

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.*

1. Giriş

Hizmet sektöründe yaşanan rekabet ortamında işletmeler için müşteri memnuniyeti kritik önem kazanmış olup aynı hizmeti sunan çok sayıda işletmenin olması müşterilerin işletmelerden beklentilerini ve hizmet standartlarını yükseltmiştir. Buna bağlı olarak işletmeler, müşterilerle sürekli etkileşim içerisinde olan çalışanlarından; müşterilerle duygudaşlık kurmalarını, belirlenmiş roller üstlenmelerini, inanmasalar veya çok farklı hisler içerisinde olsalar dahi kendilerinden beklenen şekilde davranmalarını beklemektedir (Hochschild 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Güngör, 2009). Kısacası işletmeler çalışanlarından, fiziksel güç ve entelektüel yeteneklerinin yanı sıra gerek bireysel performansları gerekse işletmenin performansı için duygusal emeklerini de ortaya koymalarını talep etmektedirler.

Bir duygu yönetimi süreci olan duygusal emek, sergilenen duygularla, gerçekte hissedilen duygular arasındaki ilişkiye bağlı olarak çalışanlar üzerinde bazı olumlu veya olumsuz etkiler yaratabilmektedir (Dursun, Bayram ve Aykaç, 2011). Duygusal emek kavramının yaratabileceği bu etkiler, kavramın ilk defa Hochschild (1983) tarafından kullanıldığı tarihten itibaren bu güne kadar yoğun bir araştırma konusu olmuştur. Türkiye’de ise 2000’li yılların ikinci yarısından itibaren duygusal emeğin; tükenmişlik (Köse, Oral ve Türesin, 2011), işten ayrılma niyeti (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014), örgütsel vatandaşlık davranışı (Beğenirbaş ve Meydan, 2012), iş tatmini (Keser, 2006; Dursun, Bayram ve Aykaç, 2011), işe bağlılık (Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013), iş performansı (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014) gibi farklı değişkenlerle ilişkileri incelenmiştir.

Duygusal emeğin ardıllarından birisi olabileceği değerlendirilen işe yabancılaşma, Elma (2013) tarafından “çalışanın işini anlamsız bulması; örgütünde kurduğu ilişkilerden doyum sağlayamaması; kendisini yalnız, yetersiz, güçsüz görmesi; geleceğe ilişkin umutlarını yitirmesi ve kendisini sistemin basit bir çarkı olarak algılaması” olarak tanımlanmaktadır. Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisini deneysel olarak ele alan Türkiye’de tek bir çalışmaya ulaşılmıştır. Kaya ve Serçeoğlu (2013) hizmet sektörü çalışanlarına yönelik yapmış oldukları bu yöndeki çalışmalarında duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında aynı yönde ve anlamlı ilişkinin bulunduğunu saptamışlardır.

Çalışma hayatının içerisinde, duygularını yönetmeleri beklenen ve özellikle hissettikleri ile göstermek zorunda oldukları duyguları arasında uyumsuzluklar bulunan çalışanların içerisinde bulunduğu psikolojik ortamda, pozitif psikoloji değer

kazanmaktadır. Pozitif psikoloji, insanların pozitif duygularını, pozitif kişilik özelliklerini ve bunları ortaya çıkaran kurumları inceleyen bütüncül bir kavramı ifade etmektedir (Seligman ve diğ., 2005).

Pozitif psikolojinin örgütsel hayata yansımaları olarak gelişen pozitif örgütsel davranış, etkin şekilde performans geliştirmek için ölçülebilen, geliştirilebilen ve yönetilebilen insan kaynağı güçlerinin ve psikolojik kapasitelerinin pozitif yönlü bir uygulaması ve çalışması” olarak tanımlanabilir (Luthans, 2002). Pozitif örgütsel davranış içerisinde öne çıkan bir kavram olan psikolojik sermaye, bireyin sahip olduğu olumlu özellikler bütünü olarak tanımlanırken, kişilik özelliklerinden farklı olarak gelişime açık olduğu vurgulanmaktadır (Erkuş, 2012).

Duygusal emeğin bireylerin psikolojik durumları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu (Liu ve diğ., 2008) düşünüldüğünde, çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin yüksek olması, duygusal emekten kaynaklanan duygusal uyumsuzluğun yaratabileceği olumsuzluklara karşı olumlu katkılar sağlayabilir (Cheung, Tang ve Tang, 2011).

Bu çalışma yoğun bir şekilde müşteri ile etkileşim içerisinde bulunan lojistik sektörünün önde gelen işletmelerinden birisinde istihdam edilen çalışanların katılımı ile yürütülmüştür. İşletme için, tüm Türkiye’de bulunan yaygın şube ağında müşteri memnuniyetini en yüksek seviyede tutmak ve sektör içerisinde buldukları yeri muhafaza etmek önem arz etmektedir. E-ticaret/m-ticaretin her geçen gün artan işlem hacmine bağlı olarak da işletme yeni gelişen şartlarda müşterilerine en iyi hizmeti sunabilmek için yeni iş usülleri geliştirme çabasıdadır. Çalışanlarla müşteriler arasındaki etkileşim düzeyi arttıkça ve hizmet kalitesinin çalışan performansına dayanma düzeyi yükseldikçe, çalışma hayatı açısından duygusal emeğin önemi artmaktadır (Biçkes ve diğ., 2014).

Bu çalışmanın ilk amacı, yoğun rekabet ortamında önemi her geçen gün artan duygusal emeğin çalışanların işe yabancılaşmasını etkileyen bir değişken olup olmadığını belirlemek, ikinci amacı ise, çalışanların sahip oldukları psikolojik sermaye düzeylerinin duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde düzenleyici bir etkisinin bulunup bulunmadığını incelemektir. Bunun için araştırmanın kuramsal bağlamına uygun bir örneklemeden elde edilen veriler ışığında çalışma yürütülmüştür. Ulusal yazında duygusal emek – işe yabancılaşma ilişkisini ele alan sadece tek bir çalışmaya ulaşılabilmiş olması ve bu çalışmada üçüncü bir değişken olan psikolojik sermayenin düzenleyici rolünün araştırılması ile elde edilecek sonuçlar bu çalışmanın önemini artırmaktadır. Çalışmanın yazına yapacağı katkı dışında çalışanlarından yoğun duygusal emek bekleyen işletmeler için de önemli katkılarının olabileceği değerlendirilmektedir.

2. Kuramsal Çerçeve

2.1. Duygusal Emek

Gelişen dünya pazarları içerisinde ürün ve hizmet çeşitliliğinin artması, ürünlerin ve hizmetlerin gerek ulusal gerekse uluslararası boyutta kolaylıkla ve yüksek standartlarda temin edilebiliyor olması işletmeleri çok yoğun bir rekabet ortamı ile karşı karşıya bırakmıştır. Yaşanan yoğun rekabet ortamında geçmişte ürün veya hizmet sunan işletmeler ticaretin kurallarını belirliyorken günümüzde bu durum müşteriler lehine değişmiştir. Bu sebeple de müşteri odaklı pazarlama rekabet için önemli hale gelmiştir.

Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler için müşteri memnuniyetini sağlamayı hedef edinmek ve başarmak uzun dönemli örgütsel başarı sağlanmasında en önemli etkenlerden biri olacaktır (Yağcı ve Duman, 2006).

Müşteriyle iletişim kurulan her anın önemi vardır. Bu, özellikle çalışanların işletmeyi olumlu bir şekilde temsil etme ve müşteriyi memnun etme başarısı için son derece önemlidir. Karşılıklı ilişkilerdeki başarı ve başarısızlık, karşılıklı uyumun ne ölçüde iyi olduğuna ve müşteriyle etkili iletişim kurulup kurulmamasına bağlı olacaktır (Aykaç, 2002). Bu noktada işletmelerin en değerli varlıkları sahip oldukları nitelikli insan gücüdür. Yakın zamana kadar işletmelerin çalışanlarından fiziksel ve zihni yeteneklerini işletmenin hedefleri doğrultusunda kullanmaları beklenmekte iken, müşterilerin denklemde güç kazanmaları ile birlikte müşteri memnuniyetinin ve bağlılığının azami derecede sağlanabilmesi için duygularını da işletme politika ve hedefleri doğrultusunda yönetmeleri beklenmeye başlamıştır.

Duyguların yönetilmesi noktasından hareketle ilk defa Arlie Russell Hochschild (1983, ss.7) tarafından “The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling” adlı kitabında kullanılan duygusal emek kavramını, çalışanların duygularını örgütün beklentileri ve hedefleri doğrultusunda diğerleri tarafından gözlenebilecek şekilde yüz ifadeleri ve bedensel gösterimlerle ortaya koyması olarak ifade etmiş ve duyguların örgütsel hedefler doğrultusunda bu şekilde yönetilmesinin de bir maddi değerinin bulunduğunu belirtmiştir. Kısacası çalışma hayatı içerisinde emek kavramına fiziksel güç ve entelektüel birikimlerden sonra üçüncü boyut olarak duygular da dâhil edilmiştir.

Ashforth and Humphrey (1993) duygusal emek kavramına davranışsal bir bakış açısı ile yaklaşmış duygusal emeği; uygun duygunun gösterilmesi davranışı olarak tanımlamışlardır. Bu şekilde hissedilen gerçek duygular veya duygusal durumlardan çok somut olarak davranışlara odaklanmışlardır. Goodwin ve diğ. (2011) ise duygusal emeği; işletmenin istediği duygu gösteriminin müşterileri memnun edecek şekilde çalışanlar tarafından gösterilmesi veya değişik stratejiler kullanarak bu duygu durumunun yansıtılması hali olarak tanımlamıştır. Oral ve Köse (2012)’ye göre duygusal emek, işi gereği müşterilerle birebir iletişim halinde olan işgörenlerin duygusal tepkilerini örgüt için kabul edilebilir şekile sokmak veya örgüt amaçlarıyla uyumlu duygu gösterimleri yaratmak amacıyla harcadıkları çabadır. Seçer ve Tınar (2004) ise duygusal emeği; genellikle, çalışanın rol gerekliliklerinden biri olarak kabul edilmekte ve örgüt tarafından istenen bazı duyguların gösterilmesine ya da örgüt tarafından istenmeyen bazı duyguların gizlenmesine yönelik çabalar olarak fade etmektedirler (Seçer, 2010).

Hochschild (1983) duyguların yönetilmesi için “yüzeysel rol yapma” ve “derinden rol yapma” olmak üzere iki farklı yaklaşımın bulunduğu ifade etmiştir. Yüzeysel rol yapmada, çalışanın o an hissettiği gerçek duygularının yerine kendisinden gösterilmesi beklenen duyguları yüz ifadesi, jest ve mimikleri, ses tonu ve diğer bedensel gösterimlerle hissediyormuş gibi etkileşim içerisinde olduğu kişi veya kişilere aktarmasıdır (Hochschild 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Yürür, Gümüş ve Hamarat, 2011, Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013). Duyguların yönetilmesinde yüzeysel rol yapma tercihinde bulunan çalışanın tercihi işi ile ilgili beklentileri olup etkileşim içerisinde olduğu kişilerle ilgili değildir. Çalışanların gerçek duyguları ile göstermek durumunda olduğu duygular arasındaki çatışma duygusal uyumsuzluk olarak ifade edilmektedir (Van Gelderen ve diğ., 2011). Derinden rol

yapmada ise, çalışanın kendisinden beklenen davranışı gerçekten hissetme çabası vardır (Hochschild 1983; Güngör, 2009). Burada kişi bir takım düşünceler, canlandırmalar ve hatıralarını kullanarak kendisinde, talep edilen duyguları uyandırmaya çalışır (Güngör, 2009). Derinden rol yapmada çalışan işi ile ilgili beklentilerinin yanı sıra etkileşim içerisinde olduğu kişi veya kişilere karşı içten görünme çabası göstermektedir.

Ashforth ve Humprey (1993) ise, çalışanların kendilerinden beklenen duyguyu doğal olarak ve içtenlikle hissedebileceğini ileri sürerek, Hochschild'in yaklaşımına bir üçüncü boyut olarak "doğal duyguları" eklemişlerdir. Çalışanların doğal hissettikleri duyguları göstermesi, yüzeysel ve derinden rol yapma boyutlarındaki gibi zorunluluk içermemekte, çalışanın içinden geldiği şekilde duygularını dışa yansıtmasını ifade etmektedir. Bu üçüncü boyutun tam olarak duygusal emek içerisine girmeyebileceğini kişinin zaten o an hissettiği samimi duyguları için bir zorlama içerisinde olmadığı düşünülebilir. Morris ve Feldman'a göre duygusal emek, kişiler arası ilişkilerde örgütün istediği duyguları sergileyebilmek için sarf edilen çaba, planlama ve kontroldür. Buna göre kişi göstermek zorunda olduğu duyguyu gerçekte hissediyor olsa bile bu hislerini hangi davranışlarla karşı tarafa yansıtacağı kişinin inisiyatifiyle değil duygusal davranış kurallarıyla belirlenmekte ve duygusal emek sarfedilmektedir (Köse, Oral ve TÜresin, 2011).

2.2. İşe Yabancılaşma

Yabancılaşma terimini ilk kullanan Hegel olmuştur. Hegel'e göre yabancılaşma, insanın fiziki ve ruhi varlığı arasındaki ayırım sonucu ortaya çıkmaktadır. İnsan kendisine ve çevresine yabancılaşmakta, kendisini düşünen ve hisseden bir varlık olarak görmemektedir (Şirin, 2009). Daha sonraki dönemlerde yabancılaşma kavramı Ludwing A. Feuerbach tarafından dini bir bakış açısıyla, Karl H. Marx ve Erich Fromm tarafından siyasi ve iktisadi bir bakış açısıyla, Emile Durkheim tarafından sosyolojik bir bakış açısıyla ele alınmıştır.

Psikologlar yabancılaşmayı; benlik kaybı, sürekli kaygı durumları, ümitsizlik, yalnızlık hissi şeklinde tanımlarken; sosyologlar kavramı, kuralsızlık ve normsuzluk (anomi), sosyal süreçlere dâhil olamama, kişinin çevresinden kopması, sosyal çözülme şeklinde tanımlamaktadırlar (Yıldız ve diğ., 2013).

Yabancılaşma çalışmaları içerisinde bireyin işe yabancılaşması konusunu ilk olarak Melvin Seeman (1983) ele almıştır (Şirin, 2009). Seeman (1983)'a göre yabancılaşmanın beş boyutu bulunmaktadır: Bunlar; Güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, topluma yabancılaşma ve kendine yabancılaşmadır. Güçsüzlük, kişinin sahip olduğu beklentiler ve inandığı olasılıkların kişinin kendisi tarafından belirlenememesi ve bireyin karşılaşacağı sonucu değiştirebilmek için elinden hiçbir şey gelmediğini düşünmesi iken anlamsızlık, kişinin hayal ettiği geleceğine ulaşabileceği ile ilgili olarak umutsuz olması, düşüncelerini gerçekleştiremeyeceğine inanmasıdır. Ayrıca kuralsızlık, kişinin hedef ve amaçlarına yalnızca toplumsal olarak kabul görmeyen davranışlar sonucu ulaşabileceğine inanmasıdır. Topluma yabancılaşma, toplum tarafından yüksek değer verilen amaçlar ve inançların birey için bir anlam ifade etmemesi; kendine yabancılaşma, kişinin belirli bir davranışının, geleceğe yönelik beklentileri ile uyuşmaması, beklentilerinin dışına çıkarak farklı davranmasıdır (Develioğlu ve Tekin, 2012).

İşe yabancılaşma, "çalışanın işini anlamsız bulması; örgütünde kurduğu ilişkilerden doyum sağlayamaması; kendisini yalnız, yetersiz, güçsüz görmesi; geleceğe

ilişkin umutlarını yitirmesi ve kendisini sistemin basit bir çarkı olarak algılaması” olarak tanımlanmaktadır (Elma, 2003). İşe yabancılaşma genel olarak çalışanın iş ortamında bıkkınlık, hoşnutsuzluk, duygusal ve fiziksel olarak güçsüzlük hissetmesi ve daha az gayret göstermesidir. Kısacası işe yabancılaşma çalışanın çalışma hayatına karşı genel bir isteksizlik ve bağlılık hissetmesi olarak tanımlanabilir (Hirschfeld ve Field, 2000). Blauner (1964) ise işe yabancılaşmayı, “işin özerklik, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendini gerçekleştirme gibi bireyin insan olarak değerini ortaya koyan koşulların ve ortamların sağlanamaması” olarak tanımlamıştır (Akt.: Celep, 2008).

Şimşek ve diğ. (2006), bir örgütte yabancılaşmanın temel etmenlerini örgütsel ve çevresel etmenler olarak sınıflandırmışlardır. Yabancılaşmaya yol açan örgütsel etmenler arasında yönetim tarzı, geçmiş olaylar ve deneyimler, örgüt büyüklüğü (denetim alanı, yetki devri, uzman personel, merkezleşme veya merkezleşmeme), bilgi akışı, grup özellikleri, iletişim biçimleri, iş bölümü ve çalışma koşulları sayılmaktadır (Akt.:İşçi, Bal Taştan ve Akyol, 2013). Örgütün sahip olduğu kültürel ve ahlaki özellikler ile bireyin sahip olduğu değerler, idealler ve arzuların birbiriyle uyumlu olmaması da bireyde yabancılaşmaya neden olabilmektedir (Sulu, Ceylan ve Kaynak 2010). Bunun yanı sıra bireyin yaşı, kişisel özellikleri, cinsiyeti, medeni hali gibi bireysel faktörlerinde işe yabancılaşma üzerinde etkilerinin bulunduğu ifade edilmiştir (Elma, 2003; Halaçoğlu, 2008).

Yabancılaşmanın doğurduğu sonuçlara bakıldığında, çalışanlarda; iş tatminsizliği, iletişim sorunu, sorumluluk ve karar almadan kaçış, bürokrasi sempatisi, yenilik korkusu, sürekli şikâyet durumu, insanlarla yakın iletişimi yük olarak algılama olarak sıralanabilir (Yıldız, Akgün ve Yıldız, 2013). Yabancılaşmış çalışan davranışlarını başkalarının yönlendirdiği anlamsız hareketler olarak görür. Olayların ve durumların gerçek anlamını kavramada zorlanır ve sürece karşı soğuma hissi duyar (Tutar, 2010).

2.3. Psikolojik Sermaye

Geleneksel psikolojik yaklaşımda araştırmalar ağırlıklı olarak bireylerin olumsuzlukları, eksik yönleri ve zayıflıklarının belirlenmesi üzerine odaklanmış iken, pozitif psikoloji olarak ifade edilen ve Seligman (1998) tarafından ortaya konulan yeni yaklaşıma göre bireylerin üst düzeyde işlerliğinin incelenmesini, güçlü yönlerinin ve potansiyellerinin ortaya konulmasını amaçlamaktadır. Bireyin işlerliğindeki olumsuz yönlere vurgu yapmaktan kaçınmakta ve genel iyilik halini desteklemektedir (Karairmak ve Siviş, 2010).

Pozitif psikolojinin örgütsel hayata yansımaları olarak Luthans (2002) pozitif örgütsel davranış; “günümüzün iş ortamında performansın sürdürülebilirliği için ölçülebilen, geliştirilebilen ve etkili şekilde yönetilebilen insan kaynaklarının güçlü yanlarına ve psikolojik kapasitesine yönelik olumlu çalışma ve uygulamalar” olarak tanımlamıştır. Luthans mikro düzeyde bir pozitif yaklaşımla, örgütlerde çalışanların performanslarının artırılması için güçlü yönlerinin ve psikolojik kapasitelerinin durağan değil, geliştirilebilir olduğuna dikkat çekmiştir (Akçay, 2011).

Pozitif örgütsel davranış alanı temel olarak, çalışanların “pozitif psikolojik sermaye”lerini ölçmeyi, geliştirmeyi ve örgütsel çıktılara dönüştürmede etkin şekilde yönetebilmeyi amaçlamaktadır (Özer, Topaloğlu ve Özmen, 2013). Çalışanların psikolojik kaynakları, umut (hope), iyimserlik (optimism), öz-yeterlik (self-efficacy), dayanıklı olma (resilience) olarak ifade edilmekte ve bu durum pozitif psikolojik sermaye olarak açıklanmaktadır (Avey, Wernsing ve Luthans, 2008). Umut; hedeflere

yönelik azim göstermek ve gerektiğinde başarılı olmak için hedeflere giden yeni yollar bulmak, iyimserlik; şimdi ya da gelecekte başarılı olma konusunda pozitif bir atıf, öz-yeterlilik; zor görevleri başarı ile tamamlamak için için yeterli çabayı gösterme ve sorumluluk almak için güvene sahip olmak, dayanıklılık; Sorunlar ve zorluklar tarafından sarmalandığında başarıya ulaşmak için kendini toparlamak ve bunu kaldırmak olarak ifade edilmektedir (Luthans ve diğ., 2007, Akt: Topaloğlu ve Özer, 2014).

Psikolojik sermaye yaklaşımı nispeten yeni bir konu olmasına rağmen ulusal yazında özellikle örgütsel değişkenlerle ilişkisi yoğun olarak incelenmektedir. Bu kapsamda psikolojik sermayenin iş performansı (Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013, Akdoğan ve Polatçı, 2013; Topaloğlu ve Özer, 2014; Polatçı, 2014), iş doyumunu (Akçay, 2011, Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013, Özer, Topaloğlu ve Özmen, 2013; Biçkes ve diğ., 2014), otantik liderlikle (Topaloğlu ve Özer, 2014; Keser ve Kocabaş, 2014) ve kurum yenilikçiliği (Uslu, 2014) ile olumlu ve anlamlı şekilde; tükenmişlik (Topçu ve Ocak, 2012) ve işten ayrılma niyeti (Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013) ise ters yönlü bir ilişkisinin bulunduğu ifade edilmiştir.

2.4. Değişkenler Arası İlişkiler ve Araştırmanın Hipotezleri

Çalışanın, örgütün beklentileri doğrultusunda etkileşim içinde olduğu insanlara yönelik duygu gösterimleri ile gerçekte hissettiği duygular arasında farklılığın olması durumu duygu uyumsuzluğu olarak ifade edilmektedir (Hochschild, 1983). Hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi yapılması bireyde, bilişsel uyumsuzluğa benzeyen ve duygusal uyumsuzluk olarak adlandırılan zorlama hissine, kendisini sahte ve ikiyüzlü hissetmesine, kendine güvensizliğe, depresyona, kinizme ve işten soğuma gibi kişisel ve işle ilgili uyumsuzluklara sürükleyebilmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011). Duygusal uyumsuzluğun yaratmış olduğu gerilim ortamı çalışanın asıl amaçlarından kopmasına, kişinin kendisini psikolojik olarak işinden geri çekmesine (Yıldırım ve Erul, 2013), duygularına ve kendisine yabancılaşmasına sebep olabilir (Kart, 2011)

Duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında kuramsal olarak bir ilişki ortaya konulmasına rağmen bu ilişkiyi ampirik olarak ele alan sadece tek bir çalışmaya ulaşılmıştır. Bu çalışmada Kaya ve Serçeoğlu (2013) hizmet sektörü çalışanlarına yönelik yapmış oldukları çalışmada duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında aynı yönde ve anlamlı ilişkinin bulunduğunu saptamışlardır.

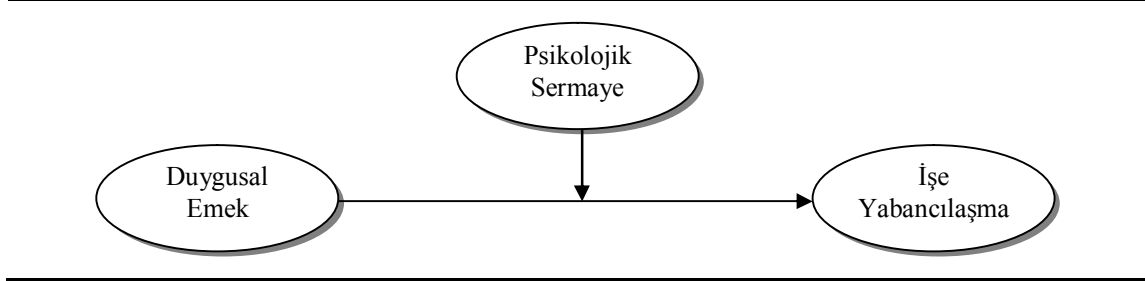
Psikolojik sermaye düzeyi yüksek olan çalışanların düşük olanlara göre işe yabancılaşmalarının daha az olacağı değerlendirilmekle birlikte yazında bu yönde yapılmış ampirik bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Buna karşılık işe yabancılaşmanın en önemli öncüllerinden birisi olan tükenmişlik ile psikolojik sermaye arasında yapılan çalışmalar incelendiğinde psikolojik sermayenin tükenmişliği ters yönde etkilediği görülmüştür (Topçu ve Ocak, 2012, Çetin, Basım ve Şeşen, 2013).

Luthans örgütlerde çalışanların performanslarının artırılması için güçlü yönlerinin ve psikolojik kapasitelerinin durağan olmadığını ve geliştirilebilir olduğunu ifade etmiştir. Bu kapsamda psikolojik sermaye bileşenlerinin (umut, iyimserlik, öz-yeterlilik ve dayanıklılık) geliştirilmesinin ve çalışanın psikolojik sermaye düzeyinin yükseltilmesinin çalışanın işinde daha fazla gayret göstermesine ve bağlanmasına imkan sağlayacağı ve işe yabancılaşmasını azaltacağı değerlendirilmiştir. Buna bağlı olarak da psikolojik sermaye düzeyinin alabileceği farklı değerlere göre duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında düzenleyici bir rol oynayabileceği düşünülmüştür.

Bu değerlendirmeler ışığında araştırmanın modeli Şekil-1’de sunulmuş olup araştırmamızın hipotezleri de aşağıya çıkartılmıştır:

H₁: Duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₂: Duygusal emek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi vardır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

3. Yöntem

Çalışmada duygusal emeğin işe yabancılaşma ile arasındaki ilişkiler incelenmiş, bu ilişkide psikolojik sermayenin düzenleyici rolünün bulunup bulunmadığına bakılmıştır. Araştırma anket yöntemi ile toplanan verilerin analiz edilmesi suretiyle yapılmıştır. Araştırma kapsamında yapılan doğrulayıcı faktör analizleri AMOS 6.0 programı ile diğer analizler ise SPSS 19 programı ile yapılmıştır. Araştırmanın örnekleme ile çalışmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda verilmektedir.

3.1. Araştırmanın Örnekleme

Araştırma evrenini Türkiye’de lojistik sektöründe faaliyet gösteren ve Türkiye genelinde yaygın şube ağı bulunan bir işletmenin çalışanları oluşturmaktadır. Bahse konu işletme, sektörün önde gelen firmalarından olup yaklaşık 10000 çalışanı bulunmaktadır. Araştırma kapsamında web tabanlı olarak hazırlanan anket formu işletmenin üst yönetiminin izni alınarak 07 Nisan 2014 tarihinde işletme içi intranet ağından tüm çalışanların hesabına gönderilmiş ve 30 Nisan 2014 tarihinde veri toplama sürecinin tamamlanacağı bildirilmiştir. 07 Nisan – 30 Haziran 2014 tarihleri arasında 459 kişi çalışmaya katılmıştır. Hazırlanan elektronik anket formu aynı soruya birden fazla cevap verilmesine veya soru atlanmasına imkan vermediğinden bütün veriler çalışma kapsamına dahil edilmiştir. Ural ve Kılıç (2011) evren büyüklüğünün 10000 olması durumunda örneklem büyüklüğünün ($\alpha=0,05$, örneklem hatası $H=\pm 0,05$ ve oranlar $p=0,5$; $q=0,5$) en az 370 olması gerektiğini belirtmişlerdir. Buna göre elde edilen örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların; % 87’si erkek, %66,4’ü evli, %84,5’i yöneticilik görevi olmadan çalışan pozisyonunda, % 52,3’ü lise ve üstü eğitim almış, %74,7’si 40 yaş ve altında, %53,6’sı çalışma hayatında 1-10 yıllık tecrübeye sahip, %51,2’si 5 yıl ve daha az süredir mevcut işyerinde çalışmaktadır. Katılımcılara ilişkin detaylı bilgiler Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	N	Yüzde	Yaş	N	Yüzde
Kadın	59	12,9	20-30 Yaş	114	24,8
Erkek	400	87,1	31-40 Yaş	229	49,9
Toplam	459	100	41-50 Yaş	106	23,1
Medeni Hal	N	Yüzde	51-60 Yaş	10	2,2
Evli	305	66,4	Toplam	459	100
Bekar	154	33,6	Çalışma Hayatındaki Tecrübesi	N	Yüzde
Toplam	459	100	1 yıldan az	34	7,4
Eğitim	N	Yüzde	1-5 yıl	128	27,9
İlkokul	97	21,1	6-10 yıl	118	25,7
Ortaokul	122	26,6	11-15 yıl	110	24
Lise	155	33,8	15 yıldan fazla	69	15
Önlisans	28	6,1	Toplam	459	100
Lisans	55	12	Bu İşyerindeki Kıdemi	N	Yüzde
Yüksek Lisans	2	0,4	1 yıldan az	79	17,2
Toplam	459	100	1-5 yıl	156	34
Pozisyon	N	Yüzde	6-10 yıl	96	20,9
Yönetici	71	15,5	11-15 yıl	85	18,5
Çalışan	388	84,5	15 yıldan fazla	43	9,4
Toplam	459	100	Toplam	459	100

3.2. Araştırmanın Ölçekleri

Araştırma kapsamında hazırlanan anket formu beş bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölümde araştırmanın amacının ne olduğu açıklanarak, anketin doldurulmasına yönelik bilgiler verilmiştir. İkinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik sorular mevcuttur. Üçüncü bölümde duygusal emek, dördüncü bölümde psikolojik sermaye, beşinci ve son bölümde işe yabancılaşma ile ilgili ifadeler bulunmaktadır. Anket formu web tabanlı olarak oluşturulmuş olup katılımcıların cevaplarırken birden fazla şikkı işaretlemeleri ve soru atlamalarının önüne geçilmiştir.

3.2.1. Duygusal Emek Ölçeği: Katılımcıların duygusal emek algılarının ölçülmesinde Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005) tarafından geliştirilen ve

Türkçe uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. Ölçek; “yüzeysel rol yapma (6 ifade)”, “derinden rol yapma (4 ifade)” ve “doğal duygular (3 ifade)” olmak üzere üç ayrı boyuttan ve toplam 13 ifadeden oluşmaktadır. Katılımcılar, ölçekte yer alan; “*Müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım*”, “*Müşterilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim*”, “*Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar*” şeklindeki ifadelere ne oranda katıldıklarını beşli likert ölçeği ile belirlemişlerdir (1=Hiçbir Zaman, 5= Her Zaman).

Ölçeğin yapı geçerliliğinin belirlenmesi için önce açımlayıcı faktör analizi (AFA) yapılmış ve analiz sonucunda ölçek orjinaline uygun olarak üç faktör altında toplanmıştır. Müteakiben yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonucunda üç faktörlü yapı ile ilgili elde edilen uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu belirlenmiştir. AFA sonuçlarının özet bilgileri Tablo 2’de, DFA sonuçları ise Tablo 3’te verilmiştir. Elde edilen bu sonuçlara göre ölçeğin üç boyutlu yapısı teyit edilmiştir. Ayrıca ölçeğin iç tutarlılığı için Cronbach Alfa katsayıları; yüzeysel rol yapma için 0,89, derinden rol yapma için 0,88 ve doğal duygular için ise 0,86 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin geneli için hesaplanan Cronbach Alfa değeri ise 0,88’dir.

Yapılan analizlerle elde edilen sonuçlar incelendiğinde; duygusal emek ölçeğinin bu örneklem grubu için geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

3.2.2. Psikolojik Sermaye Ölçeği: Katılımcıların psikolojik sermaye düzeylerinin ölçülmesinde Luthans vd (2007) tarafından geliştirilen ve birden fazla çalışmada (Çetin ve Basım, 2012; Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013; Özer vd., 2013) Türkçe uyarlaması yapılan ölçek (PCQ-24) kullanılmıştır. Ölçek; iyimserlik (6 ifade), psikolojik dayanıklılık (6 ifade), umut (6 ifade) ve özyeterlilik (6 ifade) olmak üzere dört ayrı boyuttan ve toplam 24 ifadeden oluşmaktadır. Katılımcılar ölçekte yer alan; “*Çalışma alanımda, hedefler/amaçlar belirlemede kendime güvenirim*”, “*Herhangi bir problemin çözümü için birçok yol vardır*”, “*İşimde benim için belirsizlikler olduğunda, her zaman en iyisini isterim*”, “*Eğer zorunda kalırsam, işimde kendi başıma yeterim*” şeklindeki ifadelere ne oranda katıldıklarını altılı likert ölçeği ile belirlemişlerdir (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 6= Kesinlikle Katılıyorum).

Ölçeğin yapı geçerliliğinin belirlenmesi için önce açımlayıcı faktör analizi (AFA) yapılmıştır. Analiz sonucunda ortak varyans değerleri 0,5’ten küçük olduğu için “umut” alt boyutunda yer alan 2’nci ifade ile “iyimserlik” alt boyunda yer alan 18 ve 19’uncu ifadeler çalışma kapsamının dışında bırakılmıştır. Bu aşamadan sonra doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmış ve analiz sonucunda dört faktörlü yapı ile ilgili elde edilen uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu belirlenmiştir. Gerek AFA gerekse DFA sonucunda ölçeğin dört boyutlu yapısı daha önceki çalışmalarda (Çetin ve Basım, 2012; Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013; Özer, Topaloğlu ve Özmen, 2013) elde edilen sonuçlara paralel şekilde teyit edilmiştir. AFA sonuçlarının özet bilgileri Tablo 2’de, DFA analiz sonuçları ise Tablo 3’te verilmiştir. Ayrıca ölçeğin iç tutarlılığı için Cronbach Alfa katsayıları; iyimserlik için 0,80, psikolojik dayanıklılık için 0,82, umut için 0,87 ve özyeterlilik için ise 0,89 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin geneli için hesaplanan Cronbach Alfa değeri ise 0,88’dir.

Yapılan analizlerle elde edilen sonuçlar psikolojik sermaye ölçeğinin bu örneklem grubu için geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

3.2.3. İşe Yabancılaşma Ölçeği: İşe yabancılaşmanın ölçülmesinde Hirschfeld ve Field (2000) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması Özbek (2011) tarafından yapılan ölçek kullanılmıştır. Ölçek; “İş yaşamının çoğu anlamsız aktivitelerle heba olmaktadır”, “İnsanların sıkı çalışmasının bir önemi yok, sadece çok az bir kısmı gerçekten istediğini elde edebilir”, “Ne kadar sıkı çalıştığının bir önemi yok, nasıl olsa istediklerini elde edemeyeceksin” şeklinde toplam 10 ifadeden oluşmaktadır. Ölçümler beşli likert tipi ölçekle gerçekleştirilmiştir (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum). Ölçeğin, gerek Özbek (2011)’in çalışmasında gerekse daha sonra aynı ölçeğin kullanıldığı Kanten ve Ülker (2014)’in çalışmasında tek faktörlü yapısının bulunduğu ifade edilmiştir.

Ölçeğin yapı geçerliliğinin belirlenmesi için önce açımlayıcı faktör analizi (AFA) yapılmış ve analiz sonucunda ölçeğin orjinaline uygun olarak tek faktörlü yapısının bulunduğu görülmüştür. Müteakiben doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmış ve analiz sonucunda tek faktörlü yapı ile ilgili elde edilen uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu belirlenmiştir. AFA sonuçlarının özet bilgileri Tablo 2’de, DFA analiz sonuçları ise Tablo 3’te verilmiştir. Buna göre ölçeğin tek faktörlü yapısı daha önceki çalışmalarda(Özbek, 2011; Kanten ve Ülker, 2014) elde edilen sonuçlara paralel olarak teyit edilmiştir. Ölçeğin geneli için hesaplanan Cronbach Alfa değeri ise 0,85’dir.

Yapılan analizlerle elde edilen sonuçlar incelendiğinde; işe yabancılaşma ölçeğinin bu örneklem grubu için geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 2. Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek	Faktörler	KMO Sonucu	Barlett Testi	Soru Sayısı		Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans Oranı	
				Fak.	Top.		Faktör	Ölçek
Duygusal Emek Ölçeği	Yüzeysel Rol Yapma	0,879	0,000	6	13	0,70-0,88	30,14	73,82
	Derinden Rol Tapma			4		0,71-0,83	22,63	
	Doğal Duygular			3		0,76-0,86	21,05	
Psikolojik Sermaye Ölçeği	İyimserlik	0,940	0,000	4	21	0,71-0,82	23,24	64,18
	Psikolojik Dayanıklılık			6		0,51-0,66	20,64	
	Umut			5		0,63-0,74	12,46	
	Özyeterlilik			6		0,58-0,78	7,8	
İşe Yabancılaşma Ölçeği	İşe Yabancılaşma	0,927	0,000	10		0,62-0,78	53,62	

Tablo 3. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	X ²	df	CMIN/ DF	GFI	AGFI	CFI	NFI	NNFI	RMSEA
			< 5	≥ ,90	≥ ,85	≥ ,95	≥ ,90	≥ ,90	≤ 1
Duygusal Emek*	68,494	35	1,957	,978	,942	,991	,983	,981	,046
Psikolojik Sermaye**	354,058	157	2,225	,935	,905	,964	,938	,952	,052
İşe Yabancılaşma***	77,465	35	2,785	,967	,933	,951	,923	,908	,088

* Üç Faktörlü Yapı; ** Dört Faktörlü Yapı; *** Tek Faktörlü Yapı
Not: Uyum iyiliği değer aralıkları "kabul edilebilir" standartlara göre düzenlenmiştir.

4. Bulgular

Araştırma ile ilgili analizlere geçilmeden önce birden fazla faktörlü yapıya sahip oldukları için duygusal emek ve psikolojik sermaye değişkenlerine ilişkin faktör skorlarının ağırlıklandırılmış ortalamaları alınarak duygusal emek ve psikolojik sermaye puanları hesaplanmış ve analizlerde bu değerler kullanılmıştır.

Araştırma ile ilgili ilk aşamada değişkenlere ilişkin elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlara bakılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen ortalamalar, standart sapmalar ve korelasyon değerleri Tablo 4'te sunulmuştur.

Değişkenler arasındaki ilişkiler incelendiğinde, duygusal emek ile psikolojik sermaye arasında her hangi bir anlamlı ilişki olmamasına karşılık, işe yabancılaşma ($r=0,225$, $p<0,001$) ile aynı yönde ve anlamlı ilişkisinin bulunduğu görülmüştür.

Bunun yanı sıra psikolojik sermayenin işe yabancılaşma ($r=-0,211$, $p<0,001$) ile ters yönlü ve anlamlı ilişkisinin bulunduğu da tespit edilmiştir.

Tablo 4. Değişkenlere İlişkin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ort.	ss.	1	2	3
Duygusal Emek (1)	3,14	0,81	1	,039	,225***
Psikolojik Sermaye (2)	4,50	0,85	,039	1	-,211***
İşe Yabancılaşma (3)	2,93	0,94	,225***	-,211***	1

* $p<0,05$, ** $p<0,01$, *** $p<0,001$

Analizin ikinci aşamasında ise duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici rolü incelenmiştir. Düzenleyici etki, iki değişken arasındaki ilişkinin üçüncü bir değişkenin farklı düzeylerinde değişmesidir. Düzenleyici değişken ise, bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve/veya gücünü etkileyen üçüncü bir değişken olarak tanımlanmaktadır (Baron ve Kenny, 1986). Düzenleyici etkinin analiz edilmesi için Baron ve Kenny'in analiz yöntemi

kullanılmıştır. Düzenleyici etkiyi analiz etmek için düzenleyici değişken ile bağımsız değişkenin çarpılması ile yeni bir değişkenin (etkileşim değişkeni) elde edilmesi gerekmektedir. Eğer etkileşim değişkeni anlamlı ise, düzenleyici etkinin varlığından söz edilebilir (Baron ve Kenny, 1986).

Buna göre psikolojik sermayenin düzenleyici rolünün bulunup bulunmadığının belirlenmesi için hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Analiz kapsamında modelde çoklu doğrusal bağlantı sorunu olup olmadığını belirlemek maksadıyla doğrudanlığa (collinearity) da bakılmıştır. Elde edilen tolerans ve VIF değerleri bağımsız değişkenler arası çoklu bağlantı olmadığını doğrulayan sonuçlar vermiştir (Tolerans > .2, VIF < 10).

Hipotezleri sınamak için yapılan hiyerarşik regresyon analizinde yaş ve mevcut işyerindeki çalışma süresi kontrol değişkenleri, duygusal emek (DE) bağımsız değişken, işe yabancılaşma (İY) bağımlı değişken ve psikolojik sermaye (PS) de düzenleyici (moderatör) değişken olarak modele dâhil edilmiş olup analiz sonuçları Tablo 5'te verilmiştir. Duygusal emek ve psikolojik sermaye değişkenleri regresyon analizleri öncesinde merkezileştirilmiş (Aiken ve West, 1991, Cohen ve diğ., 2003) etkileşim terimi her iki merkezileştirilmiş değişkenin çarpımı ile elde edilmiştir.

Tablo.5 Duygusal Emek'in İşe Yabancılaşmaya Etkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Rolüne İlişkin Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

1. Aşama		2. Aşama		3. Aşama	
	β		β		β
Yaş	0,077	Yaş	0,064	Yaş	0,068
Çalışma Süresi	-0,113*	Çalışma Süresi	-0,118*	Çalışma Süresi	-0,107*
Duygusal Emek	0,224***	Duygusal Emek	0,232***	Duygusal Emek	0,225***
		Psikolojik Sermaye	-0,221***	Psikolojik Sermaye	-0,238***
				Duy.Em X Psi.Ser.	-0,110*
R ²	0,063	R ²	0,112	R ²	0,123
ΔR^2	0,057	ΔR^2	0,104	ΔR^2	0,113
F	10,243***	F	14,263***	F	12,722***

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

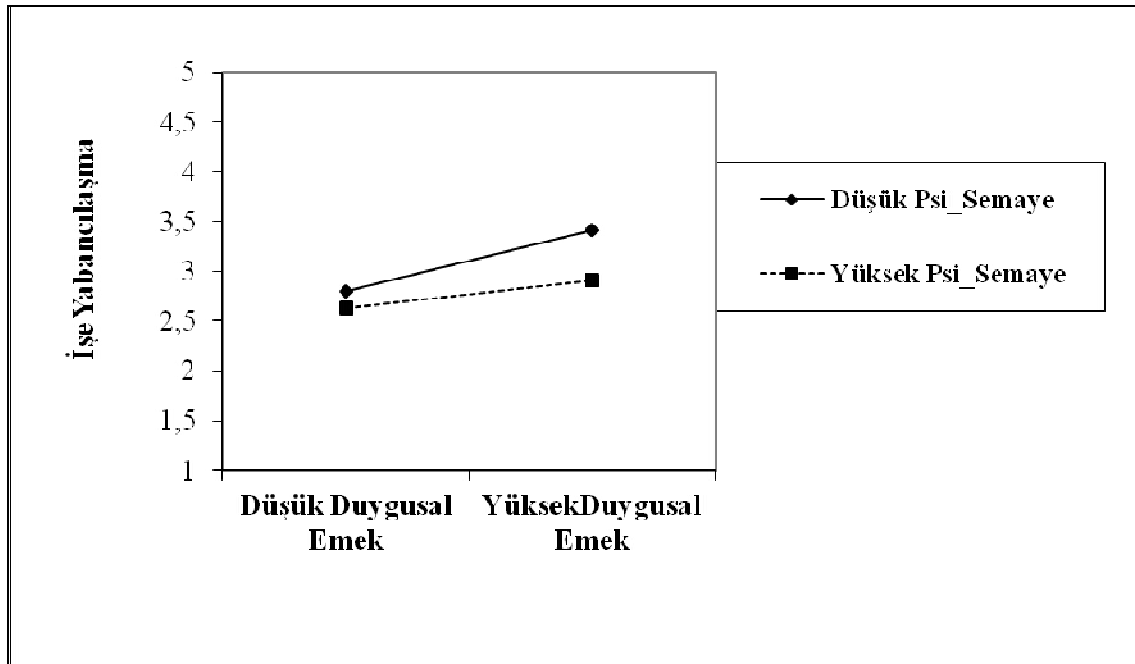
Yapılan bu analizlerin sonucunda duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinin pozitif yönde ve anlamlı olduğu ($\beta = ,224$, $p < 0,001$) görülmüş olup H₁ hipotezi yeterli kanıtla desteklenmektedir. Buna göre duygusal emek düzeyindeki artış çalışanlarda işe yabancılaşmayı artıran bir faktördür.

Düzenleyici etkinin analizinde Baron ve Kenny (1986) tarafından önerildiği şekilde hesaplanan etkileşim değişkeni (duygusal emek X psikolojik sermaye) regresyon modeline dahil edilmiş, işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisinin ($\beta = - ,110$, $p < 0,05$) bulunduğu görülmüştür. Buna göre psikolojik sermayenin

duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre H₂ hipotezi yeterli kanıtla desteklenmektedir.

Bunun yanı sıra ilişkinin yönü ile ilgili daha detaylı inceleme yapmak için düzenleyici değişken olan psikolojik sermayenin düşük ve yüksek olduğu durumda duygusal emek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkilerin anlamlılığı çizilen regresyon eğrisiyle sınanmıştır (Aiken ve West, 1991; Cohen ve diğ.,2003).

Psikolojik sermayenin farklı düzeyleri (yüksek veya düşük olması) için, duygusal emek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin nasıl bir değişim gösterdiğini görmek için Şekil 2'yi Aiken ve West (1991)'in basit eğim testini dikkate alarak incelemek yerinde olacaktır. Buna göre psikolojik sermayenin düşük ve yüksek seviyelerinde sıfırdan farklı değerler elde edilmiştir. Psikolojik sermayenin seviyelerine göre duygusal emek ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkinin aynı yönde devam etmesine karşılık, psikolojik sermayenin yüksek seviyede olması durumunda bu ilişkinin zayıfladığını ifade etmek mümkündür. Duygusal emek ile psikolojik sermaye değişkenlerinin etkileşimleri sonucu tüm modelin varyansın %11,3'ünü açıkladığı belirlenmiştir. Elde edilen sonuç, regresyon analizi ile elde edilen ve H₂ hipotezinin kabulüne yönelik sonucu teyit etmekte, psikolojik sermayenin duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde düzenleyici etkiye sahip olduğunu göstermektedir.



Şekil 2: Duygusal Emek İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi

5. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmanın amacı, Kaya ve Serçeoğlu (2013)'nun çalışmasında bulgularan duygusal emek ile işe yabancılaşma arasındaki aynı yöndeki ve anlamlı ilişkinin, psikolojik sermayenin etkisi ile değişiklik göstereceği varsayımını test etmektir. Çalışanların psikolojik sermaye düzeylerinin duygusal emek-işe yabancılaşma ilişkisinde önemli bir belirleyici faktör olabileceği değerlendirilmiştir.

Araştırmanın sonucunda Kaya ve Serçeoğlu (2013)'nin çalışmasında ulaşılan sonuçlara paralel şekilde duygusal emeğin yoğun olarak gösterildiği alanlarda istihdam edilen çalışanlarda işe yabancılaşma eğiliminin arttığı belirlenmiştir. Çalışanların duygularını örgütsel hedefler ve beklentiler doğrultusunda yönetmelerinin örgütsel performans üzerinde olumlu etkilerinin bulunmasına karşılık bireysel olarak olumsuz sonuçlarının olabileceği ifade edilmiştir (Güngör, 2009). Bu bağlamda işletmelerin yöneticileri ve insan kaynakları birimlerinin kısa vadede örgütsel performansın artışına sebep olabilen duygusal emekten kaynaklanan duygusal uyumsuzluğun uzun vadede çalışanlar üzerinde olumsuz sonuçlarının çıkabileceğini ve bu durumun da yine uzun vadede örgütsel performansı olumsuz etkileyebileceğini dikkate almaları gerekmektedir. Bu çalışmada da duygusal emeğin olumsuz bireysel sonuçlarından birisi olan işe yabancılaşmayı artırdığı belirlenmiştir.

Bunun yanı sıra çalışmamızın ana amacına yönelik yapılan analizler sonucunda psikolojik sermayenin duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde düzenleyici bir rol üstlendiği belirlenmiştir. Bu sonuca göre kişinin yaşayabileceği duygusal uyumsuzluklara yönelik alınabilecek tedbirlerin yanı sıra psikolojik sermayesi yüksek çalışanların istihdam edilmesi veya çalışanların psikolojik sermayelerinin geliştirilebileceği göz önünde bulundurularak buna yönelik tedbirlerin alınması duygusal emekten kaynaklanan işe yabancılaşmayı azaltacaktır.

Araştırmamızın en önemli sınırlılığı çalışmanın sadece tek bir işletmede yapılmış olmasıdır. Bu çalışmada elde edilen sonuçların genellenebilmesi için çalışmanın daha geniş örneklem gruplarında, farklı coğrafik bölgelerde ve farklı sektörlerde tekrarlanmasında fayda bulunmaktadır.

Araştırmanın sonuçlarının, gerek duygusal emek işe yabancılaşma ilişkisini ele alan ulusal yazındaki az sayıdaki çalışmadan birisi olması sebebiyle gerekse bu ilişkide psikolojik sermayenin rolünün sorgulandığı tek çalışma olması sebebiyle yazına katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Gelecekte yapılacak çalışmalarda, duygusal emek ve psikolojik sermaye boyutlarının ayrı ayrı işe yabancılaşma ile ilişkilerinin inceleneceği boylamsal araştırmaların alana katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Kaynakça

- Aiken, L. S. ve West, S. G. (1991). *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Akçay, V. H. (2012). "Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini İle İlişkisi", *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 123-140.
- Akdoğan, A. ve Polatçı, S. (2013). "Psikolojik Sermayenin Performans Üzerindeki Etkisinde İş Aile Yayılımı ve Psikolojik İyi Oluşun Etkisi", *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1), 273-293.
- Ashforth, B.E. ve Humphrey, R.H. (1993). *Emotional Labor In Service Roles: The Influence of Identity*", *Academy of Management Review*, 18: 88-115.
- Avey, J. , Wernsing, T. ve Luthans, F. (2008). "Can Positive Employees Help Positive Organizational Change? Impact of Psychological Capital and Emotions on

- Relevant Attitudes and Behaviors”. *Journal of Applied Behavioral Science*, 44 (1), 48- 70.
- Aykaç, S. (2002). “Müşteri Memnuniyetinde Etkin İletişimin Rolü, <http://hurarsiv.hurriyet.com.tr/goster/haber.aspx?id=118790>, Erişim Tarihi:11 Temmuz 2014.
- Baron, R.M. ve Kenny, D. A. (1986), “The Moderator– Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations”, *Journal Of Personality and Social Psychology*, 51, 1173–1182
- Basım, N. ve Beğenirbaş, M. (2012). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, *Yönetim ve Ekonomi*,19(1), 77-90.
- Begenirbaş, M. ve Çalışkan, A. (2014). “Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü”, *Business & Economics Research Journal*, 5(2).109-127.
- Begenirbaş, M. ve Meydan, C. H. (2012). “Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma”, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 1-24.
- Bıçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). “Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 97-121.
- Celep, B. (2008). İlköğretim Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması (Kocaeli İli Örneği), Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Cheung, F., Tang, C. S. K., ve Tang, S. (2011). “Psychological Capital as a Moderator Between Emotional Labor, Burnout, and Job Satisfaction Among School Teachers in China”, *International Journal of Stress Management*,18(4), 348-371.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S.G. ve Aiken, L.S. (2003). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences*, Inc: Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Çetin, F., ve Basım, H. N. (2011). “Psikolojik Dayanıklılığın İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarındaki Rolü”, *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*,13(3), 81-94.
- Çetin, F., ve Basım, H. N. (2012). “Örgütsel Psikolojik Sermaye: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, *Amme İdare Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Develioğlu, K. ve Tekin, Ö. A. (2012). “Otel Çalışanlarının Yabancılaşma Düzeyinin Demografik Özellikler Kapsamında İncelenmesi”, *Alanya İisletme Fakültesi Dergisi*,4(3),121-128.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H., ve R.H. Grosserand (2005), “The Dimensionality and Antecedents of Emotinal Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Dursun, S., Bayram, N. Ve Aytaç, S. (2011), “Duygusal Emeğin İş Tatmini ve Tükenme Düzeyi Üzerine Etkisi”, 17.Ulusal Ergonomi Kongresi, 14-16 Ekim 2011, Eskişehir.
- Elma, C. (2003). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Erkuş, A., ve Afacan Fındıklı, M. (2013). “Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir

- Araştırma”, Journal of The School of Business Administration, Istanbul University,42(2), 302-318.
- Goodwin, R.E., Groth, M., Frenkel, S.J. (2011). “Relationships Between Emotional Labor, Job Performance, and Turnover”, Journal of Vocational Behavior, 79, 538–548.
- Gülova, A. A., Palamutcuoğlu, B. T. ve Palamutcuoğlu, A. T. (2013). “Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 28(2), 41-74.
- Güngör, M. (2009). “Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları”, Kamu-İş Dergisi, 1(1), 167-182.
- Halaçoğlu B (2008). Üniversitelerdeki Akademik Personelin Yabancılaşma Düzeylerinin Çok Boyutlu İncelenmesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yeditepe Üniversitesi 2008
- Hirschfeld, R.R. ve Hubert S.F.(2000), “Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of a General Commitment to Work”, Journal of Organizational Behavior, 21 (7), 789-800.
- Hochschild, A.R.(1983). The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling, University of California Press, Berkeley.
- İşçi, E., Bal Taştan, S. ve Akyol, Ç. (2013). “Örgütsel Güvenin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinde Yöneticinin İletişim Becerilerinin Rolü: Özel Hastane Çalışanları Örneği”, Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi, 2(3), 95-113.
- Kanten, P. ve Ülker, F. (2014). “Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşısı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü”, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (32), 16-40.
- Kararımkar, Ö. ve Siviş,R. (2008). “Modernizmden Postmodernizme Geçiş ve Pozitif Psikoloji”, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 3(30):102-115
- Kart, E. (2011). “Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emekğin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi”, Çalışma ve Toplum,3, 215-230.
- Kaya, U., ve Serçeoğlu, N. (2013). “Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, Çalışma ve Toplum,36(1), 311-346.
- Keser, A. (2006). “Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,11(1), 100-119.
- Keser, S., ve Kocabaş, İ. (2014). “İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Otantik Liderlik ve Psikolojik Sermaye Özelliklerinin Karşılaştırılması”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 20(1), 1-22.
- Köse, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2011). “Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle ilişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, İşletme Fakültesi Dergisi, 12 (2), 165-185.
- Liu, Y., Prati L.M., Perrewé, P.L. ve Ferris G.R. (2008). “The Relationship Between Emotional Resources and Emotional Labor: An Exploratory Study”, Journal of Applied Social Psychology, 38(10), 2410-2439.
- Luthans, F.(2002), “Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths”, Academy of Management Executive, 16, 59.

- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B. ve Norman, S.M. (2007). "Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship With Performance and Satisfaction", *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Youssef, C.M. ve Avolio, B.J. (2007b). *Psychological Capital*, New York, Oxford University Press.
- Oral, L., ve Köse, S. (2011). "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma", *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 16(2), 463-492.
- Özbek, M. F. (2011). "Örgüt İçerisindeki Güven ve İşe Yabancılaşma İlişkisinde Örgüte Uyum Sağlamanın Aracı Rolü", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 231-248.
- Özer, P. S., Topaloğlu, T. ve Özmen, Ö. N. T. (2013). "Destekleyici Örgüt İkliminin, Psikolojik Sermaye ile İş Doyumu İlişkisinde Düzenleyici Etkisi", *Ege Academic Review*, 13(4), 437-447.
- Polatçı, S. (2014). "Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma", *Ege Academic Review*, 14(1), 115-124.
- Seçer, H.Ş. (2010). "Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme", *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (50).
- Seligman, M. E., Steen, T. A., Park, N. ve Peterson, C. (2005). "Positive Psychology Progress: Empirical Validation of Interventions", *American Psychologist*, 60(5), 410.
- Seligman, M. ve Csikszentmihalyi M. (2000). "Positive Psychology", *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Sulu, S., Ceylan, A. ve Kaynak, R. (2010). "Work Alienation as a Mediator of the Relationship Between Organizational Injustice and Organizational Commitment: Implications for Healthcare Professionals", *International Journal of Business and Management*, 5 (8): 27-38.
- Şirin, E.F. (2009). "Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Orijinal Araştırma*, 4, 164-177.
- Topaloğlu, T., ve Özer, P. S. (2014), "Psikolojik Sermaye İle İş Performansı Arasındaki İlişkiye Otantik Liderliğin Düzenleyici Etkisi", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 156-171.
- Topçu, M.K. ve Ocak, M. (2012). "Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü: Türkiye ve Bosna-Hersek Sağlık Çalışanları Örneği", *20.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 24-26 Mayıs, İzmir, 2012, 685-690.
- Tutar, H. (2010). *İşgören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 65 (1), 174-204.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, 3. Basım, Ankara.
- Uslu, T. (2014). "Açık ve İlişki Odaklı Liderliğin Psikolojik Sermaye Aracılığıyla Bireysel Performans ve Kurum Yenilikçiliği Algısına Etkilerinin İncelenmesi: Gebze Örneği", *22. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 22-24 Mayıs 2014, Konya.

- Van Gelderen, B.R., Konijn E.A. ve Bakker, A.B. (2011), “Emotional Labor Among Trainee Police Officers: Interpersonal Rol of Positive Psychology”, *The Journal of Positive Pyschology*, 6(2), 163-172.
- Wooley, L., Arran,C. ve Lester, L.(2011). “Authentic Leadership and Follower Development: Psychological Capital, Positive Work Climate, and Gender.” *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(4), 438-448.
- Yağcı, İ. ve Duman, T. (2006). “Hizmet Kalitesi - Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(2):218–238.
- Yıldırım, M.H. ve Erul, E.E. (2013). “Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi”, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 89-99.
- Yıldız, K., Akgün, N. ve Yıldız, S. (2013).” İşe Yabancılaşma ile Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki”, *International Journal of Social Science*, 6(6), 1253-1284.
- Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi”, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*,13(2), 81-104.
- Yürür, S., Gümüş, M. ve Hamarat, B. (2011). Çalışan-Müşteri İlişkilerinde Algılanan Adalet/ Adaletsizliğin Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi”, *Journal of Yasar University*,23(6), 3826-3839.

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

İsmail TOKMAK

Ministry of Defence

Ankara, Turkey

itokmak@gmail.com

Extensive Summary

1. Introduction:

As a result of the competitive business environment in the service sector, customer satisfaction has attained critical importance for the corporations, a phenomenon which has resulted in the raise of the standards as well as in the customer expectations, due to the presence of many corporations providing similar services. As a result of this, corporations demand their employees who are in direct interaction with the customers; to establish empathy with them, to assume pre-defined roles and even though they do not sincerely believe or do feel in a different manner, and to behave in the way they are expected (Hochschild 1983; Ashforth & Humphrey, 1993; Güngör, 2009). In short, the corporations demand their employees to put forward their emotional labors, in addition to their physical and intellectual efforts both for their personal and for the corporations' performances.

Emotional labor, as an emotion management process may cause some positive or negative effects on the employees, depending on the relation between the demonstrated emotions and authentically felt ones (Dursun, Bayram ve Aykaç, 2011). These effects that may be caused by the concept of emotional labor have become subject to intense studies, since the first recognition of its concept by Hochschild (1983). Concerning the relevant studies Turkey, since the second half of the 2000s, the relations of the emotional labor with some different variations such as; burnout (Köse, Oral ve TÜresin, 2011), intention to quit (Beğenirbaş & Çalışkan, 2014), organizational citizenship behavior (Beğenirbaş & Meydan, 2012, job satisfaction (Keser, 2006; Dursun, Bayram ve Aykaç, 2011), job involvement (Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013), job performance (Beğenirbaş & Çalışkan, 2014), were examined to some degree.

Work alienation which may be regarded as one of the consequences of emotional labor, is described by Elma (2003) as; “insignificance of the work by the employee; dissatisfaction from the organizational relations; feeling of loneliness, insufficiency and impotency; despair for the future and the perception of himself/herself as an ordinary figure in the play”.

There are limited number of studies empirically dealing with the relation between emotional labor and work alienation. Kaya & Serçeoğlu (2013) have determined as the result of their studies towards the service sector employees, that there is a meaningful and parallel relationship between emotional labor and work alienation.

In the employment conditions, positive psychology gains importance in the psychological conditions in which there are employees, expected to manage their emotions and especially as there are some of them bearing inconsistencies between their emotions to be demonstrated and the ones genuinely felt. Positive psychology therein, implies a holistic concept dealing with the positive emotions and positive personality specifications of people and as well as the institutions creating them (Seligman et al.,2005).

Positive organizational behavior, having developed as a reflection of the positive psychology into the organizational life, can be described as a positively biased application and study of the psychological capacities and the human resource actors, which can be measured, developed and managed in order to develop efficient performances (Luthans, 2002). The psychological capital, which has gained prominence in the positive organizational behavior, while it described as the combination of the positive specifications that a person inherits, to be different from the personality specifications, is emphasized as to be open for development(Erkuş ve Afacan Fındıklı, 2013).

The aim of this study is to determine whether there is a moderating effect of the psychological capital level inherited by the employees in the relation between the emotional capital and the work alienation.

Hypothesis:

***H₁:** There is a positive way relation between the emotional labor and the work alienation.*

***H₂:** Psychological capital has moderating effect on the relation between the emotional labor and the work alienation.*

2. Method :

2.1. Participants:

Population is comprised of the employees of a company operating in the logistics sector and having countrywide network of departments. In the research context a web-based questionnaire form was sent to the employees via corporal intranet and the results gathered from 459 participants participated in the research. 87 % of the participants are males, 66,4 % are married, 84,5 % are non-manager employees, 52,3 % are high school and above level graduate, 74,7 % are below or equal to 40 years of age, 53,6 % are in working life with 1-10 years of experience, 51,2 % are in working life with 5 years of less experience in the company.

2.2. Scales:

2.2.1. Emotional Labor Scale: The scale having been developed by Diefendorff, Croyle & Grosserand (2005) and adapted to Turkish by Basım & Beğenirbaş (2012) was used to measure the labor perceptions of the participants. Scale is comprised of totally three dimensions and 13 statements as; “surface acting (6 statements)”, “deep acting (4 statements)” “natural emotions (3 statements)” Participants identified their level of participation to the statements defined in the scale in Quintet Likert Scale (1=Never, 5= Always).

2.2.2. Psychological Capital Scale: The scale (PCQ-24) having been developed by Luthans et al. (2007) and adapted to Turkish in multiple studies by (Çetin & Basım, 2012; Erkuş & Afacan Fındıklı, 2013; Özer, Topaloğlu & Özmen, 2013) was used to measure the psychological capital level of the participants. Scale is comprised of totally 24 statements under 4 different dimensions as; optimism (6 statements), psychological resilience (6 statements), hope (6 statements) and self efficacy (6 statements) Participants identified their level of participation to the statements defined in the scale in Sextet Likert Scale (1= Absolutely Agree, 6= Absolutely not agree).

2.2.3. Work Alienation Scale: In the measurement of the alienation to the work the scale having been developed by Hirschfeld & Field (2000) and adapted to Turkish in by Özbek (2011) was used. Scale is comprised of totally 10 statements. The measurements were made by identified their level of participation to the statements defined in the scale in Quintet Likert Scale. (1= Absolutely Agree, 5= Absolutely not agree). It is reiterated that the same scale has been used in the study by Özbek (2011) and some other later studies where in the study of Kanten & Ülker (2014) the scale had a single factor structure.

It is concluded in the studies that the scales are valid and reliable in the sample group.

3. Findings

In the study, correlation analysis was applied in order to understand the existence and the direction of any potential relation among the variants and the hierarchical regression analysis was applied to test the hypothesis. The moderating effect was also tested by the regression curve as well. It is derived as the result of the analysis that;

- ❖ There is no meaningful relation between emotional labor and psychological capital,
- ❖ There is a meaningful and positive direction relation between emotional labor and work alienation,
- ❖ There is a meaningful and negative direction relation between psychological capital and work alienation,
- ❖ There is a moderating effect of the psychological capital in the relation between emotional labor and work alienation.

4. Discussion:

In the lights of the findings attained in the study, it may be suggested that the inclination of work alienation increases in the employees working in the labor intensive areas. However the high level of employees' psychological capital decreases this inclination. Considering that the psychological capital can be developed by time, it is assessed that the programs to increase the psychological capital of the employees are to be developed in order to decrease the level of work alienation of the employees, specifically if an intensive level of emotional labor is expected.

The most prominent limitation of this study is that it was conducted in only one corporation. Therefore it is suggested that this study should be repeated in wider sample groups, in different geographical locations and in different sectors in order that the results of the study are to be generalized.

This study is the second of its type among the accessible ones in Turkey following the study by Kaya & Serçeoğlu (2013) dealing with the relations among the emotional labor and work alienation variants. When conceptually assessed, it is empirically put forward by these two studies that, work alienation is a consequence of emotional labor. In this study, in addition to the study by Kaya & Serçeoğlu (2013) it is further understood that the employees' level of psychological capital has a moderating effect in the relation between these two variants. These results of the study are deemed useful for both the corporate managers and for the literature as well.