



Duygusal Emegin İş Performansına Etkisinde İşten Ayrılma Niyetinin Düzenleyici Etkisi

Mehmet Ali CANBOLAT

Dr. Öğr. Üyesi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, SBMYO

mcanbolat@kmu.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0003-1235-9013>

Makale Başvuru Tarihi : 11.06.2023

Makale Kabul Tarihi : 24.09.2023

Makale Yayın Tarihi : 27.10.2023

Makale Türü: Araştırma Makalesi

DOI: 10.5281/zenodo.10045352

Özet

Anahtar Kelimeler:

Duygusal Emek,
İş Performansı,
İşten Ayrılma Niyeti
Düzenleyici Etki,
Ulaştırma Sektörü

Yerel ulaştırma sektöründeki taksi şoförlerinin duygusal emeklerinin iş performansına etkisinde işten ayrılma niyetinin düzenleyici etkisini tespit edilebilmek amacıyla gerçekleştirilen araştırma 401 taksi şoförü ile yürütülmüştür. Araştırma nicel araştırma deseninde tasarlanmıştır. Korelasyon analizi bulgularına göre ölçekler birbirleri ile orta düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişki içerisinde oldukları tespit edilmiştir. Gerçekleştirilen regresyon analizi bulgularına göre taksi şoförlerinin işten ayrılma niyeti arttıkça duygusal emeklerinin iş performansını artırdığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak işten ayrılma niyetinin yüksek olması durumunda, duygusal emegin iş performansına etkisi daha fazla olmaktadır. Bu durum duygusal emek – iş performansı arasındaki ilişkinin işten ayrılma niyeti tarafından düzenlendiğine işaret eder.

The Moderating Effect of Intention to Leave on The Effect of Emotional Labor on Work Performance

Abstract

Keywords:

Emotional Labor,
Work Performance,
Intention to Leave,
Moderating Effect,
Transportation
Sector

The study was conducted with 401 taxi drivers in order to determine the moderating effect of turnover intention on the effect of emotional labor on job performance of taxi drivers in the local transportation sector. The research was designed in quantitative research design. According to the findings of the correlation analysis, it was determined that the scales were in a moderately positive and significant relationship with each other. According to the regression analysis findings, it was determined that as the turnover intention of taxi drivers increased, their emotional labor increased their job performance. As a result, in case of high turnover intention, the effect of emotional labor on job performance is higher. This indicates that the relationship between emotional labor and job performance is regulated by turnover intention.

GİRİŞ

Yerel ulaştırma işletmeleri bağlamında taksi duraklarında faaliyetlerini sürdüren taksi şoförlerinin yoğun mesai saatlerine bağlı olarak stresli bir iş yaşamlarının olduğu bilinmektedir. Aynı zamanda gerek kendilerinin gerekse müşterilerinin can güvenlikleri açısından trafik kurallarına uyum sağlamaları da ekstra dikkat gerektiren bir husustur. Ayrıca hizmet sektörünün doğası gereği taksi şoförlerinin de müşterilere sürekli güler yüzle hitap etmesi beklenmektedir. Bu durum ise duygusal emek olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal emek, çalışanlar için bir maliyet olup görmezden gelinen maliyetler ise iş performansı ve işten ayrılma niyetine etki edebilmektedir (Isenbarger ve Zembylas, 2006:123). Buradan hareketle araştırma kapsamında yoğun iş temposunda hizmet sunan taksi şoförlerinin duygusal emek çabalarının iş performanslarına etkisinde işten ayrılma niyetlerinin düzenleyici etkisinin test edilmesi amaçlanmıştır. Literatürde araştırma değişkenleri ile ilgili münferit çalışmalar olsa da değişkenleri bu şekilde ele alan bir araştırma ile karşılaşılmamıştır. Ayrıca taksi şoförlerinin duygusal emek, iş performansı ve işten ayrılma niyetlerini inceleyen bir çalışmayla da karşılaşılmamıştır. Bu durum araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı beklentisini artırmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Duygusal Emek

Psikolojide duygu, insanların deneyimlediği ve algıladıkları şeylere karşı tutumlarıyla ilgilidir (Lv vd., 2012:87). Duyguların psikolojik olması kadar sosyal olarak da içinde bulunulan sosyal çevreye göre değişiklik gösterebilmesi, bu durumun örgütsel ortamda dikkate alınmalarını hem zorunlu, hem de örgütsel amaçlar açısından faydalı olduğunu ortaya koymaktadır (Seçer, 2005:831). Duyguların yapılan işin bir parçası haline dönüşmesi ve çalışanların örgüt tarafından belli bir duygusal formata konulması ile her ne kadar müşteri memnuniyeti artırılsa da ortaya çıkabilecek duygusal uyumsuzluklar neticesinde bu durum çalışanları olumsuz yönde de etkileyebilmektedir (Çelik ve Turunç, 2011:227). Bu durumda duygusal emek kavramı ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar görevlerini yerine getirirken, temel düzeyde bazı davranış ve duyguları diğerlerine aktarmak durumundadırlar. Ancak duygusal emek, bu temel düzeyin ötesinde ve süreklilik arz eden bir olguyu temsil etmektedir (Karaman, 2017:37). Duygusal emek kavramını ortaya ilk atan araştırmacı Hochschild (1983)'dir. Hochschild (1983:7) duygusal emeği, duygu yönetimi ya da duygu çalışması kavramları ile eş anlamlı kullanarak; çalışanların iş ortamındaki duygularının, örgüt tarafından üstlenilen bir bedel karşılığında diğer kişiler tarafından gözlenebilecek şekilde yüzselleştirilerek ve bedensel gösterimde düzenlenmesi şeklinde tanımlamıştır. Morris ve Feldman (1996:987) ise duygusal emeği, örgütün istediği duyguların ifade edilebilmesi için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol şeklinde tanımlamıştır.

Duygusal emek üç boyutta ele alınmaktadır. Bunlar; yüzeysel rol yapma / yüzeysel davranış (kötü niyetle numara yapma), derin rol yapma / derinlemesine davranış (iyi niyetle numara yapma) ve gerçek rol yapma / samimi davranış şeklindedir (Amissah vd., 2022:807). Yüzeysel rol yapma ve derin rol yapma Hochschild (1983:33) tarafından ortaya atılan boyutlardır. Ashforth ve Humphrey (1993:94) ise bu boyutlar arasında gerçek rol yapma boyutunun da yer alması gerektiğini önermiştir. İçinden gelmese bile hastalarla konuşurken gülümseyen bir hemşirenin davranışı yüzeysel rol yapma boyutuna örnek teşkil ederken ağır hastalığı olan bir çocuk hastaya “Süpermen” rolü oynanması ise derinden rol yapma boyutuna örnek olarak gösterilebilir (Doğan ve Sığı, 2017:114). Hemşirenin çok sevdiği bir mesai arkadaşının işten ayrılması durumunda yaşayacağı üzüntü ise onun gerçek ve samimi duyguları bağlamında gerçek rol yapmaya bir örnektir (Basım ve Begenirbaş, 2012:79).

Duygusal emek özellikle hizmet sektörünün baskın bir yönünü oluşturmaya başlamıştır (Taylor, 1998:84). Bu emek biçimi genellikle uçuş personelleri, garsonlar, satış elemanları, çağrı merkezi çalışanları, kasiyerler,

vb. gibi hizmet sektöründe ve müşteri ile birebir diyalog kurulan mesleklerde görülmektedir (Karaman, 2017:36). Literatürde duygusal emek ile otel çalışanlarının (Amissah vd., 2022), sağlık çalışanlarının (Hofmann ve Stokburger-Sauer, 2017; Liang vd., 2016), mağaza çalışanlarının (Ikeler, 2016), hemşirelerin (Değirmenci Öz ve Baykal, 2018; Hong ve Lee, 2016), pratisyen hekimlerin (Martínez-Iñigo vd., 2007), havayolu sektörü çalışanlarının (Taylor ve Tyler, 2000), turist rehberleri (Kaya ve Özhan, 2012), çağrı merkezi çalışanlarının (Özkan, 2013) ve güvenlik görevlilerinin (Polatçı ve Özyer, 2015) ilişkilerinin saptanmaya çalışıldığı görülmüştür.

Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık (Begenirbaş ve Meydan, 2012; Bıyık ve Aydoğan, 2014), örgütsel iletişim (Özkan, 2013), iş stresi (Karimi vd., 2013), tükenmişlik (Eroğlu, 2014), işten ayrılma niyeti (Lee ve Chelladurai, 2018), iş doyumu (Gulsen ve Ozmen, 2019), öğretmen tükenmişliği (Bodenheimer ve Shuster, 2019), duygusal tükenmişlik ve iş tatmini (Amissah vd., 2022) ilişkisini inceleyen araştırmalarla karşılaşmıştır. Basım vd. (2013), kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisinde duygusal emeğin aracılık rolünü test etmiş ve sonuç olarak duygusal emeğin duygusal tükenme üzerinde etkileri olduğunu saptamıştır. Ashton (2021) ise kültürel organizasyonlarda duygusal emek faktörünü ele almıştır. Walby ve Cole (2019) de mahkumların kendi duygularını yöneterek diğer mahkumlara akran desteği sağlayabilmelerinin duygusal emeğin ileri bir boyutu olduğunu ileri sürmüştür. Ayrıca duygusal emeğin hem motivasyonel hem de yapısal etkenlerden etkilendiği ve bu etkenlerin işe bağlılığa aracılık ettiği tespit edilmiştir (Türkay vd., 2011:218).

İş Performansı

Fransızca kökenli olan performans kavramı Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre; -yapılan iş, uygulama, icraat, - herhangi bir olayı veya durumu başarma isteği ve gücü, -kişinin yapabileceği en iyi derece, -herhangi bir eseri, oyunu, işi vb. ortaya koyarken gösterilen başarı anlamlarına gelmektedir (Çolak, 2022:114). Diğer bir tanıma göre iş performansı, çalışanların kendisinden beklenen işi yapması veya tamamlaması durumudur (Tekingündüz vd., 2015:6). İş performansı aynı zamanda çalışanların görevlerini gerçekleştirmek için yapmış oldukları eylemler ve göstermiş oldukları çaba ile birlikte, çalışanların bu eylem ve çabalar sonucunda görevlerini gerçekleştirme ya da hedeflerine ulaşma derecesidir (Çekmecelioğlu, 2014:25). İş yaşamında çalışanların iş performanslarını yüksek düzeyde tutmaları durumunda örgütlerin verimlilik ve etkinlik düzeyleri de önemli derecede artmaktadır (Karaman vd., 2020:481). İş performansı, görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır (Alper Ay ve Keleş, 2017:197).

Goodwin vd. (2011) duygusal emek, iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri ele almışlar ve buna göre değişkenlerin birbirleri ile doğrudan ve dolaylı ilişkilerini tespit etmişlerdir. Ayrıca duygusal emeğin iş performansının alt boyutlarından görev performansı ile anlamlı düzeyde ve pozitif yönde ilişkili olduğu (Ünlü ve Yürür, 2011:194) ve iş stresinin performansı olumsuz yönde etkilediği (Tekingündüz vd., 2015:16) tespit edilmiştir.

Her ne kadar çalışanların duygusal emeklerinin, iş performanslarına olumlu yönde katkı sağlayacağı öngörülse de her koşulda bunun gerçekleşmesi mümkün olmayabilir (Goodwin vd., 2011:540). Bu duruma farklı değişkenlerin de etki edebilmesi olağandır. İşten ayrılma niyeti ise bu değişkenlerden bir tanesi olabilir. Çalışanların performans skorlarının artması ise işten ayrılma niyetlerini azaltmaktadır (Tekingündüz vd., 2015:14). Örgütsel vatandaşlık davranışının (Çelik ve Çıra, 2013:17) ve psikolojik sermayenin (Çetin ve Varoğlu, 2015:110; Erkuş ve Fındıklı, 2013:314) iş performansını pozitif yönde ve işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği bulgulanmıştır. Keza örgütsel dışlanmanın da işten ayrılma niyetine pozitif yönde etki ederken iş performansına negatif yönde etki ettiği tespit edilmiştir (Karaman vd., 2020:490).

İşten Ayrılma Niyeti

İnsan sermayesini örgüte çekmek ya da değiştirmek konusundaki maliyetler göz önüne alındığında çalışan devir hızı, birçok örgüt için kritik bir endişe kaynağı olarak ele alınabilir (Dalton vd., 1981:716). İşten ayrılma, tüm örgütlerde hemen her düzeyde yaygın olan ve örgütlerin sürekli maruz kaldığı temel sorunlardan bir tanesidir (Tekingündüz vd., 2015:5). İşten ayrılma niyeti çalışanların mevcut çalıştığı örgütünden bilinçli ve kasıtlı olarak ayrılmak istemeleri eğilimini kapsar (Alper Ay ve Keleş, 2017:196). Çalışanların işten ayrılma niyetine etki edebilecek birçok değişken bulunmakta olup bunlardan bazıları; yöneticiye güvensizlik, örgütsel adaletsizlik, mobbing, stres ya da tükenmişlik gibi olumsuz durumlardır (Karaman vd., 2020:482).

Literatürde işten ayrılma niyeti ile iş tatmini (Hellman, 1997:677) ve algılanan performans (Veloutsou ve Panigyrakis, 2004:121) arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Halbesleben ve Wheeler (2008), iş performansını ve işten ayrılma niyetini tahmin etmede işe bağlılık ve işe gömülmüşlüğü rollerini tespit etmeye çalışmıştır. Houkes vd. (2003), duygusal tükenme ile işten ayrılma niyetini incelemiştir. McNeilly ve Goldsmith (1991:219) ise düşük ya da yüksek performans gösteren satış görevlilerinin işten ayrılma niyeti gösterdiklerini tespit etmiştir.

Duygusal Emek, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkileri

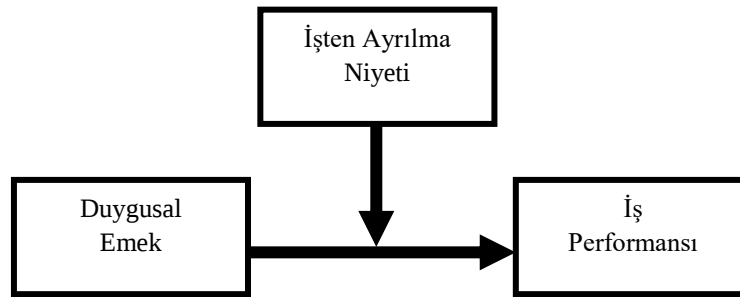
Literatürde çağrı merkezi çalışanlarında iş performansının işten ayrılma niyetine etkisi (Das, 2012), sağlık çalışanlarının iş performansı ve işten ayrılma niyeti ilişkisi (Sökmen ve Mete, 2015) ve işyeri zorbalığının iş performansı ve işten ayrılma niyetine olası etkileri (Khalique vd., 2018) incelenmeye çalışılmıştır. Yeşil ve Mavi (2021), Covid-19 korkusunun duygusal emek, çalışan performansı, iş tatmini ve yaşam doyumu üzerindeki etkisini incelemiştir. Yiğitol ve Büyükmumcu (2021:3414) ise Covid-19 korkusunun işten ayrılma niyetini etkilediği ancak iş performansına anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit etmiştir. Araştırmacılarca yüzeysel davranışın bağlamsal performansı negatif yönde etkilediği (Çolak, 2022:124), işten ayrılma niyeti ile iş performansı arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu (Karaman vd., 2020:489), etkileşimci ve dönüşümcü liderliğin işten ayrılma niyetini azalttığı ve iş performansını artırdığı, aynı zamanda iş performansı arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığı (Alper Ay ve Keleş, 2017:201), algılanan örgütsel desteğin iş performansına etkisinde örgütsel özdeşleşmenin tam aracılık rolü üstlendiği (Turunç ve Çelik, 2010:200), göreve yönelik liderliğin iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı (Çekmecelioğlu, 2014:30) ve temel benlik değerlendirmesinin iş tatmini ve iş performansını anlamlı düzeyde etkilediği tespit edilmiştir (Gürbüz vd., 2010:74).

Gou vd. (2022) işyerinde dışlanma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide duygusal emeğin aracılık etkisinin olmadığını tespit etmiştir. Benzer şekilde Lv vd. (2012) duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerinde yalnızca duygusal tükenme yoluyla bir etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir. Diğer türlü duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki son derece azdır. Bazı araştırmacılar (Chau vd., 2009; Côté ve Morgan, 2002; Grandey, 2000) ise duygusal emeğin potansiyel olarak işten ayrılma niyetine katkıda bulunduğunu ileri sürmüştür. Yağcı ve Avcıkurt (2020) da araştırmalarında duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Begenirbaş ve Turgut (2014) banka çalışanları ile yürüttükleri araştırmalarında duygusal emeğin örgüte güven ve iş performansı arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlenmediğini tespit etmiştir. Öte yandan Begenirbaş ve Çalışkan (2014) duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın kısmi aracılık etkisinin olduğunu tespit etmiştir. Hong ve Lee (2016) araştırmalarında duygusal zekanın, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini azaltarak hemşirelerin işten ayrılma niyetini önemli ölçüde azaltabileceğini tespit etmiştir. Nitekim düzenli bir şekilde duygusal emekle meşgul olan çalışanlar, ilerleyen dönemlerde uygun olmayan bir çalışma ortamında olduklarına dair bir tutum geliştirebilir ve bu tutum da onların işten

ayrılmalarına neden olabilmektedir (Grandey, 2000). Wu vd. (2017) ise müşteri odaklılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal emeğin kısmi aracılık rolünün olduğunu tespit etmiştir.

Duygusal emek, iş performansı ve işten ayrılma niyetini açıklamaya yarayan ortak teorinin İş Talepleri-İş Kaynakları Modeli (JDR) olduğu söylenebilir. Demerouti vd. (2001) ileri sürdüğü modele göre iş talepleri; işin gereklilikleri adına gösterilen çabaların fiziki, sosyal ve psikolojik etkileridir. İş kaynakları ise yapılacak işi gerçekleştirmeyi kolaylaştıran iş taleplerinin maliyetlerini düşüren, çalışanları öğrenme ve geliştirme için motive eden iş boyutlarını oluşturmaktadır (Alcan, 2020:88-90). Nihayetinde her örgütün kendine has iş talepleri ve iş kaynakları bulunmaktadır (Bakker vd., 2004:86). İş kaynaklarının iş taleplerinin üzerinde olduğunu düşünen çalışanlar kendilerini bunalmış hissedebilmektedir (Erkutlu, 2012:187). Buradan hareketle duygusal emeğin çalışan üzerindeki maliyeti karşılanabiliyorsa çalışanların işten ayrılma niyetlerinin oluşmayacağı ve iş performanslarının daha yüksek olacağı varsayımında bulunulabilir. Tersisi durumda ise ilgili maliyetin karşılanmasının yetersiz kalınması durumunda hem iş performansı düşecek hem de işten ayrılma niyeti üzerine katkıda bulunulmuş olacaktır. Bu bilgilere nazaran geliştirilen araştırma modeli Şekil 1’de gösterilmiştir.

Şekil 1: Araştırma Modeli



Şekil 1’deki araştırma modeli doğrultusunda araştırma kapsamında ileri sürülen hipotezler aşağıdaki gibidir:

H₁: Duygusal emeğin iş performansına etkisinde işten ayrılma niyetinin düzenleyici rolü vardır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma nicel araştırma deseninde tasarlanmıştır. Araştırma için bir üniversitenin yayın etiği kurulundan 17/05/2022 tarih ve 04/64-69 sayılı karar numarası ile etik kurul onayı alınmıştır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Ankara kentinde resmi kayıtlı ticari taksi şoförleri oluşturmaktadır. Kentte 7.701 ticari taksi faaliyet göstermektedir (Varol, 2022:31). Sosyal bilimler disiplinindeki araştırmalarda evreni temsil yeteneği olan örneklem büyüklüğünün hesaplanması aşamasında çeşitli formüllerden yararlanılmaktadır (Gülbüz ve Şahin, 2015:126). Özellikle nicel araştırma desenindeki araştırmalarda tercih edilen formüllerden bir tanesi Bartlett vd. (2001:46)’ne aittir. Buna göre basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile %95 güven seviyesi ve %5 hata payı doğrultusunda en az 366 kişiye ulaşılması hedeflenmiş olup araştırma kapsamında Mart 2023 döneminde belirli bir taksi durağına kayıtlı taksi şoförlerine yüz yüze görüşme yöntemi ile ulaşılmıştır. Ulaşılan 450 taksi şoföründen elde edilen veri toplama formlarından uç değer içeren ya da hatalı kodlanan formlar çıkarıldıktan sonra 401 geçerli veri toplama formu ile araştırma yürütülmüştür.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada verilerin toplanması için anket tekniği kullanılmıştır. Anket tekniğinin uygulanabilmesi için veri toplama formu oluşturulmuştur. Veri toplama formu 4 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik özellikleri içeren 5 soru, ikinci bölümde duygusal emek ölçeği (13 madde), üçüncü bölümde iş performansı ölçeği (8 madde) ve son bölümde ise işten ayrılma niyeti ölçeği (3 madde) bulunmaktadır. Duygusal emek ölçeği, Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilmiş olup Türkçe geçerlik-güvenilirliği Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından gerçekleştirilen ölçekten yararlanılmıştır. Ölçeğin, Yağcı (2020) tarafından hizmet sektörüne uyarlanan versiyonu kullanılmıştır. Duygusal emek ölçeği, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. İş performansının ölçümlenebilmesi için kullanılacak ölçek ise Goodman ve Svyantek (1999) tarafından geliştirilmiş olup Yurttaş vd. (2020) tarafından Türkçe geçerlik-güvenilirliği yapılan iş performansı ölçeğidir. Son olarak iş ayrılma niyetini ölçmek için ise Cammann vd. (1979)'nin geliştirdiği işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılacaktır. Ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenilirliği Tanrıverdi vd. (2018) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçekler beşli Likert tipi ile kullanılmıştır.

Analiz ve Bulgular

Katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili frekans analizi sonuçlarına göre araştırmaya dahil edilenlerin çoğunluğunun 41-50 yaş aralığında (%33,7), erkek (%98,5), lise mezunu (%61,6), evli (%52,6) ve 6-10 yıl mesleki deneyime sahip (%30,7) olduğu tespit edilmiştir. Elde Edilen korelasyon analizi sonuçları ve ölçek güvenilirliğine yönelik Cronbach Alpha katsayıları Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Korelasyon Tablosu

Ölçek ve Alt Boyutlar	Ort.	Std. Sp.	Madde Sayısı	1	2	3	4	5	6
1-Duygusal Emek	3,39	0,591	13	(0,84)					
2-Yüzeysel Davranış	3,41	0,771	6	,838**	(,83)				
3-Derinlemesine Dav.	3,40	0,737	4	,756**	,394**	(,75)			
4-Samimi Davranış	3,34	0,818	3	,641**	,265**	,421**	(,73)		
5-İşten Ayrılma Niyeti	3,19	1,074	3	,444**	,322**	,323**	,394**	(,87)	
6-İş Performansı	3,64	0,640	8	,495**	,392**	,396**	,335**	,205**	(,84)

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Not: Parantez içerisinde yer alan rakamlar değişkenlerin Cronbach Alpha değerleridir.

Tablo 1'de görüldüğü üzere ölçeklerin Cronbach Alpha değerleri oldukça yüksek düzeydedir. Ayrıca Şencan (2005:170) teyit edici araştırmalar için Cronbach Alpha değerlerinin en az ,80 olması gerektiğini önermektedir. Bu durumda elde edilen verilerin güvenilir olduğu kabul edilmiştir. Ayrıca ölçeklerin birbirleri ile düşük ve orta düzeyde pozitif yönde ilişki içerisinde oldukları tespit edilmiştir. Bu aşamadan sonra hipotez testlerine geçilmiştir.

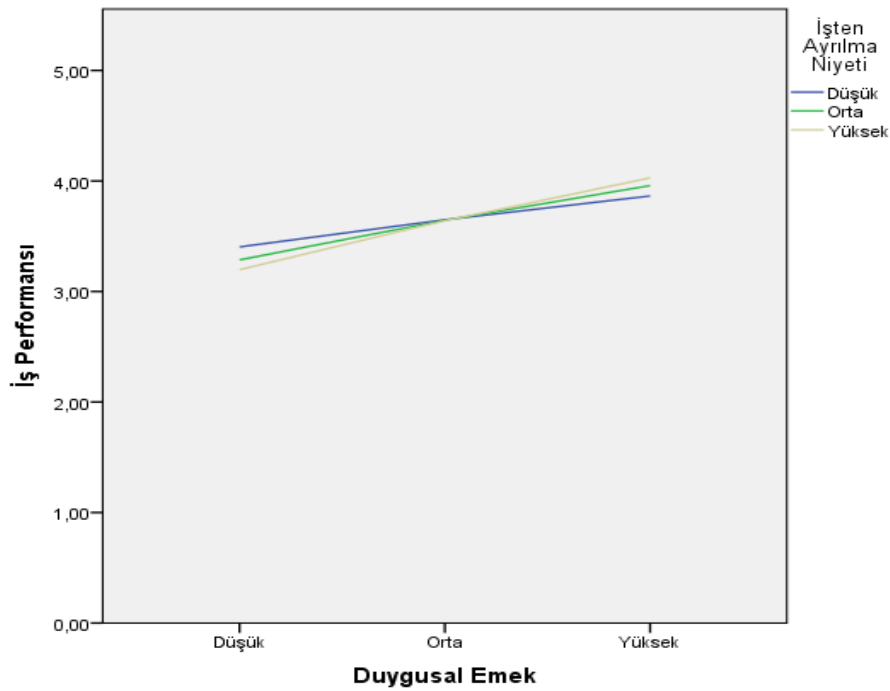
Duygusal emeğin iş performansına etkisinde işten ayrılma niyetinin düzenleyici rolünün etkisinin test edilebilmesi için Hayes (2018) tarafından geliştirilen ve SPSS yazılımında eklenti olarak çalışabilen Process makro Model 1 kullanılmıştır. Buna göre analiz sonuçları Tablo 2'deki gibidir.

Tablo 2: Regresyon Analizi Sonuçları (N=401)

Değişkenler	<i>b</i>	S.H.	<i>t</i>
Sabit	3.605* [3.55, 3.67]	.03	119.04
Duygusal Emek (X)	.56* [.46, .67]	.05	10.73
İşten Ayrılma Niyeti (W)	-.014 [-.07, .04]	.03	-.47
X.W	.137** [.05, .23]	.05	3.06

Not: R=.51, R² = .263; *p<.001, **p<.01. S.H.: Standart Hata, Parantez içindeki değerler güven aralıklarıdır (GA). Standardize edilmemiş beta katsayıları (b) raporlanmıştır.

Tablo 2’deki sonuçlara göre duygusal emek ve işten ayrılma niyetinin, iş performansı üzerindeki değişimin yaklaşık %26’sını ($R^2=.263$) açıkladığı görülmektedir. İş performansına duygusal emeğin pozitif yönde ($b=.56$, $p<.001$), işten ayrılma niyetinin ise negatif yönlü ancak istatistiki olarak anlamsız ($GA=[-.07, .04]$, $p>0.01$) bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal emek ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin, iş performansı üzerindeki etkileşimsel etkisinin ise anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($b=.137$, $p<.01$). Düzenleyici etkisinin ortaya konulabilmesi için hesaplanan eğim analizi grafiği Şekil 2’de yer almaktadır.

Şekil 2: İşten Ayrılma Niyetinin Düzenleyici Etkisinin Grafikselleştirilmesi

Düzenleyici etkinin ayrıntıları incelendiğinde, işten ayrılma niyeti arttıkça duygusal emeğin iş performansını artırdığı gözlemlenmiştir (düşük: $b=.39$, $p<.001$, orta: $b=.58$, $p<.001$, yüksek: $b=.39$, $p<.001$). Bu bulgular sonucunda H_1 desteklenmiştir. Ayrıca işten ayrılma niyetinin yüksek olması durumunda, duygusal emeğin iş performansına etkisi daha fazla olmaktadır (GA, sıfır değeri içermemektedir). Bu durum duygusal emek – iş performansı arasındaki ilişkinin işten ayrılma niyeti tarafından düzenlendiği anlamı taşımaktadır.

SONUÇ

Yerel ulaştırma sektöründeki taksi şoförlerinin duygusal emeklerinin iş performansına etkisinde işten ayrılma niyetinin düzenleyici etkisini tespit edilebilmek amacıyla gerçekleştirilen araştırma 401 taksi şoförü ile yürütülmüştür. Katılımcıların çoğunluğu 41-50 yaş aralığında (%33,7), erkek (%98,5), lise mezunu (%61,6), evli (%52,6) ve 6-10 yıl mesleki deneyime sahiptir (%30,7). Gerçekleştirilen regresyon analizi bulgularına göre taksi şoförlerinin işten ayrılma niyeti arttıkça, duygusal emeklerinin iş performansını artırdığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak işten ayrılma niyetinin yüksek olması durumunda, duygusal emeğin iş performansına etkisi daha fazla olmaktadır. Bu durum duygusal emek – iş performansı arasındaki ilişkinin işten ayrılma niyeti tarafından düzenlendiğine işarettir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre duygusal emek ile işten ayrılma niyeti ve iş performansı arasında orta düzeyde, işten ayrılma niyeti ile iş performansı arasında ise düşük düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Karaman vd. (2020)'nin araştırma sonuçlarında ise işten ayrılma niyeti ile iş performansı arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu durum sektör farklılığından kaynaklanıyor olabilir. Zira bu farklılığın temelinde; taksi şoförlerinin bağlı bulunduğu taksi durağından kötü ayrılmamak istemesi, işten ayrılmadan önce trafik kazalarına karışıp tazminat, vb. ek giderler ödememek ya da trafik cezalarına maruz kalmamak adına daha dikkatli davranmaları yer alıyor olabilir. Araştırma sonuçları yalnızca bir ildeki taksi şoförlerinin algıları ile sınırlıdır. Sonuçların yaygınlaştırılabilmesi adına farklı coğrafyalarda araştırmanın tekrarlanarak mukayeseli olarak incelenmesi, nitel araştırmalar ile taksi şoförlerinin işten ayrılma gerekçelerinin saptanması ve duygusal emek – iş performansı ilişkisinde farklı değişkenlerin incelenmesi konusunda araştırmaların yapılması ve araştırma modelinin farklı sektörlerde uygulanması önerilerinde bulunulabilir.

KAYNAKÇA

- Alcan, G. (2020). İş talepleri ve iş kaynakları modeli ile çalışanların psikolojik iyi oluşları arasındaki ilişki. *Management and Political Sciences Review*, 2(2), 86-103.
- Alper Ay, F. ve Keleş, K. (2017). Etkileşimci ve dönüşümcü liderlik tarzlarının işten ayrılma niyeti ve iş performansı üzerinde etkisi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(4), 193-203.
- Amissah, E. F., Blankson-Stiles-Ocran, S. ve Mensah, I. (2022). Emotional labour, emotional exhaustion and job satisfaction in the hospitality industry, *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 5(5), 805-821. <https://doi.org/10.1108/JHTI-10-2020-0196>
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Ashton, D. (2021). Cultural organisations and the emotional labour of becoming entrepreneurial, *Poetics*, 86(101534), 1-11.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Bartlett, J. E., Kotrlik, J. W. ve C., H. C. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research, *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43-50.
- Basım, N. H. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Basım, N. H., Begenirbaş, M. ve Can Yalçın, R. (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: duygusal emeğin aracılık rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1477-1496.
- Begenirbaş, M. ve Çalışkan, A. (2014). Duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109-127.
- Begenirbaş, M. ve Meydan, C. H. (2012). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: öğretmenler üzerinde bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 159-181.

- Begenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014). İş performansının sağlanmasında çalışanın duygusal emeğinin ve örgütte güven algısının etkileri. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 16(3), 131-149.
- Bıyık, Y. ve Aydoğan, E. (2014). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: bir araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 159-180.
- Bodenheimer, G. ve Shuster, S. M. (2019). Emotional labour, teaching and burnout: Investigating complex relationships. *Educational Research*, 1-14.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D. ve Klesh, J. (1979). The michigan organizational assessment questionnaire. Ann Arbor.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E. ve Diefendorf, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1151-1163. <https://doi.org/10.1002/job.617>
- Côté, S. ve Morgan, L. M. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23(8), 947-962.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2014). Göreve ve insana yönelik liderlik tarzlarının örgütsel bağlılık, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28, 21-34.
- Çelik, M. ve Çıra, A. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aşırı iş yükünün aracılık rolü. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 13(1), 11-20.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çetin, F. ve Varoğlu, A. K. (2015). Psikolojik sermaye, performans, ayrılma niyeti ve iş tatmini etkileşimi: cinsiyetin düzenleyici rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 2(2), 105-113.
- Çolak, N. (2022). Duygusal emeğin iş performansına etkisi havacılık sektöründe bir uygulama. *FSM Mesleki Bilimler Dergisi*, 1(1), 112-127.
- Dalton, D. R., Krackhardt, D. M. ve Porter, L. W. (1981). Functional turnover: an empirical assessment. *Journal of Applied Psychology*, 66(6), 716-721.
- Das, D. (2012). Effects of identity variables and job performance on employee intentions to leave: an empirical study in indian call centers. *International Journal of Management*, 29(1), 368-378.
- Değirmenci Öz, S. ve Baykal, Ü. (2018). Hemşirelerin duygusal emek davranışı ve etkileyen faktörler. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 26(1), 1-10.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedent of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Doğan, A. ve Sığı, Ü. (2017). Duygusal emek: hemşireler üzerine bir çalışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126. <https://doi.org/10.18394/iid.342620>
- Erkuş, A. ve Fındıklı, M. A. (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.
- Erkutlu, H. (2012). Öğretmen tükenmişliği üzerinde psikolojik dayanıklılık ve öz-izlemenin etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 43, 186-197.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 147-160.
- Goodman, S. A. ve Svyantek, D. J. (1999). Person-organization fit and contextual performance: do shared values matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 254-275.
- Goodwin, R. E., Groth, M. ve Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 538-548.

- Gou, L., Ma, S., Wang, G., Wen, X. ve Zhang, Y. (2022). Relationship between workplace ostracism and turnover intention among nurses: the sequential mediating effects of emotional labor and nurse patient relationship. *Psychology, Health & Medicine*, 27(7), 1596-1601.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Gulsen, M. ve Ozmen, D. (2019). The relationship between emotional labour and job satisfaction in nursing. *International Nursing Review*, 67(1), 145-154.
- Gürbüz, S. (2021). Sosyal bilimlerde aracı, düzenleyici ve durumsal etki analizleri. Seçkin Yayınları.
- Gürbüz, S., Erkuş, A. ve Sığrı, Ü. (2010). İş tatmini ve iş performansının yeni öncülü: temel benlik değerlendirmesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(1), 69-76.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2015). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. Seçkin Yayınları.
- Halbesleben, J. R. B. ve Wheeler, A. R. (2008). The relative roles of engagement and embeddedness in predicting job performance and intention to leave. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 22(3), 242-256.
- Hayes, A. F. (2018). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis second edition: a regression-based approach. Ebook The Guilford Press.
- Hellman, C. M. (1997). Job satisfaction and intent to leave. *The Journal of Social Psychology*, 137(6), 677-689.
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: commercialization of human feeling. University of California Press.
- Hofmann, V. ve Stokburger-Sauer, N. E. (2017). The impact of emotional labor on employees' work-life balance perception and commitment: a study in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 47-58.
- Hong, E. ve Lee, Y. S. (2016). The mediating effect of emotional intelligence between emotional labour, job stress, burnout and nurses' turnover intention. *International Journal of Nursing Practice*, 22(6), 625-632.
- Houkes, I., Janssen, P. P. M., Jonge, J. d. ve Bakker, A. B. (2003). Specific determinants of intrinsic work motivation, emotional exhaustion and turnover intention: a multisample longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(4), 427-450.
- Ikeler, P. (2016). Deskilling emotional labour: evidence from department store retail. *Work, Employment & Society*, 30(6), 966-983.
- Isenbarger, L. ve Zembylas, M. (2006). The emotional labour of caring in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 22(1), 120-134.
- Karaman, M., Yoldaş, A. ve Kılıç, B. (2020). Örgütsel dışlanmanın iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 23(2), 479-496.
- Karaman, N. (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.
- Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G. ve Couper, G. E. (2013). Emotional rescue: the role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), 176-186.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Khalique, M., Arif, I., Siddiqui, M. ve Kazmi, S. W. (2018). Impact of workplace bullying on job performance, intention to leave, ocb and stress. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 33(1), 55-74.

- Lee, Y. H. ve Chelladurai, P. (2018). Emotional intelligence, emotional labor, coach burnout, job satisfaction, and turnover intention in sport leadership. *European Sport Management Quarterly*, 18(4), 393-412.
- Liang, H.-Y., Tang, F.-I., Wang, T.-F., Lin, K.-C. ve Yu, S. (2016). Nurse characteristics, leadership, safety climate, emotional labour and intention to stay for nurses: a structural equation modelling approach. *Journal of Advanced Nursing*, 72(12), 3068-3080.
- Lv, Q., Xu, S. ve Ji, H. (2012). Emotional labor strategies, emotional exhaustion, and turnover intention: an empirical study of chinese hotel employees. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 11(2), 87-105.
- Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M. ve Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 21(1), 30-47.
- McNeilly, K. ve Goldsmith, R. E. (1991). The moderating effects of gender and performance on job satisfaction and intentions to leave in the sales force. *Journal of Business Research*, 22(3), 219-232.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Özkan, G. (2013). Çağrı merkezlerinde duygusal emek ve örgütsel iletişim. *Selçuk İletişim*, 7(4), 64-80.
- Polatcı, S. ve Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekanın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 131-156.
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 0(50), 813-834.
- Sökmen, A. ve Mete, E. S. (2015). Bezdirinin iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Ankara'da bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(3), 271-295.
- Şencan, H. (2005). Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik (1. Baskı). Ankara: Seçkin Yayınları.
- Tanrıverdi, H., Koçaslan, G. ve Osmanoğlu-Taştan, N. (2018). Psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: banka çalışanları üzerinde bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 113-131.
- Taylor, S. (1998). Emotional labour and the new workplace. içinde P. Thompson ve C. Warhurst, (Eds.), *Workplaces of the future. critical perspectives on work and organisations*, (pp. 84-103). Palgrave.
- Taylor, S. ve Tyler, M. (2000). Emotional labour and sexual difference in the airline industry. *Work, Employment and Society*, 14(1), 77-95.
- Tekingündüz, S., Top, M. ve Seçkin, M. (2015). İş tatmini, performans, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi: hastane örneği. *Verimlilik Dergisi*, 4, 39-64.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 201-222.
- Ünlü, O. ve Yürür, S. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/bağlamsal performans ilişkisi: yalova'da hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 0(37), 183-207.
- Varol, F. S. (2022). Taksi şoförlerinin çalışma koşulları: denizli ve izmir illeri örneği. (YÖK Tez Merkezi, Yüksek Lisans). Pamukkale Üniversitesi.
- Veloutsou, C. A. ve Panigyrakis, G. G. (2004). Consumer brand managers' job stress, job satisfaction, perceived performance and intention to leave. *Journal of Marketing Management*, 20(1-2), 105-131.

- Walby, K. ve Cole, D. (2019). Beyond emotional labour: emotions and peer support in a canadian prison. *Emotion, Space and Society*, 33(100631), 1-7.
- Wu, X., Shie, A.-J. ve Gordon, D. (2017). Impact of customer orientation on turnover intention: mediating role of emotional labour. *International Journal of Organizational Analysis*, 25(5), 909-927.
- Yağcı, P. (2020). Duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: animatörler üzerine bir araştırma. (YÖK Tez Merkezi, Doktora). Balıkesir Üniversitesi.
- Yağcı, P. ve Avcıkurt, C. (2020). The relationship between emotional labour, burnout, organizational commitment and turnover intention: a research on animators. *Turizm Akademik Dergisi*, 02(2020), 283-296.
- Yeşil, S. ve Mavi, Y. (2021). COVID-19 korkusu'nun duygusal emek, çalışan performansı, iş tatmini, yaşam doyumu üzerine etkisi: bir alan araştırması. *Yaşar Üniversitesi e-Dergisi*, 16(63), 1078-1104. <https://doi.org/10.19168/jyasar.908383>
- Yiğitöl, B. ve Büyükmumcu, S. (2021). COVID-19 korkusu, kişilik özellikleri, iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki yordayıcı ilişkilerin incelenmesi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(Pandemi Özel Sayısı), 3414-3447.
- Yurttaş, Y., Erat, S. ve Alınışık, E. (2020). Etkileme taktiklerinin iş performansı ve iş stresi üzerindeki etkisi: kimya sektöründe bir araştırma. *International Review of Economics and Management*, 8(2), 176-200.
- Varol, F. S. (2022). Taksi şoförlerinin çalışma koşulları: Denizli ve İzmir illeri örneği. (YÖK Tez Merkezi, Yüksek Lisans). Pamukkale Üniversitesi.