

Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi

The Moderating Effect of Psychological Capital In The Relation Between Emotional Labor And Work Alienation

İsmail TOKMAK

Milli Savunma Bakanlığı,
Ankara, Türkiye
itokmak@gmail.com

Özet

Hizmet sektöründe yaşanan rekabet ve müşteri odaklı yaklaşımın sonucu olarak işletmeler; çalışanlarından fiziksel ve entelektüel katkılarının yanı sıra hizmet verdikleri süre içerisinde hizmetin gerektirdiği duyguları göstermelerini kısaca duygusal emeklerini sunmalarını beklemektedirler. Bu çalışmada, müşteri memnuniyetinin rekabette kilit rol oynadığı sektörlerin başında gelen lojistik sektöründe yer alan bir işletmenin çalışanlarının katılımı ile duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisinin bulunup bulunmadığı araştırılmıştır. Bu maksatla, hazırlanan web tabanlı anket formu işletmenin intranet ağından çalışanların hesabına gönderilmiş ve 459 katılımcıdan elde edilen veriler analiz edilmiştir. Çalışmada değişkenler arası ilişkiler ve etkileri korelasyon ve regresyon analizleri ile ortaya konulmuş, düzenleyici etki regresyon eğrisi ile ayrıca sınanmıştır. Elde edilen bulgulara göre, çalışanların duygusal emek yoğunluğundaki artış, işe yabancılaşmalarını artırmaktadır. Bunun yanı sıra çalışanların sahip oldukları psikolojik sermayeleri duygusal emek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide düzenleyici bir rol üstlenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Psikolojik Sermaye, İşe Yabancılaşma, Düzenleyici Etki

Abstract

As a result of the competitive and customer-focused approach in the service sector, corporations expect their employees to demonstrate emotions necessitated by the service they provided during their employment period, in short to present their emotional labor along with their physical and intellectual contributions. In this study, it is aimed to examine the possible moderating effect of psychological capital in the relation between emotional labor and work alienation as well as in the participation of the employees in a corporation operating in the logistics sector, which is one of the prominent sectors in which the customer satisfaction plays key role. A web-based

questionnaire form was sent to the employees via corporal intranet and the results gathered from 459 participants were analyzed. The relations and their effects among the variants were put forward by correlation and regression analysis and moderating effect were tested by the regression curve additionally. According to the evidences it is resulted that the increase in the employee's labor intensity proportionally increases the alienation to their works. In addition to this, it is also derived that, the psychological capital of the employees plays a moderating role in the relation between their work alienation and emotional labor.

Keywords: *Emotional Labor, Psychological Capital, Work Alienation, Moderating Effect.*