

T.C İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİLİĞİ PROGRAMI

DUYGUSAL EMEK VE İŞ PERFORMANSI İLİŞKİSİNDE
İŞ YERİNDE MUTLULUĞUN ARACI ROLÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ceren KÖSEN

200024090

İstanbul, 2023

T.C İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİLİĞİ PROGRAMI

DUYGUSAL EMEK VE İŞ PERFORMANSI İLİŞKİSİNDE
İŞ YERİNDE MUTLULUĞUN ARACI ROLÜ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ceren KÖSEN

DANIŞMAN

Doç. Dr. Hüseyin ARSLAN

İstanbul, 2023

ÖNSÖZ

Çalışmamda büyük desteklerinden ötürü Doç. Dr. Hüseyin Arslan hocama teşekkür ederim. Desteğini her zaman hissettiğim görüşleriyle bana yeni ufuklar açan Doç. Dr. Osman Bayraktar hocama da teşekkürü bir borç bilirim. Aynı zamanda benimle emek veren tüm stres ve kriz anlarında yanımda olan Canım Annem Nilüfer Kösen 'e ve kız kardeşim Naz Kösen' e teşekkürü bir borç bilirim. Geçirdiğim bu zor ve stresli süreçlerde benimle stresli anlarımı yöneten canım arkadaşlarıma da destekleri için teşekkür ederim. Bu süreçte kaybettiğim Canım Babam 'a da beni bu günlere getirdiği için ayrıca teşekkür ederim. Sevgi ve özlemle...



Etik Kurallarına Uygunluk Yazısı

Hazırlamış olduğum tez özgün bir çalışma olup YÖK ve İTİCÜ Lisansüstü Yönetmeliklerine uygun olarak hazırlanmıştır. Ayrıca, bu çalışmayı yaparken bilimsel etik kurallarına tamamıyla uyduğumu; yararlandığım tüm kaynakları gösterdiğimi ve hiçbir kaynaktan yaptığım ayrıntılı alıntı olmadığını beyan ederim. Bu tezin ihtiva ettiği tüm hususlar şahsi görüşüm olup İstanbul Ticaret Üniversitesinin resmi görüşünü yansıtmamaktadır.

Ceren Kösen

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET	v
KISALTMALAR LİSTESİ.....	vii
ŞEKİL LİSTESİ.....	viii
TABLO LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ	10
BİRİNCİ BÖLÜM.....	4
1.Duygusal Emek Kavramı ve Boyutları	4
1.1. Duygusal Emek Kavramı	4
1.1.1. Duygusal Emek Boyutları.....	6
1.1.1.1. Yüzeysel Davranış	6
1.1.1.2. Derin Davranış	7
1.1.1.3 Samimi Davranış.....	7
İKİNCİ BÖLÜM.....	9
2.1 İş Performansı Kavramı ve Boyutları.....	9
2.1.1. İş Performansı Kavramı	9
2.1.1.1. İş Performansı Kavramı Boyutları.....	11
2.1.1.1.2. Görev Performansı.....	11
2.1.1.1.3. Bağlamsal Performans.....	11
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	13
3.1 İş Yerinde Mutluluk Kavramı ve Boyutları	13
3.1.1 İş Yerinde Mutluluk Kavramı	13
3.1.2 İş Yerinde Mutluluk Boyutları	14
3.1.2.1 İşe Adanmışlık	14
3.1.2.2 İş Tatmini.....	15
3.1.2.3 Duygusal Bağlılık	16
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	18
4. DUYGUSAL EMEK VE İŞ PERFORMANSI İLİŞKİSİNDE İŞ YERİNDE MUTLULUĞUN ARACI ROLÜ.....	18
4.1 ARAŞTIRMANIN METADOLOJİSİ.....	18
4.1.1 Araştırmanın Amacı	18
4.1.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	19

4.1.3. Araştırmanın Kısıtları	20
4.1.4 Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	21
4.1.5 Veri Toplama Yöntemi	22
4.1.6. Ölçme Araçları	22
4.1.7. İstatiksel Analizler	23
4.1.8 Araştırmanın Bulguları	24
4.1.8.1. Katılımcıların Demografik Bilgilerine İlişkin Dağılımlar	24
4.1.8.2. İş Performans Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi.....	26
4.1.8.3. Ölçeklere İlişkin Ortalamalar	30
4.1.8.4. Yapısal Eşitlik Modeli.....	33
4.1.8.5. Ölçek Puanları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	44
BEŞİNCİ BÖLÜM	46
5.1 SONUÇ VE ÖNERİLER	46
KAYNAKÇA	49
EKLER	56

ÖZET

Satış alanında çalışanların edinmiş olduğu tutum ve davranışlar bağlı buldukları şirketin pazardaki yerini sağlamlaştırırken aynı zamanda müşterilerin bağlılığını da etkilemektedir. Çalışanın iş yerindeki mutluluğu göstermiş olduğu iş performansını ve harcamış olduğu duygusal emeğini de etkilemektedir. Çalışan günün önemli bir kısmını iş yerinde geçirirken buradaki mutluluğu ya da mutsuzluğu çalışanın şirketine olan aidiyet duygusunu da derinden etkilemektedir. Bu çalışmanın amacı; duygusal emek alt boyutları ve iş performansı ilişkisinde iş yerinde mutluluğun alt boyutları arasındaki ilişkinin yapısını belirlemektir. Bu bağlamda, İstanbul ilindeki mağazacılıkta satış danışmanı olarak görev yapan 250 çalışandan anket yöntemi ile veri alınmıştır. Verilerin analiz sürecinde; SPSS 22.0 ve AMOS 22.0 programı kullanılmıştır. SPSS programı ile faktör analizi, güvenilirlik analizi, frekans analizi, ortalama ve standart sapma değerleri analiz edilirken; AMOS programı ile de yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Elde edilen verilere göre, duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisinin iş yerinde mutluluk dahil edildiğinde azaldığı görülürken iş yerinde mutluluğun tam aracılık rolü değil kısmi bir aracılık rolü taşıdığı görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İş Performansı, İş Yerinde Mutluluk

ABSTRACT

Attitudes and behaviors acquired by employees in the field of sales strengthen the position of the company they are affiliated with in the market, while also affecting the loyalty of customers. The happiness of the employee at work also affects the job performance and emotional labor he has spent. While the employee spends a significant part of the day at work, the happiness or unhappiness there also deeply affects the employee's sense of belonging to the company. The aim of this study; To determine the structure of the relationship between the sub-dimensions of emotional labor and the sub-dimensions of happiness at work in the relationship of job performance. In this context, data were collected from 250 employees working as sales consultants in retailing in Istanbul, by survey method. In the analysis process of the data; SPSS 22.0 and AMOS 22.0 program were used. While factor analysis, reliability analysis, frequency analysis, mean and standard deviation values are analyzed with SPSS program; Structural equation modeling was also used with the AMOS program. According to the data obtained, it is seen that the effect of emotional labor on job performance decreases when happiness at work is included, while it is seen that happiness at work has a partial mediation role, not a full mediation role.

Keywords: Emotional Labor, Job Performance, Happiness at Work

KISALTMALAR LİSTESİ

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

AMOS: Analysis of Moment Structures

YEM: Yapısal Eşitlik Modeli



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Araştırmanın Modeli.....	20
Şekil 2. İş Performans Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Yamaç Eğim Grafığı.....	27
Şekil 3. Duygusal Emegin İş Performansı Üzerindeki Doğrudan Etkisine İlişkin Yapısal Eşitlik.....	33
Şekil 4. Duygusal Emegin İş Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Yerinde Mutluluğun Aracı Rolüne İlişkin Yapısal Eşitlik Modeli.....	39

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Duygusal Emek Ölçeği, İş Yerinde Mutluluk Ölçeği ve İş Performansı Ölçeği Puanlarına İlişkin Güvenilirlik, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri.....	23
Tablo 2. Katılımcıların Demografik Bilgilerine İlişkin Frekans ve Yüzdeler Dağılımlar.....	24
Tablo 3. İş Performans Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi KMO ve Bartlett's Test Sonucu.....	26
Tablo 4. İş Performans Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Faktör Yükleri.....	28
Tablo 5. Duygusal Emek Ölçeği Puanlarına İlişkin Ortalamalar.....	29
Tablo 6. İş Yerinde Mutluluk Ölçeği Puanlarına İlişkin Ortalamalar.....	30
Tablo 7. İş Performans Ölçeği Puanlarına İlişkin Ortalamalar.....	31
Tablo 8. Duygusal Emegin İş Performansı Üzerindeki Doğrudan Etkisine İlişkin Uyum İndekslerinin Değerlendirilmesi.....	34
Tablo 9. Duygusal Emegin İş Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Yerinde Mutluluğun Aracı Rolüne İlişkin Uyum İndekslerinin Değerlendirilmesi.....	40
Tablo 10. Duygusal Emegin İş Performansı Üzerindeki Doğrudan Etkisi (Model 1) ve Duygusal Emegin İş Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Yerinde Mutluluğun Aracı Rolüne (Model 2) İlişkin Katsayıların Değerlendirilmesi.....	41
Tablo 11. Katılımcıların Duygusal Emek Ölçeği, İş Yerinde Mutluluk Ölçeği, İş Performans Ölçeği Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.....	43

GİRİŞ

Satış ve pazarlama alanında çalışanlar çalıştıkları şirketlerin hem vitrini hem de imajının bir yansımasıdır. Çalışanlar şirketlerin belirlemiş oldukları kurallar çerçevesinde müşterilerine yardımcı olmaktadır. Belirlenmiş kurallar kimi zaman çalışanı oldukça zorlayıcı olabilmektedir. Örneğin, güler yüzlü olma, kadın iş görenler için makyaj yapma, çalıştıkları kurumlara uygun kıyafetler giyme gibi durumlar söz konusu olabilmektedir. Bu kurallar ne kadar geniş ya da ne kadar daraltıcı olursa iş görenin harcamış olduğu duygusal emek o kadar artmakta ya da azalmakta; gösterdiği iş performansı grafiği yukarı ya da aşağı yönlü bir seyir göstermekte; iş yerinde mutluluğu ise şirketine olan bağlılığı ve aidiyeti o kadar geliştirmektedir. İş görenin sergilemiş olduğu davranışlar duygu durumunu etkilemektedir. Duygu durumu etkilenmiş iş görenin; işinde yaşadığı tatmin, adanmışlık ya da göstermiş olduğu bağlılığı oldukça etkilenmektedir. Özellikle işin vitrinini ve kurumun imajını etkilemesi açısından iş gören burada büyük bir önem taşımaktadır. İş görenin göstermiş olduğu emek, performans ve aidiyeti şirketin başarısını hatta karlılığına olan pozitif yönlü etkiyi güçlendirmektedir. Aynı zamanda iş görenin şirketindeki kariyer basamaklarını gerçekleştirerek kendini gerçekleştirmesini ve şirketine olan bağlılığını her yerde ifade etmesi ise şirketin iş görenler açısından daha çok tercih edilen olmasını açıklamaktadır. İş görenin sergilemiş olduğu davranışlar bize önemli bir ipucu olmaktadır. İş yerinde mutlu olan iş gören; işini severek ve isteyerek yapmakta iken, iş performansının etkilendiğini bu sebeple şirketin karlılığında ve iş görenler tarafından tercih edilme durumunun ifadesidir. İş görenler burada müşteri ile temas edilen ilk nokta olduğu için onların göstermiş oldukları samimi olan ya da olmayan davranışları o müşterinin şirketinizi bir daha ziyarete gelip gelmemesini etkilemektedir. Birçok markada var olan karşılama kültürü bu noktada büyük önem taşımaktadır. Çünkü iş gören bu noktada hem işinde aldığı tatmini, bağlılığını ve adanmışlığını ifade eder. Aynı zamanda bu durum iş görenin iş performansını etkileyerek şirketin maddi ve manevi bütün kazançlarını ve kazanımlarını da etkilemiştir. İş gören ne kadar çok zorunda bırakılarak istemediği şekilde davranmaya zorlanırsa onun göstermiş olduğu duygusal emek o derece etkilenir. Satış danışmanlarının sergilediği duygusal emeğe baktığımızda

ise aslında müşterilerine gösterdikleri sabır davranışlarının da farkına varılması neticesini görmekteyiz. Buradaki sabır davranışı kişinin tahammül düzeyini aştığı halde işi kapsamında müşteri memnuniyetinin önceliğe alınması ile alakalı olmaktadır.

Bu çalışmada da duygusal emek ve iş performansı iş yerindeki mutluluğu etkilemiş midir? İş yerinde mutluluğun duygusal emek ve iş performansı ilişkisinde bir aracılık rolü var mıdır? Sorularının cevaplarına odaklanılmıştır. Bu sualler çerçevesinde İstanbul ilinde bulunan farklı firmalarda çalışan satış danışmanlarına sorulan suallerde; Duygusal emeğin iş performansını ve iş yerinde mutluluğu etkileyip etkilemediğini, iş yerinde mutluluğun iş performansının belirlenmesinde etkili olup olmadığına ve asıl önemli sorumuz olan duygusal emek ile iş performansı ilişkisinde iş yerinde mutluluğun aracılık rolü olup olmadığını araştırmaktayız. Literatürümüzde yapılan çalışmalara bakıldığında bu değişkenlerin hepsinin ayrı ayrı sadece duygusal emek ve iş performansı kavramlarının birkaç araştırmada beraber incelendiğini görmekteyiz. Fakat bu değişkenlerin ortak bir payda da buluşturulup örneklem olarak satış danışmanlarının kullanıldığı bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu sebeple satış danışmanları üstünde yapılan bu araştırmada onların çalıştıkları koşullar içerisinde duygu durumlarını sürekli olarak kontrol etmeye çalışmaları, işverenler tarafından gerekli kısıtlamalar çerçevesinde müşterileriyle temas kurmaları ve şirketlerine karşı oluşan bağlılıkları üzerine düşünülmüştür.

Araştırmanın İlk Kısımında duygusal emek kavramının tanımı üstüne durulmuştur. Duygusal emeğin alt boyutları olan ve çalışmamızı yakından ilgilendiren yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutlarına bakılarak duygusal emekle ilişkileri incelenmiştir.,

Araştırmanın İkinci Kısımında iş performansının tanımı incelenmiştir. İş performansının etkileyici unsuru olan görev ve bağlamsal performans tanımlarına bakılmıştır. Aynı zamanda tanımı yapılan duygusal emek ve iş performansı değişkenlerinin birbirlerini nasıl etkiledikleri doğrultusunda bir inceleme yapılmıştır.

Araştırmanın Üçüncü Kısımında ise iş yerinde mutluluk kavramının tanımı yapılmış ve boyutları olan iş tatmini, işe adanmışlık ve duygusal bağlılık ele alınmıştır. Bu değişkenlerin iş performansına ve duygusal emekle olan ilişkisi üzerine eğrilmiştir.

Araştırmanın Dördüncü Kısımında ise araştırmanın amaç ve kapsamı, araştırma yöntemi, modeli ve hipotezleri açıklanmıştır. 250 örneklem üzerine anket tekniği uygulanarak veri

toplanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 22 programıyla analiz edilerek araştırma sonuçları ifade edilmiştir.

Araştırmanın Sonuç Kısımında ise yapılan analizler ışığında elde edilen bulgular yorumlanmış, satış danışmalarına ve söz konusu değişkenlerle gelecekte yapılacak olan çalışmalar için araştırmacılara tavsiyelerde bulunulmuştur.



BİRİNCİ BÖLÜM

1.Duygusal Emek Kavramı ve Boyutları

1.1. Duygusal Emek Kavramı

Kavramı, ilk defa kullanan Alman sosyolog Arlie Russell Hochschild 1983 yılında duygusal emekten bahsederken; işimiz için gösterdiğimiz hem fiziksel hem de duygusal çabanın başka kişilerce gözlemlenmesi ve bu yüzden bizim bu gösterdiğimiz çabanın farkında olmamız gerektiğinden söz etmiştir. (Aykanat & Koç, 2020).

Çalışırken farkında olarak ya da olmayarak sergilediğimiz davranışlar, o iş için göstermiş olduğumuz özverili durumlar aslında bireylerin iş performansını gösterirken sergilemiş oldukları emeği ön plana çıkarmaktadır. Literatürümüzde kullanmış olduğumuz duygusal emek kavramı tam da bu noktada devreye girmekte ve bu çabanın tanımını içermektedir.

Duygusal emek, içinde çalıştığımız kurumun geleneğini de yansıttığımızı belirtir. Özellikle satış ve pazarlama departmanlarında çalışanlar kurumun vitrini olarak lanse edilmişlerdir. Harcadıkları duygusal emek kurumun karlılığını, bilinirliğini ve marka imajını etkilemektedir. (Basım & Begenirbas , 2012). Duygusal emekte aslında çalışanlar daha çok olmadıkları bir ruh haline ve karaktere bürünmektedirler. Burada fark etmemiz gereken önemli bir nokta ortaya çıkıyor; kişi aslında olmadığı biri gibi davranarak hem ürününü hem de o ürünü satabilmek için kendini de bir metaya dönüştürmüş olmaktadır.

Kurumun birçok bileşenin etkileyen duygusal emek sadece kişilerin performanslarını etkilemekle kalmayıp aynı zamanda iç dünyalarının dışa yansımalarını da yönetmektedirler. (Boyd, 2002). İç dünyasını kurumun istediği şekilde yönetmek zorunda kalan çalışan yoğun bir şekilde duygusal emek harcamaya başlamıştır. Harcanan emeğin işin kendisine göre yoğun ya da daha az yoğun olarak sergiletildiği düşünülmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993). Bu duygusal emek harcanımını yaşarken şirketlerin belirlediği ölçülerde duygu aktarımı yapabilirsiniz. Bunun fazlasında ya da azında

bulunmamak tam olarak şirketlerin belirlediği ölçülerde davranışta bulunmak kurumun geleneğinin bir yansıması olarak görülmektedir.

Bir başka tanımlamada ise, bizim var olan duygularımızı nasıl kamufle ettiğimiz ya da yoğun yaşadığımız duygular karşısında nasıl tepkisiz kalabileceğimiz süreci ile ilgilenilmektedir. Çalışma ortamınızdaki uyaranlar ve kişiler sizi ne kadar iyi yönde etkiliyorsa duygusal emeği harcamanızın yoğunluğu da bu şekilde aza düşürülebilir (Arslan & Polat, 2017).

Günümüzün büyük bir çoğunluğunu çalıştığımız kurumlarda geçirmekteyiz ve bu kurumlardaki şartlarımız, çalışma arkadaşlarımız bizleri oldukça etkilemektedir. Bu iki faktörle ne kadar uyumlu çalışan bir kurumun içindeyse göstermiş olduğumuz duygusal emek de o oranda azalmaktadır. (Dursun, Gökçe , & Dereli, 2020).

Duygusal emek bir tür kurumunuza duyduğunuz sadakatini de ifade etmektedir. (Öz e. , 2007) Müşterilerinizle ilgilenirken kurumun sizin için belirlemiş olduğu kurallara uygun olarak davranmalı ve o kuralların getirmiş olduğu esneklik ve çerçeve dışına çıkmamalısınız. Bu çerçeveye uyduğunuz müddetçe ve kurumunuzun geleneklerine olan sadakatiniz ne kadar yüksekse duygusal emek o kadar artı yönlü çalışmaktadır. (Gosserand & Diefendorff, 2005)

Eğer kişi sarf ettiği duyguyu sarf edebilmek için en ufak bir özen dahi gösteriyorsa bu o kişinin yine duygusal emek harcadığının bir tanımıdır. (Demirel, 2015). Gösterilen bu özen kişinin ne kadar göz önünde çalıştığıyla da alakalıdır. (Köksel, 2009) Bir masa başı işte çalışan birey ile bir satış işinde çalışan bireyin gösterdiği özverili sergilemiş olduğu duygusal emek aynı değildir. (Güngör, 2009). Şirketlerin dolaylı ve doğrudan olarak çalışanlarına yüklemiş olduğu misyon ve vizyonları çalışanlar için ulaşmaları gereken bir varış noktası haline getirilmiştir ve duygusal emek harcanamayan çalışan hem şirketini hem de üzerine yüklenen bu varış noktasına ulaşamayacağına kanaat getirmektedir. (Allen & Meyer, 1991). Çalışanın müşterisine olan yaklaşımı şirketin ona yüklemiş olduğu kriterler doğrultusunda şekil alırken çalışan burada kendi duygularını pasivize edilmiş biçimde göstermektedir. Çünkü çalışan burada sadece şirketin amaçlarına hizmet etmektedir (Kara, 2020).

Bu duygusal emek tanımlamalarından yola çıkılarak geliştirilen üç boyut bulunmaktadır. Bunlar yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranıştır.

1.1.1. Duygusal Emek Boyutları

1.1.1.1. Yüzeysel Davranış

Burada çalışan kendini ifade etmekteyken duygularını saklar ve şirket tarafından belirlenmiş davranışları sergiler (Hochschild, 1983). Yüzeysel davranış sergileyen kişi duygularını o kadar çok göz ardı etmektedir ki karşısında rahatsız hissedebileceği durumlar yaşasa dahi işinin gerektirdiklerini yapmaya devam etmektedir. (Kalaycı, Özkul, & Oğuz , 2017). Yüzeysel davranışta çalışan kendini o an hissetmediği şekilde davranmaya o kadar alıştırmıştır ki artık bu oyunu oynamakta hiçbir zorluk çekmemektedir (Befort & Hattrup, 2003). Örneğin, satış departmanında çalışan bir personelin aile hayatında ya da iş dışında yaşamış olduğu bir olumsuzluk o iş görenin işine yansıtılmamak için sürekli gülümsüyor olabilmek yüzeysel davranış detayı olmaktadır. Çünkü iş gören aslında kendisinde o an için barınmayan bir duygu durumunu ifade edememektedir. (Eren & Yılmaz , 2020).

İşgörenin burada kendi hissettiği duygular önemli değildir. Karşısındaki müşteriye, şirketinin ona çizmiş olduğu kriterler doğrultusunda davranmaya çalışır. Bu davranışları sergilerken de çizilen duyguları gerçekten yaşıyormuş hissiyatını vermesi beklenmektedir (Köksal, 2009). Örneğin karşınızdaki müşterinizin agresif dolu konuşmalarına maruz kalmaktasınız ama işiniz gereği müşteriniz size ne söylerse söylesin şirketinizin sizden beklemiş olduğu davranış kurallarına uygun olarak davranmanız beklenmektedir. Çalışanın burada ne kadar üzgün, sinirli ya da strese girmiş olması şirket için bağlayıcı bir unsur taşımamaktadır. Bu da çalışanlar için oldukça zorlayıcı ve duygusal emeğin en çok hissedildiği yerler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Burada ifade edilenlerde amaç, şirketin sizden beklediklerine en uygun şekilde davranma ve o duyguları normalinizmişçesine sindirmeye çalışmanızdır (Yıldız F. , 2017).

1.1.1.2. Derin Davranış

Derin davranışta tam olarak meydana gelen şey tam olarak çalıştığımız kurumun gerekliliklerini en içten hissederek onlara göre davranarak olumsuz duyguları yönetebilmektir (Eren & Yılmaz , 2020). Bu davranışı sergileyen çalışan kendisinin de müşteri olduğu anı hatırlayarak karşısındakinin ne yaşadığını tahayyül etmeye çalışır. (Rupp, Mccance, Spencer, & Sonntag, 2008). İş gören tam olarak bir tiyatro sahnesinde gibi o anki durumu en iyi şekilde idare etme biçiminden kaynaklanmaktadır. Müşteri kendisiymiş gibi düşünerek onun ne hissettiğini anlama ve anlamlandırmaya çalışarak derin bir duygusal emek sergilemektedir (Brigman , 2017). Derin davranış biçiminde çalışan şirketin bütün ona yüklemiş olduğu kriterler dışında tamamıyla kendi duygularını ifade etmeye çalışır (Öz & Baykal, 2017). Kendi duygularıyla şirketin ona biçmiş olduğu roller çalışanda o kadar bütünleşmiştir ki artık çalışan gerçek duygusunu ayırt edememektedir (Kökden & Işık, 2018). Örneğin bir satış danışmanının hiç beğenmediği bir ürünü müşterisine önerirken çok beğeniyormuş gibi davranması hatta bir süre sonra ürünü gerçekten beğenmesi derin davranış biçimini ifade etmektedir. Çünkü satış danışmanı artık o beğenmeme duygusunu beğenme duygusuna çevirerek durumu içselleştirmiştir.

Çalışanın tamamıyla pozitif duyguları ön planda tutması negatif duyguları ise geriye atması beklenmektedir (Bıyık & Aydoğan , 2014). Çalışan pozitifken ve pozitif kalmaya çalışırken içindeki duyguları yönetebilmeyi ve yönlendirmeyi de öğrenir. Bu da derin davranışı daha kolay bir şekilde sergilemesine yardımcı olur (Eroğlu Gün, 2014).

1.1.1.3 Samimi Davranış

Samimi davranışta çalışan sergilemek istediği duyguları ya da şirketin ondan istediği davranışları sergilerken duygusal emeği çokca harcamaz. Çünkü çalışan burada gerçekten hissettiği gibi davranmaktadır (Gündüz, 2017). Çalışanın hissettiği gibi davranmasının hem olumlu hem de olumsuz yanları mevcuttur. Çalışan bu duyguları net bir şekilde ifade ederken eğer şirketinin ondan beklediklerine uygunsuz davranışları pozitif bir etken olarak karşımıza çıkacaktır. Eğer değilse ve şirketin istedikleri ile örtüşmüyorsa negatif bir etki

ortaya çıkacaktır. Bu pozitif ve negatif etkilerde çalışanın şirket kültürünü ne kadar benimsemiş olduğunu ifade edecektir. alışan samimi davranışta ondan beklenildiği gibi davranırken hiçbir şekilde rol yapmamaktadır. İinden geldiği gibi davranmakta oldukça samimi ve pozitif davranışlar sergilemektedir (Kara, 2020). Örneğin bir satış danışmanı beğenmediği bir ürünü deneyen müşterisine doğruları söyleyecek ama bunu belirtirken kişisel zevkler farklı olduğu için siz beğendiyseniz en doğrusu sizin isteğiniz diyerek yaklaşacaktır. Beğenmediğini ifade ederken de hem kendi şirketinin politikalarını ihmal etmemekte hem de karşısındaki kişiyi kırmamaya zen göstermektedir. Bu davranışları sergilerken sıkılmıyor ve bunu yaparken de rol yapmıyorsa samimi davranışı göstermektedir (Hyun, Suh, & Ryu, 2013).

Samimi davranışta, yüzeysel ve derin davranışta olduğu gibi çalışan bir gerekliliği yerine getirmemekte ruh hali neyi ifade ediyorsa karşısına da onu yansıtılmaktadır (Yıldız S. , 2014). şirketlerin çalışanlardan bekledikleri ile kişinin kendinden beklediği davranışlar birbiri ile denk gelmekte bu da hrm şirketlerinin hem de çalışanların üzerindeki baskını azlamasına yardımcı olmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

2.1 İş Performansı Kavramı ve Boyutları

2.1.1. İş Performansı Kavramı

İş performansı tanımı, o işi gören kişilerin yaşamlarını sürdürebilmek için alacakları kazançları karşısında sergiledikleri efor olarak tanımlayabiliriz. (Rousseau & Mclean, 1993). Aynı zamanda iş görenin kendisine verilen görevin bitirilmesi olarak da ifade edebiliriz. (Chiu, 2004). Örneğin, satış departmanında çalışıyorsanız size verilen aylık ya da yıllık hedeflerinizi tamamlayabiliyorsanız işverenin sizden istemiş olduğu görevleri yerine getirebiliyorsunuz demektir. Bu durum aynı anda iş görenin yükselmesine, statüsünün artmasına ve daha fazla kazanmasına yol açmaktadır. (Beğenirbaş & Turgut, 2014)

Bir diğer iş performansı tanımı ise, iş görenin işini yapmakta iken ondan istenenlere ve onun gerçeklikte ne yaptığına ilişkin sayısal ve sözel olarak nitelenmesidir. (Akal, 2003). Bütün bu bilgiler içerisinde iş performansı, üretim ve hizmetin gerçekleşmesine direkt olarak ya da dönüşümlü olarak gösterilen davranışlar örüntüsü olarak da ifade edebiliriz. (Beğenirbaş & Turgut, 2014) Kurumların bu kriterleri sağlayan kendini geliştirmek ve mesleğinde tatmine ulaşmak isteyen iş görenlere ihtiyaçları vardır. (Çalışkan & Akkoç, 2012). Bu iş görenler sadece kurumların isteklerini yapmakla kalmayıp, kendi tatminlerini ve özgüvenlerini sağlayabilmelerinin ön koşulu haline gelir. (Kahya, 2013)

İş görenin kendisinden beklenilene gösterebilmesi ve yeterli olan ya da çalıştığı kurumun isteklerini karşılayabilmesi için onun moralini yükselten, onu güdüleyen ve çalışmaya olan azmini arttıran ihtiyaçlarının yerine getirilmesi ile sağlanabilir (Koca & Yıldız, 2018). Burada iş gören aslında kendisi ile çalışan diğer iş görenler ile rekabetinden ortaya çıkan bir performans seviyesi olarak da iş performansını nitelendirebiliriz. (Kohli, 1985). Bu açıdan bakıldığında iş performansı kurumların sürekli ölçtükleri gelişimi ve sürecinin

yakından takip edilmesi gereken bir değişken olarak ele almaktadırlar. Çünkü bu değişkenin artması ya da azalması şirketlerin önemli bir öncül olarak kabul ettiği değişkenin etkilemektedir. (Murphy & Cleveland, 1995). Bireysel performans, sadece iş görenin işi için kullandığı görev tanımları haricinde aynı zamanda görevi haricinde olan somut şeylerin yanında soyut davranışları da ifade eder (Bingöl, 2006). İş performansını sorgularken kullanılan ölçütlere bakıldığında iş görenin hedeflerini olumlu bir süreçte gerçekleştiriyorsa performansının iyi düzeyde, eğer süreç olumsuz bir şekilde ilerliyorsa performansının negatif olarak algılanması söz konusudur. (Bingöl, 2006).

İş performansını, işgörenlerin çalıştıkları markanın karlılığına olan doğrudan ya da dolaylı etkisi olarak da tanımlayabiliriz (Celep, 2010). Örneğin, bir satış danışmanının o ay verilen hedefini gerçekleştirmesi iş performansının nicel yönünü gösterirken aynı durumda satış danışmanının bu hedefi gerçekleştirmek için öznel olarak üstün bir çaba sarf etmesi de iş performansı olarak değerlendirilmektedir. İş performansı aynı zamanda örgüt iklimi, çalışanların örgüte bağlılığını, ücretleri, terfi süreci gibi birçok faktörü de yakından etkilemektedir. Tüm bu iş performansının ortaya konması ise çalışanın şirketin kurum kültürünü benimsemesi ve bulunduğu yere aidiyet geliştirmesi ile ilgilidir (Orcanlı, Bekmezci, & Fırat, 2019). İş performansı bu sebeple elle tutulabilen hem de elle tutulmayıp gözle görülebilir şekilde karşımıza çıkmaktadır. İş performansının yüksek ya da düşük olması çalışanların etkililiğinin bir göstergesiyken aynı zamanda şirketinde en çok etkilendiği durumu ifade eder (Beğenirbaş & Turgut, 2014). İş performansının göz önünde tutulması ve çoklu olarak düşünülüp tartışılması şirketlerin geleceklerini etkilemektedir (Keser, 2018)

Alan yazımında iş performansının birçok alt boyutunun olduğunu görebiliriz. (Koca & Yıldız, 2018) En önemli iki boyutu ise görev ve bağlamsal performanstır.

2.1.1.1. İş Performansı Kavramı Boyutları

2.1.1.1.2. Görev Performansı

İş performansının önemli bir alt boyutu olan görev performansına baktığımızda ise, iş görenin çalıştığı kurumun hedeflerine uygun olarak görev tanımlarını bilmesi ve buna uygun davranışlarda bulunması ile görev performansını tanımlamış oluyoruz. Görev tanımlarını bilmek ve bunların geliştirilmesine katkıda bulunmasına iş görenin görev performansı sergilediğinin gerekçelendirilmesi olmuştur. (Diaz, ve diğerleri, 2015). Bir diğer tanımlamayla görev performansı, o işe özgü olarak sergilemiş olduğunuz davranış biçimlerini ifade etmektedir. (Conway, 1999). İş görenlerin çalıştıkları görevde yetkinliklerinin tam olması, şirket ortamının uyumluluğu ve görev ve iş tanımlarının çok iyi bir şekilde yapılmış olması görev performansını etkileyen faktörlerdir. (Özdevecioğlu & Kanıgür, 2009). Görev performansı işin tanımlarının net bir şekilde ortaya konduğu, yaptığınız çalışmanın değişmeyen yönlerini ifade etmektedir (Bağcı, 2014). Performansı işin alan bilgisi gerektiren ve mekanik yönüyle ilgilenilmesidir (Cam, Elçi, & Müceldili, 2020). Örneğin bir satış danışmanının hedefini yerine getirmek için görev tanımında bulunan satış yapması ve buna uygun olarak hareket etmesi yine görev performansını tanımlamaktadır.

2.1.1.1.3. Bağlamsal Performans

İş performansının bir diğer alt boyutu olan bağlamsal performanstan bahsettiğimizde, iş görenin sadece işin gerektirdiklerini değil kendi görev tanımlarının dışındaki rolleri de üstlenmesi, kurumun ona vermiş olduğu yazılı ve sözlü direktiflere uyması ve kurumun amaçlarını tama anlamıyla özümsemiş olmasından kaynaklanmaktadır. (Diaz, ve diğerleri, 2015). Bağlamsal performansın bir diğer tanımına baktığımızda, görev tanımlarımız haricinde bulunan şirket içerisinde iyi yönde mutlu olmamızı sağlayan ve takım arkadaşlarımızla ortaklaşa yürüttüğümüz çalışmalar olarak adlandırabiliriz (Koca & Yıldız, 2018). Bağlamsal performansın, görev performansını etkilemesi ve desteklemesi söz konusudur. Bu çalışanın kendi duygu, düşünce ve davranış kalıplarını ortaya çıkarmasını ifade eder (Özdevecioğlu & Kanıgür, 2009).

Çalışanların herhangi biri bu davranışları gerçekleştiriyor ise ekibin diğer üyeleri de bu durumdan etkilenip benzer davranış kalıplarını kullanmaktadırlar (Bağcı, 2014). Çalışanın şirketine duyduğu güçlü aidiyet duygusu, bu sebeple çalışma saatlerini uzatmak istemeleri, görevlerinden daha fazlasını yapmayı talep etme, takım çalışmasına uygunluk gösterme bağlamsal performansın bir diğer tanımını oluşturmaktadır (Hefferon & Boniwell, 2014). Şirketin verimliliği, çalışanların birbirlerine olan uyumları ve bir bütünün parçaları olmaları bağlamsal performansı etkiler. Şirketin tıpkı bir yapbozun ayrılmayan parçaları gibi bir bütün halinde hareket etmesini sağlar (Ünlü & Yürür, 2011).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.1 İş Yerinde Mutluluk Kavramı ve Boyutları

3.1.1 İş Yerinde Mutluluk Kavramı

İş yerinde mutluluğu tanımlayanlardan Pryce- Jones, iş görenlerin yetkinliklerini en iyi biçimde çıkaran beyinsel bir süreç olarak tanımlamıştır. (Pryce & Jones, 2011). Bir diğerinde ise çalıştığı yerde mutlu olan, çalıştığı kurumun onu mutlu ettiğini ifade eden ilişkiler bütünü olduğunu söyleyebiliriz. (Sapmaz & Doğan, 2012) İş yerinde iş gören mutlu çalışıyorsa, işverenleri tarafından takdir ediliyor, zamanı geldiğinde doğru şekilde terfi mekanizmasının çalışacağını biliyorsa ve işine yeterli özeni gösteriyorsa iş yerinde mutluluğu büyük bir ölçüde yakalamış olacaktır. (Kızıloğlu, 2021)

Kişiler açısından bakıldığı zaman; daha mutlu, sosyal hayatlarında daha uyumlu, daha canlı her şeye daha kolay uyum sağlayabilen tutumlar sergilemektedirler. Bu durumda işten alınan hazzın çok daha yüksek olacağını göstermektedir. (Pryce & Jones, 2011). Mutlu bir iş yerinde çalışan iş görenin önemi her geçen gün daha da artmakta ve şirketin performansını etkileyen önemli nokta haline gelmiştir. (Kandemir & Özdaşlı, 2019) Şirketler mutlu bir iklim yakaladıklarında bu hem çalışanlar hem de şirket için bir başarı yakalama durumunu ortaya çıkarır. (Özmen & Apalı, 2018) İş yerinde mutlu çalışan iş görenlerin işlerine karşı geliştirmiş oldukları aidiyet duygusu daha yüksektir. (Kohli, 1985)

İşten ayrılan sayısının çok çok az olduğu bu sebeple sektörel olarak iş gören kesiminden bu şirketlere olan talebin daha çok olmasına yol açmaktadır. (Erhan, 2021) İş görenin haz alacağı bir işte çalışması kendisinin çalıştığı şirkette bir bütün olarak hissetmesi ona kendini daha iyi hissettirecektir. (Özmen & Apalı, 2018) İş yerinde mutluluğun bu kadar önemli olmasının sebebi; iş görenin özel hayatı dışında kalan kısmının tamamını iş yerinde geçirmesinden kaynaklanmaktadır. Hem iş hem de özel yaşamındaki başarıları

karşılıklı olarak birbirini etkilemektedir. (Baysal, 1993). İş yerinde mutluluğun bir diğer tanımına baktığımızda çalışanın asla işini yaparken iş yapıyormuş hissine kapılmaması ve iş yerinde oldukça mutlu olduğunu ifade edebilmesidir. Çalışanın mutlu olduğu iş yerinde; fikirler özgürce tartışılır, terfi sistemi çok düzgün bir şekilde ilerler liyakat sistemi genel olarak mevcuttur ve performans sistemi başarıyı ödüllendirmeyi aynı zamanda iş yerinin pozitif yönde eğilim göstermesini desteklemektedir (Erer, 2021). Örneğin günde yedi buçuk saatini ailesinden daha fazla çalışma arkadaşlarıyla geçiren çalışanlar iş yerinde mutlu olduklarında, şirketlerine duydukları aidiyet kültürleri geliştirmekte ve aynı zamanda daha motive ve mutlu bir şekilde çalışmaktadırlar. Çalışanın burada iş yerine karşı sarfettiği duygular daha pozitif olduğu görülürken bu mutluluğun yakalanmadığı yerlerde daha negatif olduğu görülmektedir (Arslan & Polat, 2017). İş yerinde mutluluk kavramında çalışandan beklenen kendini gerçekleştirmesidir (Ayvaz, 2022). Bir başka tanımda iş yerinde mutlu olan çalışanların takım çalışmasında daha çok pozitif oldukları ve arkadaşlarıyla daha iyi anlaştıkları ifade edilmiştir (Hyun, Suh, & Ryu, 2013)

İş yerinde mutluluğu etkileyen üç önemli unsur bulunmaktadır. Bunlar:

3.1.2 İş Yerinde Mutluluk Boyutları

3.1.2.1 İşe Adanmışlık

Kavram şöyle tanımlana bilinir; kendini tümüyle işine verme, hedeflerin doğrultusunda çok sıkı ve düzenli olarak çalışma ve kendini tatmin hazzının yüksekte hissedilmesidir. (Yavan, 2016). İş görenin tam anlamıyla hazır bir şekilde işinin başında bulunması (fiziksel, ruhsal ve mental açıdan) görevlerini yerine getirirken kendini işi ile bir bütün olarak hissetmesi olarak ifade edilebilir. (Kohn, 1990). Böyle işe adanmış kişiler kendilerini işleri ile bir tuttıkları için işte iken bir zaman kavramları yoktur. Kendilerini işlerine öylesine adarlar ki zamanın nasıl aktığını fark etmezler. Buradaki önemli bir noktada durumu gerçekleştiren iş görenin iş vereni istediği için değil kendi görev bilincinin ve zihinsel şemalarının gözlemlendiği bir ifadedir. (Yeşil & Mavi, 2018) İşe

adanmışlık kişinin kendini yeterli hissetmesine, kendini daha zinde hissederek hayatının daha iyi bir hal aldığı söyleyebiliriz. (Aybas & Kosa, 2018)

Şirket açısından da işe adanmışlık birçok yararlı şeye sebebiyet verirken, çalışanlarında deneyimlerini en iyi şekilde ifade etmelerini sağlamaktadır. (Yakın & Erdil, 2012). Küreselleşen dünyada şu an ki şirket çalışanlarının rakiplerinden daha iyi olmaları, sorumluluk ve görev bilinçlerinin oldukça gelişmiş olması ve kendilerini sürekli olarak gelişime açmaları işe adanmışlığı ifade etmektedir. (Bostancı & Ekiyor, 2015). İşe adanmışlık kavramı çalışan tüm benliğiyle işinin gerektirdiklerine odaklanmasıdır (Koçel, 2011). İşe adanmış çalışanlarda pozitif yönlü duygu durumları görülmekte ve aidiyet duygularının üst düzeyde olduğu ifade edilmektedir (Aktaş & Aydemir, 2019). İşe adanmış çalışanlara sahip olan şirketlerin çalışan giriş çıkışlarının az olduğu ve şirketlerine olan katkılarının çok yönlü olarak arttığını söyleyebiliriz. Burada şirketlerin çalışanlarına açtığı çok yönlü bakış açıları, kendilerini gerçekleştirmelerine verdikleri önemde işe adanmışlığı oldukça etkilemektedir (Aydemir & Endirlik, 2019). İşine tam manasıyla adanmış olan çalışan üstlendiği görevlerde ve görevinde yükselmesi durumunda üstlendiği statüleri kendisiyle bir bütün oluşturmaktadır (Özyılmaz & Sürer, 2015). İşe adanmışlığın bir başka tanımında ise çalışanın kendini işine kattığı mesai bitiminden sonra da isteyerek işine devam ettiği, kendi görev ve sorumlulukları dışında görevlere talip olması durumu söz konusudur (Kanbur & Ay, 2020).

3.1.2.2 İş Tatmini

İş tatmini çalışanların çalıştıkları işle ilgili uyumlarını ifade eder. (Güney, 2000). Çalışanın çalıştığı kurumdaki pozisyonu ile ilgili tecrübelerini ve çalıştığı kurumu konumlandığı yere duyduğu saygı ve sevgisini içermektedir. (Karakas & Gökmen, 2018) Aynı zamanda iş tatmini; iş görenlerin bir derecelendirme ölçüsü ve çalışma yaşamlarını kontrol edebilmelerini ifade eder. (Eren & Yılmaz, 2020). İş tatmini sadece iş görenin ay sonunda elde ettiği ücreti ifade etmez, iş görenin bu işten aldığı doyumunu ve takım arkadaşlarıyla bir işi başarma duygusunu anlatır. (Pala, 2008). İş tatminin gerçekleşebilmesi için iş görenin işini yaparken kendini oldukça rahat hissetmesi görev

tanımları içerisinde rahatça hareket edebilip baskıya uğramamasıdır. Eğer bunlar sağlanamıyorsa iş tatmini de negatif yönde etki alır. (Eren & Demirel, 2018)

İş tatmini, iş görenin günün sonunda elde ettiği sevinç durumunu ifade eder. (Özdemir, Erdem, & Kalkın, 2016) İş görenin bu hazzı alması için şirketlerin uygun ortamları sağlaması ve iş görenlerinde işlerini en üst düzeyde sahiplenmeleri karşılıklı bir ilişki olarak birbirlerini etkilemektedir. Çalıştıkları şirkete olan faydaları da pozitif yönde seyretmektedir (Yorulmaz & Karabacak, 2020). İş tatmini aynı zamanda çalışanın görev tanımları dahilinde harcadığı emeğin ifadesidir. (Yorulmaz & Karabacak, 2020) Bir diğer tanımda ise kısaca iş tatmini, çalışanın işin sonunda aldığı hazzı ifade eder (İmamoğlu, Halit, & Serhat, 2004). Çalışanın, kurumuna karşı geliştirmiş olduğu tutumları olarak tanımlayabiliriz (Erdoğan, 1999). Aynı zamanda iş tatmini çalışanın sosyal olarak da işinden edindiği statünün toplum tarafından kabul edilebilir olması, çalıştığı kuruma karşı geliştirdiği aidiyeti ve iş tatminini etkilemektedir (Kaynak, 1990). Bunun yanında iş tatmininde çalışanın takım arkadaşları, yöneticileri, aldığı ücret, terfi beklentilerinin karşılanması da işine karşı geliştirdiği tutumu aldığı ya da alabileceği tüm aksiyonları etkileyecektir (Bingöl, 1997). Örneğin yöneticisi ve takım arkadaşları ile çok iyi anlaşan bir çalışanın şirketine olan bağlılığı ve işine duyduğu tatmin duygusu çokça gelişmiştir. Çalıştığı kurumdan beklentileri çok daha üst düzeye çıkmış ve kendini gerçekleştirme kapasitesi de pozitif yönde etki almıştır. Bütün bunlar göz önüne alındığında çalışanın işine olan pozitif duygularının da arttığını gözlemleyebiliriz (Aktan, 2008). Çalışanın edinmiş olduğu tecrübeler onun konumuna ve işine takındığı tavrı etkilemektedir (Erdoğan, 1991). Çalışanda iş tatmini gerçekleştiğinde bulunduğu ortamda konfor alanını sağlamış olmaktadır. Bu da çalışanın kendini çok daha mutlu ve işine olan tatmininin daha da gerçekleştiğini ortaya koymaktadır (Karcıoğlu , Timuroğlu, & Çınar, 2009).

3.1.2.3 Duygusal Bağlılık

İşgörenin çalıştığı kuruma karşı geliştirmiş olduğu benimsemişlik duygusu, takım arkadaşlarına olan güveni, herhangi bir fikir ayrılığında ortak zeminde buluşabilme ve çalıştığı kurumla arasında karşılıklı pozitif yönlü bir ilişki geliştirilmesini ifade eder. (Meyer & Herscovitch, 2001) İş görenin şirketine karşı geliştirmiş olduğu bu duygusal

bağlılık fanatikçe bir takımı ya da bir partiyi tutmaya benzemektedir. Bu durumda kişi o işe o kadar sıkı sıkıya bağlanmıştır ki şirketi her şeyden üstün bir konuma yerleştirip kurumun üstünlüklerini ön plana koymuştur. Bu kişiler için işten ayrılma niyeti oldukça zordur. (Allen & Meyer, 1991). Çalışan burada kendi kurmuş ve geliştirmiş olduğu bağlılık üstünde şirketinde çalışmaktadır. Çalışanın hedefleri ve şirketin hedefleri birbirleriyle eşleşmektedir ki çalışan duygusal bağlılık geliştirmiştir (Balay, 2000). Çalışanın işine gidip gelirken bile mutlu olması, aynı zamanda takım arkadaşlarıyla bir yapbozun parçaları gibi senkronize şekilde tam ve mükemmel uyumu karşılamış olmasıyla alakalıdır (Çankır, 2019). Çalışanın bağlılık duygusu geliştiği için işine karşı işinin gerektirdiklerinin yanında daima fazlasını yapmaya meyillidirler (Poyraz & Kaba, 2008). Duygusal bağlılıkta şirketine aidiyet duygusu gelişmiş olan çalışanlar belli bir noktadan sonra pozitif duygularının olumsuz bir an yaşasalar dahi değişmediği ve bağlılıklarının devam ettiği görülmektedir (Poyraz & Kaba, 2008).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. DUYGUSAL EMEK VE İŞ PERFORMANSI İLİŞKİSİNDE İŞ YERİNDE MUTLULUĞUN ARACI ROLÜ

4.1 ARAŞTIRMANIN METADOLOJİSİ

Araştırmanın bu bölümünde, duygusal emek ve iş performansı ilişkisinde iş yerinde mutluluğun aracılık rolü, satış danışmanları üzerinde yapılan bir araştırma örneklemini üzerinden test edilecektir. Bu bölümün alt başlıklarında çalışmanın amacı, yöntemi ve bulguları yer almaktadır.

4.1.1 Araştırmanın Amacı

Hizmet sektöründe özellikle satış alanında çalışanların mutluluğu şirketler için çok uzun zamandır ön planda tutulan bir hedef haline gelmiştir. Çünkü satış departmanları bir şirketin en önemli bel kemiği noktasını oluşturmaktadır. Şirketin müşteriler karşısındaki kurumsal kimliğini, marka imajını ve piyasadaki rekabet ortamında isminin anılabilmesi için satış departmanına çok büyük görevler düşmektedir. Bu durumda bize satış departmanlarında çalışanların harcamış oldukları duygusal emeği, gösterdikleri iş performansının iş yerinde mutlu olmalarının bir aracılık rolü taşıyıp taşımadığına ilişkin bir araştırma kaygısı meydana getirmiştir.

Duygusal emek kavramını ortaya koyan Hochschild çalışanın duygularının gözlemlenecek olanlarının düzenlenerek çalıştığı şirketin istediği şekilde ifade etmesi ve davranması olarak tanımlanmıştır (Hochschild, 1983). Literatürümüzde duygusal emeğin üç alt boyutu olduğu ifade edilmektedir. Bunlar; yüzeysel davranış (çalışanın -mış gibi yapmasını ifade eder), derin davranış (çalışanın, duyguyu gerçekten hissediyormuş gibi tutum sergilemesi), samimi davranış (çalışanın kendi tutumunu sergilemesidir).

İş performansı ise kişinin alacağı ücretin tam olarak karşılayabilmesi için göstermiş olduğu üstün çabalar olarak ifade edebiliriz. (Basım & Begenirbas , 2012). İş

performansının alt boyutlarında ise iki temel unsur yatmaktadır. Bunlar; görev performansı (çalışanın ona verilen işi yapması olarak ifade edebiliriz), bağlamsal performans (çalışanın kendi işin gerektirdiklerinin yanında daha fazlasını yapmaya arzulu olmasıdır).

İş yerinde mutluluk ise çalışanın şirketine karşı geliştirmiş olduğu güveni ifade ediyor demektir. İş yerinde mutluluğun üç alt boyutu bulunmaktadır. Bunlar; işe adanmışlık (iş ile kendini bütünleştirmiş ve tamamlanmış hissedilen çalışanın ifade etmektedir), iş tatmini (çalışanın işine karşı tutumlarını ifade eder), duygusal bağlılık (çalışanın tutumlarının sonucu ortaya çıkan aidiyet duygusunu ifade etmek için kullanılır).

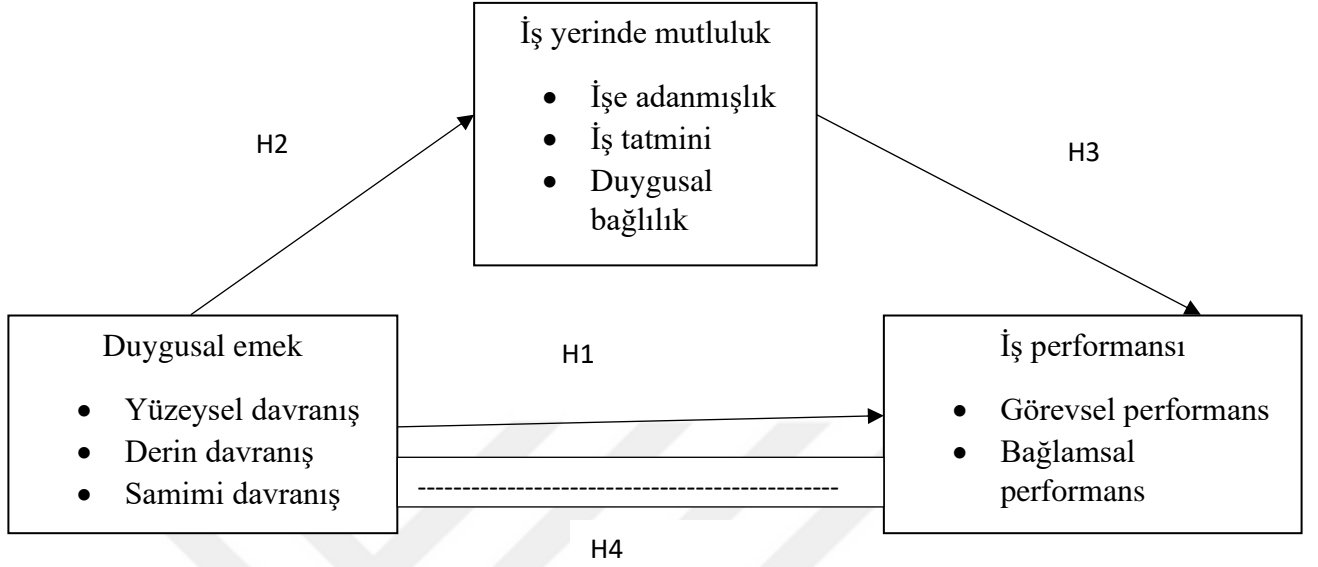
Bu çalışma; duygusal emek ve iş performansı ilişkisinde iş yerinde mutluluğun aracılık rolünün ortaya konmasını amaçlamıştır. Birebir hizmet noktasında en başta gelen mağaza satış danışmanlarının harcamış oldukları duygusal emekleri, göstermiş oldukları iş performansının yüksekliği ya da düşüklüğü, iş yerinde mutlu olmalarında pozitif veya negatif yönlü bir artma ya da azalma söz konusudur. Değişkenler üstünde çalışırken bunun üzerine düşülmüştür. Bu yönde İstanbul ilinde bulunan mağaza satış danışmanları üstünde uygulanan anket çalışması aracılığıyla, istatistiksel analizlerden yararlanarak iş yerinde mutluluğun aracılık rolü incelenmektedir.

Özellikle mağaza satış danışmanlarının yaşamış oldukları stres, üzüntü ve kaygı seviyesinin sürekli artmasına sebep olabilen etkenlerin duygusal emek harcanımını daha da arttırmış olması, iş performansının aylık verilen hedefler doğrultusunda her ayın başında geçmiş ayın yorgunluğu daha atılmadan yeni bir motivasyonla işinin başında olmasını ve hedefini gerçekleştirilmesinin beklenmesi gibi etkenlerin iş yerinde mutluluk sağladığında satış danışmanları tarafından daha az duygusal emek ya da daha fazla motive bir şekilde gerçekleştirilen iş performansının etkisinin literatürümüzde yapılan bir araştırma ile karşılaşılmadığı için bu alana yönelmiş olup iş yerinde mutluluğun aracılık rolü üzerinde durulmuştur.

4.1.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Duygusal emek ve iş performansı bağımsız değişken iken iş yerinde mutluluk bağımlı değişken olarak ifade edilmektedir. Bu çerçevede oluşturulan araştırma modeli aşağıdaki gibidir:

Şekil 4.1 Araştırmanın Modeli



Araştırmanın amacında; Duygusal emeğin alt boyutları ve iş performansının alt boyutlarının birbirleri arasındaki ilişkinin varlığı tespit edilmeye çalışılmış olup; diğer kısımda ise iş yerinde mutluluğun, duygusal emek ve iş performansı arasındaki aracılık rolüne odaklanılmıştır. Kaynak taraması sonucunda aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Duygusal emek iş performansını etkiler.

H2: Duygusal emek iş yerinde mutluluğu etkiler.

H3: İşyerinde mutluluk iş performansını etkiler.

H4: Duygusal emek ve iş performansı ilişkisinde iş yerinde mutluluk aracılık rolü oynar.

4.1.3. Araştırmanın Kısıtları

Literatürümüzdeki çoğu çalışmada olduğu gibi, bu araştırmada da bazı kısıtlar mevcuttur. Bu durumdan dolayı araştırmamız sonucunda çıkan bulguların üstüne yapılacak

yorumların kısıtlar göz önüne alınarak yapılması beklenmektedir. Araştırmanın İstanbul ilinde perakende sektöründe dört farklı spor giyim firmasında çalışan satış danışmanları üzerine yapılması planlanmıştır. Araştırmanın satış danışmanları üstünde yapılıyor olması vardiya sistemi ile çalışmalarını sebebiyle araştırmaya katılan katılımcı sayısına yönelik kısıtlar vardır. Aynı zamanda farklı markalarda çalışan satış danışmanlarına yapılmış olması da bir kısıt getirmektedir. Çünkü çalışanların memnuniyeti çalıştıkları şirkete göre değişmekte aynı zamanda yaşadıkları stres düzeyleri ve anket sorularına vermiş oldukları farklı cevaplarda araştırmanın bir diğer kısıtını meydana getirmektedir. Soruların yanlış anlaşılabilmesi de bir diğer kısıtı meydana getirmektedir.

4.1.4 Araştırmanın Evren ve Örneklemi

İstanbul'da özel sektörde dört farklı spor giyim markasının mağazalarında çalışan satış danışmanları araştırmanın evrenini oluşturmaktadırlar. Araştırmanın evreninde geçen kişi sayısını tespit edebilmek güç olduğu için örnek belirlenmesinde istatistik analizinde anlamlı olan değerlerden hareket edilmiştir. Bunun belirlenmesinde bütün araştırmacıların farklı görüşleri mevcut olup araştırmacıların bazıları değişken sayısının 10 katını doğru bulurken bazı araştırmacılar ise bunun farklı yorumlamaktadırlar (Şencan, 2005). Aynı zamanda örneklemin daha büyük genellemelere ulaşılabilmesi için tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmaktadır. Tesadüfi örnekleme seçim yapılırken örneklem içinde atlamalar yapılarak seçim yapılmaktadır (Özdamar, 2001). Araştırmada çalışmanın evrenini İstanbul ili geneli dört farklı spor giyim markasında çalışan satış danışmanları oluşturmaktadır. Tesadüfi örnekleme yöntemi ile belirlenmiş 250 satış danışmanına anket uygulanmıştır. Satış danışmanlarının çoğu vardiya sistemi ile çalıştığından ötürü online olarak hazırlanan anketler üzerinden ulaştırılmıştır. Araştırmada katılımcıların; soruları herhangi bir dayatma olmadan cevapladığı, soruları doğru değerlendirip anlayacak kapasitede oldukları varsayılmıştır.

4.1.5 Veri Toplama Yöntemi

Çalışmada veri toplama yöntemi olarak anketten yararlanılmıştır. Anket formu vardiya sistemi ile dört farklı spor giyim markasında çalışan mağaza satış danışmanları için elektronik ortamda uygulanmıştır. Burada uygulanan formun tamamen akademik amaç ile kullanılacağı, kişisel bilgilerin ve kimliklerin gizlilik esasına uygun olarak saklanacağı katılımcılara ifade edilmiştir.

4.1.6. Ölçme Araçları

Bu çalışmada veri sağlamak için anket yönteminden yararlanılmış olup mağaza satış danışmanlarına uygulanmıştır. Duygusal emek, iş performans, iş yerinde mutluluk ölçeklerinin soruları ile araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerini saptamak için sorularda sorulmuştur. Anket yönteminin uygulanmasındaki amaç ise; mağaza çalışanlarının yoğun çalışma ortamları, vardiya sistemi ile çalışıyor olmaları hem de zaman maliyetini düşürmek amaçlı kullanılmıştır. Çalışmadaki anket soruları 4 kısımdan meydana gelmiştir. Anketin birinci kısmı 6 sorudan oluşan demografik kısmı içerirken ikinci kısımda ise duygusal emek ölçeğinin 14 maddelik kısaltılmış hali ile davranışların belirlenmesine yönelik sorulardan oluşmaktadır. İkinci kısımda ise iş performansının değerlendirildiği kısım mevcuttur. Geleneksel iş performans ölçeğinden farklı olarak ölçek içerisinde soru elemesi yapılmıştır. Bu uygulanan ölçek için gerekli faktör analizleri uygulanmıştır. Dördüncü kısımda ise iş yerinde mutluluk ölçeğinin 9 soruluk kısaltılmış hali uygulanmıştır. Anket ikinci kısımdan itibaren beşli likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Ölçek de şu şekildedir: kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, karasızım, katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum. Katılımcılardan kendilerini ifade eden seçeneğin işaretlenmesi istenmiştir.

4.1.7. İstatiksel Analizler

Araştırma kapsamında toplanan verilerin analiz işlemleri SPSS 22.0 ve AMOS 22.0 programlarında yapılmıştır. AMOS programı ile Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) analizi uygulanırken, SPSS programı ile açıklayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizi, frekans analizi, ortalama ve standart sapma değerleri analiz edilmiştir. Güvenilirlik analizi ve normal dağılımın belirlenmesi amacıyla incelenen çarpıklık ve basıklık değerleri tabloda yer almaktadır.

Tablo 1. Duygusal Emek Ölçeği, İş Yerinde Mutluluk Ölçeği ve İş Performansı Ölçeği Puanlarına İlişkin Güvenilirlik, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

Ölçek	Alt boyut	α	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal emek	Yüzeysel rol yapma	0,90	-0,39	-0,82
	Derinden rol yapma	0,85	-0,83	0,52
	Doğal duygular	0,80	-0,76	0,59
İş yerinde mutluluk	İşe adanmışlık	0,84	-0,88	0,53
	İş tatmini	0,70	-0,60	0,17
	Duygusal bağlılık	0,83	-0,74	0,11
İş performans	İş performansı	0,91	-0,56	0,04

Tablo incelendiğinde, duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma, derin rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarının yüksek düzeyde güvenilir olduğu ($\alpha>0,80$), iş yerinde mutluluk ölçeğinin işe adanmışlık ve duygusal bağlılık alt boyutlarının yüksek düzeyde güvenilir olduğu ($\alpha>0,80$), iş performans ölçeğinin yüksek düzeyde güvenilir olduğu ($\alpha>0,80$) görülmektedir (Özdamar, 2013). Normal dağılımın belirlenmesi için çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiş olup, değerlerin normal dağılım için kabul edilen -2 ile +2 aralığında olduğu ve ölçeklere ilişkin verilerin normal dağılıma uygun olduğu görülmektedir (George & Mallery, 2010).

4.1.8 Araştırmanın Bulguları

4.1.8.1. Katılımcıların Demografik Bilgilerine İlişkin Dağılımlar

Araştırmaya katılanların demografik bilgilerine ilişkin frekans ve yüzdelik dağılımları Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Bilgilerine İlişkin Frekans ve Yüzdeler Dağılımları

Değişken	Alt değişken	f	%
Yaş grubu	20-30 yaş	209	82,9
	31-40 yaş	31	12,3
	41-50 yaş	10	4,0
	50 ve üzeri yaş	2	0,8
Cinsiyet	Kadın	145	57,5
	Erkek	107	42,5
Eğitim durumu	Lise	70	27,8
	Lisans	94	37,3
	Lisansüstü	88	34,9
	Satış - pazarlama	229	90,9
Çalıştığı departman	Krediler	2	0,8
	Finans	6	2,4
	Operasyon	7	2,8
	Satın alma ve destek	3	1,2
	İnsan kaynakları	5	2,0
	2000 TL'den az	12	4,8
Aylık gelir	2000 TL - 3500 TL	21	8,3
	3501 TL - 5000 TL	23	9,1
	5001 TL - 6500 TL	87	34,5
	6500 TL'den fazla	109	43,3
Mesleki kıdem	1-5 yıl	152	60,3
	6-10 yıl	66	26,2
	11-15 yıl	26	10,3
	16-20 yıl	6	2,4
	21 yıl ve üzeri	2	0,8

Araştırmaya katılanların %82,9'u 20-30 yaş grubunda, %12,3'ü 31-40 yaş grubunda, %4'ü 41-50 yaş grubunda, %8'i 50 yaş ve üzerinde, %57,5'i kadın, %42,5'i erkek, %27,8'i lise mezunu, %37,3'ü lisans mezunu, %34,9'u lisansüstü eğitim mezunudur. Araştırmaya katılanların %90,9'u satış – pazarlama, %0,8'i finans, %2,8'i operasyon, %1,2'si satın alma ve destek, %2'si insan kaynakları biriminde çalışmakta, %4,8'i 2000 TL'den az, %8,3'ü 2000 – 3500 TL, %9,1'i 3501 – 500 TL, %34,5'i 5001 – 6500 TL, 43,3'ü 6500 TL'den fazla aylık gelire sahiptir. Katılımcıların %60,3'ü 1-5 yıl, %26,2'si 6-10 yıl, %10,3'ü 11-15 yıl, %2,4'ü 16-20 yıl, %0,8'i 21 yıl ve üzerinde mesleki kıdeme sahiptir.

4.1.8.2. İş Performans Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Bu araştırma kapsamında kullanılan iş performans ölçeği literatürde yer alan benzer ölçeklerden uyarlanarak hazırlanmıştır. Hazırlanan ölçek daha ilk kez kullanılacağından dolayı Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır. AFA ölçek geliştirme aşamasında veya geliştirilen bir ölçeği revize edilmesi sonrasında faktör yapısını belirlemek amacıyla kullanılmaktadır. AFA uygulandığında birtakım değerler incelenmekte olup, bu değerlerin belirlenen referans aralıklarında olması durumunda ölçeğin yapı olarak geçerli olduğuna karar verilmektedir. Bu değerler aşağıda detaylı olarak açıklanmaktadır.

Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) değeri ile örneklem büyüklüğünün AFA için ne kadar yeterli olduğu belirlenmektedir. KMO değeri ,700 ve üzerinde olduğunda örneklemin AFA için yeterli olduğu ifade edilmektedir (Aksu, Güzeller, & Eser, 2017).

Bartlett's test değeri AFA sonucunda anlamlı olması gereken bir değerdir. Bu değer olduğunda ölçeğin faktör analizi için uygun bir yapıda olduğunu ve ölçeğin bir veya birden fazla faktöre ayrılabilceği belirtmektedir (Aksu, Güzeller, & Eser, 2017)

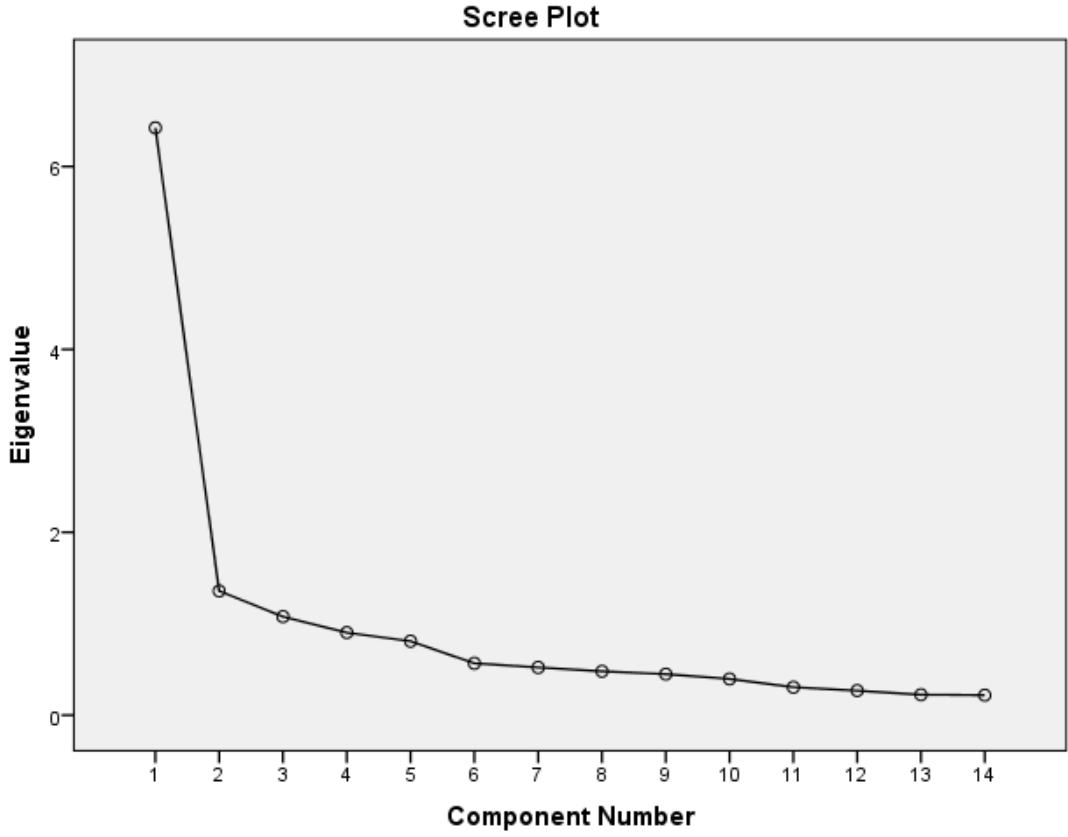
Yamaç eğim grafiği (Scree plot) incelenerek faktör sayısı belirlenebilmektedir. Grafikte yer alan eğim çizgisinin doğrusal olmaya başladığı nokta sayısı kadar faktör seçilebilmektedir (Altunışık, Çoskun, Bayraktaroğlu, & Yıldırım, 2007).

Ölçek maddesinin aynı anda birden fazla faktörde yer alması durumunda ve faktörlerdeki faktör yükleri arasında 0,100'den daha az fark bulunuyorsa bu madde binişik madde olarak değerlendirilmektedir ve ölçekten çıkarılmaktadır (Altunışık, Çoskun, Bayraktaroğlu, & Yıldırım, 2007).

Tablo 3. İş Performans Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi KMO ve Bartlett's Test Sonucu

	Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)	,882
	χ^2	1785,141
Bartlett's Test	df	91
	p	,000

Tablo incelendiğinde, KMO değerinin ,882 olduğu ve örneklemin AFA için yeterli düzeyde olduğu görülmektedir. Bartlett's test değeri ise $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı olup, iş performans ölçeğinin faktör analizi için uygun bir yapıda olduğu görülmektedir.



Şekil 2. İş Performans Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Yamaç Eğim Grafiği

Yamaç eğim grafiğinde eğim çizgisinin 2 numaralı noktadan itibaren doğrusal bir yapıya geldiği görülmektedir. Bu nedenle ölçeğin en fazla 2 faktörlü yapıda olabileceği ifade edilebilir. AFA sonucunda ölçeğin sadece 2 maddesinin ikinci faktörde yer aldığı ancak varyans değerinin düşük olması nedeniyle ölçeğin tek faktörlü olmasına karar verilmiştir.

Tablo 4. İş Performans Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Faktör Yükleri

Ölçek maddeleri	Faktör yükü
4. İşimin gerektirdiği bütün görevleri yerine getiririm	,779
6. İşim ile ilgili bütün alanlarda yetkinim, mesleğimin gerektirdiği uzmanlıkla iş görürüm	,750
3. İşle ilgili tüm konularda uzmanlığımı sergilerim	,727
7. Verilen görevleri beklenen düzeyde yerine getirerek işin genelinde iyi bir performans sergilerim	,723
11. Çalıştığım bölümün kalitesini yükseltecek yenilikçi öneriler sunarım	,717
5. İş arkadaşlarıma görevlerinde destek olurum	,703
9. Verilen görevlerden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim	,698
14. Arkadaşlarım yokken işlerine yardımcı olurum	,685
8. Kendimi üst görevlere uygun görmekteyim	,657
13. Başkalarının iş yükü artınca onlara yardımcı olurum	,638
2. İşimin gerektirdiği performans kriterlerini karşılarım	,615
1. Bütün iş hedeflerimi gerçekleştiririm	,596
12. İşim ile ilgili hedefler için plan yapar, işleri tam zamanında tamamlarım	,578
10. İş tanımımdan daha fazlasını yapmaya gönüllü olurum	,576

İş performans ölçeğinde AFA işleminde Varimax döndürme kullanılmıştır. Ölçekte yer alan 14 maddenin tamamı tek faktör altında yer almaktadır. Faktör yükleri ,576 ile ,779 arasında değişmektedir. En yüksek faktör yüküne (,779) sahip olan madde “4. İşimin gerektirdiği bütün görevleri yerine getiririm” maddesi, en düşük faktör yüküne (,576) sahip olan madde ise “10. İş tanımımdan daha fazlasını yapmaya gönüllü olurum” maddesidir. Ölçeğin açıkladığı varyans değeri %63,16 olarak bulunmuştur.

4.1.8.3. Ölçeklere İlişkin Ortalamalar

Araştırma kapsamında kullanılan ölçek maddeleri ve ölçeklerin alt boyutlarına ilişkin ortalamalar değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeler Tablo 5, Tablo 6 ve Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo 5. Duygusal Emek Ölçeği Puanlarına İlişkin Ortalamalar

Ölçek	X	SS
1. Müşterilerle uygun bir şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım	3,57	1,36
2. Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım	3,63	1,34
3. Müşterilerle ilgilenirken şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	3,10	1,36
4. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım	3,10	1,35
5. Mesleğimin gerektirdiği halleri sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	3,31	1,35
6. Müşterilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	3,21	1,30
Yüzeysel rol yapma	3,32	1,10
7. Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım	3,55	1,17
8. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım	3,61	1,17
9. Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım	3,87	1,11
10. Müşterilere sergilediğim duyguları o an içimde de hissedebilmek için elimden geleni yaparım	3,87	1,07
Derinden rol yapma	3,91	0,87
11. Müşterilere sergilediğim duygular samimidir	4,11	0,97
12. Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	4,00	0,96
13. Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır	3,62	1,16
Doğal duygular	3,73	0,94

Tablo incelendiğinde, katılımcıların yüzeysel rol yapma düzeyinin orta seviyede olduğu (2,32/5), derinden rol yapma(3,91/5) ve doğal duygular (3,73/5) düzeylerinin ise orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir. Duygusal emek ölçeğinde en yüksek ortalaması olan madde X=4,11 ortalama ile “11. Müşterilere sergilediğim duygular samimidir” maddesi, en düşük ortalamaya sahip madde ise X=3,10 ortalama ile “4. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım” maddesidir.

Tablo 6. İş Yerinde Mutluluk Ölçeği Puanlarına İlişkin Ortalamalar

Ölçek	X	SS
1. İşimde kendimi güçlü ve dinç hissediyorum	3,97	1,05
2. İşim konusunda hevesliyim	4,06	1,01
3. Çalışırken kendimi işime kaptırırım	4,13	1,01
İşe adanmışlık	4,05	0,89
4. Yaptığım işin içeriğinden ve özelliklerinden memnunum	4,01	1,06
5. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretten memnunum	3,12	1,31
6. İş yerimin yükselme için sunduğu mevcut fırsatlardan memnunum	3,65	1,11
İş tatmini	3,60	0,92
7. Kariyerimin geri kalanını bu kurumsa geçirmek beni mutlu eder	3,53	1,20
8. Çalıştığım kuruma kendimi duygusal olarak bağlı hissediyorum	3,76	1,19
9. Kurumuma karşı güçlü bir aitlik duygusu hissediyorum	3,79	1,11
Duygusal bağlılık	3,69	1,01

Tablo incelendiğinde, katılımcıların işe adanmışlık (4,05/5), iş tatmini (3,60/5) ve duygusal bağlılık (3,69/5) düzeylerinin orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir. İş yerinde mutluluk ölçeğinde en yüksek ortalaması olan madde X=4,21 ortalama ile “11. Çalıştığım bölümün kalitesini yükseltecek yenilikçi öneriler sunarım” maddesi, en düşük ortalamaya sahip madde ise X=3,12 ortalama ile “5. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretten memnunum” maddesidir.

Tablo 7. İş Performans Ölçeği Puanlarına İlişkin Ortalamalar

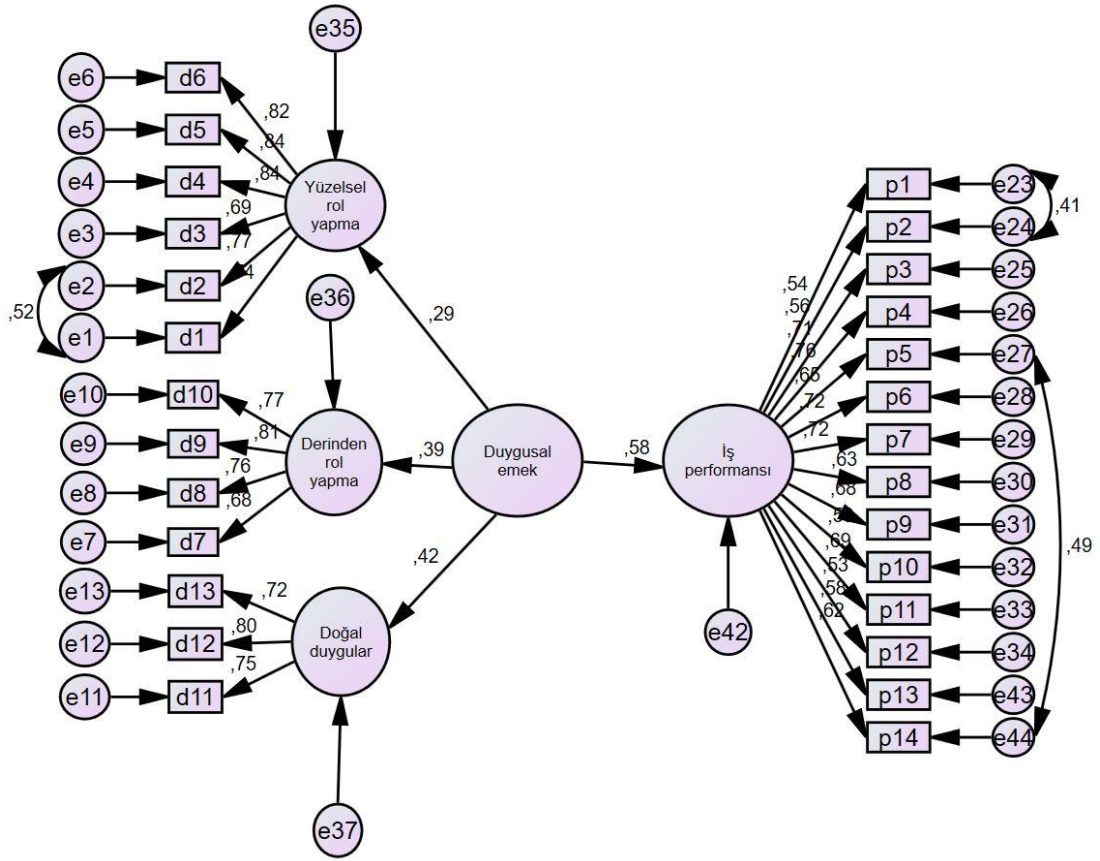
Ölçek	X	SS
1. Bütün iş hedeflerimi gerçekleştiririm	4,15	0,97
2. İşimin gerektirdiği performans kriterlerini karşılarım	4,25	0,87
3. İşle ilgili tüm konularda uzmanlığımı sergilerim	4,33	0,82
4. İşimin gerektirdiği bütün görevleri yerine getiririm	4,32	0,84
5. İş arkadaşlarıma görevlerinde destek olurum	4,32	0,82
6. İşim ile ilgili bütün alanlarda yetkinim, mesleğimin gerektirdiği uzmanlıkla iş görürüm	4,27	0,86
7. Verilen görevleri beklenen düzeyde yerine getirerek işin genelinde iyi bir performans sergilerim	4,33	0,77
8. Kendimi üst görevlere uygun görmekteyim	4,29	0,87
9. Verilen görevlerden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim	4,24	0,89
10. İş tanımımdan daha fazlasını yapmaya gönüllü olurum	4,13	0,93
11. Çalıştığım bölümün kalitesini yükseltecek yenilikçi öneriler sunarım	4,21	0,89
12. İşim ile ilgili hedefler için plan yapar, işleri tam zamanında tamamlarım	4,35	0,76
13. Başkalarının iş yükü artınca onlara yardımcı olurum	4,27	0,90
14. Arkadaşlarım yokken işlerine yardımcı olurum	4,22	0,94
İş performansı	4,26	0,58

Tablo incelendiğinde, araştırmaya katılanların iş performansı düzeylerinin yüksek olduğu (4,26/5) görülmektedir. İş performans ölçeğinde en yüksek ortalaması olan madde X=4,35 ortalama ile “12. İşim ile ilgili hedefler için plan yapar, işleri tam zamanında tamamlarım” maddesi, en düşük ortalamaya sahip madde ise X=4,13 ortalama ile “10. İş tanımımdan daha fazlasını yapmaya gönüllü olurum” maddesidir.

4.1.8.4. Yapısal Eşitlik Modeli

Duygusal emeğin iş performansı üzerindeki doğrudan etkisi ve bu etkide iş yerinde mutluluğun aracı rolünün incelenmesi amacıyla Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) uygulanmıştır. YEM analizinde ölçüm modelinin uygun bir model olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmaktadır. YEM analizi uygulandığında modelin uygunluğunun belirlenmesi amacıyla uyum indeksi (iyiliği) değerleri incelenmektedir. Bu değerler in belirli referans aralıklarında olması gerekmektedir. Uyum indeksi değerleri aşağıda sunulmuştur.

Düzeltilmiş Ki-kare / serbestlik derecesi (Ki-Kare/sd), veri setinde yer alan sorular ile örneklem sayısına göre hesaplanan değerdir. Bu değer örneklem sayısından etkilenmektedir. Örneklem sayısından etkilenen bir değer olduğundan dolayı tek başına bir anlam ifade etmemekte, diğer kriterler ile birlikte değerlendirilmektedir (Özdamar, 2001). Yaklaşık hataların ortalama kare kökü (RMSEA) yeterli örneklem sayısının olmasını gerektirmektedir. Düşük sayıdaki örneklemelerde hatalı sonuçlar vermektedir (Bayram, 2016). Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) değeri en fazla kullanılan değerlendirme kriterlerinden biri olup, yüksek olması durumunda modelin güçlü bir uygunluk düzeyinde olduğu anlaşılmaktadır. Ortalamaların kare kökü (RMR), modelin iki farklı düzeyde uygunluğunu kıyaslamak amacıyla kullanılmaktadır (Çokluk, Şekercioğlu, & Büyüköztürk, 2012). Standardize edilmiş ortalamaların kare kökü (SRMR) değeri gözlenen ve tahmin edilen kovaryans arasındaki standardize edilmiş fark düzeyini ifade etmektedir (Bayram, 2016).



Şekil 3. Duygusal Emegin İş Performansı Üzerindeki Doğrudan Etkisine İlişkin Yapısal Eşitlik

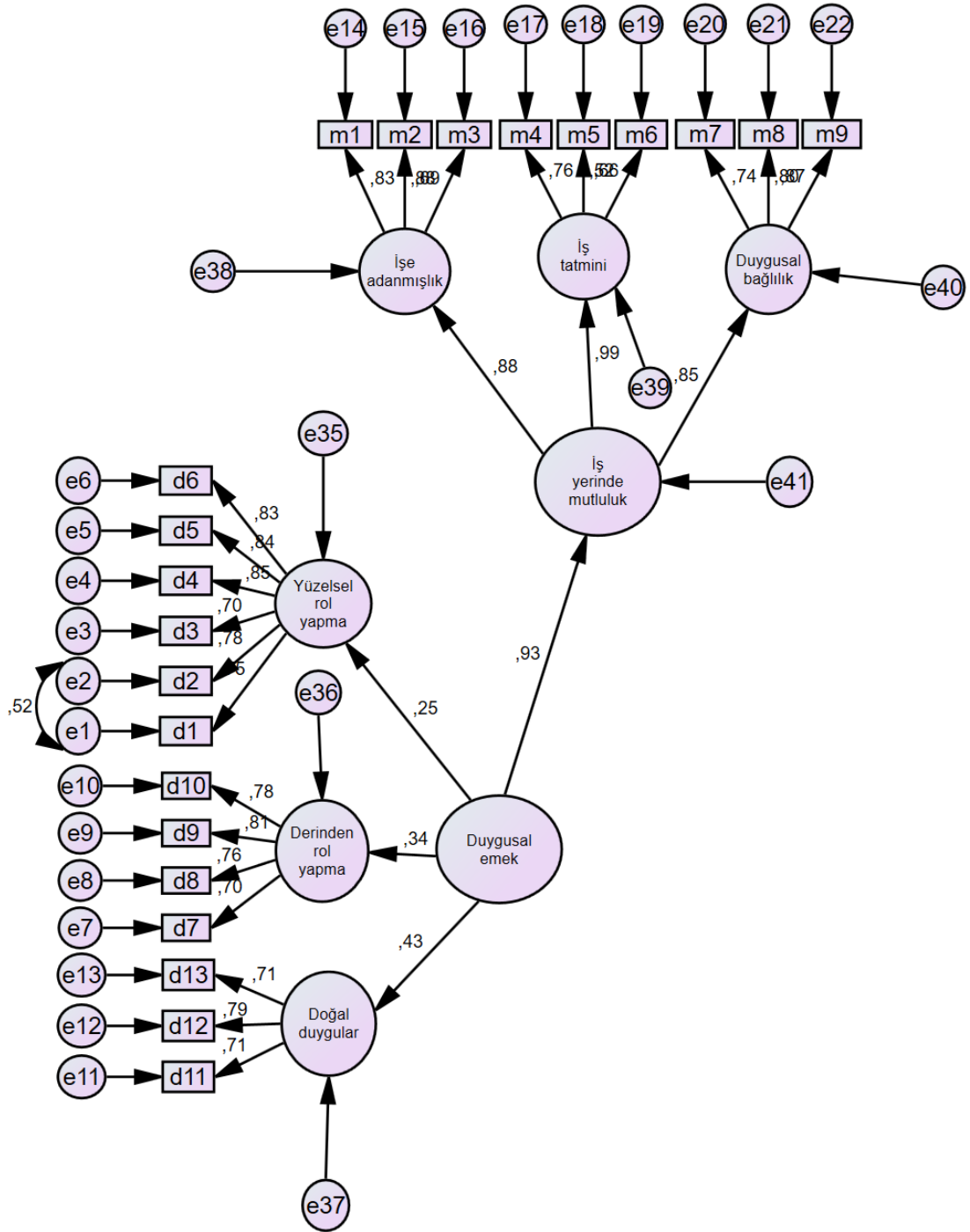
Şekil incelendiğinde, duygusal emegin iş performansı üzerinde %58 düzeyinde doğrudan etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Duygusal Emeğin İş Performansı Üzerindeki Doğrudan Etkisine İlişkin Uyum İndekslerinin Değerlendirilmesi

Ki-Kare/sd	RMSEA	CFI	GFI	AGFI	RMR	SRMR
2,74	,08	,94	,91	,86	,07	,04

Kabul edilebilir değerler: Ki-kare/sd \leq 5, RMSEA \leq 0,09, GFI \geq 0,90, RMR \leq 5 (Özdamar, 2013), CFI \geq 0,90, AGFI \geq 0,85), SRMR \leq 0,10 (Bayram, 2016)

Tablo incelendiğinde, duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisine ilişkin modele ait olan uyum indeks değerlerinin (Ki-kare/sd=2,74; RMSEA=,08; CFI=,94; GFI=,91; AGFI=,86; RMR=,07; SRMR=,04) tamamının kabul edilebilir uygunluk düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Model uygun bir model olduğundan dolayı duygusal emeğin iş performansı üzerinde doğrudan bir etkisi olduğu söylenebilmektedir.



Şekil 4. Duygusal Emegin İş Yerinde Mutluluk Üzerindeki Doğrudan Etkisine İlişkin Yapısal Eşitlik

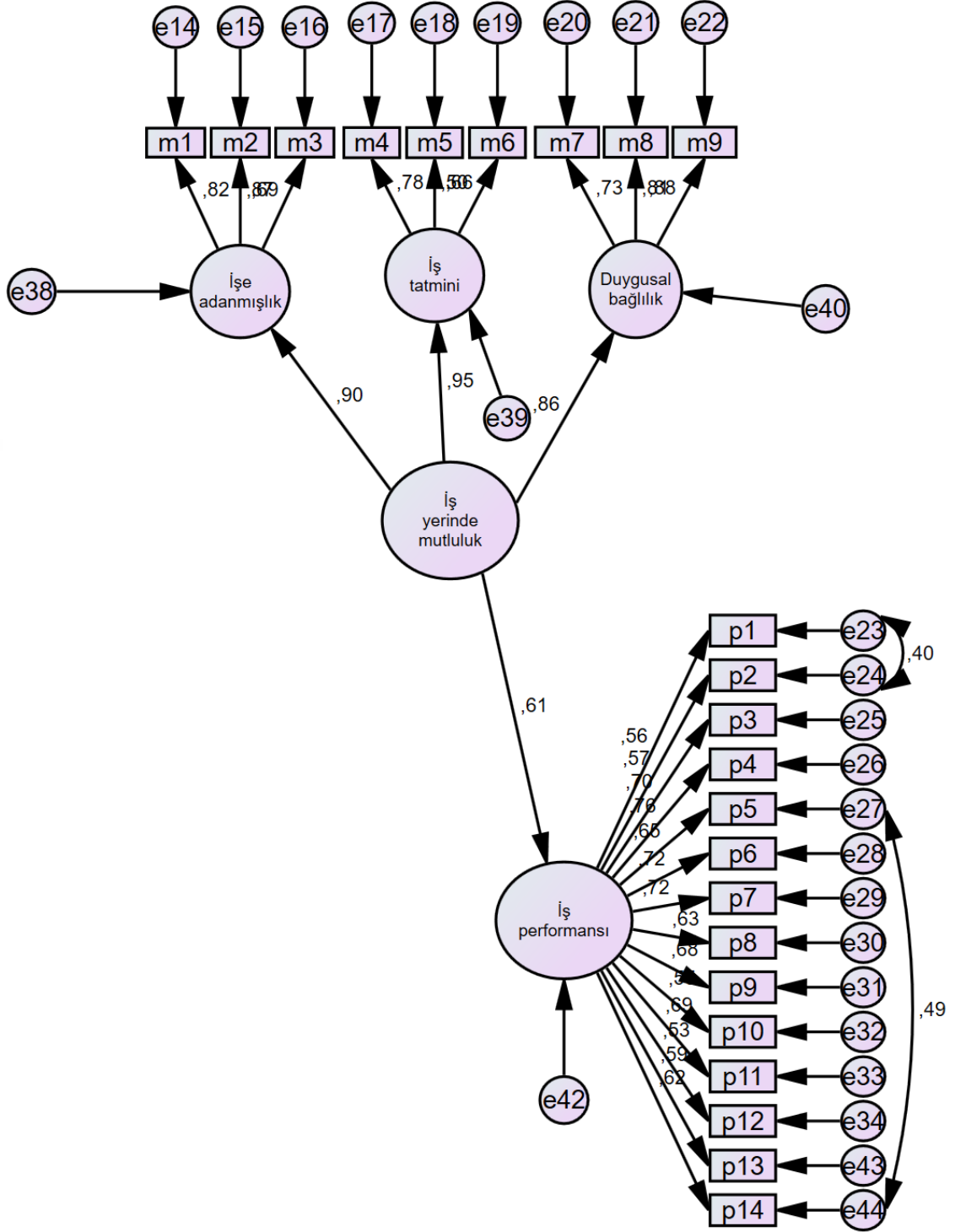
Şekil incelendiğinde, duygusal emeğin iş yerinde mutluluk üzerinde %93 düzeyinde doğrudan etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 9. Duygusal Emeğin İş Yerinde Mutluluk Üzerindeki Doğrudan Etkisine İlişkin Uyum İndekslerinin Değerlendirilmesi

Ki-Kare/sd	RMSEA	CFI	GFI	AGFI	RMR	SRMR
2,42	,07	,90	,93	,87	,09	,01

Kabul edilebilir değerler: Ki-kare/sd \leq 5, RMSEA \leq 0,09, GFI \geq 0,90, RMR \leq 5 (Özdamar, 2013), CFI \geq 0,90, AGFI \geq 0,85), SRMR \leq 0,10 (Bayram, 2016)

Tablo incelendiğinde, duygusal emeğin iş yerinde mutluluk üzerindeki etkisine ilişkin modele ait olan uyum indeks değerlerinin (Ki-kare/sd=2,42; RMSEA=,07; CFI=,90; GFI=,93; AGFI=,87; RMR=,07; SRMR=,01) tamamının kabul edilebilir uygunluk düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Model uygun bir model olduğundan dolayı duygusal emeğin iş yerinde mutluluk üzerinde doğrudan bir etkisi olduğu söylenebilmektedir.



Şekil 5. İş Yerinde Mutluluğun İş Performansı Üzerindeki Doğrudan Etkisine İlişkin Yapısal Eşitlik

Şekil incelendiğinde, iş yerinde mutluluğun iş performansı üzerinde %61 düzeyinde doğrudan etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 10. İş Yerinde Mutluluğun İş Performansı Üzerindeki Doğrudan Etkisine İlişkin Uyum İndekslerinin Değerlendirilmesi

Ki-Kare/sd	RMSEA	CFI	GFI	AGFI	RMR	SRMR
3,80	,08	,91	,92	,85	,08	,09

Kabul edilebilir değerler: Ki-kare/sd \leq 5, RMSEA \leq 0,09, GFI \geq 0,90, RMR \leq 5 (Özdamar, 2013), CFI \geq 0,90, AGFI \geq 0,85), SRMR \leq 0,10 (Bayram, 2016)

Tablo incelendiğinde, iş yerinde mutluluğun iş performansı üzerindeki etkisine ilişkin modele ait olan uyum indeks değerlerinin (Ki-kare/sd=3,80; RMSEA=,08; CFI=,91; GFI=,92; AGFI=,85; RMR=,08; SRMR=,09) tamamının kabul edilebilir uygunluk düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Model uygun bir model olduğundan dolayı iş yerinde mutluluğun iş performansı üzerinde doğrudan bir etkisi olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 11. Duygusal Emegın İş Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Yerinde Mutluluğun Aracı Rolüne İlişkin Uyum İndekslerinin Değerlendirilmesi

Ki-Kare/sd	RMSEA	CFI	GFI	AGFI	RMR	SRMR
2,60	,08	,93	,92	,86	,08	,05

Kabul edilebilir değerler: Ki-kare/sd \leq 5, RMSEA \leq 0,09, GFI \geq 0,90, RMR \leq 5 (Özdamar, 2013), CFI \geq 0,90, AGFI \geq 0,85), SRMR \leq 0,10 (Bayram, 2016)

Tablo incelendiğinde, duygusal emegın iş performansı üzerindeki etkisinde iş yerinde mutluluğun aracı rolüne ilişkin modele ait olan uyum indeks değerlerinin (Ki-kare/sd=2,60; RMSEA=,08; CFI=,93; GFI=,92; AGFI=,86; RMR=,08; SRMR=,05) tamamının kabul edilebilir uygunluk düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 12. Duygusal Emeğin İş Performansı Üzerindeki Doğrudan Etkisi (Model 1) ve Duygusal Emeğin İş Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Yerinde Mutluluğun Aracı Rolüne (Model 4) İlişkin Katsayıların Değerlendirilmesi

Değişkenler	Model 1 (R ² =,58)		Model 2 (R ² =,55)	
	Std. Hata	t	Std. Hata	t
Duygusal emek	,02	,4,26*	,51	4,12*
İş yerinde mutluluk	-	-	,58	1,36*

*p<0,05

Tablo incelendiğinde, duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisinin (R²=,58) modele iş yerinde mutluluk dahil edildiğinde azaldığı (R²=,55) görülmektedir. Her iki modelde duygusal emeğin etkisinin anlamlı olduğu görülmektedir. Tam aracılık etkisinin olması için aracı değişken modele eklendiğinde doğrudan etkinin anlamlı olmaması gerekmektedir. Ancak bu araştırmada doğrudan etkinin halen anlamlı olduğu görülmektedir. Doğrudan etki tamamen ortadan kalmamakla birlikte azalmaktadır. Bu yönüyle iş yerinde mutluluğun tam aracı etkisinin olmadığı, kısmi aracı etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 13. Duygusal Emegin İş Performansı Üzerindeki Doğrudan Etkisi (Model 1), Duygusal Emegin İş Yerinde Mutluluk Üzerindeki Doğrudan Etkisi (Model 2), İş Yerinde Mutluluğun İş Performansı Üzerindeki Doğrudan Etkisi (Model 3) ve Duygusal Emegin İş Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Yerinde Mutluluğun Aracı Rolüne (Model 4) İlişkin Katsayıların Değerlendirilmesi

Model	Duygusal emek			İş yerinde mutluluk		
	Std. Hata	C.R.	A.V.E.	Std. Hata	C.R.	A.V.E.
Model 1 ($R^2=,58$)	0,45	2,54*	0,59	-	-	-
Model 2 ($R^2=,93$)	0,91	2,80*	0,95	-	-	-
Model 3 ($R^2=,61$)	-	-	-	0,06	7,02	0,92
Model 4 ($R^2=,55$)	0,89	2,90*	0,60	2,91	0,10*	0,57

* $p<0,05$; C.R. (Composite Reliability, Bileşik Güvenilirlik), A.V.E. (Average Variance Explained, Açıklanan Ortalama Varyans)

Tablo incelendiğinde, Model 1’de duygusal emegin iş performansı üzerindeki doğrudan etkisinin ($R^2=,58$) Model 4’de modele iş yerinde mutluluk dahil edildiğinde azaldığı ($R^2=,55$) görülmektedir. Her iki modelde duygusal emegin etkisinin anlamlı olduğu görülmektedir. Tam aracılık etkisinin olması için aracı değişken modele eklendiğinde doğrudan etkinin anlamlı olmaması gerekmektedir. Ancak bu araştırmada doğrudan etkinin halen anlamlı olduğu görülmektedir. Doğrudan etki tamamen ortadan kalmamakla birlikte azalmaktadır. Bu yönüyle iş yerinde mutluluğun tam aracı etkisinin olmadığı, kısmi aracı etkisi olduğu görülmektedir. Doğrudan etki modelinde duygusal emek tarafından A.V.E 0,59 olup, modele iş yerinde mutluluk eklendiğinde bu değer 0,60 olmuştur. Model 2’de duygusal emegin iş yerinde mutluluk üzerinde yüksek düzeyde doğrudan etkisi olduğu ($R^2=,93$), bu model için A.V.E. değeri 0,95 olup, Model 3’te iş yerinde mutluluğun iş performansı üzerinde yüksek düzeyde doğrudan etkisi olduğu ($R^2=,61$), bu model için A.V.E. değerinin 0,92 olduğu görülmektedir.

4.1.8.5. Ölçek Puanları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Araştırma kapsamında kullanılan ölçek puanları arasındaki ilişkinin yönünün belirlenmesi amacıyla Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçları Tablo 11’de yer almaktadır.

Tablo 11. Katılımcıların Duygusal Emek Ölçeği, İş Yerinde Mutluluk Ölçeği, İş Performans Ölçeği Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

	1	2	3	4	5	6	7	
1. Yüzeysel rol yapma	r p	1						
2. Derinden rol yapma	r p	,387*	1					
3. Doğal duygular	r p	-,252*	,150*	1				
4. İşe adanmışlık	r p	-,080	,301*	,491*	1			
5. İş tatmini	r p	-,085	,188*	,403*	,595*	1		
6. Duygusal bağlılık	r p	-,104	,139*	,389*	,579*	,684*	1	
7. İş performansı	r p	-,133*	,208*	,424*	,602*	,336*	,468*	1

*p<0,05

Tablo incelendiğinde, yüzeysel rol yapma ile iş performansı arasında negatif ve düşük düzeyde anlamlı ilişki olduğu ($r=-,133$; $p<0,05$), derinden rol yapma ile iş performansı arasında pozitif ve düşük düzeyde anlamlı ilişki olduğu ($r=,208$; $p<0,05$) ve doğal duygular ile iş performansı arasında pozitif ve orta düzeyde

anlamli iliŖki olduğu ($r=,424$; $p<0,05$) görülmektedir. Yüzeysel rol yapma ile iŖe adanmiŖlık arasinda ($r=-,080$; $p>0,05$), iŖ tatmini arasinda ($r=-,085$; $p>0,05$), duygusal bağlılık arasinda ($r=-,104$; $p>0,05$) anlamli iliŖki olmadığı görülmektedir. Derinden rol yapma ile iŖe adanmiŖlık arasinda ($r=,301$; $p<0,05$), iŖ tatmini arasinda ($r=,188$; $p<0,05$), duygusal bağlılık arasinda ($r=,139$; $p<0,05$) pozitif ve dŖk düzeyde anlamli iliŖki olduğu görülmektedir. Doğal duygular ile iŖe adanmiŖlık arasinda ($r=,491$; $p<0,05$), iŖ tatmini arasinda ($r=,403$; $p<0,05$), duygusal bağlılık arasinda ($r=,389$; $p<0,05$) pozitif ve orta düzeyde anlamli iliŖki olduğu görülmektedir. Tablo incelendiğinde, iŖe adanmiŖlık ile iŖ performansı arasinda ($r=,602$; $p<0,05$) ve duygusal bağlılık ile iŖ performansı arasinda ($r=,468$; $p<0,05$) pozitif ve orta düzeyde anlamli iliŖki olduğu, iŖ tatmini ile iŖ performansı arasinda ($r=,336$; $p<0,05$) pozitif ve dŖk düzeyde anlamli iliŖki olduğu görülmektedir.



BEŞİNCİ BÖLÜM

5.1 SONUÇ VE ÖNERİLER

İş dünyasında karlılık ve mutlu şirket çalışanları günümüzde ön plana çıkmıştır. Karlılığı arttırmak isteyen şirketler artık yüksek baskı ve stresi değil, çalışanların şirketlerini olan aidiyetini artırma ve çalışanlarının pozitif duygu geliştirmesini ön plana koymuşlardır. Şirketlerin çalışanlarına yönelik oluşturmuş oldukları bazı kurallar çalışanın göstermiş olduğu davranış ve tutumlarını etkilemektedir. Etkilenen davranış ve tutumlar gerek pozitif yönde olsun gerekse negatif yönde olsun çalışanın psikolojisini etkilemektedir. Duygusal emek kavramı tam da bu noktada ortaya çıkmakta ve kaynak taramalarımızda çalışanın hayat standartlarını etkileyebilecek durumda olduğu görülmektedir.

Duygusal emek kavramı çalışanların hayat standartlarını etkilerken aynı zamanda iş performanslarını da etkilemektedir. Davranışları ve tutumları etkilenen çalışanın iş performansı da olumlu ya da olumsuz yönde etkiler almaktadır. Alınan bu etkilerin çalışanların performanslarına yansımaları şirketin karlılık ve gerçekleştirmek istedikleri amaçlarına etki yaptığı görülmektedir. Bu etkiler iş yerinde mutluluk kavramının da devreye girmesiyle beraber olumsuz olanların pozitif yöne çekilebileceği düşünülerek duygusal emek ile iş performansı ilişkisinde iş yerinde mutluluğun aracılık rolüne bakılmıştır. İş yerinde mutluluk kavramı ise alt boyutları ile incelenmiştir. Her alt boyut aslında birbirini etkilerken duygusal emek ve iş performansı kavramlarını da etkilemektedir.

İstanbul ili genelinde mağazacılıkta çalışan satış danışmanlarının bu etkileri alıp almadığı incelenmiştir. Tesadüfi örneklem yöntemi kullanılarak 250 kişiden yanıtlar toplanmıştır. Buradan çıkan sonuçlar doğrultusunda Yapısal Eşitlik Modeli kullanılırken aynı zamanda SPSS de açıklayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizi, frekans analizi, ortalama ve standart sapma değerleri de analiz edilmiştir.

Araştırmada kullanılan duygusal emek ölçeğinin 14 maddelik kısaltılmış hali ile iş performans ölçeğinin ise geleneksel halinden soru elemesi yapılarak 14 maddelik tek boyutlu bir ölçek hazırlanmış olup gerekli faktör analizleri yapılmıştır. İş yerinde mutluluk ölçeğinin de 9 maddelik kısaltılmış hali uygulanmıştır.

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine baktığımızda %82,9 nun 20-30 yaş arasında %57,5 nin kadın, %42,5 nin erkek olduğunu görmekteyiz. Araştırmaya katılanların %90,9 u satış ve pazarlama alanında çalışırken, %37,3 nün lisans ve %34,9 nun da lisans üstü eğitimi bitirdikleri görülmektedir. Cevaplayıcıların çalıştıkları alanda %60,3 ü de 1-5 yıl deneyime sahiptir. İş performans ölçeğine baktığımızda ise geleneksel iş performans ölçeğinin iki faktörlü yapıda olması sebebiyle araştırmamızda iş performansını incelerken tek faktörlü bir yapıya ihtiyacımız olması sebebiyle ölçekte uyarlamalar yapıp 14 maddeye indirilerek faktör analizi yapılmıştır.

Duygusal emek ölçeğinin alt boyutlarının da incelendiği halinde yüzeysel rol yapma düzeyini orta seviyede fakat derinden rol yapma ile doğal (Samimi) doğal duygular düzeyinin ise orta düzeyin üzerinde olduğu görülmüştür. Çalışmaya katılanların ise iş performansı düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Cevaplayıcıların iş yerinde mutluluk ölçeğine vermiş olduğu cevaplara baktığımızda ise alt boyutları ile işe adanmışlık, iş tatmini ve duygusal bağlılık düzeylerinin orta seviyenin üzerinde olduğu görülmüştür. Birinci hipotezimizde kurgulandığı gibi duygusal emeğin iş performansı üzerinde doğrudan %58 oranında bir etkisi olduğu görülmüştür ve birinci hipotezimiz bu sebeple kabul almaktadır. Duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisi orta seviyenin üzerinde olup çalışanların şirketlerine karşı olan davranış ve tutumlarını etkilemektedir. İkinci hipotezimizde belirtildiği üzere duygusal emeğin iş yerinde mutluluk üzerindeki doğrudan etkisine baktığımızda ise %93 oranında doğrudan bir etkisi olduğunu görürüz. Hipotezimiz geçerliliğini sağlamıştır. Üçüncü hipotezimiz ise iş yerinde mutluluğun iş performansı üzerindeki doğrudan etkisi %61 düzeyindedir. İş yerinde mutluluk çalışanların performanslarını orta seviyenin üzerinde etkilemektedir. Üçüncü hipotezimiz de burada kabul olmaktadır. Dördüncü ve son hipotezimize geldiğimizde ise araştırmamızın amacını oluşturan ana konuyu ele almaktadır. Duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisinde iş yerinde mutluluğun aracılık rolü incelendiğinde, iş yerinde mutluluk aracı değişken olarak eklendiğinde duygusal emeğin

iş performansı üzerindeki etkisinin %58 den %55 e düştüğü görülmüştür. Bu yönüyle de iş yerinde mutluluğun aracılık rolü taşıdığı görülmüştür.

Araştırmamız iş yerinde mutluluğun aracılık rolünün olduğunu doğrular niteliktedir. Bu sebeple İstanbul ili genelinde dört farklı spor giyim firmasında çalışan satış danışmanları üzerinden yapılan bu araştırmada, araştırma sonuçları da baz alınarak araştırmanın örnekleminin genişletilmesi için perakende sektöründe spor giyim firmaları dışında giyim, kozmetik ve ayakkabı gibi kollar üzerine çalışan satış danışmanları üzerine yoğunlaşılabilir. Bulduğumuz aracılık etkisinin perakende sektöründeki farklı kollar da çalışılarak genel bir ifadeye ulaşılabilir. Bu çalışmada aracılık rolünü araştırdığımız iş yerinde mutluluk kavramının çalışılan spor giyim firmaları özelinde bakıldığında satış danışmanlarının, iş yerinde mutlu olduklarında duygusal emek ve iş performanslarının arttığını, iş yerinde mutluluğun perakende sektöründe şirketlerin kültürlerine eklendiklerinde daha verimli, karlılığı yüksek ve daha sürdürülebilir şirketler olarak ortaya çıkacakları söz konusudur. Bu da çalışanların şirketlerine duydukları aidiyeti, iş tatminini ve işe adanmışlıklarını çok daha fazla bir şekilde etkileyecektir. Yoğun tempolarda çalışan satış danışmanları harcadıkları duygusal emeğin azalması ve hedefleri doğrultusunda gerçekleştirdikleri iş performanslarının artması aracılık rolü taşıyan iş yerinde mutlulukla daha da önemli bir hale gelmiştir. Perakende sektöründe giyim, kozmetik ve ayakkabı sektöründe çalışan satış danışmanlarıyla çalışma genişletildiğinde şirketlerinde iş yerinde mutluluğun önemli bir nokta olarak ele alacaklarını ve çalışmalarımızdan yararlanabilmeleri için çeşitli markalarla araştırma bulgularının paylaşılmasının faydasını öngörmekteyiz. Bu sebeple araştırmamız hem literatürümüz için hem de perakende sektöründe çalışan satış danışmanlarının çalışma şartlarının iyileştirilmesi açısından büyük bir önem taşımaktadır.

Araştırmamızda duygusal emek, iş performansı ilişkisinde iş yerinde mutluluğun aracılık rolü üzerinde çalışılmış olup, araştırma bu eksen üzerinden ilerlemiştir. Yeni araştırmacılara yol gösterilebilmesi açısından öneriler kısmında da belirtildiği üzere iş yerinde mutluluğun aracılık rolünün geliştirilmesi, firmalara taşındığında çalışanları nasıl etkilediği üzerine çalışılmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akal, Z. (2003). *Performans kavramları ve Performans Yönetimi*. Ankara: MPM.
- Aksu, R., Güzeller, C., & Eser, M. (2017). *Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi ile Yapısal Eşitlik Modeli Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aktan, C. (2008). *Neo- Klasik Yönetim Teorilerinde İnsan Boyutu*. İstanbul: İstanbul.
- Aktaş, K., & Aydemir, B. (2019). İşe Adanmışlık ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinin Performans Algısına Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 307-348.
- Allen , N. J., & Meyer, J. P. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Rewiew.*, 61-89.
- Altunışık, R., Çoskun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. İstanbul: Sakarya Yayıncılık.
- Arslan , Y., & Polat, S. (2017). Örgütsel Mutluluk Ölçeğinin Türkçeye Çevirilmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 603-622.
- Arslan, Y., & Polat, S. (2017). Örgütsel Mutluluk Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 603-622.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Rewiew*, 85-115.
- Aybas, M., & Kosa, G. (2018). Duygusal Emeğin Mesleki Stres ve İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisi: Tur Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 103-111.
- Aydemir, C., & Endirlik, H. (2019). İşe Adanmışlığın Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1092-1107.
- Aykanat, Z., & Koç, Y. (2020). DUYGUSAL EMEĞİN İŞGÖREN PERFORMANSINA ETKİSİ: ERZURUM İLİ ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA. *Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi*, 354-371.
- Ayvaz, A. (2022). *İş Becerikliliği ve İşyeri Mutluluğu*. Ankara: Publishing House.

- Bağcı, Z. (2014). Çalışanların İş Doyumunun Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 58-72.
- Balay, R. (2000). *Yönetici Öğretmenlere Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Basım, N., & Begenirbas , M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 77-90.
- Bayram, N. (2016). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş*. Bursa: Ezgi Kitapevi.
- Baysal, A. C. (1993). *Çalışma Yaşamında İnsan*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları: İstanbul.
- Befort, N., & Hattrup, K. (2003). Valuing Task and Contextual Performance: Experience, Job Roles, and Ratings of the Importance of Job Behaviors. *Applied H.R.M. Research*, 17-32.
- Beğenirbaş, M., & Turgut, E. (2014). İş Performansının Sağlanmasına Çalışanın Duygusal Emeginin ve Örgütte Güven Algısının Etkileri. "*İş, Güç*" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16-39.
- Bingöl, D. (1997). *Personel Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayıncılık. Yönetim. adresinden alındı
- Bingöl, D. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Arıkan Yayıncılık.
- Bıyık, Y., & Aydoğan , E. (2014). Duygusal Emek ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 159-180.
- Bostancı, H., & Ekiyor, A. (2015). Çalışanların İşe Adanmasının Örgüt İçi Girişimciliğe Etkisinin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe bir Uygulama. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 37-51.
- Boyd, C. (2002). Customer Violence and Employee Health and Safety Work. *Employment and Society*, 151-169; 154.
- Brigman , M. (2017). *The Hidden Power of Employee Happiness: Happiness Achieves Employee Excellence*. USA: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Cam, E., Elçi, M., & Müceldili, B. (2020). Kişi-Örgüt Uyumunun Görev ve Bağlamsal Performans ile İlişkisi: İş Tutumlarının Aracılık Rolü. *Uluslararası Yönetim, İktisat ve İşletme Dergisi*, 938-953.
- Celep, H. (2010). *Kamu Sektöründe Performans Yönetimi ve Ölçümü Mesleki Yeterlilik Tezi*. Ankara: Strateji Geliştirme Başkanlığı.
- Chiu, S. K. (2004). The Linkage of Job Performance to Goal Setting, Work Motivation, Team Building, and Organizational Commitment in the High-Tech Industry in Taiwan",. *H. Wayne Huizunga School of Business and Entrepreneurship Nova Southeastern University, Doctor of Business Administration*.

- Conway, J. M. (1999). Distinguishing Contextual Performance from Task Performance for Managerial Jobs. *Journal of Applied Psychology*, 3-13.
- Çalışkan, A., & Akkoç, İ. (2012). Girişimci ve Yenilikçi Davranışın İş Performansına Etkisinde Çevresel Belirsizliğin Rolü. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9.
- Çankır, B. (2019). Örgütlerde Duygusal Bağlılık ve Performans İlişkisi. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 155-177.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi.
- Demirel, N. (2015). *DUYGUSAL EMEK FAKTÖRÜNÜN HİZMET KALİTESİNE ETKİSİ: NEVŞEHİR' DEKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTELLERE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA*. Nevşehir.
- Diaz, V., Rodriquez, N. D., Isla, D. R., Cabrera, D., Harmandez, F. E., & Rosales, S. C. (2015). Relationships Between Contextual and Task Performance and Interrater Agreement: Are There Any? *Plus One*, 10.
- Dursun, S., Gökçe, A., & Dereli, S. (2020). Performans Değerleme Sisteminden Duyulan Çalışan Memnuniyeti ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkide İş Tatmininin Aracılık Rolü. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 484-493.
- Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayınları.
- Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: İstanbul.
- Eren, D., & Demirel, N. (2018). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir'deki Dört ve Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma. *İğdir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 310-334.
- Eren, M. Ş., & Yılmaz, E. (2020). Duygusal Emek Davranışlarının İş Sonuçlarına Etkisi: Biçimlendirici Değişken Olarak Algılanan Örgütsel Desteğin Rolü. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 220-240.
- Erer, B. (2021). İşyeri Mutluluğunun Öncülleri ve Sonuçları Üzerine Nitel bir Çalışma. *Pamukkale Üniversitesi İşletme Araştırmaları Dergisi*, 215-229.
- Erhan, T. (2021). İşyeri Mutluluğu: Bir Kavram İncelemesi. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 5688-5712.
- Eroğlu Gün, Ş. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 147-160.
- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows step by step; A simple guide reference 17.0*. Boston: Pearson.

- Gosserand, R., & Diefendorff, J. (2005). Emotional Displays Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 1256-1264.
- Gündüz, İ. (2017). Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadasındaki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma. *Adnan Menderes Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi*, 5-32.
- Güney, S. (2000). *Yönetim ve Organizasyon El Kitabı*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 167-184.
- Hefferon, K., & Boniwell, I. (2014). *Pozitif Psikoloji, Kuram, Araştırma ve Uygulamalar*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. Londra: University of California Press.
- Hyun, C., Suh, E., & Ryu, J. (2013). Worker Happiness in Korea. *Samsung Economic Research Institute*, 9-13.
- İmamoğlu, S. Z., Halit, K., & Serhat, E. (2004). Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık İle İş Tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Yönetim ve Ekonomi*, 184-192.
- Kahya, C. (2013). ÖRGÜTSEL SİNİZM, İŞ PERFORMANSINI ETKİLER Mİ? İŞ TATMİNİNİN ARACILIK ETKİSİ. *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 34-46.
- Kalaycı, İ., Özkul, M., & Oğuz, H. (2017). Şevkat ve Ticaret Arasında Kalan Bir Çalışma Biçimi: Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Duygusal Emek. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 637-662.
- Kanbur, E., & Ay, A. (2020). Psikolojik Sözleşme Algısının İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisi. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 531*549.
- Kandemir, H., & Özdaşlı, K. (2019). OLUMLU İNFORMEL İLETİŞİMİN PERSONEL GÜÇLENDİRME ARACILIĞI İLE İŞ YERİ MUTLULUĞUNA ETKİSİ: ARAŞTIRMA GÖREVLİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA. *AVRASYA Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 242 - 258.
- Kara, S. (2020). Duygusal Emek Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dönem Projesi*, 27-52.
- Karakaş, A., & Gökmen, G. (2018). KAMU ÇALIŞANLARINDA İŞ TATMİNİ, DUYGUSAL EMEK VE İŞ STRESİ: KONYA'DA BİR BİR ARAŞTIRMA. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 99-127.
- Karacıoğlu, F., Timuroğlu, K., & Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İ.İ.BF Yönetimi*, 29-38.

- Kaynak, T. (1990). *Organizasyonel Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İ.İ.E Yayın.
- Keser, A. (2018). İşte Mutluluk Araştırması. *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 43-57.
- Kızıloğlu, F. (2021). İŞ YERİNDE MUTLULUK KAVRAMINA İLİŞKİN MAKALELERİN BİBLİYOMETRİK ANALİZ İLE İNCELENMESİ. *Kapadokya Akademik Bakış*, 21-42.
- Koca, S., & Yıldız, M. S. (2018). Futbol Hakemlerini Strese İten Faktörler, İş Tatmini ve İş Performansı İlişkisinin İncelenmesi. *SPOR BİLİMLERİ ARAŞTIRMALARI DERGİSİ*, 195-207.
- Koçel, T. (2011). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta.
- Kohli, A. K. (1985). Some Unexplored Supervisory Behaviors and Their Influence on Salespeople's Role Clarity, Specific Self-Esteem, Job Satisfaction An Motivation. *Journal of Marketing Research*, 22.
- Kohn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, (33) 692-724.
- Kökden, Ç., & Işık, M. (2018). Çalışma Hayatında Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1216-1218.
- Köksal, L. (2009). İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*, 5-33.
- Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*. Manisa: Celal bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in The Workplace Toward a General Mo-del. *Human Resource Management Rewiew*, 299-326.
- Murphy, K. R., & Cleveland, J. (1995). *Understanding, Performance Apparaisal: Social Organizational and Goal Based Perspective*. London: Sage Pub.
- Orcanlı, K., Bekmezci, M., & Fırat, M. (2019). İş Güvencesizliğinin İş Performansına Etkisinde Örgütsel Kimliğin Araçlık Etkisi. *Uluslararası Toplum Bilimleri Dergisi*, 74-100.
- Öz, D., & Baykal, Ü. (2017). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*, 143-145.
- Öz, e. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi*. İstanbul: Beta basım yayım dağıtım.
- Özdamar, K. (2001). *Örnekleme Yöntemleri SPSS ile Biyoistatistik*. Ankara: 4. baskı.

- Özdamar, K. (2013). *Paket Programlar ile İstatiksel Veri Analizi 2 MINITAB 16 IBM SPSS 21*. Eskişehir: Nisan Kitabevi.
- Özdemir, L., Erdem, H., & Kalkın, G. (2016). KAMU ÇALIŞANLARININ GÜVENLİK İKLİMİ ALGILARININ İŞ TATMİNİ VE İŞ PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİSİ. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 59-69.
- Özdevecioğlu, M., & Kanıgür, S. (2009). Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri. *KMU İİBF Dergisi*, 53-82.
- Özdevecioğlu, M., & Kanıgür, S. (2009). Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri. *KMU İİBF Dergisi*, 53-82.
- Özmen, M., & Apalı, A. (2018). Muhasebe Meslek Elemanlarında Duygusal Emek ve İşyeri Mutluluğu İlişkisi: Burdur Örneği. *SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU DERGİSİ*, 274-283.
- Özyılmaz, A., & Sürer, Z. (2015). İşe Adanmışlığın İşyeri Tutumlarına Etkisi: Hatay'daki 9 İşletmede Yapılan Ampirik Araştırmanın Sonuçları. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 143-164.
- Pala, T. (2008). *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyleri ve Boyutları*. Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Poyraz, K., & Kaba, B. (2008). Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 143-164.
- Pryce, & Jones. (2011). Happiness at Work: Maximizing Your Psychological Capital For Success. *John Wiley & Sons*.
- Rousseau, D. M., & Mclean, P. J. (1993). The Contracts of Individuals and Organizations. *Research in Organizational Behavior*, 15.
- Rupp, D., Mccance, A., Spencer, S., & Sonntag, K. (2008). Customer(in) Justice and Emotional Labor: The Role of Perspective Taking, Anger and Emotional Regulation. *Journal of Management*.
- Sapmaz, F., & Doğan, T. (2012). Mutluluk ve Yaşam Doyumunun Yordayıcısı Olarak İyimserlik. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 63-69.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Dvarnışsal ölçülerinde güvenilirlik ve geçerlilik*. Ankara: Seçkin.
- Ünlü, O., & Yürür, S. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde BİR Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 183-207.

- Yakın, M., & Erdil, O. (2012). Relationships Between Self-Efficacy and Work Engagement and The Effect on Job Satisfaction: A Survey on Certified Public Accountants. *SciVerse Science Direct*, 370-378.
- Yavan, Ö. (2016). Örgütsel Davranış Düzleminde Adanmışlık. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25) 278-296.
- Yeşil, S., & Mavi, Y. (2018). Duygusal Emegin Etkilediği Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması. *AKSARAY ÜNİVERSİTESİ İKTİSADİ VE İDARİBİLİMLER FAKÜLTESİ DERGİSİ*, 29-44.
- Yıldız, F. (2017). Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Kabin Memurları Örneği. *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*, 20-25.
- Yıldız, S. (2014). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Manavgattaki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Erzurum Atatürk Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi*.
- Yorulmaz, M., & Karabacak, A. (2020). Liman Çalışanlarında Örgütsel Güven ile İş Performansı Arasındaki İlişki: İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın Rolü . *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 121-120.

EKLER

Ek 1 Etik Kurul Onay Yazısı



HİZMETE ÖZEL



T.C.

İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

Sayı : E-65836846-044-261812

14.9.2022

Konu : Etik Onayı

Sayın Ceren KÖSEN

İlgi : 24.08.2022 tarihli dilekçeniz.

İlgi yazınız ile "Duygusal Emek ve İş Performansı İlişkisinde İş Yerinde Muthuluğun Aracı Rolü" isimli çalışmanın anket sorularına Etik Kurul onayı talep edilmektedir.

Adı geçen ve ekte yer alan anket soruları, Üniversitemiz Etik Kurulunca incelenerek etik tanım, değer ve ilkelere aykırı bir düzenleme tespit edilmediği, önerilen anket sorularının etik kurallara uygun olduğu ve etik onayının verildiği ifade edilmiştir.

Konuya ilişkin bilgilerinizi rica ederim.

Prof. Dr. Elçin AYKAÇ ALP
Rektör Yardımcısı

Ek: Etik Onaylı Anket Soruları

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 102F9DEB-CBEA-402E-907D-ABD5106EA360
Adres: Ornektepe Mah. İmrahor Cad. No: 88/2 Beyoğlu/İstanbul
Telefon No: 444 04 13 / 4580 Faks No: 0212 320 70 11
E-Posta: boz@ticaret.edu.tr İnternet Adresi: www.ticaret.edu.tr
KEP Adresi: ticaretuniversitesi@hs02.kep.tr

Belge Doğrulama Adresi: <http://e-belge.ticaret.edu.tr>

Ayrıntılı Bilgi İçin: Bahadır ÖZ
Büro Personeli
Telefon No: 444 0 413 - 4580



Ek 2 Demografik Bilgiler

1. Yaşınız ?

- a. 20-30
b. 31-40
c. 41-50
d. 51 ve üzeri

2. Cinsiyetiniz?

- a. Erkek
b. Kadın

3. Medeni durumunuz?

- a. Bekâr
b. Evli

4. Eğitim Düzeyiniz?

- a. İlkokul
b. Ortaokul
c. Lise
d. Ön-lisans
e. Lisans
f. Lisans-üstü

5. Aylık geliriniz?

- a. 2.000 TL'den az
b. 2.000 TL - 3.500 TL
c. 3.501 TL -5.000 TL
d. 5.001TL – 6.500 TL
e. 6.500 TL'den fazla

6. Çalıştığınız departman ?

- a. Satış & Pazarlama
b. Finans
c. Krediler
d. Operasyon
e. Satın Alma ve Destek Hizmetleri
f. İnsan Kaynakları
g. Bilgi Teknolojileri
h. Hukuk
i. Diğer(Lütfen Belirtiniz.)

7. İş tecrübeniz?

- a. 1-5 yıl
b. 6-10 yıl
c. 11-15 yıl
d. 16-20 yıl
e. 21 yıl ve üzeri

İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURUL ONAYI ALMIŞTIR
Kurul Tarihi: 08.09.2022
Kurul Karar No: 7-8

Ek 3 Duygusal Emek Ölçeği

		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1/13	Müşterilerle uygun bir şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	1	2	3	4	5
2/13	Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	1	2	3	4	5
3/13	Müşterilerle ilgilenirken şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	1	2	3	4	5
4/13	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi davranırım.	1	2	3	4	5
5/13	Mesleğimin gerektirdiği halleri sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	1	2	3	4	5
6/13	Müşterilerime gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	1	2	3	4	5
7/13	Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
8/13	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	1	2	3	4	5
9/13	Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	1	2	3	4	5
10/13	Müşterilere sergilediğim duyguları o an içinde de hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	1	2	3	4	5
11/13	Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.	1	2	3	4	5
12/13	Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	1	2	3	4	5
13/13	Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	1	2	3	4	5

İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURUL ONAYI ALMIŞTIR

Kurul Tarihi: 08.09.2022

Kurul Karar No: 7-8

Ek 4 İş yerinde mutluluk ölçeği

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1/9	İşim de kendimi güçlü ve dinc hissediyorum.	1	2	3	4	5
2/9	İşim konusunda hevesliyim.	1	2	3	4	5
3/9	Çalışırken kendimi işime kaptırıyorum.	1	2	3	4	5
4/9	Yaptığım işin içeriğinden ve özelliklerinden memnunum.	1	2	3	4	5
5/9	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretten memnunum.	1	2	3	4	5
6/9	İş yerimin yükselme için sunduğu mevcut fırsatlardan memnunum.	1	2	3	4	5
7/9	Kariyerimin geri kalanını bu kurumda geçirmek beni mutlu eder.	1	2	3	4	5
8/9	Çalıştığım kuruma kendimi duygusal olarak bağlı hissediyorum.	1	2	3	4	5
9/9	Kurumuma karşı güçlü bir aidiyet duygusu hissediyorum.	1	2	3	4	5

Ek 5 İş performansı ölçęi

		Kesimle Katlıyorum		Kararsızım		Kesimle Katlıyorum
1/14	Bütün iş hedeflerimi gerçekleştiririm.	1	2	3	4	5
2/14	İşimin gerektirdiği performans kriterlerini karşılarım.	1	2	3	4	5
3/14	İşle ilgili tüm konularda uzmanlığımı sergilerim.	1	2	3	4	5
4/14	İşimin gerektirdiği bütün görevleri yerine getiririm.	1	2	3	4	5
5/14	İş arkadaşlarıma görevlerinde destek olurum.	1	2	3	4	5
6/14	İşim ile ilgili bütün alanlarda yetkinim, mesleğimin gerektirdiği uzmanlıkla iş görürüm.	1	2	3	4	5
7/14	Verilen görevleri beklenen düzeyde yerine getirerek işin genelinde iyi bir performans sergilerim.	1	2	3	4	5
8/14	Kendimi üst görevlere uygun görmekteyim.	1	2	3	4	5
9/14	Verilen görevlerden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim.	1	2	3	4	5
10/14	İş tanımından daha fazlasını yapmaya gönüllü olurum.	1	2	3	4	5
11/14	Çalıştığım bölümün kalitesini yükseltecek yenilikçi öneriler sunarım.	1	2	3	4	5
12/14	İşim ile ilgili hedefler için plan yapar, işleri tam zamanında tamamlarım.	1	2	3	4	5
13/14	Baskalarının iş yükü artınca onlara yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
14/14	Arkadaşlarım yokken işlerine yardımcı olurum.	1	2	3	4	5

