

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
İŞLETME ENSTİTÜSÜ**

**BANKACILIK SEKTÖRÜNDE DUYGUSAL EMEĞİN
BİREYSEL ÖNCÜLLERİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Melis Sena SABUNCUOĞLU
ORCID: 0000-0001-7733-8665**

**Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : İşletme**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Emrah ÖZSOY
ORCID: 0000-0003-2886-8824**

KASIM – 2024

Melis Sena SABUNCUOĞLU tarafından hazırlanan “Bankacılık Sektöründe Duygusal Emegin Bireysel Öncüllerinin İncelenmesi” başlıklı bu tez 17/10/2024 tarihinde Sakarya Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca yapılan Tez Savunma Sınavı sonucunda başarılı bulunarak, jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Doç. Dr. Emrah ÖZSOY

Sakarya Üniversitesi

Jüri Üyeleri: Doç. Dr. Özlem BALABAN

Sakarya Üniversitesi

Doç. Dr. Mehmet BAĞIŞ

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi

 SAKARYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. SAKARYA ÜNİVERSİTESİ İŞLETME ENSTİTÜSÜ TEZ SAVUNULABİLİRLİK VE ORJİNALLİK BEYAN FORMU	Sayfa: 1/1
Öğrencinin		
Adı Soyadı	:	MELİS SENA SABUNCUOĞLU
Öğrenci Numarası	:	Y209037110
Enstitü Anabilim Dalı	:	İŞLETME
Enstitü Bilim Dalı	:	İŞLETME
Programı	:	YÜKSEK LİSANS
Tezin Başlığı	:	Bankacılık Sektöründe Duygusal Emeğin Bireysel Öncüllerinin İncelenmesi
Benzerlik Oranı	:	% 9
Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen tez çalışmasının benzerlik oranının herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi beyan ederim. / / 20.... İmza Öğrenci		
Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Lisansüstü Tez Çalışması Benzerlik Raporu Uygulama Esaslarını inceledim. Enstitünüz tarafından Uygulama Esasları çerçevesinde alınan Benzerlik Raporuna göre yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez çalışması ile ilgili gerekli düzenleme tarafımda yapılmış olup, yeniden değerlendirilmek üzere gsbttez@sakarya.edu.tr adresine yüklenmiştir. Bilgilerinize arz ederim. / / 20.... İmza Danışman		
Uygundur Danışman Unvanı / Adı-Soyadı: Tarih: / / 20.... İmza:		
☐ Kabul Edilmiştir ☐ Reddedilmiştir EYK Tarih ve No: / / 20.... /		Enstitü Birim Sorumlusu Onayı

ÖNSÖZ

Yüksek lisans öğrenim sürecimin her aşamasında bana destek olan, tezimi yazabilmem için beni yüreklendiren, hakkını asla ödeyemeyeceğim çok değerli hocam Doç. Dr. Emrah ÖZSOY'a saygılarımı ve teşekkürlerimi sunarım.

Değerli geri bildirimleriyle çalışmamı geliştirmemi sağlayan çok değerli jüri üyeleri Doç Dr. Özlem BALABAN ve Doç. Dr. Mehmet BAĞIŞ'a, süreçte desteğini esirgemeyen asistan hocam Mehmet Oğuzhan KALEM'e saygılarımı ve teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca, çalışmam boyunca beni yalnız bırakmayan ve tecrübelerini benimle paylaşan canım arkadaşım Sinem'e sevgilerimi sunarım.

Son olarak, beni her zaman destekleyen ve cesaretlendiren, her koşulda yanımda olup hayatımı kolaylaştıran sevgili eşim Emre'ye, varlığıyla hayatıma renk katan biricik kızıma sevgilerimi sunarım.

Melis Sena SABUNCUOĞLU

17.10.2024

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	iii
TABLOLAR	iv
ŞEKİLLER	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT	vii

GİRİŞ	1
-------------	---

BÖLÜM 1. TEORİK ÇERÇEVE VE KAVRAMLARIN TANIMLANMASI.....	6
---	----------

1.1. Kişilik	6
1.2. Karanlık Üçlü	7
1.2.1. Narsisizm	8
1.2.2. Makyavelizm.....	10
1.2.3. Psikopati.....	12
1.3. Duygusal Emek	14
1.3.1. Duygusal Emek	15
1.3.2. Duygusal Emek'in Türleri.....	18
1.3.2.1. Yüzeysel Rol.....	19
1.3.2.2. Derinden Rol.....	20
1.3.2.3. Doğal Duygu.....	22

BÖLÜM 2. ARAŞTIRMANIN ARKA PLANI	23
---	-----------

2.1. Araştırmanın Problemi	23
2.2. Araştırma Soruları	24
2.3. Araştırma Modeli.....	24
2.4. Araştırmanın Hipotezleri	24

BÖLÜM 3. ARAŞTIRMA	30
---------------------------------	-----------

3.1. Örneklem ve Verilerin Toplanması	30
3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler.....	30
3.2.1. Duygusal Emek Ölçeği	30
3.2.2. Karanlık Kişilik Özellikleri Ölçeği	31
3.3. Bulgular	31
3.3.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular	32
3.3.2. Tanımlayıcı İstatistikler ve İçsel Tutarlılık Bulguları.....	33

3.3.3. Farklılıkların İncelenmesi	33
3.3.3.1. Bağımsız Örneklem T Testi Bulguları.....	34
3.3.3.2. Anova (Tek Yönlü Varyans) Analizi Bulguları....	39
3.3.4. Korelasyon Analizi	39
3.3.5. Regresyon Analizi.....	40
TARTIŞMA VE SONUÇ.....	43
KAYNAKÇA	48
ÖZGEÇMİŞ.....	60



KISALTMALAR

AKT.	: Aktaran
APA	: American Psychology Association
DSM	: Diagnosticand Statistical Manual of Mental Disorders
VD.	: Ve Diğerleri



TABLÖLER

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılım	32
Tablo 2: Tanımlayıcı İstatistikler ve İçsel Tutarlılık Bulguları	33
Tablo 3: Cinsiyete Göre Farklılıklar	34
Tablo 4: Medeni Hale Göre Farklılıklar.....	35
Tablo 5: Çalışan Kategorisine Göre Farklılıklar	36
Tablo 6: Pozisyona Göre Farklılıklar	37
Tablo 7: Sektöre Göre Farklılıklar	38
Tablo 8: Korelasyon Analizi Bulguları	39
Tablo 9: Çoklu Regresyon Analizi Bulguları.....	41

ŞEKİLLER

Şekil 1: Araştırmanın Teorik Modeli.....	24
--	----



ÖZET

Sabuncuoğlu, M. (2024). *Bankacılık sektöründe duygusal emeğin bireysel öncüllerinin incelenmesi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi.

Bu çalışmada bankacılık sektöründe çalışanların karanlık üçlü kişilik özellikleri (narsisizm, Makyavelizm, psikopati) ile duygusal emek sergilemeleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Hizmet sektöründe, özellikle de bankacılık sektöründe çalışanların, müşteri beklentilerini karşılaması, müşteri beklentilerine uygun davranışlar sergilemesi, bu sektörde faaliyet gösteren örgütlerin başarılarında önemli rol oynamaktadır. Bu açıdan bankacılık sektöründe hangi kişilik özelliklerine sahip olan bireylerin hangi tür (yüzeysel rol, derinden rol, doğal duygu) duygusal emek sergileme eğiliminde olduklarının incelenmesi önemli bir konudur. Nitekim duygusal emek literatüründe de duygusal emek türlerine bağlı olarak hangi kişilik özelliklerinin hangi duygusal emeği sergiledikleri noktasında hâlen ampirik boşluklar bulunmaktadır. Bu açıdan bu çalışmada son zamanlarda örgütsel psikoloji alanında yaygın bir şekilde çalışılan karanlık kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişkinin incelenmesine odaklanılmıştır.

Araştırmada, çevrimiçi anket aracılığıyla elde edilen birincil veriler kullanılmış, nicel araştırma yaklaşımı benimsenmiştir. Değişkenlerin ölçümü için daha önceden Türkçeye uyarlanmış ve psikometrik özellikleri sınanmış Duygusal Emek ve Karanlık Üçlü Ölçekleri kullanılmıştır. Bunların yanı sıra katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi için birtakım sorulara ve kontrol sorusuna yer verilmiştir. Araştırmaya 181 banka çalışanı katılmıştır.

Korelasyon analizi bulgularına göre narsisizm, Makyavelizm ve psikopatinin kendi aralarında güçlü ve pozitif yönde ilişkilendiği tespit edilmiştir. Yüzeysel rol, derinden rol ile güçlü ve pozitif yönde ilişkilendirirken, doğal duygu ile güçlü ve negatif yönde ilişkilendiği tespit edilmiştir. Narsisizmin yüzeysel rol ve derinden rolle güçlü ve pozitif yönde ilişkilendiği, Makyavelizm'in derinden rolle güçlü ve pozitif yönde ilişkilendiği, doğal duyguyla güçlü ve negatif yönde ilişkilendiği, psikopatinin ise yüzeysel rolle güçlü ve pozitif yönde ilişkilendiği, doğal duygu ile zayıf ve negatif yönde ilişkilendiği tespit edilmiştir. Çoklu regresyon analizi bulgularına göre yüzeysel rol boyutuna Makyavelizm'in etkisinin çok güçlü ve pozitif yönde olduğu, narsisizmin etkisinin ise güçlü ve pozitif yönde olduğu tespit edilmiştir. Derinden rol boyutuna narsisizmin etkisinin güçlü ve pozitif yönde olduğu, doğal duygu boyutuna ise Makyavelizm'in etkisinin düşük ve negatif yönde olduğu tespit edilmiştir. Bağımsız Örneklem T Testi bulgularına göre erkek çalışanların kadın çalışanlara oranla daha fazla psikopati gösterme eğiliminde olduğu tespit edilmiştir. Bekâr çalışanların evli çalışanlardan daha fazla doğal duygu gösterme eğiliminde oldukları tespit edilmiştir. Özel sektör çalışanlarının kamu sektörü çalışanlarından daha fazla yüzeysel rol gösterme eğiliminde oldukları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Karanlık Üçlü, Bankacılık Sektörü

ABSTRACT

Sabuncuoğlu, M. (2024). *Examining individual antecedents of emotional labour in the banking sector* (Unpublished master thesis). Sakarya University.

This study aims to examine the relationship between the dark triad personality traits (narcissism, Machiavellianism, psychopathy) and the display of emotional labour among employees in the banking sector. In the service industry, particularly in banking, it is crucial for employees to meet customer expectations and exhibit behaviors that align with these expectations, playing a significant role for organizations operating in this sector. Therefore, it is important to investigate which personality traits are associated with which types of emotional labour (surface acting, deep acting, naturally felt emotions) in the banking sector. Indeed, there are still empirical gaps in the emotional labour literature regarding which personality traits are associated with different types of emotional labour. In this regard, the study focuses on examining the relationship between dark personality traits, which have recently been widely studied in organizational psychology, and the display of emotional labour.

In the present study, primary data were collected via an online survey, employing a quantitative research approach. The measurement of variables was conducted using the Emotional Labour and Dark Triad Scales, which had been previously adapted into Turkish and had their psychometric properties validated. In addition, a set of questions and a control question were included to ascertain the demographic characteristics of the participants. The study sample comprised 181 bank employees.

According to the correlation analysis results, it was found that narcissism, Machiavellianism, and psychopathy are strongly and positively correlated with each other. While surface acting was strongly and positively correlated with deep acting, it was strongly and negatively correlated with naturally felt emotions. Narcissism was strongly and positively related to both surface acting and deep acting, Machiavellianism was strongly and positively related to deep acting while being strongly and negatively related to naturally felt emotions, and psychopathy was strongly and positively related to surface acting but weakly and negatively related to naturally felt emotions. Regression analysis results indicated that Machiavellianism had a very strong and positive effect on surface acting, while narcissism had a strong and positive effect. Narcissism had a strong and positive effect on deep acting, while Machiavellianism had a low and negative effect on naturally felt emotions. Independent Samples T-Test results revealed that male employees tend to exhibit more psychopathy compared to female employees. Single employees were found to show more naturally felt emotions compared to married employees. Employees in the private sector were found to exhibit more surface acting compared to those in the public sector.

Keywords: Emotional Labour, Dark Triad, Banking Sector

GİRİŞ

Bir örgütün piyasa koşullarında ayakta kalabilmesini sağlayan en önemli güçlerden biri de hiç kuşkusuz çalışanlarının beşeri yetenekleridir. Çalışanların, müşterilerin memnuniyetini sağlamak adına, kendilerinden beklenen duyguları onlara yansıtması duygusal emek olarak tanımlanmaktadır (Grandey, 2003; Özsoy, 2020). Hızlı bir biçimde değişen ve gelişen günümüz rekabet ortamında, özellikle hizmet sektöründeki örgütler çalışanlarının duygusal emek sergilemesini bir rekabet avantajı sağlama aracı olarak görmekte ve diğer örgütler üzerinde üstünlük kurabilmek adına kullanılmaktadırlar. Bu sebeple de örgütler rakiplerinden farklılaşabilmek ve onlara üstünlük kurarak, bu yarışta öne geçebilmek gayesi ile müşteri memnuniyetine yönelik çalışmalar ve eğitime öncelik tanımış ve önem vermişlerdir. Bu amaç doğrultusunda, hizmet sektörü kapsamında; örneğin banka çalışanları, öğretmenler, uçuş görevlilerinin duygusal emek olgusu ve bu olgunun talepleri ile daha sıklıkla karşılaştıkları belirtilmektedir (Jones, 1989; Pierce, 1995). İnsanlarla birebir iletişim halinde bulunan bankacılık sektöründe, müşteri memnuniyetinin sağlanması için müşterilerle kurumsal beklentiler ve müşteri taleplerine uygun şekilde iletişime geçilmesi gerekmektedir. Bu sebeple bankacılık sektöründe duygusal emek yoğun bir şekilde gereklidir. Ancak duygusal emek sergileme, bireyin kişilik özellikleri ile yakından ilişkilidir (Özsoy vd., 2024). Özellikle karanlık kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişki yeterince incelenmemiştir (Kılıçarslan ve Özsoy, 2024; Ak Şahinoğlu, 2023). Bu yüzden bankacılık sektöründe duygusal emek ve karanlık üçlü ilişkisi incelenmeye değer bulunmuştur. Bu doğrultuda bankacılık sektöründe duygusal emek gösterme eğiliminin karanlık üçlü bağlamında incelenmesi ile bu alandaki ampirik boşluğun doldurulmasına katkı sunulması amaçlanmıştır. Genel olarak bakıldığında, hizmet sektörü örgütlerinin başarısı çalışanlarının göstermiş oldukları yoğun duygusal emek düzeyi (uygun türde olmak kaydıyla, örneğin derinden ve doğal duygu) ile doğru orantılıdır (Kılıçarslan ve Özsoy, 2024), ancak bu durum çalışanlar açısından her zaman olumlu sonuçlar doğurmayabilir. (Ak Şahinoğlu, 2023). Duygusal emeğin alt boyutlarının (yüzeysel rol, derinden rol, doğal duygu), bireylerin sahip oldukları kişilik özellikleriyle ilişkili olma ihtimali yüksektir. Ancak bu konuda daha fazla ampirik bulguya ihtiyaç vardır (Özsoy vd., 2024).

Çalışanlar tarafından sergilenen yüzeysel rol davranışının kısa vadeli çıktısı olumlu olsa da uzun vadede çalışan açısından bakıldığında, özgün olamama, performansta düşüklük, duyarsız davranışlar, tükenmişlik sendromu, işinden memnun olmama, işe gitme isteğini kaybetme ve psikolojik problemler gibi olumsuz çıktılara sebebiyet verebilmektedir (Caner, 2019). Bu durumdan olumsuz etkilenen çalışanlar olduğu gibi etkilenmeyen, hatta olumlu etkilenen çalışanlar da olabilmektedir. Bazı kişiler, örgütün kendilerinden bekledikleri davranışları benimsemekte ve doğal olarak buna uygun davranışlar sergileyebilmektedirler. Bu kişilerde süreç doğal olarak ilerlediği için genelde işlerinden aldıkları keyif, sergiledikleri performans ve buna bağlı olarak kazandıkları başarı olumlu yönde etkilenmektedir ancak her zaman durum bu şekilde olmayabilir (Ak Şahinoğlu, 2023). Derinden rol sergilemede, bireyler kendilerini role kaptırıp, duygularını ve samimiyetlerini karşı tarafa hissettirmektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993). Derinden rol yapamayan çalışanlar ise kendilerini örgüt beklentileri altında ezilmiş hissederek, işlerinden uzaklaşmakta, duygusal olarak tükenme gibi olumsuz sonuçlarla karşılaşmışlardır (Beğenirbaş ve Basım, 2013; Caner, 2019). Doğal duyguda ise rol yapma durumu söz konusu değildir, çalışan zaten kendisi olarak müşterilerle bağlamın gerektirdiği duygularla iletişime geçmektedir (Özsoy, 2020). Bu bakımdan duygusal emek türlerinin her birinin sergilenme şekli, örgüt ve çalışanlar açısından yansımaları farklıdır. Bu sebeple tek bir kavram gibi duygusal emeği ele almak yerine boyutlar bazında ilerlemek daha yerinde olacaktır (Kılıçarslan ve Özsoy, 2024).

Bu araştırmada, karanlık üçlü kişilik özelliklerinin duygusal emeğin alt boyutlarını etkileyebileceği varsayımından yola çıkılmıştır. Bu bakımdan, karanlık kişilik özellikleri ile duygusal emek türleri nasıl ilişkilidir? sorusunun cevabı aranmaktadır. Banka çalışanları örnekleminde duygusal emek konusu incelenmiş olsa da, karanlık kişilik özellikleri ve duygusal emek bağlamında ele alınmış bir çalışmaya (banka çalışanları örnekleminde) rastlanmamıştır. Bu sebeple, bu çalışma bankacılık sektöründe duygusal emeği ele almanın yanında, karanlık kişilik özellikleri ve duygusal emek türleri arasındaki bağlantının daha iyi anlaşılmasına katkı sunacaktır.

Tez üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm olan giriş kısmında tezin içeriğine, bu araştırmaya niçin ihtiyaç duyulduğuna değinilmiştir. Araştırmanın amacı, önemi ve yöntemine ilişkin özet bilgiler bu kısımda açıklanmıştır. Birinci bölüm ise teorik çerçeveye ve kavram tanımlamalarına ayrılmıştır. Burada karanlık üçlü kişilik

özelliklerine (narsisizm, Makyavelizm, psikopati) ve duygusal emek kavramıyla beraber alt boyutlarına (yüzeysel rol, derinden rol, doğal duygu) yer verilmiştir. İkinci bölüm araştırmanın arka planına ayrılmıştır. Bu bölümde araştırmanın problemi, soruları, modeli ve hipotezlerine yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise araştırmanın örnekleme, verilerin nasıl toplandığına ve hangi ölçeklerin kullanıldığına (duygusal emek ve karanlık üçlü ölçekleri), analizlere ve bulgulara yer verilmiştir. Tartışma ve sonuç bölümünde bulguların literatüre nasıl katkı sağlayabileceğine, araştırmanın kısıtlarına yer verilmiş ve gelecek araştırma önerilerine yer verilmiştir.

Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de özel kamu sektörü ayrımları fark etmeden bankacılık sektöründe çalışan bireylerin, sahip oldukları karanlık üçlü kişilik özellikleriyle duygusal emek gösterme eğilimleri arasında ilişki olup olmadığını incelemektir. Örgütlerin mevcut piyasa koşullarında ayakta kalabilmesindeki en önemli güçlerden biri çalışanlarının insan ilişkilerinde yetenekleridir. Özellikle müşterilerle birebir iletişim halinde olunan sektörlerde, çalışanların farklı koşullarda ortaya koymuş oldukları davranışlar, örgütlerin rakipleri karşısında tercih edilme durumlarını etkilemektedir.

Araştırmanın Önemi

Zaman içinde gelişen, geliştikçe de değişen dünya, hayatın bir çok alanını etkilemektedir. Bu etkinin en çok hissedildiği alanlardan biri de hiç kuşkusuz ki çalışma hayatıdır. Geleneksel üretim yapısının zaman içinde geride bırakılması, örgütleri ve işleyişi ciddi anlamda değiştirmiştir. Günümüzde örgütlerin genel işleyişinin düzen içinde ilerlemesinin önemi üzerinde durulmaya başlanmış bu sebeple araştırmalar da bireye odaklanmıştır. Bu araştırmada kişiliğin karanlık yönü olarak bahsedilen “Karanlık Üçlü”, narsisizm, Makyavelizm ve psikopati kişilik özelliklerinin duygusal emek ile ilişkisine odaklanılmıştır. Mevcuttaki araştırmaların öğrenci ve klinik verilerle yapılmış olması, net sonuçlar elde edilememesine neden olmaktadır. Çalışan örnekleminde yapılan araştırmalarda ise sonuçlar, çalışanların kendilerini değerlendirmesinden mütevellit ölçüm sorunları doğurabilmektedir. Karanlık kişilik özellikleri geniş çerçeveli olarak, her kültürde ve örgütün her kademesinde araştırılmalıdır (Ak Şahinoğlu, 2023). Türkiye’de karanlık üçlü kişilik özelliklerinin üçünü birlikte araştıran çalışmalar azınlıktadır ve bu alanda yapılacak yeni çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır. (Kanten vd., 2015). Çalışanların davranışlarını anlamak ve yorumlamak adına kişilik özelliklerinin yanı sıra duygusal emeğin ilişkilendiği

kavramlarla alakalı veriler de önem arz etmektedir çünkü çalışanların kişisel yatkınlıkları da duysusal davranış sergilemeleri üzerinde rol oynayan bir etmen olabilmektedir. (Basım vd., 2013; Keleş, 2019).

Bireyler gerek iş gerekse iş dışı yaşamlarında birçok duygu yaşarlar. Bu anlamda duygular, insan davranışının bir parçası olup bireyin iç dünyasından karşılıklı ilişkilere kadar birçok alanda belirleyicidir ve insan davranışında temel bir role sahiptir (Erkuş ve Günlü, 2008). Birey kendisini duygulardan soyutlayamaz; fakat geliştireceği yeteneklerle duygularını yöneterek yaşadığı duyguların amaçlarına hizmet etmesini sağlayabilir. Duygular, yaşama yönelik bakış açısını, morali ve performansı olumlu veya olumsuz yönde etkileyebildiklerinden, birey için önemlidir ve iyi yönetilebilirse bireyin moralini ve performansını yükseltebilmektedir (Akın, 2004; Kervancı, 2008; Akçay ve Çoruk, 2012). Duygusal emek, çalışanların özellikle de hizmet sektörü çalışanlarının, kurum beklentisini karşılamak ve müşteri memnuniyetini sağlamak için, müşterilerle birebir iletişim halindeyken duygularını bağlamın gerektirdiği şekilde düzenleyip, yansıtması olarak tanımlanmaktadır (Hochchild, 1983). İş hayatında, özellikle de insanlarla birebir iletişim halinde bulunan sektörlerin başında gelen bankacılık sektöründe, çalışanların farklı durumlarda ortaya koydukları davranış biçimleri ve bu davranışların örgüt beklentisiyle örtüşüp örtüşmediği, rakiplerine karşılık tercih edilme durumlarını etkilemektedir. Bu yüzden bankacılık sektöründe duygusal emek ve karanlık üçlü ilişkisi incelenmeye değer bulunmuştur.

Araştırmanın Yöntemi:

Araştırmada, çevrimiçi anket aracılığıyla elde edilen birincil veriler kullanılmış, açıklayıcı araştırma yöntemi ve nicel araştırma yaklaşımı benimsenmiştir. Değişkenlerin ölçümü için duygusal emek ve karanlık üçlü ölçeği kullanılmıştır. Duygusal emek ölçeği olarak, Diefendorff ve arkadaşlarının (2005) oluşturduğu (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) bazı maddelerini uyarladıkları ve geliştirdikleri ölçeğin, Türkçe 'ye uyarlanmış (Basım ve Beğenirbaş, 2012) hâli kullanılmıştır. Karanlık üçlü ölçeği olarak, Jonason ve Webster'in (2010) geliştirdikleri ölçeğin Türkçe 'ye uyarlanmış (Özsoy vd., 2017) hâli kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan ankette duygusal emek ölçeği ve karanlık üçlü ölçeğinin yanı sıra katılımcıların demografik özelliklerini ölçmek için sorulara ve özenli katılımı tespit edebilmek için dikkat sorusuna da yer verilmiştir. Analiz için IBM SPSS 22 programı kullanılmıştır. SPSS ile verilere, tanımlayıcı istatistik, bağımsız örneklem T Testi,

Anova, korelasyon analizi, çoklu regresyon analizi uygulanmıştır.



BÖLÜM 1. TEORİK ÇERÇEVE VE KAVRAMLARIN

TANIMLANMASI

1.1. Kişilik

Kişilik kavramının farklı düşünce sistemleri ve perspektiflerce ele alınması nedeniyle kişiliğe ait tek bir tanımı bulunmamaktadır (Özsoy, 2013). Psikoloji literatürüne bakıldığında çok geniş bir alana yayılan kişilik kavramıyla alakalı ilk tanımlamalar Sümerler tarafından yazılan Gılgamış Destanı'na dayanmaktadır. Burada bahsi geçen cesur yürekli, asi ve kibirli gibi nitelendirmeler, kişiliği ilk tanımları olarak kabul edilmiştir (Thomas ve Segal, 2006). Kişilik, zamanda süreklilik içinde olan ve yalnızca o andaki biyolojik ve sosyal faktörle açılanamayacak biçimde olan, bireylerin eylem, duygu ve düşüncelerindeki ortak noktalara ve farklılıklara neden olan istikrarlı özelliklerle, eğilimler toplamı olarak tanımlanabilir (Berens, 1999). Bu çerçevede kişilik, bireyin tüm bilişsel ve duyuşsal niteliklerinin bütünlüklü organizasyonu olarak yorumlanabilir.

Kişilik kalıtsal aktarımdan gelen davranışsal yönelimleri kapsayan mizaç ile bireyin sosyal çevre ve kültür etkileşimlerinden gelen gelişime müsait karakterini kapsamaktadır (Akiskal ve Malya, 1987). Bireyin mevcut eğilimlerinin çevre faktörleri altında şekillenmesiyle kişilik özellikleri oluşmaktadır. Bu bağlamda bireyin kişiliğinde, çevresi ve ait olduğu toplumun bazı özelliklerini taşıdığı söylenebilmektedir (Tınar, 1999). Nyhus ve Pons (2005) kişiliği bireylerin davranışlarındaki süreklilik arz eden farklılıklar olarak tanımlamışlardır. Köknel (1984) kişiliği bireyi başka bireylerden ayıran, duygu ve zihin setlerinin tamamı olarak tanımlarken Aiken (1993) tanıma bireyin fiziksel özelliklerini de dâhil ederek tek çatıda toplanmasını sağlamıştır.

Kişilik bireyi benzersiz kılan niteliklerin bir karışımı olarak tanımlanabilir. Bir şeylerin yapılma şekli, söyleyiş tarzı ve düşünce ve duygu kalıpları aracılığıyla oluşmaktadır. Temel olarak kişiliğin, sahip olunan mizaç ve duygusal ton olduğu söylenebilir. Bununla birlikte, kişilik, değerler, beklentiler ve inançlar da renklendirilmektedir (Weinberg ve Gould, 1999). Genel anlamda bakıldığında kişiliğin iki yönü olduğunu söylenebilir. Kişiliğin pozitif tarafında bireyin diğer kişilere karşı yaklaşımında daha çok faydalı, sevecen, olumlu ve ılımlı yönleri etkili olurken negatif tarafında ise bencil, uyumsuz ve olumsuz yönleri vardır. Kökeni eskilere dayanan araştırmalara bakıldığında

kişiliğin türlerine yönelik gruplamalarla ve kavramlaştırmalarla karşılaşılmaktadır (Tokmak, 2023). Günümüze gelindiğinde, kişiliğe bireyi diğerlerinden farklı kılan özelliklerin gösterdiği süreklilik açısından bakılmaktadır. Bu bağlamda, kişiliğin farklı taraflarına eğilen kişilik özellikleri teorileri ortaya atılmıştır. Bu teoriler, bireylerin istikrar gösteren çapraz durumsal davranış setlerinin birbirlerinden net bir şekilde farklı olduğu varsayımına dayanır ve kişilik özelliklerini bu farklılıklardan yola çıkarak duygu, davranış ve düşünce açısından tanımlamayı amaçlamaktadır (Funder, 2001).

1.2. Karanlık Üçlü

İnsan doğasının karanlık tarafının, özellikle de dikkat çekici derecede istismarcı ama patolojik olmayan üç kişilik tipini tanımlayan psikolojik yapı, karanlık üçlü olarak adlandırılmıştır (Duradoni vd., 2023). Sosyal açıdan uyumsuz üç kişilik özelliğinin oluşturduğu karanlık üçlü modelini ise Paulhus ve Williams (2002) ortaya atmıştır. Kötü niyetli yönelimleri, duygusuz ve manipülatif sosyal eğilimleri nedeniyle karanlık olarak tanımlanan bu üç özellik, kavramsal olarak birbirlerinden farklıdır (Özsoy, 2017). Fakat sıklıkla birbiriyle ampirik olarak ilişkili olarak bulunur (Ardıç ve Özsoy, 2016).

Bu psikolojik yapının tarihiyle ilgili olarak, McHoskey, Worzel ve Szyarto tarafından 1998'de yayınlanan makale (Mchoskey vd., 1998) bu durumu ele alan ilk makale olarak literatürde yer almaktadır. Makyavelizm, psikopati ve narsisizm arasındaki ilişkiler, klinik olmayan örneklerde, bu üç yapının yalnızca yüksek düzeyde korelasyona sahip olmakla kalmayıp aynı zamanda yüksek düzeyde örtüştüğünü de belirtilmiştir. 2002'de, narsisizm ile Makyavelizm arasındaki güçlü bağı belirten ilk bilimsel yayın olan Delroy L. Paulhus ve Kevin M. Williams'ın araştırmasında, bilişsel, davranışsal ve kişilik farklılıkları nedeniyle incelenen üç özelliğin aslında birbirinden ayırt edilebilir olduğu ancak yine de önemli ölçüde ilişkili olduğu bulunmuştur (Duradoni vd., 2023; Paulhus ve Williams, 2002).

Narsisizm aslında bir kişilik bozukluğudur ve DSM-IV'te bir kişilik bozukluğu olarak ele alınmaktadır. Psikopati ise antisosyal kişilik bozukluğuna bağlı olarak bir kişilik bozukluğu olarak ele alınmaktadır. Makyavelizm ise bir kişilik bozukluğu ya da klinik bir yapı değildir. Karanlık üçlü bağlamında subklinik narsisizm ve subklinik psikopati ifade edilmektedir (Özsoy, 2019). Bu ayrım, kişilik bozukluğu göstermeyecek düzeydeki, şiddetli olmayan narsistik ve psikopatik belirtileri ifade etmektedir. Bu üç

kişilik özelliğinin ortak noktası; bu kişilerin bencil, yüzeysel, çıkarıcı ve yıkıcı davranışlara yol açmasıdır. "Karanlık" sıfatı ise kısa vadede bu kişileri anlamının zor olması ve bu kişilerin yıkıcı ve fırsatçı doğaları ile ilişkilidir (Özsoy, 2017).

1.2.1. Narsisizm

Narsisizm kavramının ortaya çıkması antik yunan dönemine dayanmaktadır. Sudaki yansımasını görerek kendine aşık olan Narkissos, günümüzde kullanılan narsisizm kelimesine adını vermiştir (Özsoy, 2017).

Narsisizm derin ve anlamı geniş bir terimdir. Pulver araştırmalarında bu kavramı, psikanaliz üzerine komplike ve değişmekte olan bir kavram olarakta nitelendirmiştir (Pulver 1970). Başka araştırmacılar, psikoloji alanları içerisinde klinik tanımların tam olarak bu terimi açıklamadığını da belirtmişlerdir (Pincus ve Lukowitsky, 2010). Klinik olarak ele alındığında bu terim eksik empati, kıskançlık gibi negatif duyguları yahut azalmış pozitif duyguları içeren resmi durum olarak belirtilmiştir (Amerikan Psikiyatri Birliği, 2013; Dünya Sağlık Örgütü, 2010). Narsisizm, kişinin eksikliğini hissettiği bazı niteliklerin ve karşılayamadığı psikolojik ihtiyaçlarını baskılamak amacıyla, kişinin yine kendisinin oluşturmuş olduğu abartılmış benlik duygusunu tanımlamaktadır (Özsoy ve Ardıç, 2017) Narsistler kendilerini genellikle yükseklerde görürler, başkalarını küçümseme eğilimindedirler. Kendilerine duydukları aşırılaşmış beğeni duygusuyla, başkalarını kontrol altında tutma eğilimi içerisindeyler. Güce ve ilgiye bitmek bilmeyen açlıkları vardır (Özsoy ve Ardıç, 2017). Narsist kişiler çevresinin ilgisini üzerinde tutmaktan keyif alırlar ve aynı zamanda kendilerine hayranlık duyulmasını isteme eğilimindedirler. Bu kişiler sosyal hayat içerisinde prestijli olma, güç ve statü sahibi olma ve liderlik vasfını üstlenme arzusu içindedirler (Freud 1914; Grin 2018; Stone, 1998).

Narsist kişilik özelliğine sahip olan kişilerde bulunan ortak özellikleri arasında (APA, 2013; Freud 1914; Grin 2018; Karaaziz ve Atak, 2013);

- Kendisinin önemli olduğu hissini taşıması, kabiliyetlerini ve başarılarını abartması, yeteri başarıyı göstermemiş olsa dahi yine de kendisinin üstün bir kişi olduğunun kabul edilmesini istemesi,
- Sürekli olarak estetik, güzellik, başarı, üstün zekâ, güç ya da kusursuz sevgi konularına kafa yorması,

- Sınırsız beğenilme arzusunun bulunması,
- Kendisinin kusursuz, eşi benzeri olamayan, özel biri olduğuna inanması ve bunu sadece üstün kişilerin anlayabileceğini düşünmesi,
- Kendi amaçları için başkasının zayıf yönlerini kullanması,
- Sürekli kayırılma beklentisi ve kendine her şeyi hak görmesi,
- Eleştiri karşısında yoğun öfke, utanç yahut küçük düşme tepkisi göstermesi,
- Empatiden yoksun olması,
- Başkasının ihtiyaçlarını göz ardı etmesi,

gibi özellikler sayılabilir.

Narsisizmin kültürel ve psikolojik olarak iki boyutu vardır. Kültürel boyutta narsisizmde, kişi veya kişilerin çevre üzerindeki etkileri göz ardı ederek, kendi yaşam kalitelerini artırma güdüsüyle, insani değerlerin yitimine sebebiyet vermesi söz konusudur. Çoğunlukla güç elde etmek için doğal çevrenin kurban edilmesine göz yuman toplumların oluşması, başka deyişle maddeciliğin (materyalizm) giderek artması, kültürel narsisizm olarak adlandırılmaktadır (Freud 1914; Grin 2018). Psikolojik boyutta narsisizmde ise kişinin hislerinden çok nasıl görüldüğünün önemli olması söz konusudur. Kişi kontrolü eline alma ve güç elde etme çabasıyla, kendi çıkarlarına odaklanarak egoist bir kişiye dönüşürken, kişiliğin öz değeri olan kendine hâkim olabilme, hassasiyet ve dürüstlük gibi değerlerden gittikçe uzaklaşmaktadır (Çoban ve İrmiş, 2018). Bazı yazarlar narsisizmi başkalarına karşı hissedilen büyüklük, önemlilik duygusundan çok önem eksikliği, boş bir duygu varlığı ve anlaşılma korkusu ile eşleştirmiştir. Narsist kişi, yaptıkları ya da yapabildikleri şeylerin yetersiz olduğu veya mükemmel olmadığı düşüncesi ile öfke krizleri geçirebilmektedirler (Grin, 2018). Bu öfke nöbetleri, narsistik öfke adı altında ilk defa Heinz Kohut tarafından ele alınmıştır ve bu nöbetlerin incinmiş, zedelenmiş bir gururla tetiklendiği öne sürülmüştür (Kohut, 1972). Bir narsist genel olarak kendi korkusunu, kusurunu, eksikliğini yahut yanlışını başkaları üzerine yıkmakta ve kendisi haricinde diğer insanların yargılanmasına sebebiyet vermekle tanınabilmektedir (Freud 1914; Grin 2018).

Farklı bir bakış açısı olarak bazı araştırmacılar, narsisizmin her kişinin benliğinde bulunabildiğini ve öz bakımını yapan, kendine önem gösteren her kişinin aslında bir narsist olma potansiyeline sahip olduğunu savunmuşlardır (Stolorow, 1975). Bu

savunmayla tekrardan bu olgunun iki farklı boyutunun olduğu, bir boyut sağlıklı sayılabilecekken, aşırıya kaçan ve kendisi dâhil olmak üzere çevresine zarar veren narsisizmin de ikinci boyut olarak zararlı şeklinde nitelendirilerek ele alınabileceği vurgulanmıştır. Sağlıklı olarak ele alınan, öz bakım ve diğer kişileri iyi bir amaçla iyileştirme şeklinde gözüken narsisizmin, çevreye fayda sağlama bağlamında kabul gördüğüne literatürde rastlanmıştır (Stone, 1998).

Sonuç olarak, kökeni Antik Yunan mitolojisine dayanan bu kavram, günümüzde psikoloji, psikiyatri, sosyal bilimler ve örgütsel psikoloji alanlarında önemli bir yer tutmaktadır. Çıkarıcı, kendini beğenen ve kibirli bu kişiler, sosyal yaşamda sorun yaşamakta ve yaşatmaktadır. Bu kişilerin hem çalışma yaşamında hem de sosyal yaşamda sergiledikleri patolojik örüntüler yaygın bir şekilde incelenmektedir. Son dönemlerde en yaygın incelenen kişilik özelliklerinden biri olan narsisizm hakkında daha fazla çalışmaya, özellikle narsisizm tedavisi gibi alanlarda ihtiyaç duyulmaktadır.

1.2.2. Makyavelizm

1970 yılında ise Christie ve Geis, Makyavelizmi ahlak duygusu ile ilgili bir tasasızlık, anormal davranışlar, ideolojik olarak bağlantı azlığı gibi tabirlerle tanımlamıştır (Christie ve Geis'in, 1970; Wilson vd., 1998). Genel anlamda Makyavelizm kişilik özelliğine sahip bireyler, düşünceli olma eğiliminde olsalar dahi fırsatçı ve istismarcı özellikleri bulunmaktadır. Ek olarak Makyavelizm, kişilerin çıkarları doğrultusunda diğerlerini kandırma ve onları istedikleri doğrultusunda hareket ettirme kabiliyetidir (Kanten vd., 2015). Makyavelizm genelde siyasetle ilişkilendirilmiştir ancak günümüze bakılacak olursa, özellikle kişilik konusu üzerindeki çalışmalarda bu düşünce sistemine rastlanmaktadır. Bu düşünce sistemi, amaç uğruna her yolun mübah görüldüğü, gelenek görenekler ve örf âdetler tarafından kısıtlanmayan bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır (Grams ve Rogers, 1990; Güven, 2019 O'Hair vd., 1981). Makyavelist bireyler, şüpheli bakış açısına sahip, etik değerleri önemli bulmayan ve başarı yolunda manipülatif yollara başvuran insanlar olarak tanımlanmaktadır (Furnham vd.,2013). Makyavelist bireyler genellikle duygularını düzenleme konusunda zorluk yaşarlar, duygusal farkındalıkları düşüktür (Paulhus ve Martin, 1987). Bu sebeple amaçları doğrultusunda aldıkları kararlarda, duygusal sonuçlardan ziyade getirileri hesaba katarlar (Saltoğlu ve Irak, 2020).

Makyavelist kişilik özelliğine sahip olan kişilerde bulunan ortak özellikler arasında;

- Kişisel çıkarları uğruna gerektiğinde yalan söyleyebilir, hileye başvurabilir yağcılık yapabilirler (Paulhus ve Martin, 1987; Ronningstam, 2011).
- İnsanlar üzerinde etki sahibi olabilmek ve onları yönlendirebilmek için gerçeklerden ziyade duymak istediklerini onlara söylerler (Ardıç ve Özsoy, 2016).
- İnsanın doğası gereği güvenilmez olduğu düşüncesiyle, diğer kişilerle aralarına set çekerler ve kimseye tam anlamıyla güvenmezler. Kişisel paylaşım yapmaktan çekinirler, bu paylaşımların yeri geldiğinde aleyhlerinde kullanılabileceğini düşünürler (Özsoy, 2017).
- Kişisel menfaatleri doğrultusunda kişileri ve olayları manipüle etme eğilimleri vardır (Özsoy ve Ardıç, 2017).

Bu tip özellikleri taşıyıcılar dahi o andaki gerekliliklere hızlı adapte olabilmektedirler (Paulhus ve Martin, 1987). Ayrıca durumları iyi değerlendirerek çok çeşitli karakter, yaş ve pozisyonda bulunan kadın, erkek hatta çocuklarla çok rahat iletişim kurabilmektedirler (Martin vd., 1998). Aldatma, gerçeği saptırma, doğru olanı gizleme yahut duygusal ve fiziksel çekicilikle iletişimlerini güçlenendirerek istediklerini elde etme eğilimindedirler (Grams ve Rogers, 1990; O'Hair vd., 1981). Yüksek ikna kabiliyetleri, kendilerini açıklarkenki perspektifsel stratejileri ile birlikte genellikle makyavelist bir kişi toplumun diğer bireyleri ile iyi geçinme eğiliminde olmaktadır (Fehr vd., 1992; O'Hair ve Cody, 1987).

Makyavelistler ikiye ayrılarak düşük ve yüksek olarak sınıflandırılmışlardır. Yüksek makyavelistler genellikle kendileri sevme, topluluk içerisinde yer alma yahut aile kurma gibi hedeflere öncelik vermek yerine daha çok şan, şöhret, para, güç ya da rekabet gibi olgulara daha çok önem vermişlerdir. Bu araştırmalarda makyavelistlerin genellikle maddiyat ya da tamamlanmış bir başarı olgusuna daha çok önem verdiklerini belirtmişlerdir. Genel anlamda makyavelistlerin daha çok materyalist bir boyutta para ve güç arayışı peşinde oldukları belirtilmiştir (Paulhus ve Williams, 2002; Stewart ve Stewart , 2006).

Makyavelizm sebeplerine bakılacak olursa bireyin kişisel ya da bilişsel tercihi nedeniyle makyavelist olduğunu iddia eden görüşler vardır ancak Makyavelizme neyin ya da nelerin neden olduğu yönünde yeterli araştırma bulunmamaktadır (Özsoy, 2017). Kişinin zekâ seviyesinin yüksek olması, ikna becerisinin güçlü olması gibi yönetsel niteliklerinin ön planda olması, kişiye makyavelist demek için yeterli değildir. Kişide

güç, otorite, para gibi hırslardan daha çok helal gelir elde etme, samimiyet, dürüstlük, etik gibi değerleri ön planda tutuyorsa makyavelist yöneliminin düşük düzeyde olduğu söylenebilir (Fehr vd., 1992; Özsoy, 2017; Wilson vd., 1998).

Makyavelizm duygusu yüksek olan kişilerin yetekleri kapsamında yapılan araştırmalarda, özellikle manipülasyon özellikleri gelişmiş olduğundan, insanları anlama konusundaki yeteneklerinin fazla olduğu varsayılmaktadır. Fakat araştırmalarda Makyavelizm ile zekâ seviyesi arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Bu sebeple araştırmacılar daha çok Makyavelizm ile duygusal yetenekler arası bağlantılara odaklanmaya başlamışlardır (Davies ve Stone, 2003).

Makyavelizm kavramı, Nikola Machiavelli'nin The Prince(1513) eserine dayanarak ortaya çıkmış ve başlangıçta siyaset bilimi, daha sonra ise psikoloji, özellikle bireysel farklılıklar alanında incelenmiş bir kavram olarak değerlendirilmeye başlanmıştır. Fırsatçı ve çıkarıcı, etik değerlere önem vermeyen kişilik özelliklerini yansıtan Makyavelizm, son dönemlerde örgütsel psikoloji alanında da yaygın olarak incelenmektedir.

1.2.3. Psikopati

Psikopati kavramı, psikiyatrinin öncüsü olarak kabul edilen Pinel'e dayanmaktadır. Pinel 1801 yılında psikopati kavramını “delilik içermeyen deliryum” olarak açıklamıştır (Özsoy, 2017). Bu kavramla, aklı başında davranışlar sergiliyor gibi görünen ancak aynı zamanda dürtüsel olarak şiddet eğilimli davranışlar sergileyen kişileri nitelemiştir (Buzina, 2012). İlerleyen zamanlarda Rush, psikopati kavramını “aklın yabancılaşması” olarak açıklamıştır. Psikopati kavramının kökeni iki yüz seneden daha uzun bir zaman dilimine dayansa da modern anlamda yapılan çalışmalar 1930'lu yılların sonlarına doğru gerçekleşmiştir. Clekney'in bir takım suçlu ve hastayı incelemesi sonucunda, incelenen kişilerin çoğunluğunda sıradanlaşmış zihinsel hastalık izine rastlanmadığı belirlenmiştir. Tam tersine bu kişiler manipülatif ve çekici bulunmuştur. Aile üyelerini, hastanede bulunan diğer hastaları ve hatta çalışan personelleri kendi çıkarları için kullandıkları gözlemlenmiştir (Cleckley, 1941; Özsoy, 2017; Viding vd., 2014).

Psikopati genel anlamıyla toplumu, bireyleri zarara uğratan davranışlar şeklinde gözükken her türlü duygusal yahut sapkın davranışlarla karakterize olmuş bir kişilik özelliği sayılmaktadır. Günümüze kadar gelen bu süreçte birçok araştırmacı bu tür kişiliği oluşturan, destekleyen yahut ortaya çıkmasını sağlayan etkinin nörobiyolojik

olduğunu savunmuşlardır. Son birkaç yıldır bu kişiliğin beyindeki bazı değişikliklerle tespit edilebileceği orta çıkarılmıştır. Psikopat kişilik genelde suçluluk duygusunun yoksunluğu ve empati duygusunda görülen belli bir eksiklik ile kendini belli eder ve çoğunlukla bu tip kişiler sosyal yapının içinde yer almaktansa asosyal bir karaktere bürünmektedirler (Hare, 2003).

Psikopati, kişinin çevresindeki diğer kişilere karşı empati ve vicdan duygularından yoksun oluşu ve suçluluk duygusunun olmaması ve benzeri davranış örüntülerine sahip olması davranışlarını kapsamaktadır (Hare, 2003). Psikopatik kişilik bozukluğu şeklinde açıklanan psikopati kavramı ile subkinlik psikopati ana hatlarıyla aynıdır. Subkinlik psikopatideki psikopatik yönelimin psikopatik kişilik bozukluğuna göre daha düşük olması bu iki kavramı birbirinden ayırır (Özsoy, 2017). Subkinlik psikopati özelliği gösteren kişilerde sosyal yaşantı normal seyrinde ilerliyor gibi görünse de normal kişilere göre ayırt edici şekilde psikopatik davranışlara yönelim gözlemlenir (Özsoy ve Ardıç, 2017). Yapılan araştırmalara göre her yüz kişiden beş ile on beş kişi arasında subkinlik psikopati özelliği taşıyan kişiye rastlanırken, bu oran psikopatik kişilik bozukluğunda her yüz kişiden bir kişi olarak belirlenmektedir (Blair, 2005; Blair, 2007; Karnik vd., 2006; Özsoy, 2017).

Psikopatlar; empati kurmaktan yoksun, vicdan azabı duymaktan uzak, bencil, katı kalpli, dürtüsel davranışlar gösteren, saldırgan, çabuk öfkelenen, antisosyal davranışlarda bulunan, insan ilişkilerinde sömürücü kişilerdir (Babiak ve Hare, 2006; Levenson vd., 1995; Mathieu vd., 2014; Paulhus ve Williams, 2002).

Literatürde bu kişilik bozukluğunun gelişimsel olduğu ve çocukluktan itibaren değişmediği, yetişkin dönemde de aynı düzeyde devam ettiği yer almaktadır. Bu tip kişiler kurumsal yapılarda uyum sağlama problemi yaşamakla birlikte, daha önce göstermiş oldukları şiddet, suç yahut kötü davranışları tekrar etme eğilimindedirler. Bu eğilim üç, hatta dört kat olarak ifade edilmiştir (Lynam vd. 2007; Munoz 2007). Bu bilgiler ışığında birçok araştırmacı, kişinin geçmiş yaşamdaki davranış rutinlerinin araştırılarak, gelecekte o kişinin suç işleme potansiyelinin olup olmayacağının hesaplanabileceğini öne sürmüşlerdir. Ek olarak psikopati karakteri ile iç içe olan asosyal davranış ve diğer nörolojik özellikler de kişinin şuanaki, hatta gelecekteki suç işleme oranı için önemli bir veri kaynağı olmaktadır (Walters, 2003).

Araştırmacılar psikopati kavramını iki temelde ele almışlardır; Bunlardan biri psikopati kavramını açıklarken kişilik temelli yaklaşımı kullanırken (Paulhus ve Williams, 2002)

diğeri ise anti-sosyal davranışlar bakımından ele alır (Babiak ve Hare, 2006; Özsoy, 2017).

Davranım bozukluğu yahut antisosyal kişilik bozukluğu olarak literatürlerde yer alan bu sorunlar, psikopati ile ilişkilendirilmemeli, karıştırılmamalıdır (Hemphill, 1998). Tıpta psikiyatri alanına dâhil olan uzmanlar tarafından konulan teşhisler, temel sebepler ortaya çıkarılmadan günümüz davranışlarına odaklanmaktadır. Başka bir deyişle, anti sosyal davranış teşhisi konulan bireyler, psikopatinin tüm alt metinlerini karşılayan bireylere göre tanı ortalamasında daha eşit dağılmıştır (Blair, 2005:2007; Karnik vd. 2006).

Sonuç olarak, psikopati uzun yıllardır incelenen patolojik bir husustur. Her ne kadar birçok sosyal bilim alanında subklinik düzeyde incelense de nörobiyolojik açıdan derinlemesine incelenmesine hâlâ ihtiyaç duyulan bir konudur. Özellikle psikopatinin etiolojisindeki biyolojik temellerin daha iyi anlaşılması gerekmektedir. Sosyal bilimler açısından ise daha ziyade subklinik düzeyde incelendiği için nedenlerine ilişkin çalışma sayısı halen kısıtlıdır.

1.3. Duygusal Emek

Temelde duygu kavramı, kişiye özgü bir his durumu olarak belirtilmiştir. Duygular temelde üç gruba ayrılmıştır bunlar nötr, pozitif ve negatif duygulardır. Mutluluk, aşk, sevgi, merhamet olumlu duygulara örnek gösterilebilirken; sinir, kıskançlık, öfke, keder olumsuz duygular için örnek teşkil edebilir.

Duygu kavramını içsel ve biyolojik bir özellik olarak düşünmek yanlış olmakla birlikte duyguların, insanların çevreyle bağ kurmasını sağlayan yahut uyumsuzluk oluşturabilen ya da kişiyi harekete geçirebilen taraflarının da olduğu unutulmamalıdır (Hebb, 1949). Buna ilaveten, duyguların ifade edilmesini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Duyguların ifade edilmesi, ayrıca kültürel özelliklerden etkilenecek, toplumdan topluma farklılık gösterebilmektedir. Dahası duyguların, sadece kişinin iç dünyasında yaşadıklarıyla değil, bunları dışarıya nasıl yansıttığıyla da yakından ilişkili olduğu unutulmamalıdır (Seçer, 2005; Yeni ve Özler, 2016; Yürür ve Ünlü, 2011).

Örgütlerin çalışanlarının davranışlarını ve duygularını kontrol etme istekleri, duygu ve emek kavramlarının tartışılmaya başlanmasına ve duygusal emek kavramının ortaya çıkmasında etkili olmuştur (Güngör, 2009).

1.3.1. Duygusal Emek

Duygusal emek (emotional labour) kavramı, ilk olarak 1983 yılında Arlie Hochschild tarafından "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" adlı kitabında ortaya atılmıştır (Hochschild, 1983). Hochschild'e göre duygusal emek, özellikle hizmet sektöründe çalışan iş görenlerin kurumsal beklentileri karşılamak ve müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla müşterilerle etkileşim halindeyken duygularını düzenlemeleri ve bağlamın gerektirdiği şekilde duygularını yansıtma sürecini ifade etmektedir. Çalışanlar, normalde farklı bir duygu sürecini içsel olarak deneyimleseler bile, rol yaparak (genellikle pozitif duygular sergileyerek) müşterilerle etkileşime geçmek zorundadırlar. Bazı durumlarda, bağlama göre mutlu görünmek yerine üzgünmüş gibi görünmek de gerekebilir (Özsoy, 2019).

Duygusal emeğin üç türü bulunmaktadır. Yüzeysel rol (Surface Acting): Çalışanlar, gerçekte hissetmedikleri duyguları dışa vurmak için yüzeysel olarak rol yaparlar. Örneğin, müşterilere karşı içsel olarak hissetmedikleri halde güler yüzlü davranmak. Derinden rol (Deep Acting): Çalışanlar, gerçekten hissetmeleri gereken duyguları içsel olarak düzenlemek ve hissetmek için çaba sarf ederler. Bu, çalışanların duygu yansıtma sürecine daha derinlemesine katılımını gerektirir. Doğal duygu (Naturally Felt Emotions): Çalışanlar, herhangi bir çaba sarf etmeden bağlamın gerektirdiği duyguları doğal olarak yansıtırlar (Özsoy, 2020).

Hochschild (1983), çalışanların duygusal emeği sergilerken özellikle yüzeysel ve derinden rol yaparken duygularını düzenleme ve yönetme sürecine girdiklerini belirtir. Bu süreçteki "labour" kavramı, duygusal çabanın bir tür emek olarak değerlendirilmesi gerektiğini vurgular. Çalışanlar, bu emek karşılığında ücret almakta veya istihdam edilmektedir. Wharton ve Erickson (1993) ile Rafaeli ve Sutton (1987;1989) ise bu duygusal emek ifade biçimlerine ek olarak ses tonunu da eklemiştir. Steinberg ve Figart (1999) ise duygusal emeğin konuşma ve yüz yüze görüşme sırasında, söz konusu ifade biçimleriyle sergilenen toplam bir davranış bütünü olduğunu belirtmiştir.

Başka bir bakış açısıyla, England ve Farkas (1986) çalışmalarında, duygusal emeğin diğer bireyler üzerinde yol açtığı etkiye ya da diğer bireylerin duygularını anlama yani kısaca empati kurma yeteneği yönüne dikkat çekmiştir. Duygusal emek ve empati arasında bulunan ilişkiye, Kleinman ve Coop (1993) da aynı yönde çalışmalar yaparak katkı sağlamış; duygusal emeğin, bireyin iletişim içinde olduğu kişilerle empati kurmak, daha açık bir tabirle, bireyin kendi duygularını dikkate almadan, karşısındakinin

duygularını anlamaya çalışması olduğunu ve bu amaçla gösterilen duygusal bir çabadan bahsetmek gerektiğini belirtmişlerdir.

Hochschild'in savunduğunun aksine, davranışın temelini oluşturduğu varsayılan duygulardan çok Asforth ve Humprey (1993) bu davranışın kendisi ile ilgilenmiş ve duygusal emeğin gözlemlenebilir olduğunu ifade etmişlerdir. Morris ve Feldman (1996) ise duygusal emeği örgüt içerisindeki iletişimde, örgütün beklentileri çerçevesinde, çalışanlar tarafından gösterilmesi gereken tavırları ifade edilebilmesi için sarfedilen çaba ve bu çabanın yönetilmesi olarak açıklamıştır. Grandey (1999), duygusal emeği örgüt amaçlarına ve uzun vadede olan planlarına uygun bir şekilde duygu ve davranışların düzenlenmesi olarak tanımlamış ve duygu gösterim kurallarına da çalışmalarında vurgu yapmıştır.

Duygusal emek kavramı için ortak bir tanım bulunmamaktadır. Fakat genel çerçevede duygusal işçilik kavramıyla da anılabilmektedir. Temelde bu kavram; örgütlerin nihai amaçlarına hizmet için, çalışanlardan göstermesini bekledikleri duygu ve davranışların, çalışan bireyler tarafınca kontrol edilebilme uğraşıdır (Caner, 2019; Çukur, 2009; Kaya ve Serçeoğlu, 2013; Kozak ve Güçlü, 2008). Genel anlamda duygusal emek kavramına, iyi izlenim oluşturmak, müşteriye karşı anlayışlı, ilgili, misafirperver, tertipli davranmak, iş tanımında istenen duyguların kontrolü, müşteriyle empati yapmak gibi ayrıntılı ekstra ifadeleri de içeren tanımlamalarda mevcuttur (Mumcu ve Eser, 2017; Pala ve Tepeci, 2014). Başka çalışmalarda duygusal emek, örgütün iş süresinin tamamında, çalışanlardan beklediği duyguların sergilenmesinde önemli olarak ifade edilen, planlama, kontrol, çaba olarak da ifade edilmektedir. Ayrıca bu çalışmalarda duygusal emeğin; duygusal emeği etkileyen tüm dış ve iç etmenler, bu etmenlerin etkisi sayesinde oluşan duyguların dizaynı ve insanlar üzerindeki yansımalarından meydana gelen bir süreci belirttiği ifade edilmiştir (Baş ve Kılıç, 2014; Keleş, 2019).

Literatür taramasında da açıkça ortaya çıkan, duygusal emeğin temel kavram tanımının değişiklik göstermesi olsa da, araştırmalarda bulunan ortak yanın, duygusal emeğin esasen, çalışanların örgüt kültürüne uyum sağlanması ve örgütün beklediği duygusal ifadeyi sergilemesi olarak ifade edildiği söylenebilir (Domagalski, 1999). Ayrıca duygusal emek, alınıp satılabilen bir iş gücü çeşidi olarak yahut bir mal olarak da tanımlanmış (Basım, 2012) ve duygusal emeğin örgüt içerisinde verimlilik ve performans açısından değerli olduğunu belirtilmiştir Karabanow (2000).

Her toplumda gündelik yaşam içerisinde ve çalışma hayatı içerisindeki bireylerin hem

kendine ait gerçekçi duyguları olmakla birlikte, toplum genelinde ve çalışma hayatı özelinde, çalışılan işletmedeki farklı pozisyondaki çalışanlardan beklenen birtakım davranışlar vardır. Bireylerden beklenen her türlü durumda, aradaki duygu ve davranış farklılıklarını gözetmeksizin, toplumun yahut işletmenin kendi içindeki normlarına uymaları beklenmektedir. Bu sözsüz ve yazısız olan kurala uymak için çaba gerekmektedir, bu da duygusal olarak bir iş doğurmuş olacaktır.

Duygusal emek olgusu, yapılan işin şartları sebebiyle oluşan, çalışan ve iş arası etkileşim kaynaklı kişi çabasından ziyade, çalışanın örgütün beklentisine uygun davranışla işini yapması ve bu doğrultuda, müşteride oluşması amaçlanan duygu algısını oluşturmaktır (Noon ve Blyton, 2002; Seçer, 2005). Bu fikir doğrultusunda duygusal emek, izlenim yönetimi olarak da görülebilmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011). Daha ayrıntılı açıklamak gerekirse, çalışan bir oyuncu olarak düşünüldüğünde, müşteri izleyici formu alır ve kurumun beklentilerini de senaryo konumundadır. Çalışanlar rol gereği bazı duyguları sergilerken, bazılarını da gizlemek durumunda kalacaklardır. Bu çaba da duygusal emek kapsamı içinde incelenmektedir (Seçer, 2005).

Güngör, 2009 yılında yaptığı araştırmada duygusal emek kavramının hizmet ve müşteri ile olan ilişkisini ele almış ve bunun alınıp satılabilir olmasına değinmiştir. Ek olarak Güngör, duygusal emeğin hizmet esnasında, kurum tarafından talep edilen duyguların, müşteriyle iletişim halindeyken sergilenmesi olarak da tanımlamıştır. Bir diğer yandan bazı çalışmalarda özellikle Hochschild'in 'yabancılaşma' kavramı kapsamında, her duygunun alınıp satılabilecek bir şey olmadığı ve bu rekabet ve talepler içerisinde çalışanların etkisiz ve hatta edilgen hale geldiği iddia edilerek, duygusal emek olgusunun anlamı ve kazancı olan bir iş gücü olmadığı hususu sık sık öne sürülmektedir (Bolton ve Boyd, 2003; Bolton, 2005; Lynam ve Widiger, 2007). Bu nedenle, günümüzde duygusal emek kavramı yerini daha çok Bolton'un (2005) duygu yönetimi kavramına bırakmaya başlamıştır.

Hızlı bir biçimde değışen ve gelişen günümüz rekabet ortamında, örgütler duygusal emeği bir çıkar sağlayıcı olarak görmekte ve diğer örgütler üzerinde üstünlük kurabilmek adına kullanmaktadırlar. Bu sebeple de rakiplerinden farklılaşabilmek ve onlara üstünlük kurarak bu yarışta öne geçebilmek gayesi ile müşteri memnuniyetine yönelik çalışmalar ve eğitime öncelik tanımış ve önem vermişlerdir. Bu amaç doğrultusunda, hizmet sektörü altında çalışan meslekler, örneğin banka çalışanları, öğretmenler, uçuş görevlilerinin, duygusal emek olgusu ve bu olgunun talepleri ile daha

sık karşılaştığı belirtilmektedir (James, 1989; İyem, 2015).

Yapılan işin özelliğine göre sergilenmekte olan duygusal emeğin çeşitliliği ne sıklıkta meydana geldiği ne kadar sürdüğü, süreklilik arz edip etmediği, şiddeti, ne derece dikkat gerektirdiği ve çeşitli sergileme mecburiyetleri, çalışanın duygusal emek sergileme performansına pozitif ya da negatif olarak etki edebilmektedir. Örgüt içindeki yahut örgüte etki eden olumlu ve olumsuz olaylar ve durumlar, çalışanların duygusal emek gösterim sürecini etkileyebilir. Kişilik, duygusal etkileycilik, duygusal zekâ, cinsiyet yahut duygusal eğilim gibi bireysel faktörler, duygusal emek sürecinde etkili olabilmektedir. Yapılan iş için en iyi koşullar, duygusal zekâ, çalışma ortamındaki üstün desteği, çalışma arkadaşlarının desteği gibi kurumsal faktörler de duygusal emek sürecine etki eden faktörler arasında yer almaktadırlar (Baş ve Kılıç, 2014; Güngör, 2009; Yiğitbaş ve Yetkin, 2003).

1.3.2. Duygusal Emeğin Türleri

Hochschild (1979, 1983), duygusal emek gerçekleştirenleri, gerçekleştirdikleri oyunculığa göre sınıflandırmıştır. Hochschild duygusal oyunculuyu iki tür olarak tanımlar; yüzeysel oyunculuk ve derin oyunculuk. Yüzeysel oyunculuk, kişinin gerekli duyguları gösterirken, dış ve görünüşünü (örneğin jest mimikleri, ses tonu) farklılaştırarak, aslında hissetmediği duyguları simüle etmesini içerir (Kruml ve Geddes, 2000; Kozak ve Güçlü, 2008; Özsoy, 2017; Pala ve Tepeci, 2014). Derin oyunculuk, çalışanın duygularının duruma uymaması durumunda ortaya çıkar. Daha sonra uygun duyguları geliştirmek için eğitimlerini veya geçmiş deneyimlerini kullanırlar. Hochschild yüzeysel oyunculuk ve derin oyunculuyu, duygusal emeğin temel özellikleri olarak tartışmış ancak bazı araştırmacılar duygusal emeğin çok boyutlu bir yapı olduğunu ve yüzeysel rol sergileme ve derin rol sergileme dışındaki stratejileri de içerebileceğini öne sürmüştür.

Brotheridge ve Lee (2003), Hochschild (1983) ve Morris ve Feldman'ın (1996) teorilerine dayanarak altı yönlü duygusal emek ölçeğini geliştirmişlerdir. Bu ölçek duygusal gösterimin yoğunluğunu, sıklığını, çeşitliliğini, yüzeysel oyunculuyu, derin oyunculuyu ve etkileşimin süresini ölçmektedir. Duygusal emek boyutlarıyla ilgili daha önce yapılan araştırmalar incelendiğinde, Hochschild'in yüzeysel oyunculuk ve derin oyunculuyu ilk kez öne sürmesinden bu yana, duygusal emek boyutları bugüne kadar net bir şekilde belirlenememiştir.

Duygusal emeğin çok boyutlu bir yapı olduğunu ileri süren araştırmacılar arasında, duygusal emeğin boyutlarının sayısı konusunda farklı görüşler bulunmaktadır. Farklı boyutlar duygusal emeğin farklı yönlerini yakalar. Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği dört farklı boyuta göre kavramsallaştırmaktadır; 1) gösterim kurallarına dikkat etme 2) gösterim sıklığı 3) duyguların çeşitliliği 4) aslında hissedilmeyen, organizasyonel olarak arzu edilen duyguları ifade etme gerekliliği sonucunda ortaya çıkan duygu uyumsuzluğu. Daha sonra, duygusal emeğin öncülleri ve sonuçlarına ilişkin ampirik araştırmalarında, duygusal emek üç boyutta tanımlandı: 1) sıklık 2) süre 3) duygusal uyumsuzluk. Ancak diğer araştırmacılar Morris ve Feldman'ın yaklaşımını eleştirmiş ve bu boyutlara ve bunların nasıl tanımlandığına ilişkin bazı kavramsal ve metodolojik kaygıları dile getirmişlerdir (Morris ve Feldman, 1996).

Grandey (1999), duygusal emeğin sıklığı, süresi ve çeşitliliğinin, çalışanların duygusal gösterimleri üzerindeki iş talepleri hakkında bilgi sağladığını ileri sürmüştür. Bu üç faktör yalnızca duygusal emeğin varlığını ortaya koymuştur ancak çalışanın duygu yönetimi sürecini açıklama konusunda başarısız olmuştur. Lynam ve Geddes, bu üç boyutun kavramsal olarak duygusal emek tanımıyla bağlantı kurmada başarısız olduğunu savunmuştur. Önceki bakış açılarını bütünleştirme çabasıyla Brotheridge ve Grandey (2002) duygusal emek kavramını iki kategoride yeniden yapılandırmıştır. Biri işin özelliğine odaklanırken, diğeri çalışanların duygu yönetimi sürecine vurgu yapmıştır.

1.3.2.1. Yüzeysel Rol

1979-1983 yılları arasında Hochschild'ın çalışmasında ilk defa bu davranış boyutu yer almış olsa da Asforth ve Humprey (1993) ile Grandey (2000)'in duygusal emek olgusunu çalıştığı araştırmalarda, yüzeysel davranış boyutuna detaylı bir şekilde yer verilmişlerdir. Yüzeysel davranışta bulunan çalışanlar, hissettikleri duyguları göz ardı etmezler, sadece yüz ve bedensel ifadelerini, hissettikleri duygular ışığında değil de örgütün istediği doğrultuda değiştirmektedirler (Hochschild, 1983). Başka bir deyişle, örgütün talep ederek uygulamaya çalıştığı kurallarına göre duygularını düzenler, gerçekte hissedilen duyguları ise böylece gizlemiş olurlar.

Yüz ifadesi ve mimikler, yüzeysel davranışın betimlenmesinde ve gösterilmesinde en önemli araçlardan bir tanesi olarak literatürde yer almaktadır. Bu davranış boyutunda yüz ifadesinin kontrol edilmesi gerekliliğinden kaynaklı teknikler ortaya çıkmıştır:

Bunlar; (1) yoğunlaştırma, (2) yoğunluğunu azaltma, (3) nötralize etme, (4) maskeleyedir (Ekman vd.,1972). Çalışan bu durumda, hissettiği şekilde davranmamaktadır. Yüzeysel davranış, büyük bir çoğunlukla negatif duyguları bastırmak ve herhangi bir eylemde bulunmayı engellemek yahut pozitif duygular hissediliyormuş gibi bir izlenimde bulunmaktır. Pozitif duygu durumlarını, fiziksel olarak taklit ederek, olumlu bir izlenim yaratmak amaçlardan biri iken, temel amaç ise negatif duyguları saklamaktır (Diefendorff vd., 2005). Sevmediği bir kişiyi samimi bir şekilde selamlamak yahut onunla konuşmak, insanlarla iletişim halindeyken soğukkanlı görünmek ve özgüvenli olmak, yapılan meslekte işin ve ortamın gerektirdiği şekilde davranışların gösterilmesi, yüzeysel rol yapma boyutu için örnek olarak verilebilir.

Örgüt içinde çalışanların, o andaki durumların gerektirdiği fakat hissetmedikleri duyguları, hissediyormuşçasına rol yapması olayı, yüzeysel rol yapma olarak tarif edilebilmektedir. Bu rol yapma davranışında çalışan kişi, müşterileri yahut karşısındaki kişileri, duygularının gerçek, samimi ve içten olduğuna inandırmaya çalışmaktadır (Fein ve Isaacson, 2009). Böyle bir rol yapmanın, yani yüzeysel davranışta bulunmanın, çalışanlar için duygusal yorgunluk, stres, depresyon ve iş tatmininde azalma gibi negatif sonuçları beraberinde getirdiği, literatürde mevcut olan çalışmalar arasındadır (Erickson ve Ritter, 2001; Grandey, 2003; Hulsheger ve Schewe's, 2011; Wright ve Cropanzano, 1998).

Yüzeysel rol ayrıca, karşı taraf üzerinde negatif etki uyandırabilecek bir duygu gösterimidir. Bu da yüzeysel rol açısından dikkat edilmesi gereken bir nokta olarak karşımıza çıkmaktadır. Örnek verilecek olursa, örgüt beklentisiyle yapılmış bir yüzeysel rol davranışı, karşı taraf açısından yapmacıklık olarak görülebilmektedir. Kişiler takınmaya çalıştıkları bu rolü, her zaman usta bir oyunculukla sergileyemeyebilirler. Karşılaşılan bu durum, karşı taraf açısından samimiyetsizlik ve sığlık olarak görülebilmekte bu da hem örgüt hem de müşteri memnuniyeti açısından negatif sonuçlar doğurabilmektedir (Özsoy, 2020).

1.3.2.2. Derinden Rol

Derinden rol, kişinin toplumun davranım kurallarına uyumlu davranışlar gösterebilmesi için gerekli duyguları, gerçekten bilişsel bir boyutta hissetmek için göstermiş olduğu çaba olarak tanımlanabilir. Bireyler yaptıkları iş gereği yahut kişisel karakterleri ve bilinçleri doğrultusunda işlerini daha iyi yapmaya çaba gösterirler (Baş ve Kılıç, 2014;

Diefendorff vd., 2005; Hochschild, 1983; Moris ve Feldman,1997; Pala ve Tepeci, 2014). Başka bir deyişle, derinlemesine davranış boyutunda, çalışanın bir duyguyu uyandırmak yahut bastırmak için, aktif bir şekilde çaba göstermesi doğrultusunda, duygularını teşvik etmesini ifade eder. Ayrıca derinden rol sergileme, çalışanların, ilgili duyguyu oluşturmak için, aktif olarak zihinsel resimler, düşünceler ve hafıza yardımı ile hayal gücünü kullanmasını gerektirmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Moris ve Feldman, 1997; Pala ve Tepeci, 2014).

Hochschild bu konuyla ilgili araştırmasında, derinlemesine davranışın iki yolu olduğunu ileri sürmüştür. Birincisi, bir duyguyu doğrudan oluşturmaya çalışmak iken ikincisi, hayal gücü ile dolaylı olarak oluşturmaya çalışmaktır. Hochschild çalışmasında bu yollardan yalnızca ikincisini, yani hayal gücünü kullanarak bir duyguyu oluşturmaya çalışmanın, derinlemesine davranış olduğunu ileri sürmüştür. Kısacası, bir çalışanın iletişimi sırasında, hissettiklerini ifade etmeden önce, örgütün ondan istediği davranışı içselleştirerek çaba göstermesi olayı, derinlemesine davranış olarak tanımlanır (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Bu bakış boyutunda kişiler, pozitif bir bakış açısıyla hissettiklerini yeniden ve yeniden değerlendirir ve kendini, ayrıca duygu ve fikirlerini de değiştirmeye çalışır. Derinlemesine davranış sergileyen kişilerin ya da çalışanların belli duygular yaratacağını bildiği ortamlara daha çok yaklaşabildiği veya uzaklaşabildiği, ortamı değiştirdiği, değiştirmeye çalıştığı yahut dikkatini farklı yönlerle çevirdiği görülebilir (Grandey, 2000).

Derinlemesine davranış gösterebilmenin iki farklı yöntemi bulunmaktadır. Hochschild bu yöntemleri, aktif ve pasif derinlemesine davranış olarak sınıflandırmıştır. Aktif derinlemesine davranışta bulunan bireyler, örgütün onlardan beklediği davranış gösterebilmek konusunda eğitimlerinden ve önceki tecrübelerinden faydalanmaktadır. Pasif derin davranış söz konusu olduğunda ise bir çaba söz konusu değildir, örgütlerin çalışanlardan beklediği davranış, kendi kendine ortaya çıkar. Bu davranışa örnek olarak öfkesini bastırarak sakin kalmayı başarabilmek verilebilir (Hochschild, 1983; Schaubroeck ve Jones, 2000).

Çalışanlar yüzeysel davranış sergilerken hizmet verdikleri kişilere karşı güçsüz ya da güçlü bir istek gösterirlerken, derinlemesine davranışta kendi hissettiklerine odaklanır ve hislerini değiştirmek için çaba sarfederler (Ashforth ve Humphrey, 1993). Çoğunlukla çalışanlar, karşısındaki kişiyle olan iletişimde, karşıdaki kişinin

hissettiklerini anlamaya çalışır ve kendi davranışlarını bu doğrultuda dönüştürürler (Ashforth ve Humphrey, 1993; Schmidt ve Diestel, 2014).

1.3.2.3. Doğal Duygu

Üçüncü ve son boyut olan doğal davranışta, kendiliğinden ortaya çıkan duygular söz konusudur. Kişilerin pozitif ve olumlu bakış açılarının sonucunda, hissettikleri her türlü duygunun, kişinin içinden geldiği gibi ifade edilmesi söz konusudur (Anderson, 2014; Diefendorff vd., 2005).

Literatür taramalarında görüldüğü üzere, yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutuna ilk olarak Hochschild 'in yaklaşımında rastlanılmış olsa da doğal davranış boyutunun tanımı ilk olarak, Ashforth ve Humphrey tarafından yapılmıştır. Doğal duygu boyutunda, hizmet sunan çalışanın müşteriye karşı rol yapmadan yahut bir maske takmadan içten ve doğal davranışlar göstererek yardım etme hususundaki tutumunun pozitif olması söz konusudur (Evkaya, 2023). Basit olarak doğal duyguyu çalışanın, mesleğinin gerektirdiği duyguyu gerçekten yaşaması olarak da tanımlayabiliriz.

Kamu yahut özel sektörde iş gören kişiler, duygusal emek davranışlarını sergilerken, her zaman rol yapma gereksinimi duymayabilirler. Bazen çalışanların hissettikleri duygular ile o anda göstermeleri gereken duygular aynı olabilir. Bu durum karşısında çalışanın samimi davranışı gösterebilmesi için çaba göstermesine gerek kalmamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu sebep ile bazı araştırmacılar, doğal duyguları bir duygusal emek stratejisi çatısı altında değerlendirmemektedirler. Yine de diğer araştırmacılar, doğal duyguları sergileme durumunda bir duygusal emek stratejisi olduğunu çünkü her tür duygunun gösterilebilmek için ya da etkili bir şekilde olabilmesi için kontrol edilmesi gerektiği savını savunmaktadırlar (Sisley ve Smollan, 2012:).

BÖLÜM 2. ARAŞTIRMANIN ARKA PLANI

2.1. Araştırmanın Problemi

Duygusal emek, özellikle son yıllarda yaygın bir şekilde incelenen bir konu haline gelmiştir (Grandey 2000; Kılıçarslan ve Özsoy, 2024; Mesmer-Magnus, vd., 2012). Duygusal emek çalışmalarında en yoğun araştırılan konulardan biri, duygusal emeğin çalışanların işe yönelik tutum ve davranışlarına etkisini incelemeye yöneliktir (Amissah vd., 2022; Becker ve Cropanzano, 2015; Cheung ve Tang, 2010; Cho vd., 2013; Hwa, 2012; Knežević vd., 2021). Ancak işverenler ve yöneticiler, hangi çalışanların daha fazla duygusal emek sergileme eğiliminde olduğunu kestirmede veya anlamada zorluk çekebilirler (Özsoy vd., 2024). Çünkü duygusal emek sergileme düzeyinin artırılması sadece ücret veya eğitim gibi faktörlere bağlı değildir. Bazı çalışanların diğerlerine göre daha yüksek veya düşük düzeyde duygusal emek sergilemesinin dayanağı, aslında kişilik özellikleri ile ilişkilidir (Austin vd., 2008; Sohn ve Lee, 2012; Walsh vd., 2020). Ancak bu konuda yeterince araştırma yapılmamıştır (Kılıçarslan ve Özsoy, 2024).

Kişilik özelliklerinin temeli kalıtsal aktarımlara ve erken çocukluk dönemine dayanmaktadır (Özsoy, 2013). Bu sebeple, çalışma yaşamına girdikten sonra kişilik özelliklerindeki değişim oldukça yavaş gerçekleşir. Örneğin, oldukça içine kapanık birisinin sürekli etrafa gülücükler saçması ve sürekli pozitif bir enerji vermesini beklemek zordur (Özsoy ve Yıldız, 2013). Bu nedenle, değişime dirençli olan kişilik özellikleri, bazı noktalarda duygusal emek sergilemede avantaj ve dezavantaj oluşturabilir (Morf ve Rhodewalt, 2001). Ancak duygusal emeğin bireysel öncüllerine ilişkin sınırlı çalışma olduğu için bu konuda net çıkarımlar yapmak güçtür (Kılıçarslan ve Özsoy, 2024). Bu sebeple, bu çalışmada karanlık kişilik özelliklerinin duygusal emek türlerine etkisi incelenmiştir. Kişilik özellikleri bağlamında en çok Büyük Beşli kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişki incelendiği için (Austin vd., 2008), karanlık kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişkiye ilişkin ampirik boşluk bulunmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, Türkiye’de özel ve kamu fark etmeksizin banka sektöründe çalışanların, karanlık üçlü kişilik özellikleri ile duygusal emek gösterimleri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırmanın problemini ortaya koyan cümle esas olarak, karanlık üçlü kişilik özelliklerinin duygusal emek üzerine etkisi var mıdır? şeklindedir. Eğer bir ilişki söz konusu ise araştırmanın problemine ek olarak, karanlık üçlü kişilik

özelliklerinin duygusal emek üzerine etkisi nasıldır? olarak genişletilebilir. Araştırma karanlık üçlü olarak adlandırılan narsisizm, Makyavelizm ve psikopati kişilik özelliklerinin, banka sektörü çalışanlarının duygusal emek gösterme düzeyi üzerindeki etkisini ortaya koyabilmek amacı ile yapılmıştır.

2.2. Araştırma Soruları

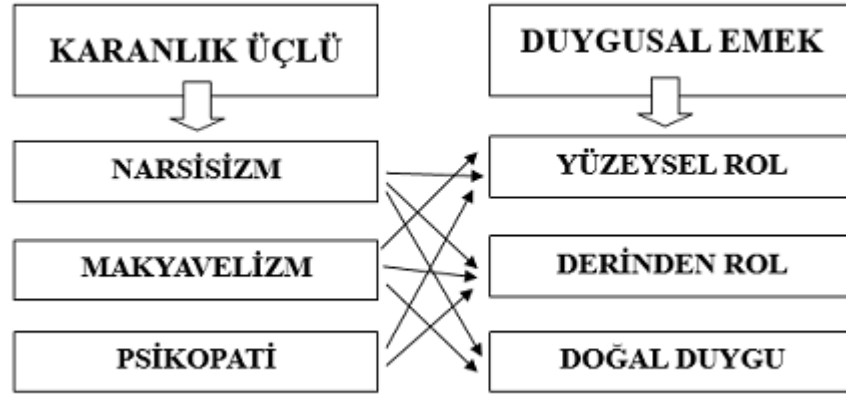
Bu araştırma “Banka çalışanlarının karanlık kişilik özelliklerinin duygusal emeğe etkisi var mıdır?” Sorusuna cevap bulmak adına kurgulanmıştır. Araştırmanın bağımlı değişkeni “duygusal emek” bağımsız değişkeni ise “karanlık üçlü kişilik özellikleri” dir.

2.3. Araştırma Modeli

Araştırmada kullanılan, karanlık üçlü kişilik özelliklerinin duygusal emek üzerindeki etkisini gösteren regresyon modeli, kullanılan sorulardan hareketle Şekil-1’de gösterilmiştir.

Şekil 1

Araştırmanın Teorik Modeli



2.4. Araştırmanın Hipotezleri

Narsisizmin yüzeysel rol yapmayla pozitif yönlü, derinden rol ve doğal duygu ile negatif yönlü ilişkili olduğu varsayılmaktadır. Bu varsayımı dayandıracak literatür ve daha önceki araştırmalar ışığında belli başlı konulardan bahsetmek mümkündür. Bu bağlamda burada hipotezlerin ana gerekçeleri olarak ortaya konabilecek konulardan bahsedilmiştir.

Narsist kişiler çevresinin ilgisini üzerinde tutmaktan keyif alırlar ve aynı zamanda

kendilerine hayranlık duyulmasını isteme eğilimindedirler. Bu kişiler sosyal hayat içerisinde prestijli olma, güç ve statü sahibi olma ve liderlik vasfını üstlenme arzusu içindedirler (Özsoy, 2017). Narsist kişiler temelde; niteliklerini abartma, başka kişiler üstünde otorite kurma isteği, teşhircilik, kibirlilik, güçlü olma, ilgi görme ve ayrıcalıklı olma arzularına sahip olma, eleştiriye kapalılık, bencillik, insan ilişkilerinde yüzeysellik insan ilişkileri, kıskançlık duyma ve kıskanıldığına inanma ve uyumsuzluk gibi konularda birleşirler (Özsoy, 2017).

Duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel rolde kişi, jest-mimikleri ve bazen de ses tonu vasıtasıyla örgüt tarafından beklenen davranışları karşı tarafa sergiler. Burada kişi, gerçek duygularını yansıtmaz, aksine sahte bir ifadeyle durumun gerektirdiği duygu durumunu yansıtmaya çalışır, bu duyguyu içselleştirmez (Austin vd.,2008; Hochschild, 1983; Özsoy, 2020).

Narsisizmin yüzeysel rol yapmayla pozitif ilişkileneceği varsayılmaktadır. Çünkü narsist kişilerin, ilgi görmek, ayrıcalıklı olmak, prestij ve statü sahibi olmak, liderlik vasfını üstlenmek gibi arzuları vardır (Özsoy vd., 2024) Bu sebeple örgüt tarafından beklenen davranışları içlerinden geliyormuşçasına sergilemek, narsist kişilerin çıkarlarıyla örtüşmektedir (Özsoy vd., 2024). Örgüt açısından bakıldığında bu kişilerin odak noktasında olabilmek adına gösterdikleri performans örgüt yararına olmaktadır. Sempatik görüntüleri, başkalarını kolayca etkileyebilmeleri ve politik davranma kabiliyetleri sayesinde örgüt içinde yer edinmeleri de genellikle kolaydır bu da örgütün yararına olmaktadır.

Narsisizmin derinden rol ve doğal duygu ile negatif ilişkileneceği varsayılmaktadır. Çünkü narsist kişiler her ne kadar ayrıcalıklı olmak, göz önünde olmak, güç sahibi olmak adına örgüt beklentileriyle örtüşen davranışlar sergilemeye çalışsalar da kibirli olmaları, insan ilişkilerinde yüzeysel olmaları, etik dışı davranışlar sergilemeye yatkın olmaları nedeniyle kendilerinden beklenen davranışları içselleştiremeyebilirler (Özsoy vd., 2024). Bu da narsist kişileri, örgüt beklentisiyle uyuşmayan davranışlara itebilmektedir. Özellikle sabır, fedakârlık, üstün özveri gösterilmesi gereken meslek grupları narsistler için uygun meslek grupları değildir. Örneğin narsist bir birey için hasta bakmak, öğretmenlik yapmak, çocuk bakıcılığı yapmak uygun değildir. Narsistler kendi sorunları harici sorunları içselleştirmez, onlarla ilgilenmezler, bu meslek grupları narsistleri mutlu etmezler. Bu mesleklerin gerektirdiği doğal duygu ve derinden duygu davranışlarını gösteremezler.

Narsist bireyler, iyi bir izlenim oluşturmak ve başkalarını etkilemek isterler. Bu nedenle, hizmet sektöründe ve bankacılık sektörü özelinde, müşteriler ve yöneticilere karşı derinlemesine olmayan, sahte ve yüzeysel ilişkiler kurma olasılıklarının artması beklenir (Paulhus ve Williams, 2002). Narsistler, bencil bir doğaya sahip oldukları için temel amaçları kendi egolarını tatmin etmek ve güç elde etmektir (Emmons, 1987). Bu sebeple, karşılarındaki kişilerle derinden empati kurup onların mutlulukları ile mutlu olma veya üzüntüleri ile üzülmeye ihtimalleri düşüktür. Ayrıca, hırslı ve amaç odaklı olmaları, sürekli panik halinde olup rahat olamama ve gergin tavırlar sergilemelerine neden olabilir (Morf ve Rhodewalt, 2001). Bu durum ise doğal duyguları sergileme ihtimallerini azaltır. Tüm bu açıklamalara dayanarak, araştırmanın ilk hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:

H1: Narsisizm, yüzeysel rol yapma ile pozitif, derinden rol yapma ve doğal duygu ile negatif bir şekilde ilişkilenmektedir.

Makyavelizm'in, yüzeysel rol yapma ile pozitif, derinden rol yapma ve doğal duygu ile negatif yönlü ilişkili olduğu varsayılmaktadır. Bu varsayımı dayandıracak literatür ve daha önceki araştırmalar ışığında belli başlı konulardan bahsetmek mümkündür. Bu bağlamda burada hipotezlerin ana gerekçeleri olarak ortaya konabilecek konulardan bahsedilmiştir.

Makyavelistler gerçeğı saptırma, doğru olanı gizleme yahut duygusal ve fiziksel çekicilikle iletişimlerini güçlendirerek istediklerini elde etme eğilimindedirler (Grams ve Rogers, 1990; O'Hair vd., 1981). Yüksek ikna kabiliyetleri, kendilerini açıklarken kullandıkları stratejileri ile birlikte, genellikle makyavelist bir kiři toplumun diğeri bireyleri ile iyi gečinme eğiliminde olmaktadır (Fehr vd., 1992; O'Hair ve Cody, 1987).

Makyavelist kişililer temelde; kişisel çıkarları uğruna gerektiğinde yalan söyleyebilmeleri, hileye başvurabilmeleri, yağcılık yapabilmeleri, insanları etkilemek ve yönlendirebilmek için duymak istediklerini onlara söylemeleri, kimseye tam anlamıyla güvenmemeleri, kişisel paylaşım yapmaktan çekinmeleri (daha sonra aleyhlerinde kullanılır düşüncesiyle), kişisel menfaatleri doğrultusunda kişileri ve olayları manipüle etme eğilimleri doğrultusunda birleşirler (Özsoy ve Ardıç, 2017).

Makyavelizm'in yüzeysel rol yapma ile pozitif ilişkileneceğı varsayılmaktadır. Çünkü Makyavelist kişiler doğaları gereğı insanları etkilemek ve yönlendirebilmek için onları duymak istediklerini söyleme eğilimi içerisindedirler. Bu da bu kişilerin yüzeysel rol

yapma kabiliyetlerinin gelişmesinde etkili olmaktadır (Özsoy vd., 2024).

Makyavelizm'in derinden rol ve doğal duygu ile negatif ilişkileneceği varsayılmaktadır. Makyavelistler insanlara tam olarak güvenemedikleri, çekinik oldukları, yalan söylemekten çekinmedikleri, çıkarlarını ön plana alıp kişilere yağcılık yapmaya meyilli oldukları için, derinden hissederek ya da içlerinden gelerek, doğal duygu davranışı göstermeleri gereken, şeffaflık gerektiren mesleklerde başarılı olamamaktadırlar (Özsoy vd., 2024). Örgüt ve müşteri beklentileri kendi çıkarlarıyla ters düşebilmekte bu durumda her ne kadar kendi çıkarları için kişileri manipüle etme konusunda başarılı olsalar dahi her zaman durumu istedikleri yöne çeviremeyebilirler.

Yüzeysel iletişim kabiliyetleri yüksek olan Makyavelistler, sosyaldirler ve fazla dürtüsel davranışlar sergilemedikleri için de çalışma hayatında astlarıyla ve üstleriyle iletişimleri genel anlamda iyidir. Bu nedenle yüzeysel rol sergileme eğilimlerinin yüksek olması beklenmektedir (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Ancak empati kurmaktan uzaktırlar, başkalarını değil de önce kendilerini düşünürler bu sebeple örgüt beklentilerini içselleştiremezler. İşbirliğinden uzak olan kişilik yapılarından dolayı iş hayatının gerektirebileceği grup çalışmalarında başarısız olma ihtimalleri yüksektir (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Makyavelist kişilerin ben merkezci olmaları, diğer kişilerin istek ve ihtiyaçlarını geri plana tutmaları ve empati yoksunu kişiler olmalarından kaynaklı derinden rol ve doğal duygu sergileme eğilimlerinin düşük olması beklenmektedir (Ak Şahinoğlu, 2023). Tüm bu açıklamalara dayanarak, araştırmanın ikinci hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:

H2: Makyavelizm, yüzeysel rol yapma ile pozitif derinden rol yapma ve doğal duygu ile negatif bir şekilde ilişkilenebilir.

Psikopatinin, yüzeysel rol yapma ile pozitif, derinden rol yapma ve doğal duygu ile negatif yönlü ilişkili olduğu varsayılmaktadır. Bu varsayımı dayandıracak literatür ve daha önceki araştırmalar ışığında belli başlı konulardan bahsetmek mümkündür. Bu bağlamda hipotezlerin ana gerekçeleri olarak ortaya konabilecek konulardan aşağıda bahsedilmiştir.

Psikopati genelde suçluluk duygusunun yoksunluğu ve empati duygusunda görülen belli bir eksiklik ile kendini belli eder ve çoğunlukla bu tip kişiler sosyal yapının içinde yer almaktansa asosyal bir karaktere bürünmektedirler (Hare, 2003). Psikopatlar; empati

kurmaktan yoksun, vicdan azabı duymaktan uzak, bencil, katı kalpli, dürtüsel davranışlar gösteren, saldırgan, çabuk öfkelenen, kolay yalan söyleyen, iki yüzlü olan, manipülatif, antisosyal davranışlarda bulunan, insan ilişkilerinde sömürücü kişilerdir (Babiak ve Hare, 2006; Levenson vd., 1995; Mathieu vd., 2014; Paulhus ve Williams, 2002).

Duygusal emek ve psikopati ilişkisini ortak bir bağlamda değerlendiren çalışmaların sayısı yok denecek kadar azdır (Kılıçarslan ve Özsoy, 2024). Bu sebeple bu ilişkinin ampirik değerlendirmesini yapmak zordur. Psikopatinin duygusal emeğin alt boyutlarına olan etkisi teker teker incelenirken deneysel bağlamdan ziyade teorik çerçeve kapsamında öngörülerde bulunulmuştur. Psikopatinin yüzeysel rol ile pozitif ilişkileneceği varsayılmaktadır. Psikopat kişilerin kolay yalan söyleyebilmeleri, manipülatif olmaları, iki yüzlü davranışlar sergileme eğilimlerinin yüksek olması örgüt içinde yüzeysel rol davranışı sergileme eğilimlerinin olacağını düşündürmektedir.

Psikopatinin derinden rol ve doğal duygu ile negatif ilişkileneceği varsayılmaktadır. Psikopati eğiliminde olan insanların sahip oldukları diğer özelliklere bakılacak olursa derinden rol ve doğal duygu sergileme ihtimallerinin olmadığı söylenebilir (Özsoy vd., 2024)Örneğin empati kuramayan, vicdan azabı duymayan, bencil, katı kalpli, dürtüsel, çabuk öfkelenen, saldırgan, anti sosyal, insanları kullanma eğilimi yüksek sömürücü kişilik yapısına sahip psikopati eğilimi yüksek bireylerin (Hare, 2003), örgüt beklentisiyle bir duyguyu gerçekten yaşıyormuşçasına içselleştirmesi, zamanla onu gerçekten hissedebilmesi ya da halihazırda yoğun emek, empati, anlayış, sosyallik gerektiren mesleklerde bu davranışları sergileyebilmeleri mümkün değildir. Bu yüzden psikopatinin, duygusal emeğin alt boyutları olan derinden rol ve doğal duyguyla negatif ilişkili olduğu düşünülmektedir.

Psikopatların kolayca yalan söyleyebilmeleri örgüt içinde yüzeysel rol davranışı sergileme eğilimlerinin olabileceğini düşündürmektedir. Psikopatların dürtüsellikleri, saldırganlık eğilimleri, sevgisizlikleri, anti sosyal yapıları, insanları sömürmeye olan eğilimleri, empatiden yoksun oluşları ve yardımseverlikten uzak olmaları derinden rol davranışı sergileme eğilimlerinin düşük olacağını düşündürmektedir. (Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Psikopat kişiler pozitif duygular sergilerken samimi değildirler çünkü diğer insanlara karşı empati kurmaktan uzaktırlar, sevgi göstermezler, kibirlidirler ve bencildirler. Ayrıca mutluluk ve üzüntü duygu tanımlamasını yapamadıklarından üzüntülü bir durum karşısında mutlu olabilirler,

dürüstlükten uzak olan kişilik yapılarından kaynaklı, durumu kendi lehlerine çevirmek için kolayca yalan söyleyebilirler. Psikopat kişilerin iş hayatında doğal duygu sergileme eğilimlerinin düşük olması beklenmektedir (Ak Şahinoğlu, 2023). Tüm bu açıklamalara dayanarak, araştırmanın üçüncü hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:

H3: Psikopati, yüzeysel rol yapma ile pozitif, derinden rol yapma ve doğal duygu ile negatif bir şekilde ilişkilenebilir.



BÖLÜM 3. ARAŞTIRMA

3.1. Örneklem ve Verilerin Toplanması

Araştırmaya, kamu ve özel sektör farkı gözetmeksizin banka çalışanlarının katılımı sağlanmıştır. Bu doğrultuda, çevrimiçi olarak duygusal emek ve karanlık üçlü ölçekleri ile demografik soruların yer aldığı bir anket formu, kolayda örneklem yoluyla araştırmacının sosyal ağları aracılığıyla katılımcılara ulaştırılmıştır. Bu yolla 201 katılımcı araştırmaya dâhil edilmiştir.

Anket soruları arasına, katılımcıların özen ve dikkatini tespit etmek amacıyla bir kontrol sorusu eklenmiştir. Bu kontrol sorusu, "Bu bir dikkat sorusudur, lütfen '2' seçeneğini işaretleyin." şeklindedir. Dikkat sorusu aracılığıyla 11 adet anket formu elenmiştir. Ayrıca, 10 anket formu da özensiz ve eksik doldurulduğu tespit edildiği için analizlere dâhil edilmemiştir. Böylelikle araştırmanın analizleri, 180 katılımcıdan elde edilen veriler üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Katılımcılara, araştırmaya katılmadan önce anket formunun başında bilgilendirici onam formu sunulmuş ve katılımın gönüllü olduğu belirtilmiştir. Veriler toplanmadan önce Sakarya Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan etik kurul onayı alınmıştır (05.04.2024, E--050.99-0) ve ortalama 10 ila 15 dk sürmektedir.

3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada duygusal emek ve karanlık üçlü kişilik ölçeği kullanılmıştır. Aşağıda ölçeklerin açıklamalarına yer verilmiştir.

3.2.1. *Duygusal Emek Ölçeği*

Diefendorff ve diğerleri (2005), Grandey (2003), Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeğinden aldığı birtakım maddeleri geliştirmiş ve uyarlamıştır. Basım ve Beğenirbaş'ın (2012), Diefendorff ve diğerleri (2005)'nin ölçeğini Türkçe diline çevirmiştir. Duygusal emek ölçeği olarak bu çalışmada Basım ve Beğenirbaş'ın (2012), uyarladıkları ölçek kullanılmıştır.

Katılımcılar, soruları şahsi fikirlerine ve hislerine göre cevaplamışlardır. Kullanılan ölçek beşli Likert formatındadır. Katılımcılardan, duygusal emek düzeyini ölçen maddeleri ne sıklıkta hissettikleri veya ne sıklıkla bahsi geçen davranışı sergilediklerini değerlendirmeleri istenmiştir. Katılımcılar "1: kesinlikle katılmıyorum" seçeneğinden,

“5: kesinlikle katılıyorum” seçeneğine doğru artan ve beş dereceden oluşan seçeneklerden seçim yapmışlardır. Ölçek, derinden rol, yüzeysel rol, doğal duygu olarak üç boyutu ölçmektedir. Ankette kullanılan duygusal emek ölçeği 13 maddeden oluşmuştur. Ek olarak da 1-6 arası sorular yüzeysel rol yapmayı, 7-10 arası sorular derinden rol yapmayı, 11-13 arası sorular doğal duyguları ölçmek için tasarlanmıştır. Altı maddeden oluşturulan yüzeysel rol, üç maddeden oluşturulan doğal duygu, dört maddeden oluşturulan derinden rol boyutlarının ortalaması alınarak her birini ayrı ayrı ölçen değişkenler atanmıştır.

3.2.2. Karanlık Kişilik Özellikleri Ölçeği

2010 yılında Jonason ve Webster tarafından bu karanlık üçlü olgusunu kişiler üzerinden ölçebilecek bir ölçeklendirme sistemi oluşturulmuş (Jonason ve Webster 2010) ve bundan yedi yıl sonrasında ise bu ölçek Türkçe diline çevrilmiştir (Özsoy vd., 2017). 12 maddeden oluşan bu ölçekte 3 farklı boyut sırasıyla Makyavelizm, psikopati ve narsisizmdir. Her bir boyut için dört madde ayrılmıştır. Bu maddeler ankette sırasıyla; her bir boyut için Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayıları belirlenmiştir ve bunlar; narsisizm boyutunun “0,80”, Makyavelizm boyutunun “0,81”, psikopati boyutunun “0,69” dir. Bu ölçek beşli Likert formatında hazırlanmış olup katılımcılar “1: kesinlikle katılmıyorum”dan, “5: kesinlikle katılıyorum”a doğru beş dereceden oluşan seçenekleri işaretlemişlerdir.

3.3. Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklere göre nasıl dağıldığını inceleyebilmek adına frekans analizine başvurulmuştur. Yaş değişkenini incelemek adına standart sapma ve ortalama hesaplanmış ve elde edilen bulgulara Tablo 1’de yer verilmiştir. Kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini test etmek adına “Cronbach Alpha” içsel tutarlılık katsayısına başvurulmuştur. Ele alınan boyutların ortalamaları ve standart sapmaları hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 2’de gösterilmiştir. Araştırmada kullanılan cinsiyet, medeni hal, çalışılan sektör, çalışılan pozisyon, çalışan kategorisi, işini sevmeye parametrelerinin araştırmada kullanılan değişkenlere göre değişip değişmediğini görebilmek adına “Bağımsız Örneklem T Testi” ne başvurulmuştur. Elde edilen bulgular sırasıyla Tablo 3, Tablo 4, Tablo 5, Tablo 6, Tablo 7 ve Tablo 8’de gösterilmiştir. Karanlık üçlü alt boyutlarının duygusal emeğin boyutlarıyla ilişkisini incelemek adına korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizinde elde edilen

bulgular Tablo 8’de gösterilmiştir. Karanlık üçlü kişilik özelliklerinin duygusal emek türlerine etkisini incelemek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır, bulgular Tablo 9’da paylaşılmıştır.

3.3.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların, demografik özelliklere göre nasıl dağıldığını inceleyebilmek adına frekans analizine başvurulmuştur. Elde edilen bulgulara Tablo 1’de yer verilmiştir.

Tablo 1

Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılım

<i>Değişken</i>	<i>Kategori</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>
Cinsiyet	Kadın	127	69.8
	Erkek	54	29.7
Medeni Durum	Evli	104	57.1
	Bekâr	77	42.3
Çalışan Kategorisi	Mavi Yaka	14	7.7
	Beyaz Yaka	165	90.7
Sektör	Kamu	29	15.9
	Özel	128	83.5
Pozisyon	Alt Kademe Çalışanı	29	15.9
	Orta Kademe Çalışanı	128	70.3
	Üst Kademe Çalışanı	23	12.6
Eğitim Düzeyi	Lise	4	2.2
	Ön Lisans	12	6.6
	Lisans	125	68.7
	Yüksek Lisans	40	22.0
Yönetmel rol	Var	67	36.8
	Yok	114	62.6
Ek bulgular			
Değişkenler		Ortalama	S.S
Yaş		34.30	6.50

Katılımcıların %69,8’i kadın, %29,7 si erkek, %57,1’i evli, %42,3’ü bekârdır. %90,7’si beyaz yaka, %7,7’si mavi yaka, %83,5’i özel sektör, %15,9’u kamu sektörü, %70,3’ü orta kademe, %15,9’u alt kademe ve %12,6’sı üst kademe çalışandır. %68,7’si lisans, %22’si yüksek lisans, %6,6’sı ön lisans, %2,2’si lise mezunudur. Katılımcıların büyük çoğunluğu lisans mezuniyet derecesine sahiptir. Katılımcıların %36,8’i yönetici pozisyonunda çalışmaktadır. Katılımcıların; yaş ortalaması 34,30’dur.

3.3.2. Tanımlayıcı İstatistikler ve İçsel Tutarlılık Bulguları

Kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini test etmek adına “Cronbach Alpha” içsel tutarlılık katsayısına başvurulmuştur. Ele alınan boyutların ortalamaları ve standart sapmaları hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2

Tanımlayıcı İstatistikler ve İçsel Tutarlılık Bulguları

	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>α</i>
Duygusal Emek			
<i>Yüzeysel Rol</i>	2.80	1.31	.94
<i>Derinden Rol</i>	2.82	1.11	.89
<i>Doğal Duygu</i>	3.53	1.12	.88
Karanlık Üçlü			
<i>Narsisizm</i>	3.01	1.01	.80
<i>Makyavelizm</i>	1.81	0.95	.81
<i>Psikopati</i>	1.80	0.85	0.69

Not: Tüm ölçekler 5’li Likert tipi dereceleme ile puanlanmıştır. α = Cronbach Alfa tutarlılık katsayısı

Kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini test etmek adına “Cronbach Alpha” içsel tutarlılık katsayısına başvurulmuştur. Elde edilen değerlerin ortalamalarına ve Cronbach Alpha değerlerine Tablo 2’de yer verilmiştir. En düşük α değeri 0,69 olarak tespit edilmiştir. Bu bulgular, ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Ayrıca, psikopati ölçeği için hem uyarılma çalışmasında hem de orijinal çalışmada benzer sonuçlar elde edilmiştir. Katılımcıların yüzeysel ve derin rol yapma düzeyleri orta, doğal duygu sergileme eğilimleri ise kısmen yüksek seviyede bulunmuştur. Katılımcıların Makyavelizm ve psikopati düzeyleri düşük, narsisizm düzeyleri ise orta seviyede bulunmuştur.

3.3.3. Farklılıkların İncelenmesi

Bankacılık sektörü çalışanlarının karanlık üçlü kişilik özellikleri ile duygusal emek göstermeleri arasındaki ilişkiyi konu edinen araştırmalar sınırlı sayıda olması nedeniyle

demografik özellikler bazında farklılaşmaların olup olmadığının incelenmesinin literatüre katkı sağlayacağı düşünülmüştür. Bu kapsamda değişkenlerin, araştırma içerisinde var olan cinsiyet, medeni durum, çalışılan sektör, çalışan kategorisi, çalışılan pozisyon gibi değişkenler bazında farklılık gösterip göstermediğini test etmek adına Bağımsız Örneklem T Testi uygulanmıştır ve elde edilen bulgular aşağıda Tablo 3, Tablo 4, Tablo 5, Tablo 6, Tablo 7, Tablo 8 ‘de gösterilmiştir

3.3.3.1. Bağımsız Örneklem T Testi Bulguları

Tablo 3

Cinsiyete Göre Farklılıklar

<i>Değişkenler</i>	<i>Kategori</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>S.S</i>	<i>t</i>
Duygusal Emek					
<i>Yüzeysel Rol</i>	Kadın	127	2.80	1.32	-0.322
	Erkek	54	2.87	1.28	
<i>Derin Rol</i>	Kadın	127	2.81	1.11	-0.101
	Erkek	54	2.83	1.12	
<i>Doğal Duygu</i>	Kadın	127	3.55	1.13	0.300
	Erkek	54	3,49	1.10	
Karanlık Üçlü					
<i>Narsisizm</i>	Kadın	127	2.99	0.93	-0.493
	Erkek	54	3.07	1.20	
<i>Makyavelizm</i>	Kadın	127	1.75	0.94	-1.386
	Erkek	54	1.96	0.97	
<i>Psikopati</i>	Kadın	127	1.68	0.75	-2.890
	Erkek	54	2.07	1.01	

Not: *p<0,05, **p<0,01, ***p<0,001, S.S = Standart Sapma

Araştırmaya dâhil olan kadın ve erkek çalışanlar arasında yapılan analize göre sadece karanlık üçlü kişilik özelliklerinden psikopatide anlamlı bir farklılaşma gözlemlenmiştir. Ortalama skorlara bakıldığında erkek çalışanların 0,39 puan fark ile kadınlardan daha fazla psikopati gösterme eğiliminde oldukları tespit edilmiştir. Diğer değişkenler kapsamında anlamlı bir farka rastlanmamıştır.

Tablo 4*Medeni Hale Göre Farklılıklar*

<i>Değişkenler</i>	<i>Kategori</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>S.S</i>	<i>t</i>
Duygusal Emek					
<i>Yüzeysel Rol</i>	Evli	104	2.95	1.35	1,410
	Bekar	77	2.66	1.35	
<i>Derin Rol</i>	Evli	104	2.83	1.12	0.256
	Bekar	77	2.79	1.11	
<i>Doğal Duygu</i>	Evli	104	3.38	1.11	-2.079*
	Bekar	77	3.73	1.11	
Karanlık Üçlü					
<i>Narsisizm</i>	Evli	104	2.99	1.04	-0.398
	Bekar	77	3.05	0.98	
<i>Makyavelizm</i>	Evli	104	1.91	1.04	1.655
	Bekar	77	1.68	0.79	
<i>Psikopati</i>	Evli	104	1.82	0.91	0.346
	Bekar	77	1.77	0.77	

Not: *p<0,05, **p<0,01, ***p<0,001, S.S = Standart Sapma

Yapılan test sonucuna göre, araştırmaya dâhil olan bekar ve evli çalışanlar arasında yapılan incelemede, yalnızca duygusal emek alt boyutu olan doğal duyguda anlamlı bir fark gözlemlenmiştir. Ortalama skorlara bakıldığında bekar çalışanların 0,35 puan fark ile evli çalışanlardan daha fazla doğal duygu gösterme eğiliminin olduğu tespit edilmiştir. Diğer değişkenler kapsamında anlamlı bir farka rastlanmamıştır.

Tablo 5

Çalışan Kategorisine Göre Farklılıklar

<i>Değişkenler</i>	<i>Kategori</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>S.S</i>	<i>t</i>
Duygusal Emek					
<i>Yüzeysel Rol</i>	Mavi Yaka	14	2.51	1.08	-0.944
	Beyaz Yaka	165	2.86	1.32	
<i>Derin Rol</i>	Mavi Yaka	14	2.96	0.75	0.495
	Beyaz Yaka	165	2.81	1.14	
<i>Doğal Duygu</i>	Mavi Yaka	14	3.57	0.92	0.153
	Beyaz Yaka	165	2.81	1.14	
Karanlık Üçlü					
<i>Narsisizm</i>	Mavi Yaka	14	2.89	0.87	-0.584
	Beyaz Yaka	165	3.04	1.03	
<i>Makyavelizm</i>	Mavi Yaka	14	2.89	0.87	-0.151
	Beyaz Yaka	165	1.83	0.96	
<i>Psikopati</i>	Mavi Yaka	14	1.84	0.99	0.153
	Beyaz Yaka	165	1.80	0.85	

Not: *p<0,05, **p<0,1, ***p<0,001, S.S = Standart Sapma

Yapılan test sonucuna göre, araştırmaya dâhil olan mavi yaka ve beyaz yaka çalışanlar arasında yapılan incelemede değişkenler arasında anlamlı bir farka rastlanmamıştır.

Tablo 6

Pozisyona Göre Farklılıklar

<i>Değişkenler</i>	<i>Kategori</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>S.S</i>	<i>t</i>
Duygusal Emek					
<i>Yüzeysel Rol</i>	Yönetici	67	2.80	1.38	-0.063
	Yönetici Değil	114	2.82	1.26	
<i>Derin Rol</i>	Yönetici	67	2.72	1.18	-0.887
	Yönetici Değil	114	2.87	1.07	
<i>Doğal Duygu</i>	Yönetici	67	3.40	1.26	-1.145
	Yönetici Değil	114	3.60	1.03	
Karanlık Üçlü					
<i>Narsisizm</i>	Yönetici	67	3.14	1.03	1.273
	Yönetici Değil	114	2.94	1.00	
<i>Makyavelizm</i>	Yönetici	67	1.88	1.02	0.728
	Yönetici Değil	114	1.77	0,94	
<i>Psikopati</i>	Yönetici	67	1.89	0.86	1.084
	Yönetici Değil	114	1.75	0.85	

Not: *p<0,05, **p<0,01, ***p<0,001, S.S = Standart Sapma

Yapılan test sonucuna göre, yönetici pozisyonunda olan ve yönetici pozisyonunda

olmayan çalışanlar arasında yapılan incelemede değişkenler arasında anlamlı bir farka rastlanmamıştır.

Tablo 7

Sektöre Göre Farklılıklar

<i>Değişkenler</i>	<i>Kategori</i>	<i>N</i>	<i>Ortalama</i>	<i>S.S</i>	<i>t</i>
Duygusal Emek					
<i>Yüzeysel Rol</i>	Özel	152	2.93	1.31	2.801*
	Kamu	29	2.21	1.12	
<i>Derin Rol</i>	Özel	152	2.87	1.15	1.630
	Kamu	29	2.51	0.83	
<i>Doğal Duygu</i>	Özel	152	3.52	1.14	-0.403
	Kamu	29	3.61	1.01	
Karanlık Üçlü					
<i>Narsisizm</i>	Özel	152	3.07	1.01	1.590
	Kamu	29	2.74	1.01	
<i>Makyavelizm</i>	Özel	152	1.83	0.99	0.450
	Kamu	29	1.74	0.72	
<i>Psikopati</i>	Özel	152	1.78	0.82	-0.680
	Kamu	29	1.90	1.00	

Not: *p<0,05, **p<0,01, ***p<0,001, S.S = Standart Sapma

Yapılan test sonucuna göre, araştırmaya katılan özel ve kamu sektörü çalışanları arasında yapılan incelemede, yalnızca duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel rolde anlamlı bir fark gözlemlenmiştir. Ortalama skora bakıldığında özel sektör çalışanlarının 0,72 puan fark ile kamu sektörü çalışanlarından daha fazla yüzeysel rol gösterme eğiliminin olduğu tespit edilmiştir. Diğer değişkenler kapsamında anlamlı bir farka rastlanmamıştır.

3.3.3.2. Anova (Tek Yönlü Varyans) Analizi Bulguları

Araştırma kapsamında ölçülen değişkenlerin katılımcıların eğitim düzeyine ya da örgüt içindeki pozisyonlarına göre (alt kademe, orta kademe, üst kademe) istatistiki açıdan anlamlı farklılık tespit edilememiştir. Bu sebeple analiz bulgularına ilişkin detaylı görünümün paylaşılması tercih edilmemiştir.

3.3.4. Korelasyon Analizi

Karanlık üçlü boyutlarının duygusal emek boyutlarıyla ilişkisini incelemek adına korelasyon analizi yapılmıştır ve Tablo 8’ de gösterilmiştir.

Tablo 8

Korelasyon Analizi Bulguları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7
Karanlık Üçlü							
1.Narsizm	1						
2.Makyavelizm	.46**	1					
3.Psikopati	.40**	.62**	1				
Duygusal Emek							
4.Yüzeysel Rol	.48**	.53**	.36**	1			
5.Derinden Rol	.31**	.20**	.11	.37**	1		
6.Doğal Duygu	-.09	-.22**	-.16*	-.44**	.07	1	
7.Yaş	-.13	-.11	-.13	-.11	-.13	-.11	1

Not: *p<0,05, **p<0,01, ***p<0,001

Korelasyon analizi bulguları:

Karanlık üçlü boyutları arasında; narsisizm ve Makyavelizm arasında güçlü ve pozitif yönlü ilişki, narsisizm ve psikopati arasında güçlü ve pozitif ilişki, Makyavelizm ve psikopati arasında da yine güçlü ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Duygusal emek boyutları arasında; yüzeysel rol ve derinden rol arasında güçlü ve pozitif yönlü ilişki, yüzeysel rol ve doğal duygu arasında güçlü ve negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Derinden rol ve doğal duygu arasında ilişki tespit edilememiştir.

Karanlık üçlü boyutları ile duygusal emeğin boyutları arasında; narsisizm ve yüzeysel rol arasında güçlü ve pozitif yönlü ilişki, narsisizm ve derinden rol arasında güçlü ve

pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Narsisizm ve doğal duygu arasında ilişki tespit edilememiştir. Makyavelizm ve yüzeysel rol arasında güçlü ve pozitif yönlü bir ilişki, Makyavelizm ve derinden rol arasında güçlü ve pozitif yönlü bir ilişki, Makyavelizm ve doğal duygu arasında güçlü ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Psikopati ve yüzeysel rol arasında güçlü ve pozitif yönlü bir ilişki, psikopati ve doğal duygu arasında zayıf ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Psikopati ve derinden rol arasında ilişki tespit edilememiştir. Yaş ile duygusal emek ve karanlık üçlü boyutları arasında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir.

Hipotezlerin Testi: Araştırmanın hipotezleri, korelasyon analizine dayanarak sınanmıştır. Buna göre, narsisizm yüzeysel rol ve derinden rol ile pozitif ilişki göstermiş, ancak doğal duygu ile ilişki göstermemiştir. Bu bulgulara bağlı olarak, narsisizmin beklenildiği yönde sadece yüzeysel rol ile pozitif ilişkilendiği için araştırmanın ilk hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Beklenildiği gibi, Makyavelizm yüzeysel rol ile pozitif ilişki göstermemiştir; ancak beklenenin ötesinde, Makyavelizm derinden rol ile de pozitif ilişki göstermiştir. Ayrıca, yine beklenildiği gibi, Makyavelizm doğal duygu ile negatif ilişkilidir. Bu bulgulara dayanarak, araştırmanın ikinci hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Üçüncü hipotez için, beklenildiği üzere psikopati yüzeysel rol yapma ile pozitif, doğal duygu ile negatif ilişki göstermiştir. Ayrıca, psikopatinin derinden rol yapma ile de ilişkilendiği tespit edilmiştir. Buna bağlı olarak, araştırmanın üçüncü hipotezi de kısmen desteklenmiştir.

H1: Narsisizm, yüzeysel rol yapma ile pozitif, derinden rol yapma ve doğal duygu ile negatif bir şekilde ilişkilenebilir. (Kısmen desteklenmiştir).

H2: Makyavelizm, yüzeysel rol yapma ile pozitif derinden rol yapma ve doğal duygu ile negatif bir şekilde ilişkilenebilir. (Kısmen desteklenmiştir).

H3: Psikopati, yüzeysel rol yapma ile pozitif, derinden rol yapma ve doğal duygu ile negatif bir şekilde ilişkilenebilir. (Kısmen desteklenmiştir).

3.3.5. Regresyon Analizi

Araştırmanın bağımsız değişkeni olan karanlık üçlünün (boyutları ile beraber), bağımlı değişken olan duygusal emeğe (boyutları ile beraber) etkisini tespit etmek adına çoklu regresyon analizi yapılmıştır ve bu analiz Tablo 9’da gösterilmektedir.

Tablo 9*Çoklu Regresyon Analizi Bulguları*

	Bağımlı Değişkenler								
	Yüzeysel Rol			Derinden Rol			Doğal Duygu		
Bağımsız Değişkenler	β	t	R ²	β	t	R ²	β	t	R ²
<i>Narsisizm</i>	.23**	3.28		0.29**	3.51		0.02	0.21	
<i>Makyavelizm</i>	0.42***	5.08	0.31	0.01	1.10	0.09	-0.21*	-2.16	0.04
<i>Psikopati</i>	0.01	0.16		-0.06	-0.70		-0.03	-0.36	

Not: n=181, * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$ *Çoklu Regresyon analizi bulguları:*

Karanlık üçlü alt boyutları olan narsisizm, Makyavelizm ve psikopatinin duygusal emek alt boyutları olan yüzeysel rol, derin rol ve doğal duyguya olan etkilerini ölçmek için çoklu regresyon analizi uygulanmıştır.

Araştırmanın bağımsız değişkenleri, narsisizm, Makyavelizm, psikopatidir (karanlık üçlü bileşenleri). Bağımlı değişkenler ise derinden rol, yüzeysel rol ve doğal duygudur (duygusal emek türleri).

Yüzeysel rol boyutuna Makyavelizm'in etkisi çok güçlü ve pozitif yönde, narsisizmin etkisi güçlü ve pozitif yönde tespit edilmiştir. Psikopatinin ise anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilememiştir.

Derinden rol boyutuna narsisizmin etkisi güçlü ve pozitif yöndedir. Karanlık üçlünün diğer alt boyutları olan psikopati ve Makyavelizm'in derinden role anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir.

Doğal duygu boyutuna Makyavelizm'in etkisi düşük ve negatif yönde tespit edilmiştir. Karanlık üçlünün diğer alt boyutları olan psikopati ve narsisizmin doğal duyguya anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir.

Özetle, Makyavelizm yüzeysel rolün en güçlü yordayıcısı (açıklayıcısı, tahmin edicisi) olarak belirlenmiştir. Narsisizm de yüzeysel rolün açıklayıcısı olarak tespit edilmiştir. Psikopatinin duygusal emek türlerine etkisi test edilmiştir. Narsisizm, derin rolün de

açıklayıcısı olarak tespit edilmiştir. Derin rol yapmaya diğer karanlık üçlü bileşenlerinin etkisi olmamıştır. Makyavelizm ise doğal duyguyu negatif yönde etkileyen tek karanlık üçlü bileşeni olmuştur.



TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu başlık altında elde edilen bulguların özeti, yorumu, araştırmanın katkıları, kısıtları ve katkıları ve gelecekte yapılacak araştırmalar için önerilere yer verilmektedir.

Araştırmanın Bulgularının Özeti:

Korelasyon analizi bulguları: Narsisizmin, yüzeysel rol ve derinden rol ile pozitif bir ilişki gösterdiği, ancak doğal duygu ile bir ilişki göstermediği belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, narsisizmin yalnızca yüzeysel rol ile pozitif bir ilişki sergilediği için araştırmanın ilk hipotezi (H1) kısmen desteklenmiştir.

Beklendiği gibi, Makyavelizm yüzeysel rol ile pozitif bir ilişki göstermemiştir; fakat beklenenin dışında Makyavelizm derinden rol ile de pozitif bir ilişki göstermiştir. Ayrıca, Makyavelizm'in doğal duygu ile negatif bir ilişki gösterdiği bulunmuştur. Bu bulgular, araştırmanın ikinci hipotezinin (H2) kısmen desteklendiğini ortaya koymaktadır.

Üçüncü hipotez için, psikopatinin yüzeysel rol ile pozitif ve doğal duygu ile negatif bir ilişki gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca, psikopatinin derinden rol yapma ile de ilişkili olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulara dayanarak, araştırmanın üçüncü hipotezinin (H3) de kısmen desteklendiği sonucuna varılmıştır.

Çoklu regresyon analizi bulguları: Makyavelizm'in, yüzeysel rolün en güçlü yordayıcısı (predictor), (açıklayıcısı) olduğu saptanmıştır. Yüzeysel rol üzerinde narsisizmin de önemli bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Psikopatinin duygusal emek türlerine etkisi tespit edilmemiştir. Narsisizm, aynı zamanda derin rol üzerinde (pozitif etki) etkili bir faktör olarak bulunmuştur. Diğer karanlık üçlü bileşenlerinin derin rol üzerinde herhangi bir etkisi olmadığı görülmüştür. Makyavelizm'in ise doğal duyguları negatif yönde etkileyen tek karanlık üçlü bileşeni olduğu belirlenmiştir.

Bulguların Yorumu:

Bulguların ampirik açıdan yorumlanması ve daha önceki çalışmalarla karşılaştırılması

Araştırma bulguları, karanlık üçlü literatürü ve duygusal emek ile karanlık üçlü arasındaki ilişkilere ilişkin beklentilerle kısmen örtüşmektedir.

Narsisizm ve Duygusal Emek:

Bu çalışmada, narsisizmin yüzeysel rol ve derinden rol ile pozitif ilişkili olduğu, ancak

doğal duygu ile ilişkilendirilmediği bulunmuştur. Araştırmanın arka planında belirtildiği gibi narsistler, güçlü görünmek ve itibar elde etmek için kısa vadede olumlu izlenimler oluşturma gayretindedirler (Özsoy, 2017; Paulhus ve Williams, 2002). Bu açıdan, narsisizmin yüzeysel rol ile pozitif ilişkisi beklenen yöndedir. Narsisizmin derinden rol ile pozitif ilişkisi beklenmedik bir bulgudur. Bunun nedeni, narsistlerin güç elde etme fantezilerinin fazla olması ve karşı tarafa nitelikli ve iyi görünme arzuları (Özsoy ve Ardıç, 2017) ile ilişkili olabilir. Çünkü karşı tarafın duygularını anlayıp onlarla bütünleşme gayretlerini gösterdiklerinde, yöneticileri ve müşterileri tarafından daha fazla takdir edilebilirler; bu da narsistlerin egolarını tatmin etmelerine zemin oluşturabilir (Morf ve Rhodewalt, 2001). Narsisizmin doğal duygu ile ilişkilendirilememesi, hırs düzeylerinin fazla olması ve bu doğrultuda yoğun ve yüksek tempolu çalışmaya gömülmeleri ile ilgili olabilir. Çünkü doğal duygu sergilemede çalışanın içsel olarak zaten mutlu ve dingin olması beklenir. Yine de, diğer karanlık kişilik özelliklerine göre narsisizmin derinden rolü pozitif etkilemesi, narsisizmin diğer iki karanlık kişilik özelliğine göre daha fazla olumlu çıktıya hizmet etmesi ile ilişkili olabilir (Volmer vd., 2016). Yani narsisizm kısmen de olsa karanlık tarafın aydınlık yüzü olarak değerlendirilebilir.

Makyavelizm ve Duygusal Emek:

Çoklu regresyon analizinde en ön plandaki bulgu, Makyavelizmin yüzeysel rolü en güçlü şekilde yordamasıdır. Bu bulgu, Makyavelistlerin yüzeysel ve manipülatif doğası ile örtüşmektedir (Özsoy ve Ardıç, 2017). Makyavelistler, iyi izlenim oluşturma ve kişisel menfaatlerini koruma güdülerıyla samimi görünen ancak yüzeysel ilişkiler kurma eğilimindedirler (Özsoy, 2017). Bu sebeple, yüzeysel rolü açıklamada en güçlü yordayıcı olmaları beklenen yöndedir. Makyavelizmin doğal duyguyu negatif etkilemesi de yine beklenen yöndedir. Çünkü Makyavelistler çıkar ve menfaat odaklıdır; sürekli kendi çıkarları için kestirme yollara başvurma ve özünde derinlemesine ilişki kurmama eğilimindedirler (Christie ve Geis, 1970).

Psikopati ve Duygusal Emek:

Her ne kadar korelasyon analizinde beklenildiği gibi derinden rol ve doğal duygu ile negatif ilişkili olsa da (duygusal emeğin en önemli iki bileşeni), çoklu regresyon analizinde psikopatinin duygusal emek üzerinde etkisi olmadığı bulunmuştur. Korelasyon analizindeki bulgular ise psikopatinin duygusal emek sergileme (özellikle örgüte ve çalışana katkı sunan derinden rol ve doğal duygu açısından) açısından uygun

olmayan bir kişilik olduğunu göstermektedir.

Bulguların örgütler açısından yorumlanması:

Bankacılık sektöründe duygusal emek yoğun bir şekilde sergilenmektedir. Bu bağlamda duygusal emek davranışına hangi öncüllerin etki ettiğinin tespit edilmesi, hem çalışanlar hem de örgüt açısından etkilerinin incelenebilmesi adına önem teşkil etmektedir. Bu kapsamda duygusal emeğe etki eden kişilik özelliklerinin tespit edilmesi önemlidir. Elde edilen bulgular ışığında narsist ve makyavelist bireylerin yüzeysel ve derinden rol yapma meyilinin güçlü ve pozitif olması genellikle örgüt ve çalışan lehine sonuçlar doğurmaktadır. Narsizim ve Makyavelizm kişiliğin karanlık tarafında olsalarda hem örgüt için hem de kendileri için faydalı olabilmektedirler. Ancak bu durum uzun vadede narsist ve makyavelist bireyin kişilik yapısıyla ters düşebilmekte bu da kişinin örgüt içi performansının negatif etkilenmesine sebebiyet verebilmektedir.

Araştırma bulguları, duygusal emek gibi kritik bir konuda kişilik özelliklerinin etkili olduğunu göstermektedir. Kişilik özelliklerinin kökeni, büyük ölçüde kalıtsal faktörlere ve çocukluk dönemine dayandığı için bireylerin çalışma yaşamına girdikten sonra kişilik özelliklerinde hızlı bir değişim gerçekleşmemektedir. Bu açıdan, özellikle hizmet sektöründe, duygusal emek ve müşteri ile sağlıklı iletişim gibi hususlar kritik olduğundan, doğru işe doğru kişinin alınması gerekmektedir. KOBİ veya kurumsal firma fark etmeksizin, işe alım süreçlerinde çeşitli yöntemlerle çalışan adaylarının kişilik özellikleri ile işin talepleri ve beklentilerinin uyumuna dikkat edilmelidir.

Duygusal emek kavramı, özellikle küçük ölçekli hizmet sektörü örgütlerinde bilinçli olarak ele alınan bir husus değildir. Ancak, hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin önemli bir bileşeni, müşteriler ve hizmet sağlayıcılar arasındaki etkileşimdir. Bu nedenle, hizmet sektöründe müşteri beklentilerine ve bağlamın koşullarına uygun duygu gösterimi sergileme noktasında eğitim programları geliştirilmelidir.

Araştırmanın Katkıları:

Araştırmanın katkısı: Bu araştırma, örgütsel çerçevede, çalışanların karanlık kişilik özellikleri ile bu özelliklerin duygusal emek gösterme düzeylerine etkisini inceleyen sınırlı çalışmalardan biridir. Bankacılık sektörünün yoğun duygusal emek gerektirdiği göz önüne alındığında, bu araştırma bankacılık sektöründe duygusal emeğin bireysel öncüllerinin anlaşılmasına önemli katkılar sunmaktadır.

Bulguların katkısı: Duygusal emek türlerinden yüzeysel rol yapma, çalışanların işe

yönelik tutumlarını olumsuz etkilemektedir. Yüzeysel rol, stres, tükenmişlik (Kılıçaslan ve Özsoy, 2024) ve performans gibi kritik değişkenlerin olumsuz yönde etkilenmesine neden olmaktadır (Brotheridge ve Lee, 2002). Bu açıdan, çalışanların yüzeysel rol sergilemesi uzun vadede hizmet sektörü örgütlerinin avantajına bir durum olarak değerlendirilmemelidir. Derinden rol yapmanın, önceki çalışmalarda çalışanların işe yönelik tutumlarını olumlu etkilediği ve dolayısıyla örgütler ve çalışanlar açısından olumlu bir duygusal emek türü olduğu görülmektedir (Grandey, 2003).

Araştırmada, narsisizmin derinden rol yapmayı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgu, narsisizmin kısmen de olsa karanlık kişilik özelliklerinin aydınlık tarafını (Volmer vd., 2016) desteklediğini göstermektedir. Ayrıca, duygusal emek türlerinden biri olan doğal duygunun örgüte ve çalışana pozitif etkisi açısından en önemli türlerden biri olduğu belirlenmiştir (Kılıçaslan ve Özsoy, 2024). Doğal duygu sergilemeyi azaltıcı rolü olan tek kişilik özelliği ise Makyavelizm'dir. Bu açıdan, Makyavelizm eğilimi gösteren bireylerin hizmet sektörü için uygun olmadığı söylenebilir. Benzer yorum psikopati için de yapılabilir çünkü psikopati duygusal emeğin en kritik iki türü olan derinden rol yapma ve doğal duyguyu etkilememiştir.

Araştırmanın Kısıtları:

Araştırma, duygusal emek gösterimin en yüksek olduğu sektörler arasında olan bankacılık sektöründe gerçekleşmiştir. Bu araştırma kamu ve özel sektör ayrımı yapılmadan, örgüt içindeki tüm pozisyonlar dahil edilerek, cinsiyet ve yaş ayrımı gözetmeksizin Türkiye sınırları içerisinde bulunan bankalarda çalışan 181 gönüllü katılımcıyla gerçekleştirilmiş nitel bir çalışmadır. Katılımcılar, kendilerine yöneltilen anket soruları doğrultusunda duygusal emek düzeylerini ve karanlık üçlü kişilik özelliklerini test etmişlerdir. Bir başka kısıt ise araştırmanın yalnızca tek ülke üzerinde yapılmış olması ve bu nedenle olası kültürel farklılıkların araştırmaya dâhil edilememesidir. Araştırmada sınırlı sayıda örneklem kullanılması ve kolayda örneklem yöntemi ile veri toplanması önemli bir kısıtlılıktır. Ayrıca, ölçümlerin öz-bildirim yoluyla yapılması, çalışmanın diğer bir önemli kısıtıdır.

Gelecek Araştırma Önerileri:

Araştırma bulguları, kapsamı ve kısıtlarına dayanarak verilebilecek tavsiyeler şu şekildedir:

Bu çalışma yalnızca bankacılık sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Dolayısıyla, gelecekteki çalışmalarda farklı hizmet sektörlerinde (sağlık, perakende, eğitim gibi) çalışanların kişilik özellikleri ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişki incelenebilir.

Çalışmada sadece karanlık kişilik özellikleri ele alınmıştır. Gelecek çalışmalarda, psikolojik sermaye bileşenleri ve büyük beşli kişilik özelliklerinin de modele dâhil edilmesi, duygusal emeğin bireysel öncüllerinin daha kapsamlı bir şekilde incelenmesine olanak sağlayabilir.

Çalışmada, çalışanlar kendi kişilik özelliklerini ve duygusal emek türlerini değerlendirmiştir. Gelecekte, yöneticilerin ve çalışma arkadaşlarının görüşleri veya değerlendirmeleri de eklenerek daha çeşitli ölçümler yapılabilir.

Gelecek araştırmalarda, duygusal emeğin öncüllerinin daha iyi anlaşılması için derinlemesine mülakatlar veya karma yöntemler kullanılabilir. Karma yönteme başvurulması durumunda, özellikle karanlık kişilik özelliklerinden yüksek skor alan kişiler tespit edilip, bu kişilerle derinlemesine mülakatlar yapılarak duygusal emek sergileme davranışları daha kapsamlı bir şekilde anlaşılabilir.

Bu çalışma sadece Türkiye örnekleminde yapılmıştır; farklı kültürlerden örneklerle karşılaştırmalı araştırmalar yapılabilir. Farklı sektörlerde (sağlık, eğitim, perakende vb.) karanlık kişilik özellikleri ve duygusal emek arasındaki ilişkilerin incelenmesi, sektörler arası farklılıkları ve benzerlikleri ortaya koyabilir.

Boylamsal çalışmalarla, örneğin bir yıl ara ile aynı örneklem üzerinde karanlık kişilik özellikleri ve duygusal emek etkilerinin incelenmesi mümkündür. Aynı zamanda, çalışanların iş tatmini ve benzer işe yönelik tutumlarındaki değişimler de modele dâhil edilebilir.

Sonuç olarak, bankacılık sektöründe karanlık kişilik özellikleri ve duygusal emek etkileşimini inceleyen bu çalışmada, Makyavelist ve psikopati eğilimleri yüksek kişilerin hizmet sektöründe duygusal emek sergileme (örgüt ve çalışan yararına) potansiyellerinin düşük olduğu, narsistlerin ise diğer iki karanlık kişilik özelliğine göre kısmen daha olumlu anlamda duygusal emek sergileme açısından daha iyi olduğu bulgusu elde edilmiştir. Sınırlı bir örnekleme dayanan bu çalışmanın bulgularına dayanarak köklü çıkarımlar yapmak mümkün değildir. Bu açıdan, özellikle gelecek araştırma önerilerinde belirtilen hususlar kapsamında yapılacak yeni araştırmalar, duygusal emeğin bireysel öncüllerinin daha iyi anlaşılmasına katkı sunacaktır.

KAYNAKÇA

- Aiken, L. R. (1993). *Personality: Theories, research, and applications*. Englewood Cliffs, NJ, US: Prentice-Hall, Inc.
- Ak Şahinoğlu, Z. (2023). *Duygusal emeğin bireysel öncüllerinin incelenmesi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi.
- Akçay, C., ve Çoruk, A. (2012). Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: Kavramsal bir inceleme. *Eğitimde Politika Analizi*, 1(1), 3-25.
- Akın, M. (2004). *İşletmelerde duygusal zekânın üst kademe yönetimler ile astlar arasındaki çatışmalar üzerindeki etkileri* (Kayseri'deki büyük ölçekli işletmelerde bir uygulama (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Anadolu Üniversitesi.
- Akiskal, H. S. ve Mallya, G. (1987). Criteria for the soft bipolar spectrum: treatment implications. *Psychopharmacology Bulletin*, 23, 68-73.
- 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.
- Anderson, L. (2014). *There goes another little chip of your heart: exploring the intersections of communication, emotional labor, and age*. Unpublished Doctoral Dissertation, Purdue University West Lafayette, Indiana.
- Ardıç, K., ve Özsoy, E. (2016, 15-17 Aralık). *Examining the relationships between the Dark Triad Traits and Big Five personality dimensions* [sözlü sunum]. Proceedings of the Fifth European Academic Research Conference on Global Business, Economics, Finance and Banking, İstanbul, Türkiye. ISBN: 978-1943579-44-0.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labour in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Austin, E., Dore, T. C. ve O'donovan, K. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 679-688.
- Basım, D. D. ve Beğenirbaş, Ö. G. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması (emotional labor in work life: A study of scale adaptation). *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Basım, H. N., Beğenirbaş, M. ve Yalçın, R. C. (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: duygusal emeğin aracı rolü. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 13(3), 1477-1496.
- Baş, M. ve Kılıç, B. (2014). Duygusal emek boyutları, süreci ve sonuçlarının engelli turizm pazarında değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*,

- Bayramoğlu, E. (2019). *Ölümlülük manipölasyonunun, bağlanma türlerinin ve karanlık üçlü kişilik özelliklerinin risk alma davranışına etkisi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi).T.C. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Becker, W. J., ve Cropanzano, R. (2015). Good acting requires a good cast: A meso-level model of deep acting in work teams. *Journal of Organizational Behavior*, 36(2), 232-249.
- Beğenirbaş, M. ve Çalışkan, A. (2013,). *Duygusal emeğin bireyin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılı rolü*. 1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildirileri Kitabı, Sakarya.
- Beğenirbaş, M. ve Yalçın, R. C. (2012). Öğretmenlerin kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimlerine etkileri.”. *Çag University Journal of Social Sciences*, 9(1), 1-19.
- Blair, R. J. R., Mitchell, D. G. V. ve Blair, K. S. (2005). *The psychopath: emotion and the brain*. Oxford, UK: Blackwell
- Blair, R. J. R. (2007). The amygdala and ventromedial prefrontal cortex in morality and psychopathy. *Trends Cogn Sci*. 11, 387-392.
- Bolton, C. S. (2005). *Emotion management in the workplace*. Palgrave Macmillan
- Bolton, S. C. ve Boyd, C. (2003). Trolley dolly or skilled emotion manager? moving on from Hochschild's managed heart. *Work Employment and Society*. 17(2), 289-308.
- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17- 39.
- Brotheridge, C. M., ve Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365- 379.
- Buzina, N. (2012). Psychopathy-historical controversies and new diagnostic approach. *Psychiatria Danubina*, 24(2), 134-142.
- Caner, S. (2019). *Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Cheung, F. Y. l., ve Tang, C. S. k. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323-339.

- Christie, R. ve Geis F. L. (1970). *Studies in machiavellianism*. Academic Press
- Cleckley, H. (1941;1974). *The mask of sanity*. St. Louis, MO: CV Mosby
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9, 559-574.
- Davies, M. ve Stone, T. (2003). Synthesis: Psychological understanding and social skills. In B. Repacholi ve V. Slaughter (Eds.), *Individual differences in theory of mind* (305-353). New York: Psychology Press.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R.H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Organizational Behavior*, 66, 339-357.
- Domagalski, T. A. (1999). Emotion in organizations: Main currents. *Human Relations*, 52 (6), 833-852.
- Duradoni,, M., Gürsesli C. M., Fiorenza, M., Donati, A., Guazzini, A. ve Martinez, M.A. (2023). *Cognitive empathy and the dark triad: a literature review*. Investigation in Health Psychology and Education.
- Ekman, P., Friesen W. V. ve Ellsworth P. (1972). *Emotion in the human face: Guidelines for research and an interaction of findings*. Newyork: Pergamon Press.
- England, P. ve Farkas, G. (1986). *Households, employment, and gender: A social, economic, and demographic view*. Aldine Publishing Co.
- Emmons, R. A. (1987). Narcissism: Theory and measurement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 11-17.
- Erickson, R. J. ve Ritter, C. (2001). Emotional Labour, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?.*American Sociological Association*, 6(2), 146-163.
- Erickson R. J. ve Ritter C. (2001). Social Psychology Quarterly. *American Sociological Association*, 64 (2), 146-163.
- Erkuş, A. ve Günlü, E. (2008). Duygusal zekanın dönüşümcü liderlik üzerine etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 9(2), 187-209.
- Evkaya C. (2023). Öğretmenlerin duygusal emek süreçlerine yönelik nitel bir araştırma. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 16(94), 71-84.
- Fehr, B., Samsom, E., ve Paulhus, D. L. (1992). The construct of Machiavellianism: twenty years later. In C. D. Spielberger, ve J. N. Butcher (Eds.), *Advances in personality assessment*, 9, (77-116). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Fein, A. H. ve Isaacson, N. S. (2009). Echoes of Columbine: The emotion work of leaders in school shooting sites. *American Behavioral Scientist*, 52(9), 1327–1346.

- Freud S. (1914). *Introduction to narcissism*. Bollati Boringhieri.
- Funder, D. C. (2001). Accuracy in personality judgment: Research and theory concerning an obvious question. *Annual Review of Psychology*, 52, 197-221.
- Grams, W. C. ve Rogers, R. W. (1990). Power and personality: Effects of Machiavellianism, need for approval, and motivation on use of influence tactics. *Journal of General Psychology*, 117, 71-82.
- Grandey, A. A. (1999). *The effects of emotional labor: employee attitudes, stress, and performance*. Colorado State University.
- 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.
- Grandey, A. A. (2003). When ‘the show must go on’: surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peerrated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1),86-96.
- Grin, A (2018). *Narcissism of life, Narcissism of death*. Cortina Raffaello.
- Güngör, D. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. *Kamu-iş Dergisi*, 11, 167-184.
- Hare, R. D. (2003). *Hare psychopathy checklist-revised*. Psychological Assessment, Multi-Health Systems Inc.
- Hebb, D. O. (1949). *The organization of behaviour*, 4, 60-78. John Wiley ve Sons Inc.
- Hemphill, J. F., Hare, R. D. ve Wong, S. (1998). Psychopathy and recidivism: a review. *Legal Criminol Psychol*, 3, 139-170.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*, University of California Press.
- Hulsheger, U. R. ve Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*,16(3),361-389.
- Hwa, M. A. C. (2012). Emotional labor and emotional exhaustion. *Journal of Management Research*, 12(3), 115-127.
- İyem, C. (2015). Makyavelist iky: Endüstri ilişkilerinden uzaklaşmak. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3.
- James, L. A. ve James, L. R. (1989). Integrating work environment perceptions: Explorations into the measurement of meaning. *Journal of Applied Psychology*, 74(5), 739–751
- Jonason, P. ve Webster, G. (2010). The Dirty Dozen: A concise measure of the Dark Traid. *Psychological Assessment*, 22, 420-432.

- Kanten, P., Yeşiltaş, M. ve Arslan, R. (2015). Kişiliğin karanlık yönünün üretkenlik karşısı iş davranışlarına etkisinde psikolojik sözleşmenin düzenleyici rolü. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29, 365-391.
- Karaaziz, M. ve Atak, İ. E. (2013). Narsisizm ve narsisizmle ilgili araştırmalar üzerine bir gözden geçirme. *Nesne Dergisi*, 1(2), 44-59.
- Karabanow, J. N. M., Ashkanasy, C. E. J. ve Zerbe, W. J. (Ed.) (2000). The Organizational Culture of a Street Kid Agency: Understanding Employee Reactions to Pressures to Feel. *Emotions in the Workplace: Research, Theory, and Practice*.
- Karnik, N. S., McMullin, M. A. ve Steiner, H. (2006). Disruptive behaviors: conduct and oppositional disorders in adolescents. *Adolescents Medical Clinic*, 17, 97-114.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: 'Hizmet sektöründe bir araştırma'. *Çalışma ve Toplum*, 36(1), 311-346.
- Keleş, D. Ö. (2019). Duygusal emek kişilik özellikleri ile ilişkili mi? Otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 257-267.
- Kılıçarslan, K. ve Özsoy, E. (2024). Which type of emotional labour leads to burnout?. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 101-108.
- Kleinman, S. ve Copp, M.A. (1993). *Emotions and fieldwork*. Sage Publications, Inc.
- Knežević, M. N., Petrović, M. D., Kovačić, S., Mijatov, M., ve Kennell, J. (2021). Acting the part: Emotional intelligence and job satisfaction as predictors of emotional labor in travel agencies. *Tourism and Hospitality Research*, 21(2), 183-201.
- Kohut, H. (1972). *Thoughts on narcissism and narcissistic rage*. The psychoanalytic study of the child.
- Kozak, P. D. ve Güçlü, D. H. (2008). Turizm işletmelerinde duygusal çaba faktörlerinin işe alma sürecinde kullanılması üzerine bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10, 39-56.
- Kruml, S. ve Geddes, D. (2000). Emotion regulation in the workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Levenson, M. R., Kiehl, K. A. ve Fitzpatrick, C. M. (1995). Assessing psychopathic attributes in a noninstitutionalized population. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(1), 151-158.
- Lynam, D. R. ve Widiger, T. A. (2007). Using a general model of personality to identify the basic elements of psychopathy. *Journal of Personal. Disord*, 21, 160-178.

- Lynam, D. R., Caspi, A., Moffitt, T. E., Loeber, R. ve Stouthamer-Loeber M. (2007). Longitudinal evidence that psychopathy scores in early adolescence predict adult psychopathy. *Journal of Abnormal Psychology*, 116, 155-165
- Machiavelli, N. (1513). *The Prince*. Penguin Books.
- Mathieu, C., Neumann, C. S., Hare, R. D. ve Babiak, P. (2014). A dark side of leadership: Corporate psychopathy and its influence on employee well-being and job satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 59, 83–88.
- McHoskey, J. W. (1998). Machiavellianism, intrinsic versus extrinsic goals and social interest: A selfdetermination theory analysis. *Motivation and Emotion*, 23, 267-283.
- Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., ve Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review*, 2(1), 6-53.
- Morf, C. C., ve Rhodewalt, F. (2001). Unraveling the paradoxes of narcissism: A dynamic self-regulatory processing model. *Psychological Inquiry*, 12(4), 177-196.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Journal*, 21, 986-1010.
- Munoz, L.C. ve Frick, P.J. (2007). The reliability, stability, and predictive utility of the self-report version of the Antisocial Process Screening Device. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 299-312.
- Mumcu, A. Y. ve Eser, G. (2017). Duygusal emek ve öncel sonuçları: lisansüstü tezleri üzerinde bir inceleme. 5. *Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı* içinde (316-339) Antalya, Türkiye.
- Noon, M. ve Blyton, P. (2002) *The realities of work*. Palgrave.
- Nyhus, E. ve Pons, E. (2005.). The effects of personality on earnings. *Journal Of Economic Psychology*, 26(3), 363–384.
- O’Hair, D. ve Cody, M. J. (1987). Machiavellian beliefs and social influence. *Western Journal of Speech Communication*, 51, 279-303
- Özsoy, E. (2019). Yöneticilerin karanlık kişilik özelliklerinin çalışanların tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(1), 194-203.
- Özsoy, E. (2013). *A tipi ve B tipi kişilik ile iş tatminini arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi.
- Özsoy, E. (2019). Örgütlerde stres ve stresle başa çıkma yolları. E. Kaygın, ve G. Kosa (Eds.), *Olumsuz Boyutlarıyla Örgütsel Davranış Kitabı* içinde (231-247). Konya: Eğitim Yayınevi.

- Özsoy, E. (2017). *Kişiliğin karanlık yönünün tükenmişlik üzerindeki etkisi.* (Yayımlanmamış doktora tezi) Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özsoy, E. (2020). *Duygusal emek. İçinde. Çalışma hayatında duygular*, Aksoy, C. (Eds.) (57-73). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özsoy, E. ve Ardıç, K. (2017). Examining the effects of the dark triad (narcissism, machiavellianism and psychopathy) on job satisfaction. *Yönetim ve Ekonomi*, 24(2), 391-406.
- Özsoy, E., Griffiths, M. D., ve Ak Şahinoğlu, Z. (2024). The Big Five and dark triad personality traits as predictors of emotional labour. *Australian Journal of Psychology*, 76(1), 2389842.
- Özsoy, E., Rauthmann, J., Jonason, P. ve Ardıç, K. (2017). Reliability and validity of the Turkish versions of dark triad dirty dozen (DTDD-T), short dark triad (SD3-T), and single item narcissism scale (SINS-T). *Personality and Individual Differences*, 117, 11-14.
- Özsoy, E. ve Yıldız, G. (2013). Kişilik kavramının örgütler açısından önemi: bir literatür taraması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(2), 1-12.
- Pala, A. G. ve Tepeci, P. D. (2014). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutlarının belirlenmesi ve duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11, 21-37.
- Paulhus, D. L. ve Martin, C. L. (1987). The structure of personality capabilities. *Journal of Personality and Social Psychology*. 52, 354-365.
- Paulhus, D. L. ve Williams, K. M. (2002). The Dark Triad of personality: Narcissism, Machiavellianism and psychopathy. *Journal of Research in Personality*, 36, 556-563.
- Pierce, B. N. (1995). Social identity, investment and language learning. *TESOL*, 29,9-31.
- Pincus, A. L. ve Lukowitsky, M. R. (2010). Pathological narcissism and narcissistic personality disorder. *Annual Review of Clinical Psychology*, 6, 421-446.
- Pulver, S. E. (1970). Narcissism: The term and the concept. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 18, 319-341.
- Rafaeli, A. (1989). When clerks meet customers: A test of variables related to emotional expressions on the job. *Journal of Applied Psychology*, 74(3), 385-393.
- Rafaeli, A., ve Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *The Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Ronningstam, E. F. (2011). Narcissistic personality disorder: A clinical perspective. *Journal of Psychiatric Practice*, 17, 89-99.

- Saltoğlu, S. ve Irak, D. U. (2020). Kişiliğin karanlık üçlüsü: Narsizm, Makyavelizm, Psikopati. *Türk Psikoloji Yazıları*, 23(45), 42-58.
- Schaubroeck, J. ve Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-183
- Schmidt, K. H. ve Diestel, S. (2014). Are emotional labour strategies by nurses associated with psychological costs? A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 51(11).
- Stolorow, R. (1975). Toward a functional definition of narcissism. *International Journal of Psychoanalysis*, 56, 179-185.
- Seçer, Ş. H. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Journal of Social Policy Conferences*, 50, 813-834.
- Sisley, R. ve Smollan, R. K. (2012). Emotional labour and self-determination theory: a continuum of extrinsic and intrinsic causes of emotional expression and control. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 38(2), 41-57.
- Sohn, H. K., ve Lee, T. J. (2012). Relationship between HEXACO personality factors and emotional labour of service providers in the tourism industry. *Tourism Management*, 33(1), 116-125.
- Steinberg, R. J. ve Figart, D. (1999). Emotional demands at work: a job content analysis. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*.
- Stewart ve Stewart (2006). The preference to excel and its relationship to selected personality variables. *Journal of Individual Psychology*, 62, 270-284.
- Stone, M. ve Ronningstam, E. (Ed.) (1998). Normal narcissism: An etiological and ethological perspective. In E. Disorders of narcissism: Diagnostic, clinical, and empirical implications. Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Tınar, M. Y. (1999). Çalışma yaşamı ve kişilik, *Mercek Dergisi*, 14, 93-97.
- Thomas, J. C. ve Segal, D. L. (Ed.). (2006). *Comprehensive handbook of personality and psychopathology*, Personality and Everyday Functioning.
- Tokmak, D. (2023). *Karanlık üçlünün iş performansı üzerindeki etkisi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, Kayseri.
- Viding, E., McCrory, E. ve Seara Cardoso, A. (2014). Psychopathy. *Current Biology*, 24 (8).
- Volmer, J., Koch, I. K., ve Göritz, A. S. (2016). The bright and dark sides of leaders' dark triad traits: Effects on subordinates' career success and well-being. *Personality and Individual Differences*, 101, 413-418.
- Yeni, Z. ve Özler, N. E. (2016). Kişiliğin duygusal emek üzerinde etkisi var mıdır? Özel

eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde bir uygulama. *Dergipark Akademik*, 2(2), 402-11.

Yiğitbaş, Ç. ve Yetkin, A. (2003). Sağlık yüksek okulu öğrencilerinin özetkililik yeterlilik düzeyinin değerlendirilmesi. *C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 7, 5-6.

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.

Walsh, G., Yang, Z., Dahling, J., Schaarschmidt, M., ve Takahashi, I. (2020). Effects of service employees' negative personality traits on emotional labour and job satisfaction: Evidence from two countries. *Management Decision*, 58(6), 1035-1052.

Walters G. D. (2003). Predicting institutional adjustment and recidivism with the psychopathy checklist factor scores: a metaanalysis. *Law Human Behaviour*, 27, 541-558.

Wharton, A. S. ve Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *The Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.

Wright, T. A., ve Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493.

Wilson, D. S., Near, D. C. ve Miller, R. R. (1998) Machiavellianism: A synthesis of the evolutionary and psychological literatures. *Psychological Bulletin*, 119, 285-299

EKLER

Ek 1. Anket Soruları

Ek 1.1. Duygusal Emek Ölçeği

Seçenekler:

1: Kesinlikle katılmıyorum 2: Çok az katılıyorum 3: Biraz katılıyorum

4: Oldukça katılıyorum 5: Kesinlikle katılıyorum

Soru No	Duygusal Emek leği	1	2	3	4	5
1	Bir ebeveyn olarak ebeveynlik rolünden mutluyum.	()	()	()	()	()
2	Banka müşterileriyle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	()	()	()	()	()
3	Banka müşterileriyle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	()	()	()	()	()
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	()	()	()	()	()
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	()	()	()	()	()
6	Banka müşterilerine gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	()	()	()	()	()
7	Banka müşterilerine göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	()	()	()	()	()
8	Gstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	()	()	()	()	()
9	Banka müşterilerine göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	()	()	()	()	()
10	Banka müşterilerine sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	()	()	()	()	()
11	Banka müşterilerine sergilediğim duygular samimidir	()	()	()	()	()
12	Banka müşterilerine gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	()	()	()	()	()
13	Banka müşterilerine gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.	()	()	()	()	()

Ek 1. 2. Karanlık Üçlü Ölçeği

Aşağıdaki tablodaki ifadelere kendinize göre uygun olan cevapları veriniz.

Seçenekler:

- 1: Kesinlikle katılmıyorum 2: Çok az katılıyorum 3: Biraz katılıyorum
4: Oldukça katılıyorum 5: Kesinlikle katılıyorum

Soru No	Karanlık Üçlü Ölçeği	1	2	3	4	5
1	İstedığımı elde etmek için başkalarını manipüle etmeye eğilimliyim.	()	()	()	()	()
2	İstedığımı elde etmek için hileye başvurmuşluğum ya da yalan söylemişliğim vardır.	()	()	()	()	()
3	İstedığımı elde etmek için pohpohlamaya başvururum.	()	()	()	()	()
4	Kendi çıkarım için başkalarını kullanmaya eğilimliyim.	()	()	()	()	()
5	Pişmanlık duymamaya eğilimliyim.	()	()	()	()	()
6	Davranışlarımın ahlaki boyutunu umursamamaya eğilimliyim.	()	()	()	()	()
7	Duyarsız ya da duygusuz olmaya eğilimliyim.	()	()	()	()	()
8	Alaycı davranmaya eğilimliyim.	()	()	()	()	()
9	Başkalarının bana hayranlık duymasını istemeye eğilimliyim.	()	()	()	()	()
10	Başkalarının bana ilgi göstermesini istemeye eğilimliyim.	()	()	()	()	()
11	Prestij ya da statü arayışında olmaya eğilimliyim.	()	()	()	()	()
12	Başkalarından özel iyilikler beklemeye eğilimliyim.	()	()	()	()	()

Ek 1. 3. Demografik Sorular

Aşağıdaki tablodaki ifadelere kendinize göre uygun olan cevapları seçiniz ve cevap veriniz.

Soru No	İfadeler	Yanıtlar
1	Cinsiyetiniz	Kadın Erkek
2	Medeni haliniz	Evli Bekar
3	Yaşınız	
4	Mesleğiniz (işletmedeki pozisyonunuz)	
5	Pozisyonunuz	Alt kademe çalışanı Orta kademe çalışanı Üst kademe çalışanı
6	Aylık geliriniz	
7	Eğitim düzeyiniz:	İlköğretim Lise Ön lisans Lisans Yüksek lisans Doktora
8	Çalışan Kategoriniz	Mavi yakalı Beyaz yakalı
9	Bu kurumda yönetici pozisyonunda çalışmaktayım	Evet Hayır
10	Çalıştığınız sektör	Kamu sektörü Özel sektör

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Melis Sena SABUNCUOĞLU

ÖĞRENİM DURUMU

Öğrenim Derecesi	Öğrenim Yeri	Öğrenim Yılı
Yüksek Lisans	Sakarya Üniversitesi/ İşletme Enstitüsü/ İşletme	Devam Ediyor
Lisans	Uludağ Üniversitesi/ İİBF/ İktisat	2010-2015
Ön Lisans	Anadolu Üniversitesi/ AÖF/ İnsan Kaynakları Yönetimi	2013-2015
Lise	Halil Çiftçi Anadolu Lisesi	2005-2009

İŞ DENEYİMİ

Yıl	Yer	Görev
2017-2018	Denizbank A.Ş	Gişe Görevlisi

YABANCI DİL

İngilizce

ESERLER

Sabuncuoğlu, M. S. (2024). The importance of emotional labor in organizations. *International Journal of Research Publication and Reviews*, 5(6), 6708-6709.