından değil, sosyolojik olarak da önemlidir ve yapılan birkaç çalışma ile de bu hipotez desteklenmiştir.

Duygusal emek ve yaşam tatmini arasındaki etkileşimi inceleyen çalışmalardan biri olan Gopalan, Culbertson ve Leiva (2013) yaptığı çalışma sonucunda duygusal emeğin alt boyutlarından biri olan yüzeysel oyunculuk boyutu ve yaşama tatmini arasında negatif ve anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Çakmakçı (2017)'nin hizmet sektöründe yaptığı çalışmanın sonuçlarına göre ise çalışanların, çalışma hayatında gösterdikleri davranışları gerçekten hissettikleri duygulardan farklı ise çalışanlarda ortaya çıkan duygusal çatışmalar sonucu stres düzeyleri artmakta ve giderek duygusal açıdan tükenme yaşayarak yaşam tatmini düzeyleri düşmektedir. Ancak bu durumun tam aksine eğer müşterileri ile iletişimde gerçek duygularını yansıtabilirlerse duygusal dengelerinde herhangi bir çatışma yaşanmadığı için yaptıkları işten dolayı yaşadıkları tatmin duygusu yaşam tatmin düzeylerini de pozitif yönde etkilemektedir.

*H2: Duygusal emek yaşam tatminini anlamlı şekilde etkiler.*

## **2.3. Yaşam Tatmini ve Öz-Saygı Arasındaki İlişki**

Duygusal temele dayanan kavramlardan biride öz-saygıdır. Öz-saygı “bireyin kendini değerlendirmesi sonunda ulaştığı beğeni durumu” olarak ifade edilmektedir. Bireyin kendini beğenmesi, kendine değer vermesi, kendini olduğundan üstün görmesi değil aksine kendinden memnun olduğu, kendi ile barışık bir ruh haline sahip olduğunun kanıtıdır (Esen, 2012, s. 8). Bunun yanı sıra öz-saygı bireyin ne olduğu hakkındaki tutum ve inançların yanı sıra ne olması gerektiği ve ne olmak istediği noktasındaki düşünceleri de içermektedir (Öz, 2004, s. 83-111). Kısaca öz-saygı kavramı bireylerin günlük hayatlarında yer alan ve günlük hayatlarının şekillenmesinde rol oynayan, (Aksoyak, 2015; Kernis, 2003, s. 83-89), bireylerin özünü oluşturan ve motivasyon unsuru olan (Saygın, 2008, s. 13) yapılardan biridir. Görüldüğü üzere öz-saygı kavramı bireylerin sosyal, ailevi ve mesleki yaşamlarını önemli derecede etkileyen bir yapıdır ve bireylerin yaşam tatmin düzeylerini etkilemektedir. Bu durum yapılan çalışmalar ile de desteklenmiştir.

Duygusal emek ve yaşam arasındaki etkileşimi inceleyen çalışmalardan biri olan Diener ve Diener' in (1995) 13.118 öğrenci üzerinde yaptıkları araştırma sonucuna göre öz saygı ve yaşam tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkiden bahsetmek mümkündür. Yiğit'in (2010) yaptığı başka bir çalışmada ise öz-saygı ile yaşam tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkiden bahsetmek mümkündür.

*H3: Öz-saygı yaşam tatminini anlamlı şekilde etkiler.*

### 3. Gereç ve Yöntem

#### 3. 1. Araştırmanın Amacı, Katkısı

Çalışanların çalışma hayatında gösterdikleri davranışları gerçekten hissettikleri duygulardan farklı ise çalışanlarda ortaya çıkan duygusal karmaşa sonucu duygusal açıdan tükenme yaşamaları mümkündür. Bu durum, hem bireyler açısından hem de örgütler açısından olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Buradan hareketle çalışmada duygusal emeğin örgütler ve bireyler üzerindeki etkilerini inceleyebilmek için öz-saygı ve yaşam tatmini kavramları birlikte ele alınmıştır. Buradan hareketle çalışmanın temel amacı, duygusal emeğin öz-saygı ve yaşam tatmini üzerindeki olası etkilerinin belirlenmesidir.

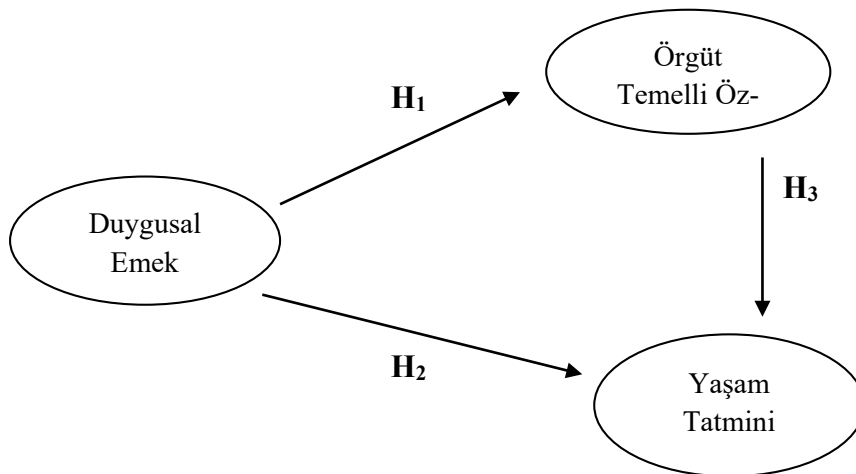
Araştırma çerçevesinde duygusal emeğin öz-saygı ve yaşam tatmini etkileyip etkilenmeyeceği araştırılmıştır. Özellikle duygusal emek değişkeninin alt boyutlarının birbirlerinden oldukça farklı tanımlara sahip olması, değişimin ve rekabetin önem kazandığı günümüz çalışma hayatında yoğun bir şekilde kendine yer bulan üç değişken (duygusal emek, öz-saygı ve yaşam tatmini) arasındaki etkileşimin yerli ve yabancı literatürde sınırlı sayıda çalışılması nedeniyle “Duygusal emek öz-saygı ve yaşam tatminini anlamlı şekilde etkiler” şeklindeki sav bu çalışma ile doğrulanmaya çalışılmıştır.

#### 3. 2. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmada Malatya ilinde görev yapan öğretmenlerin duygusal emeğin örgüt temelli öz-saygı ve yaşam tatmini üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmada öğretmenlere 250 adet anket formu dağıtılmış bunun 245 tanesi geri dönmüş ancak eksik doldurulmalar nedeni ile toplam 231 anket formu kullanılmıştır. Araştırmada zaman kısıtından dolayı örnekleme yöntemi olarak ise kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Ancak, örneklemin evreni iyi temsil etmesi gerekliliği göz önünde bulundurularak mümkün olduğunca farklı demografik özelliklere sahip katılımcıya ulaşılmaya çalışılmıştır.

#### 3. 3. Araştırmanın Modeli

Araştırma modelinde bir tane bağımlı değişken (yaşam tatmini), iki tane bağımsız değişken (duygusal emek ve örgüt temelli öz-saygı) bulunmaktadır. Çalışmadaki araştırma modelinde, duygusal emeğin öz-saygı ve yaşam tatmini üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu bilgiler ışığında araştırmanın modeli aşağıdaki gibi belirlenmiştir:



Şekil 1. Araştırmanın modeli:

### 3. 4. Araştırmanın Hipotezleri

Duygusal emek kavramı ile ilgili yazında çok sayıda çalışma bulunmasına rağmen, örgüt temelli öz-saygı ve yaşam tatmini ile ilişkisini inceleyen araştırmalar sınırlı sayıdadır. Yazın taraması sonucunda, duygusal emeğin öz-saygıyı Hoshchild (1983), Adelman (1989), Ashforth ve Humphrey (1993) ve yaşam tatminini Gopalan ve Diğ. (2013) ve Çakmakçı'nın (2017) negatif yönde etkilediğine dair araştırma bulgularına rastlanmıştır. Bu bilgiler ışığında araştırmanın hipotezleri geliştirilmiştir:

**H<sub>1</sub>: Duygusal emek öz-saygıyı anlamlı şekilde etkiler.**

H<sub>1a</sub>: Yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular öz-saygıyı anlamlı şekilde etkiler.

**H<sub>2</sub>: Duygusal emek yaşam tatminini anlamlı şekilde etkiler.**

H<sub>2a</sub>: Yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular yaşam tatminini anlamlı şekilde etkiler.

**H<sub>3</sub>: Öz-saygı yaşam tatminini anlamlı şekilde etkiler.**

### 3.5. Araştırmanın Yöntemi ve Kullanılan Ölçekler

Araştırmanın amacına yönelik olarak ihtiyaç duyulan veriler anket yolu ile toplanmıştır. Yapılan bu araştırma için kullanılacak ölçeklerin belirlenmesinde, konu ile ilgili önceden geliştirilmiş, uygulama alanı olarak daha çok tercih edilen ve geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçeklerin kullanılması tercih edilmiştir. Araştırmanın modelinde yer alan bağımlı ve bağımsız değişkenlerin ölçümünü yapabilmek için 3 farklı ölçek kullanılmıştır. Anket formu beş bölümden oluşmaktadır.

**3.5.1. Kişisel Bilgi Formu:** Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, toplam çalışma süresi olarak sosyo-demografik bilgileri içeren 5 adet soru yer almaktadır.

**3.5.2. Duygusal Emek Ölçeği:** Duygusal emeği değerlendirmek amacıyla Diefendorff, Croyle ve Gosserland (2005) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılan "Duygusal Emek Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek üç boyuttan oluşmaktadır. Yüzeysel rol yapma (6 madde), derinden rol yapma (4 madde) ve doğal duygular (3 madde) olmak üzere toplam 13 maddeden oluşmaktadır.

Çalışma kapsamında duygusal emek ölçeğine açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Açımlayıcı faktör analizi sonucunda verilerin, ölçeğin üç faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin 0.73 ile 0.90 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmada ölçeğin güvenilirlik katsayıları ise yüzeysel rol yapma 0.88 derinden rol yapma 0.92 ve doğal duygular boyutu 0.84 olarak bulunmuştur.

**3.5.3. Örgüt Temelli Öz-Saygı Ölçeği:** Araştırmada birçok araştırmacı tarafından kullanılan, öz-saygıyı ölçmeye yönelik Pierce, Gardner, Cummings, Dunham (1989) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek 10 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır.

Çalışma kapsamında yapılan açımlayıcı faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin 0.64 ile 0.79 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmada ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0.75 olarak bulunmuştur.

**3.5.4. Yaşam Tatmin Ölçeği:** Yaşam tatminini ölçmek amacıyla Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlaması Dağlı ve Baysal (2016) tarafından yapılan "Yaşam Tatmini Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek 5 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır.

Çalışma kapsamında ölçeğe SPSS programı ile açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Açımlayıcı faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerine bakıldığında madde yüklerinin 0.68 ve 0.86 arasında değiştiği görülmektedir. Bu çalışmada ölçeğin güvenilirlik katsayısı ise 0.87 olarak tespit edilmiştir.

### 3. 6. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Teknikler

Çalışanların duygusal emek, örgüt temelli öz-saygı ve yaşam tatmini düzeylerine bakmak amacıyla toplanan veriler SPSS 16. 0 programı yardımı ile analiz edilmiş ve elde edilen bulgular yorumlanarak değerlendirilmiştir. Bu amaçla çalışmada demografik özelliklere ilişkin veriler için frekans ve yüzde dağılımı, araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ilişkileri tespit etmeye yönelik korelasyon analizleri ve hipotezleri test etmek için regresyon analizleri kullanılmıştır.

### 3. 7. Araştırmanın Bulguları

#### 3. 7. 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Dağılımı

"Demografik Özellikler" bölümünde katılımcıların beş değişkene göre değerlendirilmesi yapılacaktır. Bunlar sırasıyla cinsiyet, yaş, medeni hal, eğitim durumu ve çalışma süresi değişkenleridir.

**Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Dağılımı**

Parametreler		Sayı	%	Parametreler		Sayı	%
Cinsiyet	Kadın	136	58,9	Medeni durum	Evli	114	49,4
	Erkek	95	41,1		Bekar	117	50,6
Yaş	20-25	27	11,7	Çalışma süresi	0-5	76	32,9
	26-30	72	31,2		6-10	65	28,1
	31-35	39	16,9		11-15	31	13,4
	36-40	38	16,5		16-20	26	11,3
	41-45	27	11,7		20 ve yukarı	33	4,3
	46-50	13	5,6		Eğitim durumu	Lisans	157
	50 ve yukarı	15	6,5	Yüksek lisans		66	28,6
					Doktora	8	3,5

Tablo 1'e göre çalışmaya katılan öğretmenlerin % 58,9'u kadın ve % 41,1'i erkeklerden oluşmaktadır. Öğretmenlerin medeni durumları incelendiğinde % 49,4'ünün evli, eğitim düzeylerine ait veriler incelendiğinde ise % 68'inin lisans mezunu olduğu görülmektedir. Toplam çalışma yılı açısından değerlendirildiğinde ise 0 ile 5 yıl arasında çalışma süresine sahip olanların oranı % 32,9'dur.



**Tablo 2: Katılımcıların Duygusal Emek, Öz-saygı ve Yaşam Tatmini Düzeylerine İlişkin Bulgular**

Ölçekler	Ortalama	Standart Sapma
<b>Duygusal Emek (Genel)</b>	3.06	0.37
Yüzeysel Rol Yapma	1.51	0.64
Derinden Rol Yapma	4.35	0.73
Doğal Duygular	4.46	0.59
<b>Öz-saygı</b>	4.14	0.38
<b>Yaşam tatmini</b>	2.76	0.87

Tablo 2’de değişkenlere ait genel aritmetik ortalamalar verilmiştir. Bu veriler incelendiğinde, katılımcıların yüzeysel rol yapma düzeyi düşük ( $\bar{X}$ = 1.51) iken duygusal emek düzeyinin ( $\bar{X}$ = 3.06) orta düzeyde olduğu görülmektedir. Verilerden elde edilen bir başka sonuç ise katılımcıların öz-saygı düzeyi ( $\bar{X}$ = 4.14) yüksek iken, yaşam tatmini düzeylerinin ( $\bar{X}$ = 2.76) düşük olduğu tespit edilmiştir.

### 3.7.2. Hipotezlerin Test Edilmesi

#### 3.7.2.1. Korelasyon Analizi

Araştırma modelinde yer alan değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkileri saptayabilmek amacıyla yapılan korelasyon analizi aşağıda görülmektedir.

**Tablo 3: Duygusal Emek, Tükenmişlik, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Korelasyonlar**

	1	2	3	4	5	6
<b>1.Duygusal Emek (Genel)</b>	1	.62**	.60**	.41**	.06**	-.01**
<b>2.Yüzeysel Rol Yapma</b>		1	-.15**	-.20**	-.05**	-.20**
<b>3.Derinden Rol Yapma</b>			1	.34**	-.14**	-.18**
<b>4.Doğal Duygular</b>				1	.06**	.16**
<b>5. Öz-saygı</b>					1	.30**
<b>6. Yaşam Tatmini</b>						1

Tablo 3 deki korelasyon değerleri incelendiğinde, duygusal emek değişkeni (genel) ile alt boyutları olan yüzeysel rol yapma ( $r= 0.62$ ), derinden rol yapma arasında ( $r= 0.60$ ) ve doğal duygular arasında ( $r=0.41$ ) pozitif, orta ve anlamlı ilişki içerisindedir. Yüzeysel rol yapma ile derinden rol yapma arasında ( $r= -0.15$ ), doğal duygular arasında ( $r= -0.20$ ) ve yaşam tatmini arasında ( $r= -0.20$ ) negatif, orta ve anlamlı ilişkiler saptanmış iken öz-saygı arasında ( $r= -0.05$ ) negatif ilişkiler saptanmıştır. Derinden rol yapma ve doğal duygular arasında ( $r= 0.34$ ) pozitif, orta ve anlamlı, doğal duygular ve yaşam tatmini arasında ( $r= 0.16$ ) pozitif ve anlamlı, öz-saygı ile yaşam tatmini arasında ( $r= 0.30$ ) pozitif, orta ve anlamlı ilişkiler mevcuttur.

#### 3. 7. 2. 2. Regresyon Analizleri

Araştırmanın modelinde yer alan değişkenler kapsamında geliştirilen hipotezleri test etmek üzere yapılan regresyon analizleri aşağıda görülmektedir.

**Tablo 4: Duygusal Emegın Öz-saygı Üzerindeki Etkisi**

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R <sup>2</sup>	F	p	Beta	t	P		
Yüzeysel Rol Yapma	Öz-saygı	.14	.05	1.63	0,05	-.13	-1.90	.043	H1a	Kabul
Derinden Rol Yapma						.03	0.46	.642	H1b	Ret
Doğal Duygular						.01	.21	.904	H1c	Ret

Tablo 4’de görüleceği üzere, duygusal emek boyutları ile öz-saygı arasında kurulan çoklu regresyon modeline göre (F=1.63, p=0.05) duygusal emek boyutları öz-saygının toplam varyansının yaklaşık % 5’ini açıklamaktadır. Yine Tablo 4’e göre Hipotez 1a, desteklenmiştir (p<.05). Diğer bir ifadeyle duygusal emegın alt boyutlarından biri olan yüzeysel rol yapma çalışanların öz-saygı düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Dolayısıyla H1a hipotezi kabul edilirken, H1b ve H1c hipotezleri reddedilmektedir. Buna göre Yüzeysel rol yapmanın öz-saygı düzeyi üzerindeki etkisinin zıt yönlü olması ( $\beta = -.13$ ) sebebiyle, çalışanların yüzeysel rol yapma düzeyi arttıkça, öz-saygı düzeyi azalmaktadır.

### 3. 7. 2. 2. Regresyon Analizleri

**Tablo 5: Duygusal Emegın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi**

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R <sup>2</sup>	F	p	Beta	t	P		
Yüzeysel Rol Yapma	Yaşam tatmini	.27	.08	5,93	0,00	-.16	-2.01	.011	H1a	Kabul
Derinden Rol Yapma						-.12	-1.84	.034	H1b	Kabul
Doğal Duygular						.09	1.31	.189	H1c	Ret

Tablo 5’den görüleceği üzere, duygusal emek boyutları ile yaşam tatmini arasında kurulan çoklu regresyon modeline göre (F=5.93, p=0.00) yaşam tatmini değişkenindeki değişimin % 8’ini (R<sup>2</sup>=0.08) açıklamaktadır. Duygusal emegın alt boyutlarından olan yüzeysel rol yapma ( $\beta = -0.16$ , t= -2.01, p=0.011) ve derinden rol yapma ( $\beta = -0.12$ , t= -1.84, p=0.034) yaşam tatminin olumsuz etkileyen bağımsız değişkendir. Duygusal emegın doğal duygular boyutunun ise yaşam tatmini üzerinde etkisi saptanamamıştır. Dolayısıyla H2a ve H2b hipotezi kabul edilirken, H2c hipotezi reddedilmektedir. Buna göre doğal yüzeysel rol yapma derinden rol yapmanın yaşam tatmini üzerinde olumsuz etkisi vardır.

**Tablo 6: Öz-saygının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi**

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Modelin özeti		ANOVA		Regresyon katsayıları			Hipotez	Sonuç
		R	R <sup>2</sup>	F	P	Beta	t	P		
Öz-saygı	Yaşam Tatmini	.30	.09	22.69	0.05	.30	4.76	0.000	H3	Kabul

Yaşam tatmini üzerinde yapılan regresyon testinin sonuçları Tablo 6'da verilmiştir. Tabloya göre (F=22.69, p=0.05) öz-saygı yaşam tatmininin toplam varyansının yaklaşık % 9'unu açıklamaktadır. Yine Tablo 6'ya göre Hipotez 3, desteklenmiştir (p<.05). Diğer bir ifadeyle öz-saygı çalışanların yaşam tatmini düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Yaşam tatmininin öz-saygı düzeyi üzerindeki etkisinin aynı yönlü olması ( $\beta= 0.30$ ) sebebiyle, çalışanların öz-saygı düzeyleri arttıkça, yaşam tatmini düzeyi artmaktadır.

### Sonuç ve Tartışma

Duygusal emek gibi iç kaynaklı davranışların çalışma hayatında yer almasıyla çalışanların duygu ve hisleri de ticari nitelik kazanmaya başlamıştır. Özellikle hizmet sektöründe çalışanlar bazen yaptıkları işin gereği olarak gerçekte hissetmedikleri duyguları hissediyor gibi davranmak zorunluluğu hissetmekte ve kendinden beklenen davranışları sergilemekte dolayısıyla hissetmedikleri duygular ile gerçek duyguları arasında farklılıklar yaşanmaktadır. Bu sektörden biride eğitim sektörüdür. Bu düşünceyle bu çalışma da öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin öz-saygı ve yaşam tatmini üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu amaçla Malatya'da görev yapan öğretmenler üzerine bir araştırma yapılmış, bu doğrultuda veriler toplanmış, oluşturulan araştırma modeli ve hipotezler yardımıyla söz konusu ilişki ortaya konmaya çalışılmıştır.

Araştırma sonuçları incelendiğinde, değişkenler arasındaki karşılıklı ilişkiler incelendiğinde duygusal emeğin (genel) artması beraberinde çok güçlü olmasa da yaşam tatmini düzeyinin azalmasına neden olmaktadır. Yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma davranışları arttıkça çalışanların öz-saygı düzeyleri ve yaşam tatmin düzeyleri azalmakta, yanı sıra öz-saygı düzeyi arttıkça yaşam tatmin düzeyi de artmaktadır. Hipotezlerin testi için yapılan regresyon analizi sonucunda ise yüzeysel rol yapma davranışlarının öz-saygıyı negatif etkilediği; derinden rol yapma davranışlarının öz-saygı ve yaşam tatmin düzeyini negatif etkilediği görülmektedir. Bunun yanında öz-saygı düzeyi yaşam tatmin düzeyini pozitif yönde etkilemektedir. Bu sonuçlara göre, araştırma modeli ve hipotezlerinin testi amacıyla yapılan araştırma örnekleminde elde edilen verilerin, araştırmanın nihai modeliyle iyi uyum gösterdikleri belirlenmiştir.

Günümüz çalışma hayatında, çalışanların kendi duyguları ile örgütün amaçlarını uyumlu hale getirmesi istenmektedir. Özellikle hizmet sektörü gibi rekabetin yoğun olarak yaşandığı sektörlerde, çalışanların duyguları artık yapılan işin gerekliliği haline gelmiştir. Bu sektörlerden biride eğitim sektörüdür. İç ve dış paydaşlarının oldukça fazla olduğu eğitim sektöründe, yapılan işe bağlı olarak duygusal emek düzeyinin

artması çalışanlarda stres düzeyinin artmasına neden olmakta ve çalışanlar olduğundan farklı görünerek gerçek duygularını göstermeden rol yapabilmektedir. Örgütlerde duygusal emek davranışlarını sürekli sergileyen çalışanlar, bu durumdan etkilenerek hem bireysel ve hem de örgütsel bir takım olumsuz sonuçlara (tükenmişlik, öz-saygı ve yaşam tatmin düzeyinin azalması gibi) neden olabilmektedir.

Yukarıdan bahsedilen olumsuz sonuçların yaşanmaması için çalışanların özellikle yüzeysel rol yapma davranışlarının azaltılması ve yaşam tatmin düzeylerinin artırılmasına yönelik çalışmaların yapılması ve gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir. Bu minvalde okul yöneticilerinin öğretmenlerin duygu durumlarını izlemeleri, duygusal emek seviyesini artıran nedenleri belirlemeye yönelik araştırmalar yapmaları gerekmektedir. Ayrıca öğretmenlerin ihtiyaçlarının da göz önünde bulundurularak uygun çalışma ortamlarının oluşturulması, daha az yıpranmaları ve tükenmişlik yaşamamaları için motivasyon araçlarının kullanılması, öğretmenlerin duygularının da ön planda olduğu örgüt kültürünün oluşturulması da uygun olacaktır. Bunun yanında bütün alan araştırmalarında olduğu gibi bu araştırmanın da bazı kısıtları/sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırmanın tek bir sektör ve tek bir ilde yapılmış olması bu araştırmanın temel sınırlılığıdır. Bu nedenle yapılacak değerlendirmeler belli bir noktada kalmaktadır. Bir bütün olarak konuya yönelik bakış açısını değerlendirebilmek için, araştırmacıların araştırma konusu ile ilgili farklı şehirlerde, farklı sektörlerde, farklı zaman dilimlerinde ve farklı değişkenlerle bu tür çalışmaları yapması örgütlere, topluma ve yöneticilere önemli ipuçları sunacaktır.

### Kaynakça

- Adelmann, P. K. (1989). *Emotional labor and employee well-being*. University of Michigan.
- Akalın, Ç. (2006). Duygusal örgütsel bağlılığın gelişmesinde çalışanların algıladığı örgütsel destek ve ara bir değişken olarak örgüt temelli öz-saygı. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.
- Aksoyak, M. (2015). Üniversite Öğrencilerinin Benlik Saygısı Yaşam Tatmini ve Saldırganlık Düzeyi Farklılıkları ve İlişkileri (Erciyes Üniversitesi BESYO Örneği). *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Spor Yöneticiliği ABD Yüksek lisans Tezi*, Kayseri.
- Alper Ay, F. ve Türkdoğan, N. (2018). Duygusal Emek, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti ve İş performansı Arasındaki İlişkiler. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 1, 87-103.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R H (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18 (1): 88-115.
- Basım, N. ve Beğirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarılama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi (Celal Bayer Üniversitesi İ.İ.B.F.)*.Cilt:19 Sayı:1: 77-90.

- Coopersmith, S. (1967). *The Antecedents of Self-esteem*. San Francisco. W. H. Freeman & Company.
- Çakmakçı, E. (2017). Duygusal Emeğin Otel Çalışanlarının Sosyal, Ailevi ve Mesleki Yaşamlarına Etkileri. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2017, Cilt:17, Yıl:17, Sayı: 3, 17: 175-198.
- Deadrick D.L. & McAfee R. B. (2001). Service with a smile legal and emotional issues. *Journal of Quality Management*, (6): 99-110.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R.H. (2003). Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24,s 945-959. <http://dx.doi.org/10.1002/job.230>
- Diefendorff, J.M. Croyle, M.H. & Grosserand, R.H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotinal Labor Strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Diener, E. Emmons, R.A. Larsen, R.J. Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49 (1): 71–75.
- Diener, E. and Diener, M. (1995). Cross-culturel correlates of Life Satisfaction and Self- Esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, (68): 653-663.
- Diener, E. Lucas, R.E. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125 (2): 276-303.
- Dost Tuzgöl, M. (2007). Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Doyumunun Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2) 22, s:132-143.
- Esen C.A. (2012). Spor Yapan Ve Yapmayan Üniversite Öğrencilerinin Benlik Saygısı ve Atılganlık Düzeylerinin İncelenmesi: Muğla Üniversitesi Örneği. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor ABD*, Muğla.
- Fineman, S. (2000). *Emotions in organizations*, Newbury Park, CA: Sage.
- Garretto, F. (2000). Life Satisfaction Homeostasis and The Role of Personality. Erişim adresi: <http://www.acqol.com.au/publications/resources/thesis-garretto-f.doc>
- Gopalan, N. Culbertson, S. & Leiva, PI (2013). Explaining Emotional Labor's Relationships with Emotional Exhaustion and Life Satisfaction: Moderating Role of Perceived Autonomy. *Universitas Psychologica*, 12 (2), 347-356.
- Grandey, A. A. N. Dickter, D.N. & Sin H. (2004). The Customer is Not Always Right: Customer Aggression and Emotional Regulation of Service Employees. *Journal of Organizational Behavior*, (25): 397-418.
- Heller, D. Judge, Timothy A. Watson, D. (2002). The Confounding Role of Personality and Trait affectivity in the Relationship between Job and Lide Satisfaction, *Journal of Organizational Behaviour*, Vol.23: 815-835.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology*. Vol: 85. No.3: 561.

- Hochschild, A. Russell (1983). *The Managed Heart*. Berkeley.
- Judge, A.T. Locke E. Durham, C. Kluger, A. (1998). Dispositional Effects on job and life satisfaction: The Role Of Core Evaluations, *Journal of Applied Psychology*, Vol.83, No.1: 17-34.
- Kart, E. (2011), Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emegin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi, *Çalışma ve Toplum*, 3(30), 215-230.
- Kernis, M. H. (2003). Optimal self-esteem and authenticity: Separating fantasy from reality [Çevrimiçi sürüm]. *Psychological Inquiry*, 14,s. 83–89.
- Mastracci, S.H. M.A. Newman, M. A. & Guy, M. E. (2006), Appraising Emotional Work: Determining Whether Emotional Labor is Valued in Government Jobs, *American Review of Public Administration*, 36(2): 123-141.
- Morris J. A. ve Feldman D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010.
- Mukherjee, T. & T. Bhal, K. (2011). Can We Talk about Emotional Flexibility? Cognitive Emotional Regulation Strategies as Moderator of the Relationship between Emotional Labor and Self Esteem. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 12(1): 47-58. ·
- Oral, A. G. L. ve Köse, S., (2011), Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerinde Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Öz, F. (2004). *Benlik Kavramı Sağlık Alanında Temel Kavramlar*. Ankara: İmaj Yayınları. ss: 83-111.
- Özdevcioğlu, M. ve Doruk, N. Ç. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (33): 69-99.
- Özer, M. ve Karabulut, Ö. Ö. (2003). Yaşlılarda yaşam doyumu. *Geriatrics*, 6(2): 72-74
- Özgen, I. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Pierce, J. L. Gardner, D. G. Cummings, L. L. and Dunham, R. B. (1989). Organization-based self-esteem: Construct definition, measurement, and validation. *The Academy of Management Journal*, 32 (3), 622-648.
- Pierce, J. L. and Gardner, D. G. (2004). Self-Esteem within the work and organizational context: A review of the organization-based self-esteem literature. *Journal of Management*, 30 (5): 591-622.
- Saygın Y. (2008) Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Destek, Benlik Saygısı Ve Öznel İyi Oluş Düzeylerinin İncelenmesi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bilim Dalı YLS tezi*, Konya.
- Steinberg, R.J. ve Figart, D. M. (1999), Emotional Demands at Work: A Job Content Analysis, *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 561.

- Şener, E. Taşkın. (2002), Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri İle Genel Yaşam Doyum Düzeyleri İlişkisi (Ankara Atatürk Göğüs Hastalıkları ve Göğüs cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği), *Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.
- Tracy, S.J. (2000). Becoming a character for commerce: Emotion labor, self-subordination, and discursive construction of identity in a total institution, *Management Communication Quarterly*, (14): 90-128.
- Yiğit, H. (2010). Erenlerin Benlik Saygılarının Yaşam Doyumu ve Bazı Özlük Nitelikleri Açısından İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri ABD Psikolojik Danışma ve Rehberlik BD. Yüksek Lisans Tezi*, Konya.

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

**Müslüme AKYÜZ**

Cumhuriyet University  
Suşehri School of Health  
Sivas, Turkey

[orcid.org/0000-0002-0922-6191](https://orcid.org/0000-0002-0922-6191)

[muslumeakyuz@hotmail.com](mailto:muslumeakyuz@hotmail.com)

### **Extensive Summary**

#### **Introduction**

In today's working life, the importance of organizational-employee relations, increasing interaction between service and employee in service sector, importance of employees' emotions in addition to the physical and mental characteristics of employees (Özgen, 2010), in order to enable organizations to continue their lives, , the human factor has become the focal point.

In this way, the organizational life is based on the emotional basis, which is one of the concepts that affect life and internal source (Judge, Locke, Durham, Kluger, 1998, p. 18) and emotional labor, defined as "anonymous tasks that employees need to show when doing their work" (Mastracci, Newman and Guy, 2006, p. 124); self-esteem defined as "the level of belief that employees are satisfied with their needs through their role in the organization" (Pierce, Gardner, Cummings & Dunham 1989, p. 625), and "the level of positive evaluation of an individual's life in a manner appropriate to his) are important for life-satisfaction employees to work happier and with higher performance. Employees sometimes feel the need to treat feelings they do not actually feel as a result of what they are doing and exhibit behaviors expected of themselves as a result of the work being done, so there are differences between emotions and real feelings that they do not feel (Deadrick and McAfee, 2001, p. 100). This differentiation of emotions can cause negative effects such as conflict, stress level increase, work pressure, etc., which may lead to undesirable results both from the point of view of the individual and the organization. From this point of view, it was thought that emotional labor could have an effect on organization-based self-esteem and life satisfaction in this study and it was tried to reveal the relation with the help of created research model and hypothesis.

#### **Method**

The main aim of the study is to determine the possible effects of emotional labor on self-esteem and life satisfaction. It is expected that the research model will contribute to the literature because of the limited number of researches in domestic and foreign literature that measure the effects of emotional labor on the concepts of self-esteem and life satisfaction.

The data needed for the purpose of the study were collected by questionnaire method. The study 250 questionnaires were handed out to the teachers, of those were returned, and 231 questionnaires were used for the study because of missing data.



Three different scales were used to measure dependent and independent variables included in the research model. These scales are the Emotional Labor Scale developed by Diefendorff, Croyle and Gosserland (2005, pp. 339-340) to evaluate emotional labor, the Organizational Self-Esteem Scale developed by Pierce, Gardner, Cummings, Dunham (1989) and Diener, Life satisfaction scale developed by Emmons, Larsen and Griffin (1985) was used.

According to the findings of the research 59.6 % of the employees were female and 40.4% were male. When the employees were examined with regard to marital status, it was seen that 49.4 % were married. When data regarding education statuses was examined, it was seen that 66.2 % were bachelor's degrees. Finally when the employees were evaluated with regard to total occupational duration, it was found that the rate of those with an occupational duration between 0 to 5 years comprised 32.9 % of the sample.

In the correlation analysis to determine the relationships between the variables, the increase of emotional labor (general) leads to a decrease in the level of life satisfaction even though it is not very strong. As superficial role playing and deep role playing behaviors increase, self-esteem levels and life satisfaction levels of employees decrease. The most important and meaningful result of the correlation analysis is to establish a positive relationship between the level of self-esteem and the level of life satisfaction. According to this result, teachers with high self-esteem increase the level of life satisfaction that covers all areas of positive emotional life they encounter in their institutions.

As a result of the regression analysis made for the hypothesis testing in the research, it is found that superficial role behaviors negatively affect self-esteem; deep role-playing behaviors negatively affect self-esteem and life satisfaction levels. Natural emotions have reached the point that there is no meaningful effect on self-esteem and life satisfaction. In addition, self-esteem affects the level of life satisfaction positively.

## **Results**

According to the results obtained without working, emotional-based behaviors take place in the working life and the emotions of the employees have started to gain commercial character. Today, especially with the increasing importance of the service sector, the relationship between the organization and the employee has become important, depending on the relationship between the producer and the consumer. One of these sectors is the education sector. In the education sector, where internal and external stakeholders are quite large, an increase in the level of emotional labor, depending on the work done, causes the stress level to increase in the employees and it can play a role in showing the real feelings. Employees who constantly exhibit emotional labor behaviors in organizations may be affected by this situation, resulting in a number of individual and organizational negative consequences. This often leads to both individual and organizational outcomes such as burnout, self-esteem and reduced level of life satisfaction in high-stress level employees who live with employees. In order to avoid these consequences, it is necessary to carry out studies to reduce especially superficial role behaviors of employees and to decrease the burnout level that may occur in employees and to take the necessary precautions.