

# İşgören Mutluluğu ile Duygusal Emek ve İş Performansı İlişkisi

## *The Relationship Between Employee Happiness and Emotional Labor and Job Performance*

 Ceren Kösen<sup>(1)</sup>,  Hüseyin Arslan<sup>(2)</sup>

*(1, 2)İstanbul Ticaret Üniversitesi, Türkiye*

*(1)cerenkosen@gmail.com, (2)harslan@ticaret.edu.tr*

Geliş Tarihi: 29 Kasım 2023

Kabul Tarihi: 28 Aralık 2023

Yayın Tarihi: 15 Ocak 2024

**Öz:** İşgörenlerin çalıştıkları kurumun vitrinini yansıtan en önemli aracı unsur olduğu günümüzde kabul görmüş önemli bir yaklaşımdır. İşgörenlerin göstermiş oldukları yetenekleri, işlerine duydukları aidiyetleri ve işin sonucuna yönelik sergilemiş oldukları performanslarının yüksek seviyede olması iş yerinde duydukları mutluluk hissinin karşılanmasını da ifade etmektedir. Bu çalışmanın örnekleme, İstanbul ilinde bulunan perakende spor giyim sektöründe hizmet veren mağazacılık işgörenleridir. Veri toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen veriler ışığında araştırma modeli hipotezleri AMOS programı ile Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanılmıştır. Araştırma bulgularına göre, iş yerinde mutluluğun, duygusal emek ve iş performansı ilişkisinde aracı rolü neticesinde meydana geldiği tespit edilmiştir. Elde edilen bulguların literatüre ve ilgi duyan araştırmacılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

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

**Abstract:** It is one of the most important approaches accepted today that the employees are the most important intermediary element that reflects the showcase of the institution they work for. Here, the talents of the employees, their sense of belonging to their jobs, and the high level of performance they have displayed in the part of the work that leads to the end of the work also mean that the feeling of happiness they feel at work is met at the same time. The sample of the study is merchandising employees serving in the retail sector in Istanbul. The questionnaire method was used to collect data. In the light of the data obtained, the research model hypotheses were used with the AMOS program and the Structural Equation Model (SEM). According to the research findings, it has been determined that happiness at work has a mediating role in the relationship between emotional labor and job performance. The findings are thought to be a light to the literature and interested researchers.

**Keywords:** Emotional Labor, Job Performance, Happiness at Work

## 1. Giriş

Müşteri ile temasın gerçekleştiği önemli bir basamak olan satış basamağı şirketlerin kültürlerini yansıttıkları önemli bir sergileme alanı haline gelmiştir. Kurumun kültürünü yansıtan bu basamak aynı zamanda işgören mutluluğunun, aidiyetinin ve özümsemesinin en önemli vitrini olarak kendini göstermektedir. Globalleşen dünyada yer alan kurumların hem kendi kurum kimliklerini oluşturmaları hem de kurum kültürlerini sergilemede kullandıkları işgörenlerin tutum ve davranışları çok önemli bir hale gelmiştir. Özellikle hizmet sektöründe perakende kısmında bulunan işgörenlerin sergilemiş oldukları kabiliyet ve yetenekleri onların kurum kültürüne ne kadar uyum sağladıklarıyla oldukça ilgilidir. İşgörenlerin sağladıkları bu aidiyet ortamı kurum kimliğinin ve marka imaj algısının hem müşteri gözünde hem de segmentindeki şirketler açısından oldukça etkili bir rol üstlenmektedir. Şirketlerin oluşturmuş oldukları misyon ve vizyonların çalışanlarına doğru sirayet etmesi hem kültürünü hem çalışanı hem de müşteri memnuniyetini etkilemektedir. Müşteri memnuniyeti aynı zamanda işgörenlerin markaya duyduğu güveni arttırmaktadır. Çünkü mağazacılık sektöründe müşterilerin geri dönüşümü ve tavsiyeleri, koca bir network oluşturmaktadır. Bu network ağı sayesinde işgörenlerin güler yüzlü müşteri yaklaşımı ya da kötü davranışları direkt olarak yansımaya bile farklı dönemeçlerden tekrar şirketi bulmaktadır. Şirketlerin buradaki tutumlarında var olan kuralların ve geliştirilmiş olan örgüt iklimi kurallarının esneyebilme kapasitesinin iklime zarar vermeden yenilikçi olması oldukça önemlidir. Bu sebeple işgörenlerin iş yerindeki mutluluğu hem performanslarını hem de harcamış oldukları emeklerini tetiklemektedir. Burada devreye giren işgörenlerin zaman zaman göstermekte zorlandıkları bazı kavramları kısa kısa göz atmakta yarar vardır. Burada bu çalışmadan elde edilen bulgular yorumlanacaktır.

## 2. Duygusal Emek

Kavramı araştırırken en çok karşımıza çıkan noktaya baktığımızda kavramın bir his ya da hissettirme ile ilgili olduğunu görüyoruz. Buradaki his perakende sektörü üzerinden bakılırsa satışı yapan kişiyi ifade ederken, hissettirme ise alıcıyı ifade etmektedir. Duygusal emek kavramı da burada bir hissettirme olarak karşımıza çıkmaktadır (Seçer, 2005). Duygusal emekte bize verilen şey sadece fiziksel ya da akılsal süreçlerin yanında bir de hislerimizi mümkün olduğunca denetlemeli doğru zamanda doğru hisleri karşımızdakilere iletmemiz gerektiğinden bahsetmektedir (Kaya & Özkan, 2012). Dönemimize baktığımızda özellikle satış departmanlarında çalışanlardan beklenen en önemli şeyin hem kendi duygularını hem de karşısında bulunan müşterinin duygularına yön verme durumu söz konusudur. Bu çalışmada kavramı inceleyen Hochschild'in

duygusal emeğin boyutları olarak ele aldığı yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, samimi davranış kısaca ele alınmıştır (Hochschild, 1983):

- **Yüzeysel Davranış:** İşgörenlerin duygularını değiştirmemelerine rağmen davranışlarına dikkat ederek şirketlerinin onlardan beklediği gibi davranmasıdır. Bu davranış biçimi şirketlerin belirlemiş olduğu örneğin; gülümseme ve neşeli olma hali ile birleştirilerek işgören tarafından saklanmasına yaramaktadır. İşgören burada tamamıyla kendi değil başka biri gibi davranışlar sergiler (Tunç, 2012).
- **Derin Davranış:** Şirketin işgörenden beklediği davranış biçimlerinin işgören tarafından normalleştirilip duygu durumuna sabitlenmesi olarak ifade edebiliriz. Örneğin; iş yerinde huzursuz olan bir işgörenin müşterisine bunu yansıtmaması ve her şeyin çok düzgün bir şekilde ilerlediği ifade etmesi bu duruma tamamıyla karşılık gelmektedir (Aykanat & Koç, 2020).
- **Samimi Davranış:** İşgören burada şirketin göstermesini istediği duygu durumunu o kadar benimsemiştir ki şirketin istekleri kendi benliği ile örtüşme durumundadır. Bu yüzden de benimsemişlik onda tamamıyla farklı bir duygu durumu olmadığını gösterir (Aykanat & Koç, 2020).

### 3. İş Performansı

Şirketlerin, işgörenlerinin değerlendirmelerini yapabilmeleri ve işgörenin de işin getirdiklerini yerine getirip getiremediği belirden bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Bingöl, 2013). Bir işi yapan işgörenin işin ne kadarını yapıp ne kadarını yapmadığının bir göstergesidir (Akal, 2003). İşgörenlerin verilen hedefler ve şirketin koyduğu kurallar çerçevesinde kendisinden beklenen en üst seviyede gerçekleştirilmesi olarak da ifade edilebilir (Monil & Tahir, 2011). Bu şekilde bakıldığında iş performansını daha iyi hale getirdiğinden şirket nezdinde her şeyin kolaylaştığını ve müşteri memnuniyetinin daha sağlam temeller üzerine oturtulduğunu ifade etmektedir (Yıldız, 2015). Kavramı incelerken önemli iki boyutu da kısaca özetlememiz gerekmektedir:

- **Görevsel Performans:** Şirketlerin çalışanlarından istedikleri rol ve sorumluluklarını yerine getirdiklerinde meydana gelen süreçtir. Burada çalışan tamamıyla şirketinin ondan istediği yetenekleri ve becerilerini en üst düzeyde kullanmaktadır (Doğan, 2020).
- **Bağlamsal Performans:** Çalışanların göstermiş oldukları yetenekler ve becerilerin dışında şirketin oluşturmuş olduğu kurum kültürüne daha fazla nasıl katkı sağlayabilirim, işimi geliştirecek daha fazla neler katabilirim ifade etmektedir (Şahin, 2018).

## 4. İş Yerinde Mutluluk

Şirketlerin en önemli amacı karlılık ve verimlilik gibi göstergelerin yukarı yönlü izlenmesidir. Bunu sağlayacak en önemli şey de işgörenlerin yüksek performansları ve yeteneklerini en üst düzeyde sergileyebilme potansiyeline sahip olabilmeleridir. Eğer işgörenler iş yerinde, bir halde çalışıyor ve becerilerini en üst noktada sergileyip şirketlerin karlılığında payları bulunuyor ise iş yerinde mutluluğu tanımlamış bulunuyoruz, demektir (Kızıloğlu, 2021). Şirketler, işgörenlerin mutluluğunu ne kadar çok bir kurum kültürü haline getirirlerse o iş yerine olan bağlılığın işgörenler açısından yükseldiğini görmekteyiz. Bu durumda işini benimseme ve kurumunda kariyer hedefi oluşturması açısından işgörenin güveni artmaktadır (Erhan, 2021). İş yerinde mutluluğu etkileyen üç temel unsur olduğu görülmektedir:

- İşe Adanmışlık: Çalışanın çalıştığı şirketin misyon, vizyon ve gelecek hedeflerini tamamıyla benimsemesi olarak adlandırılabilir (Kocel, 2011). Çalışanın işle ilgili çalışmalara katılmaktan haz alması, yüksek enerjili ve oldukça verimli faaliyetlerini tanımlamaktadır (Aktaş & Akdemir, 2019).
- İş Tatmini: Çalışanların şirketlerine duydukları pozitif ve negatif yönlü değişen bir kavramdır (Güner, Ocak, & Can, 2014). İş tatminin, her açıdan sağlandığı örgütsel yapıda çalışanların işlerine duydukları aidiyetlerinin yükselmesi, şirketin karlılık, verimlilik ve işten ayrılma niyetine varana kadar çok yönlü etkileye sahiptir. Örneğin, iş tatmini gerçekleştiren bir çalışan satış yaparken daha özverili, daha pozitif ve alıcıyı etkileyen bir konuma geçebilmektedir (Kolbaşı, 2019).
- Duygusal Bağlılık: Burada kavramı tanımlarken kullanmamız gereken en önemli özellik şirkete duyulan aidiyetin en yüksek olduğu türüdür. Aidiyeti gelişmiş olan çalışanların kurumlarına olan tutkuları onları kariyer hedeflerine daha istekli olmaya itmekte ve aynı zamanda yolunda gitmeyen şeyleri düzeltme konusunda da en önde olmalarını sağlamaktadır (Çekmecelioğlu, 2006).

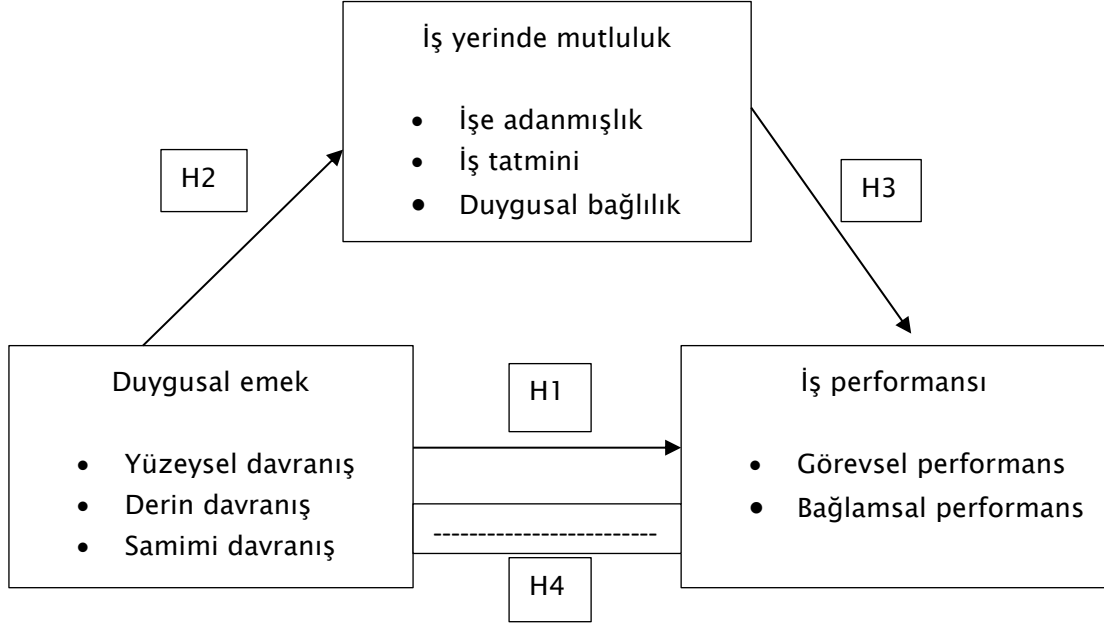
## 5. Yöntem

### 5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Satış ve pazarlama alanlarında çalışanların iş yerinde mutluluğu büyük bir önem ifade etmektedir. Çünkü çalışanın harcamış olduğu duygusal emek ve göstermiş olduğu iş performansının iş yerinde mutluluğu etkilediği düşünülmektedir. Bu araştırmada amaç iş yerinde mutluluğun sergilenilen duygusal emek ve iş performansında bir aracılık rolü olup olmadığına bir cevap aramaktır. Literatürde yapılan çalışmalarda, duygusal emek ve iş performansı ilişkisinde iş yerinde mutluluğun aracılık rolü üzerinde duran, perakende sektöründe yapılmış yeterince araştırma bulunmadığından bu eksikliğin bir nebze elimizdeki çalışmayla giderilmesi bakımından önem taşımaktadır.

## 5.2. Araştırma Modeli

Araştırma modelinde duygusal emek bağımsız değişken iş performansı bağımlı değişken iş yerinde mutluluk değişkeni ise aracı değişken olarak yer almaktadır.



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: İş yerinde mutluluk iş performansını etkiler.

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

## 5.3. Araştırmanın Kapsamı, Varsayımları ve Kısıtlamaları

Araştırmanın kapsamı İstanbul ilinde bulunan perakende spor giyim sektöründe çalışan satış danışmanlarıdır ve bunların arasından 250 kişiden veri toplanabilmiştir. Yapılan araştırmaya katılanların ankete verdikleri cevapların içten ve güvenilir olduğu ve gerçek görüşlerini yansıttığı varsayılmaktadır. Belirlenen örneklem Türkiye'deki satış

danışmanlarının çok az bir kısmı da olsa önemli çıkarımlar yapmak için yeterli olduğu düşünülmektedir. Araştırmanın zaman ve ekonomik kısıtı başta olmak üzere satış danışmanlarının ankete katılmak için yeterince ilgi göstermemeleri sebebiyle internet ortamında yapılması gibi bir kısıtı bulunmaktadır.

#### 5.4. Ölçme Araçları

Bu araştırmada Diefendorff ve arkadaşları tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeği uygulanmıştır (Dieffdorff, Croyle, & Grosserand, 2005). Ölçek, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış şeklinde üç alt boyuttan oluşmaktadır. İş performans ölçeği ise literatürde yer alan benzer ölçeklerden yararlanılarak uyarlanılmıştır. İş performansının ana ölçeği ise Goodman ve arkadaşlarının oluşturduğu ölçek esas alınarak hazırlanmıştır (Goodman & Svyantek, 1999). İş yerinde mutluluk ölçeğini geliştiren ve İngilizceye uyarlayan Demo ve arkadaşlarıdır (Demo & Paschoal, 2013). İş yerinde mutluluk ölçeğinde literatürümüzde daha önce sıklıkla kullanılmış olan kısaltılmış hali kullanılmış olup ve üç alt boyutuyla beraber incelenmiştir.

Aynı zamanda anket yöntemi kullanılmış olup, 250 kişiye çalışmanın kısıtlarından kaynaklı olarak internet ortamından veriler toplanmıştır.

#### 5.5. Araştırma Bulguları

##### 5.5.1. İstatistiksel 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, iş yerinde mutluluk ölçeği ve iş performans ölçeği puanlarına ilişkin güvenilirlik, çarpıklık ve basıklık değerleri**

Ölçek	Alt Boyut	$\alpha$	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 ( $r > 0,80$ ), iş yerinde mutluluk ölçeğinin işe adanmışlık ve duygusal bağlılık alt boyutlarının yüksek düzeyde güvenilir olduğu ( $r > 0,80$ ), iş performans ölçeğinin yüksek düzeyde güvenilir olduğu ( $r > 0,80$ ) 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).

### 5.5.2. Katılımcıların Demografik Bilgilerine İlişkin Dağılımlar

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

**Tablo 2. Katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin frekans ve yüzdelik dağılımlar**

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
Çalıştığı departman	Satış - pazarlama	229	90,9
	Krediler	2	0,8
	Finans	6	2,4
	Operasyon	7	2,8
	Satın alma ve destek	3	1,2
	İnsan kaynakları	5	2,0
Aylık gelir	2000 TL'den az	12	4,8
	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, %2,4 ü krediler,%2,8'i operasyon, %1,2'si satın alma ve destek, %2'si insan kaynakları biriminde çalışmaktadır, katılımcıların %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.

**Tablo 3. Katılımcıların duygusal emek ölçeği, iş yerinde mutluluk ölçeği, iş performans ölçeği arasındaki ilişkinin incelenmesi**

		1	2	3	4	5	6	7
1. Yüzeysel rol yapma	r	1						
	p							
2. Derinden rol yapma	r	,387*	1					
	p	,000						
3. Doğal duygular	r	-,252*	,150*	1				
	p	,000	,017					
4. İşe adanmışlık	r	-,080	,301*	,491*	1			
	p	,207	,000	,000				
5. İş tatmini	r	-,085	,188*	,403*	,595*	1		
	p	,179	,003	,000	,000			
6. Duygusal bağlılık	r	-,104	,139*	,389*	,579*	,684*	1	
	p	,098	,027	,000	,000	,000		
7. İş performansı	r	-,133*	,208*	,424*	,602*	,336*	,468*	1
	p	,034	,001	,000	,000	,000	,000	

\*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 anlamlı ilişki olduğu ( $r=,424$ ;  $p<0,05$ ) görülmektedir. Yüzeysel rol yapma ile işe adanmışlık arasında ( $r=-,080$ ;  $p>0,05$ ), iş tatmini arasında ( $r=-,085$ ;  $p>0,05$ ), duygusal bağlılık arasında ( $r=-,104$ ;  $p>0,05$ ) anlamlı ilişki olmadığı görülmektedir. Derinden rol yapma ile işe adanmışlık arasında ( $r=,301$ ;  $p<0,05$ ), iş tatmini arasında ( $r=,188$ ;  $p<0,05$ ), duygusal bağlılık arasında ( $r=,139$ ;  $p<0,05$ ) pozitif ve düşük düzeyde anlamlı ilişki olduğu görülmektedir. Doğal duygular ile işe adanmışlık arasında ( $r=,491$ ;  $p<0,05$ ), iş tatmini arasında ( $r=,403$ ;  $p<0,05$ ), duygusal bağlılık arasında ( $r=,389$ ;  $p<0,05$ ) pozitif ve orta düzeyde anlamlı ilişki olduğu görülmektedir. Tablo incelendiğinde, işe adanmışlık ile iş performansı arasında ( $r=,602$ ;  $p<0,05$ ) ve duygusal bağlılık ile iş performansı arasında ( $r=,468$ ;  $p<0,05$ ) pozitif ve orta düzeyde anlamlı ilişki olduğu, iş tatmini ile iş performansı arasında ( $r=,336$ ;  $p<0,05$ ) pozitif ve düşük düzeyde anlamlı ilişki olduğu görülmektedir.

AGFI=,86; RMR=,08; SRMR=,05) tamamının kabul edilebilir uygunluk düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

### 5.5.3. Ölçeklere İlişkin Ortalamalar

Araştırma kapsamında kullanılan ölçek maddeleri ve ölçeklerin alt boyutlarına ilişkin ortalamalar değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeler Tablo X, Tablo XX ve Tablo XXX'de yer almaktadır.

**Tablo 4. Duygusal emek ölçeği puanlarına ilişkin ortalamalar**

Ölçek	X	SS
1. Müşterilerle uygun bir şekilde ilgilenilebilmek 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
<b>Yüzeysel rol yapma</b>	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
<b>Derinden rol yapma</b>	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
<b>Doğal duygular</b>	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 hissediyormuş gibi davranırım” maddesidir.

**Tablo 5. İş yerinde mutluluk ölçeği puanlarına ilişkin 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 kaptırıyorum	4,13	1,01
<b>İşe adanmışlık</b>	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
<b>İş tatmini</b>	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 aitik duygusu hissediyorum	3,79	1,11
<b>Duygusal bağlılık</b>	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 6. İş performans ölçeği puanlarına ilişkin 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
<b>İş performansı</b>	<b>4,26</b>	<b>0,58</b>

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.

**Tablo 7. Katılımcıların duygusal emek ölçeği, iş yerinde mutluluk ölçeği, iş performans ölçeği arasındaki ilişkinin incelenmesi**

		1	2	3	4	5	6	7
1. Yüzeysel rol yapma	r	1						
	p							
2. Derinden rol yapma	r	,387*	1					
	p	,000						
3. Doğal duygular	r	-,252*	,150*	1				
	p	,000	,017					
4. İşe adanmışlık	r	-,080	,301*	,491*	1			
	p	,207	,000	,000				
5. İş tatmini	r	-,085	,188*	,403*	,595*	1		
	p	,179	,003	,000	,000			
6. Duygusal bağlılık	r	-,104	,139*	,389*	,579*	,684*	1	
	p	,098	,027	,000	,000	,000		
7. İş performansı	r	-,133*	,208*	,424*	,602*	,336*	,468*	1
	p	,034	,001	,000	,000	,000	,000	

\*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 anlamlı ilişki olduğu ( $r=,424$ ;  $p<0,05$ ) görülmektedir. Yüzeysel rol yapma ile işe adanmışlık arasında ( $r=-,080$ ;  $p>0,05$ ), iş tatmini arasında ( $r=-,085$ ;  $p>0,05$ ), duygusal bağlılık arasında ( $r=-$

,104;  $p > 0,05$ ) anlamlı ilişki olmadığı görülmektedir. Derinden rol yapma ile işe adanmışlık arasında ( $r = ,301$ ;  $p < 0,05$ ), iş tatmini arasında ( $r = ,188$ ;  $p < 0,05$ ), duygusal bağlılık arasında ( $r = ,139$ ;  $p < 0,05$ ) pozitif ve düşük düzeyde anlamlı ilişki olduğu görülmektedir. Doğal duygular ile işe adanmışlık arasında ( $r = ,491$ ;  $p < 0,05$ ), iş tatmini arasında ( $r = ,403$ ;  $p < 0,05$ ), duygusal bağlılık arasında ( $r = ,389$ ;  $p < 0,05$ ) pozitif ve orta düzeyde anlamlı ilişki olduğu görülmektedir. Tablo incelendiğinde, işe adanmışlık ile iş performansı arasında ( $r = ,602$ ;  $p < 0,05$ ) ve duygusal bağlılık ile iş performansı arasında ( $r = ,468$ ;  $p < 0,05$ ) pozitif ve orta düzeyde anlamlı ilişki olduğu, iş tatmini ile iş performansı arasında ( $r = ,336$ ;  $p < 0,05$ ) pozitif ve düşük düzeyde anlamlı ilişki olduğu görülmektedir.

## 6. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışma, İstanbul ilinde bulunan perakende spor giyim sektöründe çalışan satış danışmanları üzerinde yapılmış olup çalışanların harcamış oldukları duygusal emek ve iş performansının, işyerinde mutluluğun sağlanmasındaki aracılık rolü incelenmiştir. Araştırmada çıkan demografik bulgulara göz atıldığında; çoğunluğun 20–30 yaş grubu arası kadınlardan oluştuğu gözlemlenmektedir. Aynı zamanda çoğu lisans mezunu olan katılımcıların yaklaşık olarak %60'ı, 1–5 yıl arasında deneyime sahip olan genç ve aktif bir grup olduğu görülmektedir.

Duygusal emek, iş performansı ve iş yerinde mutluluk arasındaki ilişkilere bakıldığında ise duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisinin iş yerinde mutluluğun bir aracılık rolü olduğu görülmektedir. Bu nedenle satış danışmanlarının iş yerinde mutluluğu sağlandığında buna bağlı olarak duygusal emeklerinin azaldığı, iş performanslarının ise arttığı görülmektedir. Literatürde, özellikle bu aracılık rolü üzerine bir başka çalışma olmadığı için bu araştırma ile açık kapatılmak istenmiş ve araştırmacılara bir çalışma alanı daha açılmıştır. Duygusal emek ve iş performansı üstünde yapılan çalışmaların genel olarak belli sektörler üzerinden toplanması sebebiyle de çalışma bu noktada perakende spor giyim sektöründe yapıldığı için önem taşımaktadır. İş yerinde mutluluğun aracılık rolü bu noktada devreye girmektedir. Kavramın başlı başına özellikle çalışmamızdaki genç ve aktif nüfusu etkileyen bir davranış boyutu olduğu düşünülmektedir. Buradaki aktif ve genç nüfus gerek işe adanmışlık, iş tatmini gerekse duygusal bağlılık açısından çalıştığı kurumu nitelendirmekte olup buna göre harcadığı duygusal emek ve göstermiş olduğu iş performansı kendini göstermektedir. Çünkü çalışanların mutlulukla çalıştığı yerlere bakarak geliştirmiş oldukları aidiyet duyguları onları oldukça etkilemektedir. Kurum kültürünün önemli bir yansıması olan iş yerinde mutluluğun, şirketlerin çoğu için önemli

bir odak haline getirilmesi gerekmektedir. İş yerinde mutluluğu odak haline getiren şirketlerin çalışan mutluluğu ve en çok çalışılmak istenen şirketler arasında daha üst noktalara yerleştiğini görebiliriz.

## Kaynaklar

- Akal, Z. (2003). Performans kavramı ve performans Yönetimi. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Aksu, R., Eser, M. T., & Güzeller, C. O. (2017). Açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi ile yapısal eşitlik modeli uygulamaları. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aktaş, K., & Akdemir, B. (2019). İşde adanmışlık ve örgütsel özdeşleşme ilişkisinin performans algısı üzerine bir araştırma. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi İstanbul Üniversitesi Yayınevi.
- Altunışık, R., Çoşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı. İstanbul: Sakarya Yayıncılık.
- Astord, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*.
- Aykanat, Z., & Koç, Y. (2020). Duygusal emeğin işgören performansına etkisi: Erzurum ili çağrı merkezi çalışanları üzerine bir araştırma. *Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi*.
- Bingöl, D. (2013). İnsan kaynakları yönetimi. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2006). *Örgüt iklimi duygusal bağlılık ve yaratıcılık arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesi üzerine: Bir araştırma*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2012). Sosyalbilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları. Ankara: Pegem Akademi.
- Demo, G., & Paschoal, T. (2013). Well being at work: scale: exploratory and confirmatory validation in tje United States comprising affective and cognitive components. Rio de Janeiro.
- Dieffdorff, J. M., Croyle, M. H., & Grosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*.
- Doğan, H. (2020). İş performansı ve performans değerlendirme sistemi üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Uluslararası İşletme ve Ekonomi Çalışmaları Dergisi*.
- Erhan, T. (2021). İş yeri mutluluğu; bir kavram incelemesi. Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi.
- Erkut, H., Ceylan, C., & Bayram, C. A. (2001). Değişimi başarıya dönüştürme. İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası.
- Goodman, A. S., & Svyantek, J. D. (1999). Person- organization fit and contextual performance do shared values matter. *Journal of Vocational Behavior*.
- Goodman, A. S., & Svyantek, J. D. (1999). Person-organization fit and contextual performance do shared values matter. *Journal of Vocational Behaviour*.
- Güner, F., Ocak, H., & Can, A. (2014). Banka çalışanlarının mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin iş doyum ve yaşam doyum düzeyleri ile ilişkisi. Alanya İşletme Fakültesi Dergisi.
- Hochschild, A. R. (1983). *Them managed heart, commerciazalition of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

- Kahya, E. (2009). The effects of job performance on effectiveness. *International Journal of Industrial Ergonomics*.
- Kaya, U., & Özkan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*.
- Kızıloğlu, E. (2021). İş yerinde mutluluk kavramına ilişkin makalelerin bibliyometrik analiz ile incelenmesi. *Cappadocia Academic Review*.
- Kocel, T. (2011). İşletme yöneticiliği. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Kolbaşı, E. (2019). *Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki: Denizli'deki özel okul öğretmenleri üzerine bir araştırma*. Pamukkale Üniversitesi.
- Landy, F., & Conte, J. (2010). Work in the 21st century. An introduction to industrial and organizational psychology. USA: Wiley-Blockwell.
- Monil, M., & Tahir, M. (2011). Determinants of job performance in frontline hotel employees in Malaysia using structural equation model: A proposed final conceptual framework. *International Journal of Business and Behavioral Science*.
- Oral, L., & Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*.
- Özdamar, K. (2013b). Paket programlar ile İstatistiksel veri analizi. Eskişehir: Nisan Kitabevi.
- Özyılmaz, A., & Süner, Z. (2015). İşe adanmışlığın iş yeri tutumlarına etkisi: Hataydaki 9 işletmede yapılan ampirik araştırmanın sonuçları. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*.
- Şahin, E. T. (2018). *Presentizm (işte varolamama) ile iş performansı (görevsel performans ve bağlamsal performans) arasındaki ilişkilerin belirlenmesi üzerine bir araştırma*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Seçer, H. S. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: Sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset ve Konferansları Dergisi*.
- Tokmak, İ. (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*.
- Tunç, P. (2012). *Yoğun bakım hemşirelerinin hastalarla ilişkilerinde duygusal olarak empati*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Turan, N. (2018). Çalışma mutluluğu: Kavram ve kapsam. *Uludağ Journal of Economy and Society*.
- Türkay, O. (2022). Çalışma yaşamı kalitesinin iş memnuniyeti ve bağlılık üzerine etkileri; seyahat acentaları üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*.
- Yıldız, S. M. (2015). Lider-üye etkileşimi, işyerinde mobbing ve mesleki tükenmişlik ilişkisi. Ankara: Detay Yayınevi.