

POZİTİF PSİKOLOJİ BAĞLAMINDA PSİKOLOJİK SERMAYE, DUYGUSAL EMEK VE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİLER¹²³



Kafkas Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler
Fakültesi
KAÜİBFD
Cilt, 11, Sayı 22, 2020
ISSN: 1309 – 4289
E – ISSN: 2149-9136

Makale Gönderim Tarihi: 16.07.2020 Yayına Kabul Tarihi: 29.10.2020

Hüsnü KAPU
Prof. Dr.
Kafkas Üniversitesi,
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Kars, Türkiye
husnukapu@yahoo.com
ORCID ID: 0000-0002-6319-6667

Sebahattin YILDIZ
Prof. Dr.
Kafkas Üniversitesi,
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Kars, Türkiye
syildiz@kafkas.edu.tr
ORCID ID: 0000-0001-7625-5358

Tuğba MEDET BUKNİ
Yüksek Lisans Mezunu
Kafkas Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Kars, Türkiye
tugbamedetbukni@gmail.com
ORCID ID: 0000-0001-9417-1561

ÖZ | Son yıllarda negatif temelli psikolojik çalışmalar yerine, pozitif psikolojiye dayanan, işletmelerde insan kaynaklarının kişisel gelişimine, güçlü ve olumlu yanları üzerinde duran çalışmalara vurgu yapılmaktadır. Bu araştırmanın amacı psikolojik sermaye, duygusal emek ve iş performansı arasındaki ilişkileri incelemektir. Kolayda örneklemi yoluyla 261 banka çalışanından anket yoluyla veriler toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre, psikolojik sermaye boyutlarından sadece öz yeterlilik iş performansını pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir. Psikolojik sermaye boyutlarının duygusal emeğin yüzeysel rol yapma davranışını anlamlı olarak etkilemediği, psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik ve umut boyutlarının derinlemesine rol yapmayı pozitif yönde etkilediği, psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik ve öz yeterlilik boyutlarının samimi davranışı pozitif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Ayrıca duygusal emek boyutlarından derinden rol yapmanın ve samimi davranışın işletme performansını pozitif yönde etkilediği ortaya çıkmışken, yüzeysel rol yapmanın işletme performansı ile bir ilişkisi olmadığı gözlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Performansı, Duygusal Emek, Psikolojik Sermaye

JEL Kodu: M10, D23, M19

Alanı: İşletme

Türü: Araştırma

DOI: 10.36543/kauiibfd.2020.034

Atıfta bulunmak için: Kapu, H., Yıldız, S. & Bukni, T. M. (2020). Pozitif psikoloji bağlamında psikolojik sermaye, duygusal emek ve iş performansı arasındaki ilişkiler. *KAÜİBFD*, 11(22), 788-815.

¹ Bu çalışma Tuğba MEDET BUKNİ'nin Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde 2019 yılında savunduğu yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

² Bu çalışma 28. Ulusal Yönetim ve Organizasyon kongresinde sunulan özet bildirinin genişletilmiş halidir.

³ İlgili çalışmanın etik kurallara uygunluğu beyan edilmiştir.

THE RELATIONSHIPS BETWEEN PSYCHOLOGICAL CAPITAL, EMOTIONAL LABOR AND JOB PERFORMANCE IN THE CONTEXT OF POSITIVE PSYCHOLOGY



Kafkas University
Economics and Administrative
Sciences Faculty
KAUEASF
Vol. 11, Issue 22, 2020
ISSN: 1309 – 4289
E – ISSN: 2149-9136

Article Submission Date: 16.07.2020

Accepted Date: 29.10.2020

Hüsnü KAPU
Professor
Kafkas University
Faculty of Economics and
Administration Sciences
Kars, Turkey
husnukapu@yahoo.com
ORCID ID: 0000-0002-6319-6667

Sebahattin YILDIZ
Professor
Kafkas University
Faculty of Economics and
Administration Sciences
Kars, Turkey
syildiz@kafkas.edu.tr
ORCID ID: 0000-0001-7625-5358

Tuğba MEDET BUKNİ
Master Degree
Kafkas University
Institute of Social Sciences
Kars, Turkey
tugbamedetbukni@gmail.com
ORCID ID: 0000-0001-9417-1561

ABSTRACT | In recent years, instead of negative psychological studies, emphasis has been placed on the positive development of human resources and strengthening the positive and positive aspects of human resources. The purpose of this research is to examine the relationships between psychological capital, emotional labor and job performance. Data was collected from 261 bank employees via a survey through convenience sampling. According to the research findings, only self-efficacy affects job performance positively and significantly among the psychological capital dimensions. It has been revealed that psychological capital dimensions do not significantly affect the superficial role-playing behavior of emotional labor, that dimensions of optimism and hope from psychological capital dimensions have a positive role in playing in-depth role, and optimism and self-efficacy dimensions from psychological capital dimensions affect intimate behavior positively. In addition, it has been observed that acting deeply in the emotional labor dimensions and sincere behavior positively affect the performance of the business, while it has been observed that playing a superficial role has no relation with the performance of the business.

Keywords: Job performance, Emotional Labor, Psychological Capital

Jel codes: M10, D23, M19

Scope: Business Administration

Type: Research

Cite this Paper: Kapu, H., Yıldız, S. & Bukni, T. M. (2020). The relationships between psychological capital, emotional labor and job performance in the context of positive psychology. *KAUEASF*, 11(22), 788-815.

1. GİRİŞ

Son günlerde önemli olan pozitif psikoloji, işletmelerdeki insan kaynaklarının bireysel gelişimine, güçlü ve pozitif özelliklerine atıf yapan çalışmaları belirtmektedir (Erkuş & Afacan Fındıklı, 2013, s.304). Negatif temelli psikolojik çalışmalar yerine, günümüzde beşeri sermayenin güçlü ve olumlu tarafları üzerinde duran araştırmaların yapılması önemi arz etmektedir (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

İlk kez Maslow'un "motivasyon ve kişilik" isimli eserinin "pozitif psikolojiye doğru" adlı bölümünde ele alınan pozitif psikoloji kavramı daha sonra psikolog Seligman tarafından kapsamlı olarak ele alınmış ve II. Dünya savaşından sonra patoloji temelli psikolojik anlayış yani *psikolojik sorunlara* odaklanmak yerine insan doğasının güçlü ve psikolojik kapasite gelişimine odaklanmaya vurgu yapmaktadır (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Luthans'ın (2002) psikoloji yazını üzerine yaptığı çalışmada ise 375.000 makalenin *zihinsel hastalıkların tedavisi*, anksiyete, depresyon, ruh hastalıkları, korku üzerine olduğu, sadece 1.000 makalenin insanın yetenekleriyle ilgili olduğu ortaya çıkmıştır. Psikolojinin pozitif amaçları ile ilgili çalışmaların, örneğin insanların mutluluğu ve insan kaynağının potansiyelinin ortaya çıkarılması, geri planda kaldığı gözlenmiştir.

Yoğun rekabet ortamında işletmelerin rekabet üstünlüğü sağlamalarında temel faktör insan kaynaklarıdır. Barney'in (1991) kaynak temelli yaklaşımına göre işletmelere rekabet avantajı sağlayan temel unsur insan sermayenin kişisel özellikleri, bilgi ve becerileridir. Bu bağlamda günümüzde pozitif psikoloji çalışmalarına önem artmakta ve dolayısıyla psikolojik dayanıklılık, iyimserlik, öz yeterlilik ve umut kişilik özelliklerini içeren psikolojik sermayesi fazla olan işgörenlerin iş performanslarının artması ve daha fazla duygusal emek göstermeleri beklenmektedir. Ayrıca fiziksel ve zihinsel emek yanında özellikle hizmet sektöründe duygusal emek harcanması koşuluyla bireysel iş performansı istenen düzeye gelebilecektir.

Bu bağlamda pozitif psikoloji yazınına katkı sağlamak üzere bu çalışmada bankacılık sektöründe psikolojik sermaye, duygusal emek ve iş performansı arasındaki ilişkileri incelemek amaçlanmıştır. Bu üç değişkeni yazında birlikte inceleyen çalışmaların kısıtlı olması nedeniyle bu çalışma yazındaki bir boşluğu dolduracaktır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Psikolojik Sermaye ve İş Performansı İlişkisi

Psikolojik sermaye bireylerin kendileri ile ilgili algılamaları, işe karşı olan tutumları, ahlaki yönelimleri ile hayata olan genel bakışlarını içerebilen ve psikologların bireyin verimliliğine katkı sağladığına inandıkları kişilik özellikleridir (Goldsmith, Veum, & Darty, 1997, s.815). Psikolojik sermaye diğer sermaye türlerinde farklıdır. Geleneksel ekonomik sermaye “neye sahipsin” (finansal ve maddi varlıklar), insan sermayesi “ne biliyorsun” (eğitim, deneyim, yetenek, bilgi, fikir), sosyal sermaye “kimi tanıyorsun” (ilişkiler, işbirliği ağları, arkadaşlar) sorularına cevap ararken, son dönemde ortaya atılan pozitif psikolojik sermaye ise “sen kimsin” (özgüven, umut, iyimserlik, dayanıklılık) sorularına cevap aramaktadır (Luthans, & Youssef-Morgan, 2017).

Psikolojik sermayenin boyutları öz yeterlilik, umut, psikolojik dayanıklılık ve iyimserlik olmak üzere dört şekildedir (Luthans & Youssef, 2004, s.152):

- Öz yeterlik: Kişilerin üstlendiği görevi etkili bir şekilde yerine getirebilmek için yetenekli olduğuna dair kendine inancına bağlı güveni ifade etmektedir, yani zihinsel kaynakları harekete geçirmek için kişinin öz yeteneğine olan inançtır (Bandura, 1997).
- Umut: Kişilerin amaçlarını gerçekleştirebileceğine dair bir başarı duygusu tarafından motive edilen bilişsel bir süreci ifade eder (Snyder, 1995).
- İyimserlik: Bireysel amaçların gelecekte başarılabileceğiyle ilgili pozitif bir beklentiyi ifade etmektedir (Scheier & Carver, 1992).
- Psikolojik dayanıklılık: Önemli bir sıkıntı durumuyla karşı karşıya kalındığında pozitif uyumu ve zorluklarla mücadele etmeyi ifade eder (Rutter, 1987).

İş performansı ise, çalışanın görevini icra ederken sarf ettiği çabalar neticesinde ulaştığı başarı mertebesidir (Yıldız, Savcı, & Kapu, 2014, s.236). Başka bir ifadeyle performans, bir görevin ifa edilmesi (Eren & Hayatoğlu, 2011) veya bir çalışanın belirli bir zaman diliminde görevini başarı ile tamamlamasıdır (Özgen, Öztürk, & Yalçın, 2002).

Araştırma modeli ve hipotezleri oluşturulurken teorik temeller ve yazındaki çalışmalardan yararlanılmıştır. *Kaynak temelli teoriye* (Barney, 1991) göre işletmelere rekabet avantajı sağlayan temel yetenekler değerli, nadir, taklidi ve ikamesi zor olan insan sermayenin kişisel özellikleridir. Dolayısıyla umut, iyimserlik, öz yeterlilik ve psikolojik dayanıklılık kişilik özelliklerini içeren psikolojik sermayesi fazla ise çalışanların iş performansları da fazla olabilecektir.

Psikolojik sermayenin işletme performansını pozitif yönde etkilemesi sonucuna ulaşan yabancı yazında Slatten, Lien, Horn ve Pedersen, (2019), Alessandri, Consiglio, Luthans ve Borgogni (2018), Santos, Neto ve Verwaal (2018), Madrid, Diaz, Leka, Leiva ve Barros (2018), Ortega-Maldonado ve Salanova (2018), Luthans, Avolio, Avey ve Norman (2007) gibi çalışmalar gözlenmişken yerli yazında Karatepe Kuşçu, Kuşçu ve Karaman (2019), Tüzün, Çetin ve Basım (2018), Pelenk (2018), Beğenirbaş ve Turgut (2016), Kızanıklı ve Çöp (2017), Korkmazer, Ekingen ve Yıldız (2016), Taşlıyan ve Hırlak (2016), Yeşil, Yetiş ve Telli (2016), Öğüt ve Kaplan (2015), Akdoğan ve Polatçı (2013), Erkuş ve Afacan Fındıklı (2013), Zengin (2019) gibi çalışmalar yer almaktadır. Yabancı yazında psikolojik sermaye daha çok bir bütün olarak, yerli yazında ise boyutları bazında ölçülmüştür. Boyutları bazında inceleyen çalışmalarda tüm boyutların veya bazı boyutların işletme performansını pozitif etkilediği çalışmalar gözlenmiştir.

Bu açıklamalar neticesinde şu hipotez oluşturulmuştur.

H1: Psikolojik sermaye boyutları iş performansını pozitif yönde anlamlı olarak etkiler.

2.2. Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emek İlişkisi

Psikolojik sermaye bireylerin güçlü taraflarının ortaya çıkarılmasını, eğitim yoluyla geliştirilebilen özelliklerini, kaynak ve yetenekler bütününe ifade etmektedir (Luthans vd., 2007). *Duygusal emek ise*, bir örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için çalışanların duygularının bilinçli bir şekilde bastırılması ya da dışavurumu olarak tanımlamaktadır (Grandey, 2000). Şirketlerin çalışanlarından istediği duyguları düzenleme kuralları pozitif duyguları (örneğin mutluluğu göstermek, coşkulu hissetmek) genişletme, negatif duyguları (örneğin kızgınlığı göstermemek, soğukluk ve anlayışsızlık hissetmemek) kısıtlama eğilimindedir (Holman vd. 2008).

Duygusal emeğin derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma ve samimi duygular şeklinde üç türü vardır (Hochschild,1983; Ashforth & Humphrey, 1993):

- Yüzeysel rol yapma: Şahsen hissedilmeyen fakat gösterilmesi gerekli duyguların taklidini yapmak için dış görünüşünü değiştirmektir. Yüzeysel rol yapma gerçekte hissedilmeyen duyguların taklit edilmesini içermektedir ve yüz ifadesi, jestler ve ses tonu gibi sözel veya sözel olmayan işaretlerin dikkatli bir sunumu yoluyla başarılıdır. Bu şekilde bir servis sağlayıcı aslında yaşamadığı duygularını numara yapmaktadır. Örneğin, bir uçuş görevlisi bir korku veya telaşını yüzüne aksettirmemeyi öğrenmiştir (Hochschild, 1983).
- Derinden rol yapma: Duyguları sergileme kurallarına itaat etmenin ikinci aracı derinden rol yapma yoluyla. Buna göre bir kişi göstermeyi istediği duyguları fiili olarak deneyimlemeye ve hissetmeye çalışır. Servis sağlayıcı arzu edilen duyguyu yaşamak için kendisini o ruh haline (psşik) dönüştürür. Duygular etkin şekilde teşvik edilir, bastırılır veya şekillendirilir. Örneğin, bir uçuş görevlisi rahatsız edici bir yolcuya olan kızgınlığını ve alınganlık hissini sonlandırmaya çalışır. Sadece fiziksel dışavurumu değiştirmek yerine aynı zamanda içsel duygularını da değiştirmektedir (Hochschild,1983).
- Doğal duygular: İşgörenlerin gerçekten hissettiği davranışlardır. Açık bir şekilde bir hizmet sağlayıcı, Hochschild tarafından belirtilen duygular üzerinde çalışma yapmaksızın dışa vurması beklenen duygularını doğal olarak hissedebilir. Dolayısıyla Ashforth ve Humphrey (1993) samimi davranışı boyutunu ortaya atmışlardır. Bu işgörenin gerçek veya doğal duygularının ifadesidir. İşgörenlerin hissettikleriyle göstermek zorunda oldukları duyguların paralellik göstermesi durumudur (Ashforth & Humphrey, 1993).

Modeli oluştururken ele alınan *iş talepleri ve kaynakları teorisine* (Bakker, Demerouti, & Sanz-Vergel, 2014) göre psikolojik sermaye gibi kişisel kaynakların yüksek duygusal emek gibi iş taleplerine yol açabilecek bir motivasyonel potansiyeli vardır. Kişisel kaynaklar çalışanların amaca ulaşmasını kolaylaştırır. Psikolojik sermaye iş taleplerinin negatif çıktılarını azaltarak, başarı beklentisini arttırır ve değişime uyum sağlar. Nihayetinde daha fazla derinlemesine rol ve samimi davranışa yol açar. *Kaynakların korunması teorisinin* (Hobfoll, 1989) ise temel ilkesi kişilerin, kendi kaynaklarının nitelik ve niceliklerini yaratmak, geliştirmek, muhafaza etmek ve korumak için hem içten

hem de sonradan öğrenilmiş bir güdüsü olduğudur (Hobfoll, 2001). Bu teoriye göre psikolojik sermaye psikolojik kaynakların tüketiminin önlenmesi sağlaması nedeniyle taleple yüzleştiği zaman, çalışanların iyi rol yapmasına (performans göstermesine) yardımcı olacaktır. *Pozitif duygular teorisine* (Fredrickson, 2001) göre, kişilerin entelektüel, fiziksel ve sosyal kaynakları yanında psikolojik kaynakları da olumlu duygularını artırabilmektedir (Çetin, Şeşen, & Basım, 2013). İşgörenler duygularıyla ilgili vazifelerini icra ederken gerekli güdüye ve psikolojik kapasiteye ihtiyaç duyabilirler (Stajkovic & Luthans, 1998). Güdülenmesi ve enerjisi yüksek bireyler rol yapmada gereken duygu düzenlemelerini daha kolay yapabilirler.

Psikolojik sermaye boyutlarının duygusal emek boyutlarını pozitif veya negatif yönde anlamlı etkilemesi sonucuna ulaşan yabancı yazında Zhao ve You (2019), Yin, Wang ve Huang (2018), Hur, Rhee ve Ahn, (2016) gibi çalışmalar gözlenmişken yerli yazında Acaray (2019), Özyılmaz Misican ve Türkoğlu (2019), Büyükbeşe ve Aslan (2019), Koç ve Keklik (2019), Tosten ve Toprak (2017), Uğurlu Kara ve Beğenirbaş (2016), Alamur ve Atabay (2016), Beğenirbaş (2015), Biçkes, Yılmaz, Demirtaş ve Uğur (2014), Kaygın, Güllüce, Zengin ve Bağcıoğlu (2018) gibi çalışmalar vardır. Buna göre yazındaki sonuçların özellikle duygusal emeğin derinlemesine rol yapma boyutu açısından tutarlı olmadığı söylenebilir.

Bu bilgiler ışığında aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H2: Psikolojik sermaye boyutları duygusal emek boyutlarını anlamlı olarak etkiler.

H2a: Psikolojik sermaye boyutları yüzeysel rol yapmayı negatif yönde anlamlı olarak etkiler.

H2b: Psikolojik sermaye boyutları derinden rol yapmayı pozitif yönde anlamlı olarak etkiler.

H2c: Psikolojik sermaye boyutları samimi davranışı pozitif yönde anlamlı olarak etkiler.

2.3. Duygusal Emek ve İş Performansı İlişkisi

Duygusal emek, çalışanların müşterilerle karşılıklı iletişim sürecinde şirketlerinin istediği duyguları göstermek için gayret sarf etmelerini ifade

etmektedir (Robbins ve Judge, 2013: 655). İş performansı ya da çalışan performansı ise, çalışanların firma amaçlarını gerçekleştirmek için beklentileri karşılayacak şekilde üstün emek sarf etmeleridir (Özkan, Omay, & Akyüz, 2019, s.115). Kurumsal olarak bireysel performans, işgörenin gerçekleştirmesi için tanımlanmış olan yetenekleriyle uyumlu görevini, istenen şekilde gerçekleştirmesi olarak ifade edilebilir (Çetin, Akın ve Erol, 2001: 73).

Modeli oluştururken ele alınan *duygusal olaylar teorisine* (Weiss & Cropanzano, 1996) göre, iş yerinde yaşanan duygusal deneyimlerin yapısının iş doyumunu ve iş başarısına etkisi vardır. *Duyguları düzenleme teorisine* (Gross, 1998) göre ise çalışanlar duyguları düzenleyebilir ve iyi yönetebilirlerse, mevcut koşullara cevap verebilmek ve görevlerini yerine getirebilmek için vücutları, kaynaklarını enerjiye dönüştürebilecektir ve bu durumda çalışan daha iyi performans gösterebilecektir. Yine *bilişsel uyumsuzluk teorisine* (Festinger, 1957) göre çalışanların hissetmediği halde görevini yerine getirmek için hissediyormuş gibi yapması yani yaşamadığı duyguların taklidini yapması olumsuz iş çıktılarına neden olabilmektedir. Bu duygusal uyumsuzluk hissedilen ve gösterilen duygular arasında olmaktadır. Yine *kaynakların korunması teorisine* (Hobfoll, 1989) göre yüzeysel rol yapma, hizmet sunumu süresince devamlı olarak kendini kontrol etme ve kendini düzeltme gerektirdiği için değerli bilişsel kaynakların tüketilmesine neden olacaktır.

Duygusal emek boyutlarının işletme performansı üzerindeki olumlu veya olumsuz anlamlı etkilerine ulaşan yabancı yazında Kamassi, Boulahlib, Manaf ve Omar (2019), Alsakarney, Hong, Eneizan ve Al-kharabsheh (2019), Kim, Hur, Moon ve Jun (2017), Wang, Wang ve Hou (2016), Grandey (2015), Liu, Liu ve Geng (2013), Brotheridge ve Grandey'in (2002) gibi çalışmalar gözlenmişken yerli yazında Acaray (2019), Beğenirbaş ve Turgut (2014), Akdemir, Kırmızıgül ve Zengin (2016), Beğenirbaş ve Çalışkan (2014) gibi çalışmalar vardır.

Bu bilgiler ışığında aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

H3: Duygusal emek boyutları iş performansını anlamlı olarak etkilemektedir.

2.4. Demografik Özelliklere Göre Farklılıklar

Çalışmada kullanılan demografik değişkenler birer kontrol değişken olarak dikkate alındığında psikolojik sermaye, duygusal emek ve iş performansının çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık göstereceği

düşünülmektedir. Bu bağlamda aşağıdaki hipoteze ulaşılmıştır.

H4: Demografik özelliklere göre psikolojik sermaye, duygusal emek ve iş performansı değişkenleri farklılık göstermektedir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Etik İzinleri

Araştırmada “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında uyulması belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü olan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” başlığı altında belirtilen eylemlerden hiçbiri gerçekleştirilmemiştir. Makale “2020 yılı öncesi araştırma verileri kullanılması ve yüksek lisans çalışmasından üretilmesi” sebebiyle etik kurul izni gerektirmeyen çalışmalar arasında yer almaktadır. Başkalarına ait kullanılan ölçekler için sahiplerinden izin alınmış ve atıflar yapılmıştır.

3.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu araştırmada psikolojik sermaye, duygusal emek ve iş performansı arasındaki ilişkileri incelemek amaçlanmıştır. Araştırmanın kapsamını Kayseri il merkezinde bulunan 28 banka şubesinde görev yapan 261 çalışan oluşturmaktadır. Araştırmanın kapsamını banka çalışanlarının oluşturmasının nedeni banka çalışanlarının, müşteri ile yüz yüze ilişki içerisinde işlerini icra etmeleri ve dolayısıyla duygusal emek kullanmalarının gerekmesidir. Bankacılık sektörünün iş yoğunluğunun ve stresin fazla olması nedeniyle pozitif psikoloji çalışmaları çalışanların iş performansını ve duygusal emek gösterimlerini etkileyebilecektir.

3.3. Araştırmanın Türü, Veri Toplama Yöntemi ve Örneklemi

Araştırma türü nicel araştırmadır ve araştırma tasarımı hipotez içeren (açıklayıcı) şekildedir. Araştırma verileri anket tekniği ile 2018 yılı Temmuz ve Ekim ayları aralığında toplanmıştır. Kolayda örnekleme yoluyla 300 çalışana anketler elden dağıtılmış ve daha sonra toplanmıştır. 261 çalışandan geri dönüş olmuştur. Anketlerin geri dönüş oranı %87’dir. Kolayda örnekleme yönteminin tercih edilmesinin nedeni bankacılık sektörünün iş yoğunluğunun fazla olması ve çalışanların içten olarak anketi cevaplamaya zamanlarının çok az olmasıdır. Daha kısa zamanda verilerin toplanması maksadıyla ve çalışanların gönüllü bir şekilde

anketi cevaplandırmaları için kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir.

Araştırma evreni dikkate alındığında 2018 tarihi itibarıyla Kayseri ilinde 2.217 banka çalışan vardır (Bankalar Birliği, 2019). Evrene göre örneklemin belirlendiği hesap tablosunda evreni temsil etmeye yetecek örnek sayısının 256 kişi olduğu, dolayısıyla çalışmaya katılan örneklemin yani 261 kişinin evreni temsil ettiği söylenebilir (Saruhan ve Özdemirci, 2013: 181).

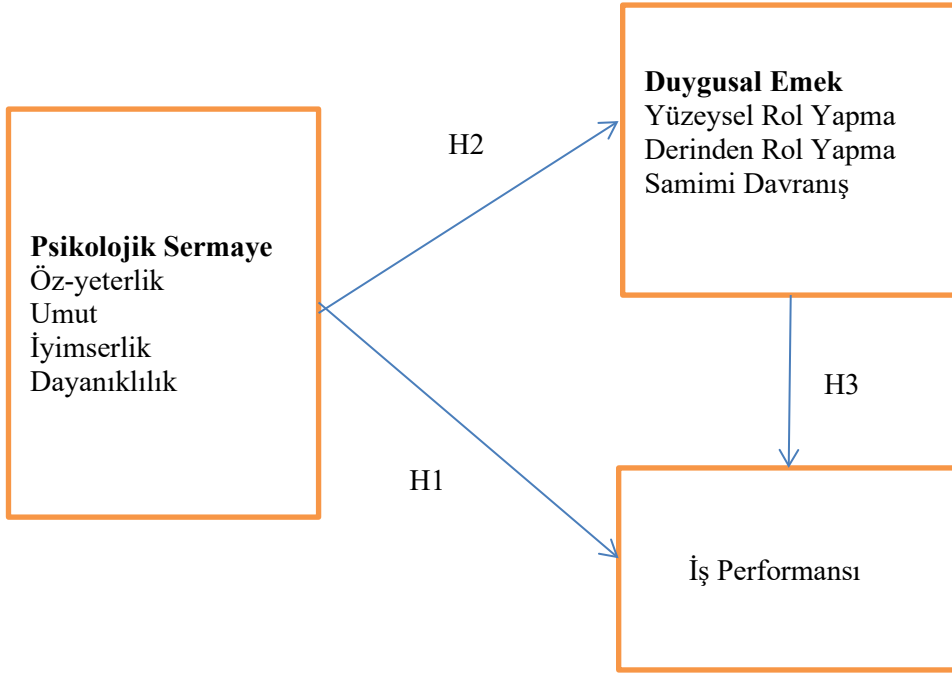
3.4. Araştırmanın Ölçekleri

Üç değişkenin ölçümünde yazında var olan ölçeklerden yararlanılmış, yazarlara atıf yapılarak gerekli izinler alınmıştır. Demografik özellikler de dâhil olmak üzere anket formunda 47 madde bulunmaktadır. Modeldeki değişkenleri ölçmek üzere bu çalışmada kullanılan ölçekler şunlardır:

- *Psikolojik Sermaye Ölçeği*: Luthans vd., (2007) tarafından geliştirilmiştir. Türkçe'ye uyarlamasını Çetin ve Basım (2012) yapmıştır. Dört boyuttan oluşan (özyeterlik, umut, iyimserlik, dayanıklılık) ölçekte her boyutu 6 maddeden oluşan toplam 24 madde yer almaktadır. Psikolojik sermaye ölçeği 5'li Likert tipinde hazırlanmıştır.
- *Duygusal Emek Ölçeği*: Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilmiştir. Türkçe'ye uyarlanmasını Basım ve Beğenirbaş (2012) yapmıştır. Üç boyuttan oluşan ölçekte yüzeysel davranış 6, derinlemesine davranış 4 ve samimi davranış 3 olmak üzere toplam 13 madde yer almaktadır. Anketteki ifadeler 5'li likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır. "Müşterilere sergilediğim duygular samimidir" örnek bir sorudur.
- *İş Performansı Ölçeği*: Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilen 4 maddelik ve tek boyutlu bir ölçektir. Ölçek, Türkçe'ye Çöl (2008) tarafından uyarlanmıştır. Anketteki ifadeler 5'li likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır. "Görevlerimi tam zamanında tamamlarım" örnek bir sorudur.

3.5. Araştırmanın Modeli ve Verilerinin Analizi

Araştırma modeli teorik arka plan ve yazındaki çalışmalar dikkate alınarak oluşturulmuş ve Şekil 1'de gösterilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Veriler SPSS 22 ve AMOS 22 programlarında analiz edilmiştir. Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliklerinden sonra tanımlayıcı istatistikler, korelasyon, regresyon analizleri ve farklılık testleri yapılmıştır.

4. BULGULAR

4.1. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılan 261 kişinin demografik özellikleri Tablo 1’de gösterilmektedir. Katılımcıların %52,9’u kadın, %59,8’i evli, %28,4’ü 31-35 yaş arasında, %70,1’i lisans mezunu, %25,7’si 0-3 yıl çalışma süresinde, %30,3’ü satış/müşteri temsilcisidir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

Değişken	Alt değişken	N (261)	%
Cinsiyet	Kadın	138	52,9
	Erkek	123	47,1
Medeni durum	Bekar	105	40,2
	Evli	156	59,8
Yaş grubu	15-25	25	9,6
	26-30	72	27,6
	31-35	74	28,4
	36-40	45	17,2
	40+	45	17,2
Eğitim durumu	Lise ve altı	13	5,0
	Ön lisans	42	16,1
	Lisans	183	70,1
	Lisansüstü	23	8,8
Çalışma süresi	0-3 yıl	67	25,7
	4-6 yıl	64	24,5
	7-10 yıl	58	22,2
	11-19 yıl	56	21,5
	19+ yıl	16	6,1
Görev	Geniş görevlisi / memur	72	27,6
	Satış / müşteri temsilcisi	79	30,3
	Operasyon görevlisi	36	13,8
	Yönetmen / müdür	74	28,4

4.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Ölçeklerin geçerliliği için öncelikle yüz geçerliliği yapılarak uzman görüşü alınmış, pilot çalışma neticesinde anlaşılmayan bazı sorular üzerinde düzenleme yapılmıştır. Daha sonra veriler toplanmış ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Uyum indekslerinin kabul edilebilir sınırlarda olduğu aşağıdaki Tablo 2’de gösterilmektedir. Dolayısıyla değişkenlerin geçerli olduğu söylenebilir.

Tablo 2: Ölçeklere İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Ölçekler	Ki-Kare / sd	RMSEA	CFI	NFI	GFI	AGFI	RMR	SRMR
Psikolojik Sermaye (4 Boyut)	2,75	0,08	0,90	0,90	0,90	0,85	0,04	0,05
Duygusal Emek (3 Boyut)	2,82	0,08	0,94	0,91	0,91	0,86	0,06	0,05
İş Performansı (1 Boyut)	2,35	0,07	0,99	0,99	0,99	0,95	0,01	0,01
Kabul edilir değerler	≤ 5	$\leq 0,09$	$\geq 0,90$	$\geq 0,90$	$\geq 0,90$	$\geq 0,85$	$\leq 0,05$	$\leq 0,10$

Güvenilirlik analizleri için iç tutarlılık katsayısına bakılmıştır. Tablo 3’de gösterilen Cronbach Alpha güvenilirlik skorları da sosyal bilimler için kabul edilir düzeydedir (Nunnally, 1978).

4.3. Korelasyon Analizleri

Değişkenlerin normal dağılım göstermesi nedeniyle, değişkenler arası ilişkileri incelemek üzere Pearson Korelasyon analizleri yapılmıştır ve sonuçlar Tablo 2’de gösterilmektedir. Buna göre ilişki gösteren değişkenler arasında regresyon analizleri yapılmıştır.

Tablo 3: Korelasyon Analizi

Değişkenler	Mean	1	2	3	4	5	6	7	8
1.İyimserlik	3,52	0,69 ^a							
2.Psikolojik dayanıklılık	4,06	,425**	0,63 ^a						
3.Umut	4,03	,453**	,755**	0,70 ^a					
4.Öz yeterlilik	4,12	,406**	,654**	,729**	0,84 ^a				
5.Yüzeysel rol yapma	2,85	-,056	-,105	-,141*	-,141*	0,89 ^a			
6.Derinden rol yapma	3,31	,204**	,089	,215**	,126*	,326**	0,88 ^a		
7.Samimi davranış	3,66	,339**	,314**	,316**	,357**	-,312**	,204**	0,78 ^a	
8.İş performansı	4,16	,218**	,401**	,415**	,446**	-,117	,236**	,309**	0,84 ^a

**p<0,01; *p<0,05; a. Cronbach Alpha

4.4. Regresyon Analizleri

Değişkenler arası ilişkiler gözlendiği için, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etki düzeylerini incelemek üzere regresyon analizleri yapılmıştır. Hipotezler test edilmiş ve aşağıdaki tablolarda sunulmuştur. Tablo 4’de araştırmanın 1. Hipotezi olan psikolojik sermaye boyutlarının işletme performansı üzerindeki etkileri gösterilmiştir. Buna göre banka çalışanlarında psikolojik sermaye ölçeği alt boyutları iş performansındaki değişimin %21,2’sini açıklamaktadır ($F=18,480$; $p<0,05$). Buna göre en büyük ve anlamlı etkinin öz yeterlilik alt boyutunda olduğu ($\beta=,277$; $p<0,05$) gözlenmiştir. İyimserlik ($\beta=-,003$; $p>0,05$), psikolojik dayanıklılık ($\beta=,137$; $p>0,05$) ve umut alt boyutlarının ($\beta=,112$; $p>0,05$) etkisinin ise anlamlı olmadığı görülmektedir.

Tablo 4: Psikolojik Sermaye Alt Boyut Puanlarının İş Performansı Üzerindeki Etkisi

Değişken	B	Std. Hata	B	T	P
Sabit	1,973	,260	-	7,601	,000
İyimserlik	-,003	,047	-,003	-,055	,956
Psikolojik dayanıklılık	,139	,088	,137	1,583	,115
Umut	,117	,102	,112	1,155	,249
Öz yeterlilik	,280	,084	,277	3,330	,001
R=,473 F=18,480	R ² =,212 p<0,05				
Bağımlı değişken: İş performansı					

Buna göre H1 hipotezi **kısmen kabul olmuştur**.

Araştırmanın 2. Hipotezi olan psikolojik sermaye boyutlarının duygusal emek boyutlarına olan etkisi incelenmiştir. Tablo 5’de H2a Hipotez testi sonuçları gösterilmektedir. Buna göre banka çalışanlarında psikolojik sermaye alt boyutlarından umut ve öz yeterliğin yüzeysel rol yapma üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı görülmektedir (F=1,542; p>0,05). İyimserlik ve psikolojik dayanıklılık alt boyutlarının yüzeysel rol yapma alt boyutu ile ilişkisi korelasyon analizi tablosunda anlamsız olduğu için regresyon analizine dahil edilmemiştir.

Tablo 5: Psikolojik Sermaye Boyutlarının Duygusal Emeğin Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutuna Etkisi

Değişken	B	Std. Hata	β	T	p
Sabit	3,858	,439	-	8,784	,000
Umut	-,160	,172	-,101	-,931	,353
Öz yeterlilik	-,135	,143	-,088	-,949	,344
R=,153 F=1,542	R²=,008 p>0,05				
Bağımlı değişken: Yüzeysel rol yapma					

Buna göre H2a hipotezi **desteklenmemiştir**.

Tablo 6’da araştırmanın H2b Hipotezi test edilmiştir. Banka çalışanlarında psikolojik sermaye ölçeği alt boyutlarının derinden rol yapmanın %6,4’ünü açıkladığı görülmektedir ($F=5,434$; $p<0,05$). Buna göre umut alt boyutunun ($\beta=.320$; $p<0,05$) ve iyimserlik alt boyutunun ($\beta=.159$; $p<0,05$) derinden rol yapma üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkisinin olduğu gözlenmiştir. Öz yeterlilik alt boyutunun ise derinden rol yapma üzerindeki ($\beta=-,049$; $p>0,05$) etkisinin anlamlı olmadığı ortaya çıkmıştır. Psikolojik dayanıklılık alt boyutunun yüzeysel rol yapma alt boyutu ile ilişkisi korelasyon analizi tablosunda anlamsız olduğu için regresyon analizine dahil edilmemiştir.

Tablo 6: Psikolojik Sermaye Boyutlarının Duygusal Emeğin Derinden Rol Yapma Alt Boyutu Üzerindeki Etkisi

Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
Sabit	2,125	,422	-	5,039	,000
İyimserlik	,176	,076	,159	2,331	,021
Umut	,502	,165	,320	3,040	,003
Öz yeterlilik	-,074	,137	-,049	-,538	,591
R=,280 F=5,434	R²=,064 p<0,05				
Bağımlı değişken: Derinden rol yapma					

Buna göre H2b hipotezi **kısmen desteklenmiştir**.

Tablo 7’de araştırmanın H2c hipotezi test edilmiştir. Banka çalışanlarında psikolojik sermaye alt boyutlarının samimi davranışın %16,3’ünü açıkladığı görülmektedir ($F=13,666$; $p<0,05$). Buna göre iyimserlik alt boyutunun ($\beta=.218$; $p<0,05$) ve öz yeterlilik alt boyutunun ($\beta=.216$; $p<0,05$) samimi davranış üzerinde pozitif yönde ve anlamlı etkisi gözlenmiştir. Psikolojik dayanıklılık alt boyutunun ($\beta=.080$; $p>0,05$) ve umut alt boyutunun ($\beta=-,001$; $p>0,05$) samimi davranış üzerindeki etkisinin ise anlamlı olmadığı ortaya çıkmıştır.

Tablo 7: Psikolojik Sermaye Ölçeği Boyutlarının Duygusal Emegin Samimi Davranış Alt Boyutu Üzerindeki Etkisi

Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
Sabit	1,249	,358	-	3,487	,001
İyimserlik	,217	,064	,218	3,373	,001
Psikolojik dayanıklılık	,108	,121	,080	,893	,373
Umut	-,001	,140	-,001	-,004	,997
Öz yeterlilik	,294	,116	,216	2,527	,012
R=,419 F=13,666	R ² =,163 p<0,05				
Bağımlı değişken: Samimi davranış					

Buna göre H2c hipotezi **kısmen desteklenmiştir**.

Araştırmanın 3. Hipotezi olan duygusal emek boyutlarının iş performansı üzerindeki etkisi Tablo 8’de test edilmiştir. Banka çalışanlarında duygusal emek boyutlarının iş performansının %12,1’ini açıkladığı görülmektedir (F=10,543; p<0,05). Buna göre derinden rol yapma (β =,102; p<0,013) ve samimi davranışın (β =,146; p<0,001) iş performansını pozitif yönde ve anlamlı etkilediği gözlenmiştir. Yüzeysel rol yapma alt boyutunun iş performansı ile ilişkisi korelasyon analizi tablosunda anlamsız olduğu için regresyon analizine dahil edilmemiştir.

Tablo 8: Duygusal Emek Boyutlarının İş Performansı Üzerindeki Etkisi

Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
Sabit	1,249	,301	-	4,015	,001
Derinden rol yapma	,157	,103	,102	1,679	,013
Samimi Davranış	,198	,121	,146	2,113	,001
R=,215 F=10,543	R ² =,121 p<0,05				
Bağımlı değişken: İş performansı					

Buna göre H3 hipotezi **kısmen desteklenmiştir**.

Araştırmanın 4. Hipotezi olan “demografik özelliklere göre değişkenlerdeki farklılıkları” test etmek üzere farklılık testleri (t ve Anova) yapılmıştır ve bulgular raporlanmıştır. Buna göre banka çalışanlarının demografik özelliklerine göre *iş performansı* anlamlı farklılık göstermemiştir. *Psikolojik sermaye* boyutlarına bakıldığında, evli banka çalışanlarının umut ve öz yeterlik düzeyleri bekâr olanlara göre anlamlı olarak daha yüksektir. Ön lisans ve altı eğitim seviyesinde olan banka çalışanlarının iyimserlik düzeyi lisans ve üstü eğitim seviyesinde olanlara göre daha yüksektir. 7 yıl ve üzeri çalışma süresinde olan banka çalışanlarının öz yeterlilik düzeyi 6 ve daha az çalışma süresinde olanlara göre daha yüksektir. Yönetmen / müdür pozisyonundaki çalışanlarının öz yeterlilik düzeyleri bankadaki diğer pozisyonlarda çalışanlara (gişe, satış, operasyon) göre yüksektir. *Duygusal emek* boyutları dikkate alındığında, 40 ve üzeri yaşta olanlar ile 25 yaş altında olanların derinden rol yapma düzeyi 30-35 yaş arasında olanlara göre daha fazladır. Bankada 3 yıldan daha az çalışanlar ile 7 ve üzeri yıl çalışanların derinden rol yapma düzeyi bankada 4-6 yıldır çalışanlara göre yüksektir.

Buna göre H4 hipotezi **kısmen desteklenmiştir**.

5. SONUÇ

Seligman olumsuz psikolojik konular yerine insanın güçlü tarafları ile erdemi üzerinde araştırmaların yapılmasının önemi üzerinde durmuş ve pozitif

psikoloji akımını yazına kazandırmıştır (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Bu çalışmada psikolojik sermaye, duygusal emek ve iş performansı ilişkisi banka çalışanları üzerinde incelenmiştir. Araştırma bulgularına göre psikolojik sermaye boyutlarından sadece öz yeterlilik iş performansını pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir. Bu bulgu yazındaki Karatepe Kuşçu vd. (2019), Madrid vd. (2018), Kızanlıklılı ve Çöp (2017), Korkmazer vd. (2016), Beğenirbaş ve Turgut (2016), Taşlıyan ve Hırlak (2016), Yeşil vd. (2016) ve Öğüt ve Kaplan (2015)'in çalışmalarıyla tutarlıdır. Yabancı yazında psikolojik sermayenin bir bütün olarak, yerli yazında ise psikolojik sermayenin alt boyutları bazında incelendiği gözlenmiştir. Psikolojik sermayenin psikolojik dayanıklılık, umut ve iyimserlik boyutlarının işletme performansı üzerinde anlamlı etkisinin olmaması bankacılık sektörünün karakteristiklerine özgü olabilir. İş yükünün fazla, stresin yüksek ve satış baskısının olduğu sektörde sonuçlar bu şekilde çıkmış olabilir. Buna göre Barney'in kaynak temelli teorisi kısmen desteklenmiştir.

Bu çalışmada ayrıca psikolojik sermaye boyutlarının duygusal emeğin yüzeysel rol yapma davranışını anlamlı olarak etkilemediği gözlenmiştir. Bu bulgu yazındaki Büyükbeşe ve Aslan (2019), Hur vd. (2016) ve Tokmak (2014) ile benzerdir. Yine bu çalışmada psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik ve umut boyutlarının derinlemesine rol yapmayı pozitif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Bu bulgu yazındaki Büyükbeşe ve Aslan (2019) ile Koç ve Keklik'in (2019) çalışmalarıyla tutarlıdır. Ayrıca bu çalışmada psikolojik sermaye boyutlarından iyimserlik ve öz yeterlik boyutlarının samimi davranış pozitif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Bu bulgu yazındaki Koç ve Keklik (2019), Misican ve Türkoğlu (2019), Büyükbeşe ve Aslan (2019), Beğenirbaş (2015) ve Biçkes vd. (2014) çalışmalarıyla benzerdir. Buna göre psikolojik sermayesi yüksek çalışanların samimi davranış gösterme eğiliminde olduğu ve derinden rol yaptığı söylenebilir. Buna göre İş talepleri ve kaynakları teorisi, kaynakların korunması teorisi ve pozitif duygular teorisi kısmen desteklenmiştir.

Yine bu çalışmada, derinden rol yapmanın işletme performansını pozitif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Bu bulgu yazındaki Acaray (2019), Kamassi vd. (2019), Kim vd. (2017), Wang vd. (2016), Grandey (2015), Beğenirbaş ve Çalışkan (2014) ve Liu vd. (2013) çalışmalarla tutarlıdır. Buna göre derinden rol yapmanın pozitif bir ruh haline ve yüksek seviyede müşteri oryantasyonuna ilham verdiği söylenebilir (Allen, Pugh, Grandey, & Groth, 2010; Groth, Henning-Thurau, & Walsh, 2009). Ayrıca bu çalışmada samimi davranışın işletme performansını pozitif etkilediği ortaya çıkmıştır. Bu bulgu yazındaki Beğenirbaş ve Turgut (2014), Beğenirbaş ve Çalışkan (2014) ve Brotheridge ve Grandey

(2002) çalışmasıyla tutarlıdır. Yazında samimi davranış ve işletme performansı ilişkisini inceleyen çalışmalar kısıtlı sayıdadır. Bu çalışmada yine yüzeysel rol yapma ile işletme performansı arasında anlamlı ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu bulgu yazındaki Acaray (2019) ile tutarlıdır. Bu çalışmadan farklı olarak, yazında yüzeysel rol yapmanın işletme performansını negatif etkilediği çalışmalar vardır (Kamassi vd., 2019; Alsakarney vd., 2019; Kim vd., 2017; Wang vd., 2016; Beğenirbaş & Turgut, 2014; Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014; Liu vd., 2013; Brotheridge & Grandey, 2002). Buna göre duygusal olaylar teorisi, duyguları düzenleme teorisi ve bilişsel uyumsuzluk teorileri desteklenmiştir.

Ülkemiz yazınında pozitif psikoloji bağlamında kendisine yeni yeni yer bulmuş olan psikolojik sermaye konusuyla ilgili yapılan bu araştırmanın yazına özellikle boyutlar bazında önemli katkıları vardır. Kurumlarda işe alımlardan sorumlu olan insan kaynakları departmanının, işletmede çalışmak üzere aday seçiminde, psikolojik sermayesi yüksek olan bireyleri işe almasının işletmenin yararına olacağı düşünülmektedir. Özellikle öz yeterlilik kişisel özelliği iş performansına önemli katkı sağlayacakken, iyimserlik, umut ve öz yeterliliğin duygusal emek gösterimine önemli katkıları olacaktır. Ayrıca derinden rol yapma ve samimi davranış gösterebilen bireylerin iş performansı da artacaktır.

İşletmelerde görev dağılımı yapılırken duygusal emeği yoğun kullanmak gerekli olan işlere, öz yeterliliği yüksek olan çalışanların verilmesi iş performansını yükseltebilir. Bireylerde öz yeterliliğin geliştirilmesi için eğitimlerin verilmesi, başarılı insanlardan örnek alınması, işgörenlerin motive edilmesi sağlanmalıdır. Bireylerde umudun geliştirilmesi için; hedef belirlenmeli ve işgörenin alternatif yollar üretebilme ve planlama yapılması sağlanmalıdır. İyimserlik için ise; geçmişle alakalı her ne yaşanmışsa barışılmalı ve geleceğe yönelik adımlar atmada destek olunmalıdır. İş performansını arttırmak için görevi gereği yoğun bir şekilde duygusal emek sergilemesi gereken çalışanlara gerekli eğitimler verilerek yüzeysel davranıştan kaçınmaları ve işletmenin ortaya koyduğu kuralları benimseyerek derinlemesine veya samimi davranış sergilemeleri sağlanabilir.

Bu çalışmanın temel kısıtı sadece bir ilde ve bir sektör çalışanları üzerinde yapılmasıdır. İlerleyen çalışmaların farklı il ve sektörlerde yapılması önerilmektedir. Yine iş performansı ölçümünün yöneticiler tarafından yapılması daha objektif sonuçlar verecektir. Ayrıca duygusal emeğin psikolojik sermaye ile iş performansı ilişkisindeki aracı rolü yapısal eşitlik modeli ile incelenebilir.

6. ÇIKAR ÇATIŞMASI BEYANI

Yazarlar arasında çıkar çatışması bulunmamaktadır.

7. MADDİ DESTEK

Bu çalışmada herhangi bir fon veya destekten yararlanılmamıştır.

8. YAZAR KATKILARI

HK, SY: Fikir;

SY, HK: Tasarım;

SY: Denetleme;

TMB: Kaynakların toplanması ve/veya işlemesi;

TMB, SY: Analiz ve/veya yorum;

TMK: Literatür taraması;

TMK, SY: Yazıyı yazan;

HK: Eleştirel inceleme

9. ETİK KURUL BEYANI VE FİKRİ MÜLKİYET TELİF HAKLARI

Çalışmada etik kurul ilkelerine uyulmuştur ve fikri mülkiyet ve telif hakları ilkesine uygun olarak gerekli izinler alınmıştır.

10. KAYNAKÇA

Acaray, A. (2019). Pozitif psikolojik sermaye, duygusal emek, görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki ilişkinin incelenmesi: Bankacılık ve sigortacılık sektöründe bir çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9 (1), 73-99.

- Akdemir, B., Kırmızıgül, B., & Zengin, Y. (2016). Örgütsel sinizm ile iş performansı arasındaki ilişki ve bir araştırma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(2), 115-130.
- Akdoğan, A., & Polatçı, S. (2013). Psikolojik sermayenin performans üzerindeki etkisinde iş aile yayılımı ve psikolojik iyi oluşun etkisi, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (1), 273-293.
- Alessandri, G., Consiglio, C., Luthans, F., & Borgogni, L. (2018). Testing a dynamic model of the impact of psychological capital on work engagement and job performance, *Career Development International*, 23(1), 33-47.
- Allen, J.A., Pugh, S.D., Grandey, A.A., & Groth, M. (2010). Following display rules in good or bad faith?: Customer orientation as a moderator of the display rule-emotional labor relationship. *Human Performance*, 23(2), 101-115.
- Alsakarney, A.A., Hong, S.C., Eneizan, B.M., & Al-kharabsheh, K.A. (2019). Exploring the relationship between the emotional labor and performance in the Jordanian insurance industry. *Current Psychology*, 38, 1140–1151.
- Ashforth, B.E., & Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity, *Academy and Management Journal*, 18, 88-115.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389–411.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage, *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Basım, N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Beğenirbaş, M., & Turgut, E. (2014). İş performansının sağlanmasında çalışanın duygusal emeğin ve örgütte güven algısının etkileri. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3), 131-149.
- Beğenirbaş, M. & Turgut, E. (2014). Duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılık rolü, *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109-127.

- Beğenirbaş, M. (2015). Psikolojik sermayenin çalışanların duygu gösterimleri ve işe yabancılışmalarına etkileri: sağlık sektöründe bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3), 249-263.
- Beğenirbaş, M., & Turgut, E. (2016). Psikolojik sermayenin çalışanların yenilikçi davranışlarına ve performanslarına etkileri: savunma sektöründe bir araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 57-93.
- Bıçkes, D.M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., & Uğur, A. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Bir alan çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 97-121.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work.” *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Büyükbeşe, T., & Aslan, H. 2019. Psikolojik sermaye ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 949-963.
- Çetin, C., Akın, B., & Erol, V. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Çetin, F., & Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Çetin, F., Şeşen, H., & Basım, H. N. (2013). Örgütsel psikolojik sermayenin tükenmişlik sürecine etkileri: kamu sektöründe bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(3), 95-108.
- Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin iş gören performansı üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), 35-46.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H., & Grosserand, R.H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Eren, S.S., & Hayatoğlu, Ö. (2011). Etik İkliminin Satış Elemanlarının İş Tutumlarına ve İş Performanslarına Etkisi: İlaç Sektöründe Bir Uygulama, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 109-128.
- Erkuş, A., & Afacan Fındıklı, M. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.

- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*, Evanston, IL: Row & Peterson.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden and build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56 (3), 218-226.
- Goldsmith, H.A., Veum, J.R., & Darty, W. (1997). The impact of psychological and human capital on wages, *Economic Inquiry*, 35, 815- 829.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Grandey, A.A. (2015). Smiling for a wage: what emotional labour teaches us about emotion regulation, *Psychological Inquiry*, 26(1), 54-60.
- Gross, J. J. (1998). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224–237.
- Groth, M., Hennig-Thurau, T., & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategies and customer detection accuracy. *Academy of Management Journal*, 52(5), 958–974.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Hobfoll S.E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Appl. Psychol.: Int. Rev.* 50(3), 337-370.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Holman, D., Martinez-Inigo, D., Totterdell, P. 2008. Emotional Labor, Well-Being, and Performance, In book: *The Oxford Handbook of Organizational Well-Being*, Publisher: Oxford University Press, Editors: S. Cartwright & C. Cooper, pp.331-355.
- Kamassi, A., Boulahlib, L., Manaf, N.A., & Omar, A. (2019). Emotional labour strategies and employee performance: the role of emotional intelligence. *Management Research Review* DOI 10.1108/MRR-03-2019-0097.

- Karatepe Kuşçu, H., Kuşçu, F.N., & Karaman, M. (2019). Psikolojik sermayenin bireysel performansa etkisi: hemşireler üzerinde bir araştırma, *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(Eğitim & Psikoloji), 105-114.
- Kaygın, E., Güllüce, A., Zengin, Y., & Bağcıoğlu, D. (2018). Otantik liderlik davranışının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi: Enerji Sektörü Örneği. *Erzurum Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(7), 197-224.
- Kızanıklı, M. ve Çöp, S. (2017). Otel işletmesi çalışanlarında pozitif psikolojik sermaye ile iş performansı algısı arasındaki ilişki, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(3), 268-287.
- Kim, H.J., Hur, W.M., Moon, T.W., & Jun, J.K. (2017). Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organisational support on the link between emotional labour and job performance, *BRQ Business Research Quarterly*, 20(2), 124-136.
- Koç, A.D., & Keklik, B. (2019). Hastane çalışanlarının demografik özelliklerinin pozitif psikolojik sermaye ve duygusal emek üzerindeki etkisi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(4), 1045-1066.
- Korkmazer, F., Ekingen, E., & Yıldız, A. (2016). Psikolojik sermayenin çalışan performansına etkisi: sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(3), 271-281.
- Liu, C., Liu, X., & Geng, Z. (2013). Emotional labor strategies and service performance: The mediating role of employee creativity. *The Journal of Applied Business Research*, 29(5), 1583-1596.
- Luthans, F., & Youssef, C.M. (2004). Human, social and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage, *Organizational Dynamics*, 33, 143-160.
- Luthans, F., Avolio, B.J. Avey, J.B., & Norman, S.M. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological capital: An evidence-based positive approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 339-366.

- Madrid, H.P., Diaz, M.T., Leka, S., Leiva, P.I., & Barros, E. (2018). A finer grained approach to psychological capital and work performance, *J Bus Psychol*, 33, 461-477.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory*. 2nd Edition, McGraw-Hill, New York.
- Öğüt, A., & Kaplan, M. (2015). Sağlık sektöründe psikolojik sermayenin iş performansı üzerindeki etkisi, *SÜ İİBF Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(30), 86-99.
- Özgen, H., Öztürk, A., & Yalçın, A. (2002). *İnsan kaynakları yönetimi*, Adana: Nobel Kitabevi.
- Özkan, O.S., Omay, T., ve Akyüz, G.A. (2019). Psikolojik Sermaye, Bireysel Performans ve Birey-Örgüt Uyum: Bir Literatür Taraması, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41, 113-126.
- Özyılmaz Misican, D., & Türkoğlu, N. (2019). Psikolojik sermayenin duygusal emek üzerine etkisi: hizmet sektöründe bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 173-188.
- Pelenk, S.E. (2018). Psikolojik Sermaye Ve İş Tatmininin Performans Üzerindeki Etkisi: teknoloji sektöründe bir araştırma, *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 7 (5), 357-370.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2013). Örgütsel Davranış. (Çev. Ed. İnci Erdem). 14. Basımdan Çeviri. Nobel Yayın.
- Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatric*, 57(3), 316-330.
- Santos, A.S., Neto, M.T.R., & Verwaal, E. (2018). Does cultural capital matter for individual job performance? A large-scale survey of the impact of cultural, social and psychological capital on individual performance in Brazil. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(8), 1352-1370.
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1992). Effects of optimism and physical well-being: Theoretical overview and empirical update. *Cognitive Therapy and Research*, 16, 201-228.
- Seligman, M. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.

- Sigler, T.H., & Pearson, C.M. (2000). Creating an empowering culture: examining the relationship between organizational culture and perceptions of empowerment. *Journal of Quality Management*, 5, 27-52.
- Slatten, T., Lien, G., Horn, C.M.F., & Pedersen, E. (2019). The links between psychological capital, social capital, and work-related performance-A study of service sales representatives, *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(1), 195-209.
- Snyder, C. R. (1995). Conceptualizing, measuring and nurturing hope. *Journal of Counseling and Development*, 73, 355-359.
- Taşlıyan, M., & Hırlak, B. (2016). Otantik liderlik, psikolojik sermaye, işten ayrılma niyeti ve çalışan performansı arasındaki ilişki: hemşireler üzerinde bir araştırma, *Akademik Bakış Dergisi*, 56, 92-115.
- Tokmak, İ. (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Tosten, R., & Toprak, M. (2017). Positive psychological capital and emotional labor: A study in educational organizations, *Cogent Education*, 4 (1), 1-11.
- Tüzün, İ.K., Çetin, F., & Basım, H.N. (2018). Improving job performance through identification and psychological capital, *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(1), 155-170.
- Wang, F., Wang, G., & Hou, W.C. (2016). Effects of emotional labor and adaptive selling behavior on job performance, *Social Behavior And Personality*, 44(5), 801-814.
- Weiss, H.M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work, *Research in Organizational Behavior*, 18(1), 1-74.
- Yeşil, S., Yetiş, E., & Telli, S. (2016). Psikolojik sermaye ve çalışanlar üzerinde etkisi: banka sektöründe bir alan çalışması, *International Journal of Academic Value Studies*, 2 (1), 25-40.
- Yıldız, S. Savcı, G., & Kapu, H. (2014). Motive edici faktörlerin çalışanların iş performansına ve işten ayrılma niyetine etkisi, *Yönetim ve Ekonomi*, 21 (1), 233-249.

- Yin, H., Wang, W., Huang, S., & Li, H. (2018). Psychological capital, emotional labor and exhaustion: examining mediating and moderating models, *Curr Psychol*, 37, 343–356.
- Zengin Y. (2019). Lider üye etkileşimi ve örgütsel özdeşleşme ilişkisinde pozitif psikolojik sermayenin aracılık rolü. *Turkish Studies-Economics, Finance, Politics*, 14 (2), 357-380.
- Zhao, X., & You, X. (2019). The impact of psychological capital on vocational well-being: The mediation effect of emotional labor and its invariance across ethnicities, *Current Psychology*, <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00287>.