

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

**DUYGUSAL EMEĞİN BİREYSEL ÖNCÜLLERİNİN
İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Zeynep AK ŞAHİNOĞLU

ORCID: 0000-0002-4296-4604

**Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : Yönetim ve Organizasyon**

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

HAZİRAN - 2023

Zeynep AK ŞAHİNOĞLU tarafından hazırlanan “Duygusal Emeğin Bireysel Öncüllerinin İncelenmesi” başlıklı bu tez 05/05/2023 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. Emre ORUÇ

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi

 SAKARYA ÜNİVERSİTESİ	T.C. SAKARYA ÜNİVERSİTESİ İŞLETME ENSTİTÜSÜ TEZ SAVUNULABİLİRLİK VE ORJİNALLİK BEYAN FORMU	Sayfa : 96
Öğrencinin		
Adı Soyadı	:	Zeynep AK ŞAHİNOĞLU
Öğrenci Numarası	:	y199004011
Enstitü Anabilim Dalı	:	İşletme
Enstitü Bilim Dalı	:	Yönetim ve Organizasyon
Programı	:	☒ YÜKSEK LİSANS ☐ DOKTORA
Tezin Başlığı	:	Duygusal Emegin Bireysel Öncüllerinin İncelenmesi
Benzerlik Oranı	:	%5
Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü 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. / / 2023 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 gsbtez@sakarya.edu.tr adresine yüklenmiştir. Bilgilerinize arz ederim. / / 20.... İmza Danışman		
Uygundur Danışman Unvanı / Adı-Soyadı: Tarih: / / 20.... İmza:		
☐ KABUL EDİLMİŞTİR ☐ REDDEDİLMİŞTİR		Enstitü Birim Sorumlusu Onayı
EYK Tarih ve No: / / 20.... -		

ÖNSÖZ

Duygusal emeğin bireysel öncüllerinin incelenmesi başlıklı tezimin yazılması aşamasında çalışmamı takip eden, bana destek ve önderlik yapan, insancıl yaklaşımıyla gerek ders sürecinde gerekse tez aşamasında süreci kolaylaştıran ve sevdiren çok değerli danışmanım Doç. Dr. Emrah ÖZSOY' a değerli katkı ve emekleri için içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Tez savunma başkanı olarak ders döneminde ve tez döneminde sıcak ilişkisi, öğretici tavrı, destekleyici yaklaşımlarıyla örnek olan Doç. Dr. Özlem BALABAN' a çok teşekkür ederim. Tez savunma jürisinde yer alan ve fikirleri ile katkıda bulunan Doç. Emre ORUÇ' a teşekkür ediyorum.

Haklarını asla ödeyemeyeceğim tez sürecinde ve hayatım boyunca sevgisini ve desteğini veren adeta kendini çocuklarına ve torunlarına adanmış canım anneciğim Zeliha AK ve babacığım Mehmet AK'a şükran borçluyum. Öğretmeye çalıştıkları tüm değerleri benimsemek ve uygulayabilmek öncelikli temennimdir. Anne ve babamla birlikte neşeleriyle mutlu bir aile ortamında büyümeme katkı sağlayarak, gerek manevi gerekse maddi destekleriyle yanımda olarak, beni koruyan kollayan, eğiten, öğreten canım abilerim İsmail AK, İsa AK, Muhammed Ali AK, Mutlu AK'a gönülden teşekkür ederim.

Tez yazım sürecinde olduğu gibi evliliğimiz boyunca da bana her konuda destek olan, iyi bir dost ve baba olan hayat arkadaşım Salih ŞAHİNOĞLU' na çok teşekkür ediyorum.

Yüksek lisans eğitimim boyunca daha fazla oyun oynamak ve gezmek için sabırsız bıraktığım, hayat kaynağım, neşem, minicik ve biricik can parçam kızım İnci Ak ŞAHİNOĞLU' na bana sabrettiği için teşekkür ediyorum.

Zeynep AK ŞAHİNOĞLU

05.05.2023

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. Büyük Beşli	7
1.2.1. Deneyime Açıklık.....	7
1.2.2. Uyumluluk.....	8
1.2.3. Dışadönüklük.....	8
1.2.4. Sorumluluk	9
1.2.5. Nevrotiklik.....	9
1.3. Karanlık Üçlü	10
1.3.1. Narsisizm	10
1.3.2. Makyavelizm	14
1.3.3. Psikopati	16
1.4. Duygusal Emek ve Boyutları	18
1.4.1. Duygusal Emek	18
1.4.2. Duygusal Emek Boyutları	21
1.4.2.1.Yüzeysel Rol Boyutu	21
1.4.2.2. Derinden Rol Boyutu	21
1.4.2.3.Doğal Duygu Boyutu	22

BÖLÜM 2. ARAŞTIRMANIN ARKA PLANI	24
--	----

2.1. Araştırmanın Problemi	24
2.2. Araştırma Soruları	26
2.3 Araştırma Modeli	26
2.4. Araştırmanın Hipotezleri.....	27

BÖLÜM 3. ARAŞTIRMA	50
3.1. Örneklem ve Verilerin Toplanması	50
3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler	50
3.2.1. Duygusal Emek Ölçeği	51
3.2.2. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği	51
3.2.3. Karanlık Kişilik Özellikleri Ölçeği	52
3.3. Bulgular	52
3.3.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular	53
3.3.2. Tanımlayıcı İstatistikler ve İçsel Tutarlılık Bulguları	54
3.3.3. Farklılıkların İncelenmesi	55
3.3.4. Korelasyon Analizi	62
3.3.5. Regresyon Analizi	64
TARTIŞMA VE SONUÇ	67
KAYNAKÇA	84
EKLER	92
ÖZGEÇMİŞ	96

KISALTMALAR

Akt	: Aktaran
APA	: American Psychology Association
DSM	: Diagnosticand Statistical Manual of Mental Disorders
TL	: Türk Lirası
Vd.	: Ve Diğerleri



TABLÖLAR

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılım	54
Tablo 2: Tanımlayıcı İstatistikler ve İçsel Tutarlılık Bulguları	55
Tablo 3: Cinsiyete Göre Farklılıklar	56
Tablo 4: Medeni Hale Göre Farklılıklar	57
Tablo 5: Çalışan Kategorisine Göre Farklılıklar.....	58
Tablo 6: Pozisyona Göre Farklılıklar	59
Tablo 7: Sektöre Göre Farklılıklar	60
Tablo 8: İşini Sevmeye Göre Farklılıklar	61
Tablo 9: Korelasyon Analizi Bulguları.....	63
Tablo 10: Regresyon Analizi Bulguları	65

ŞEKİLLER

Şekil 1: Araştırmanın Teorik Modeli.....	27
--	----



ÖZET

Şahinoğlu, Z. (2023). *Duygusal Emekğin Bireysel Öncüllerinin İncelenmesi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Sakarya Üniversitesi.

Bu araştırmada, duygusal emekğin bireysel öncülleri karanlık üçlü ve büyük beşli kapsamında ele alınmıştır. Araştırmanın amacı, karanlık kişilik özelliklerinin ve beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimine etkisini incelemektir. Araştırma, duygusal emek düzeyinin yoğun sergilendiği hizmet sektöründe çalışan, online anket yoluyla ulaşılan 281 gönüllü katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar, kendilerinin karanlık kişilik özelliklerini, beş faktör kişilik özelliklerini ve duygusal emek düzeylerini öz-bildirim yöntemiyle değerlendirmiştir.

Karanlık üçlünün alt boyutları olan narsisizm, Makyavelizm ve psikopati boyutları ile büyük beşlinin alt boyutları olan deneyime açıklık, uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk ve nevrotiklik boyutlarının duygusal emek ve duygusal emekğin alt boyutları olan yüzeysel rol, derin rol ve doğal duygu boyutlarına olan etkilerini ölçmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Yüzeysel rol boyutuna, sadece Makyavelizm pozitif yönlü çok güçlü etki etmiştir. Diğer boyutların yüzeysel rol yapma boyutuna etkisi olmamıştır. Derin rol yapma boyutuna, narsisizm ve uyumluluk boyutları pozitif yönde düşük kuvvetli etki yapmıştır. Diğer boyutlar derin rol yapma boyutunu etkilememiştir. Doğal duygu boyutuna, uyumluluk, dışadönüklük ve sorumluluk boyutları pozitif yönde düşük kuvvette etki etmiştir. Diğer boyutların doğal duygu boyutuna etkisi olmamıştır. Bu bulgulara göre; Makyavelizmin, yüzeysel rol davranışının öncüllerinden biri olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda narsisizmin ve uyumluluğun derinden duyguya etkisi, uyumluluğun, dışadönüklüğün ve sorumluluğun da doğal duyguya etkisi mevcut kuram ve literatür bağlamında tartışılmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimler Duygusal Emek, Karanlık Üçlü, Beş Faktör Kişilik Modeli, Kişilik, Hizmet Sektörü

ABSTRACT

Şahinoğlu, Z. (2023). *An Examination of the Individual Antecedents of Emotional Labor* (Unpublished master thesis). Sakarya University.

In this research, the individual antecedents of emotional labor are examined in the dark triad and the big five. The aim of the study is to examine the effect of dark personality traits and five factor personality traits on emotional labor display. The research was carried out with 281 volunteer participants, who were reached through an online survey, working in the service sector, where the level of emotional labor is intense. Participants evaluated their own dark personality traits, five factor personality traits, and emotional labor levels using the self-report method.

Multiple regression analysis was performed to measure the effects of narcissism, machiavellianism and psychopathy, which are the sub-dimensions of the dark triad, and the dimensions of openness to experience, agreeableness, extraversion, responsibility and neuroticism, which are the sub-dimensions of the big five, on the total score of emotional labor and the sub-dimensions of emotional labor: superficial role, deep role and natural emotion. According to the findings of the study: narcissism had a low positive effect on the total score of emotional labor, Machiavellianism had a powerful positive effect on the total score, and the dimension of compatibility had a positive low strong effect. Other dimensions did not have a statistically significant effect on the total score of emotional labor. Only Machiavellianism had a powerful positive effect on the superficial role dimension. Other dimensions had no effect on the superficial role-playing dimension. Narcissism and compatibility dimensions had a low and strong positive effect on the deep role-playing dimension. Other dimensions did not affect the deep role-playing dimension. On the natural emotion dimension, agreeableness, extroversion and responsibility dimensions had a low positive effect. Other dimensions had no effect on the natural emotion dimension. At the same time, the effects of narcissism and compatibility on deep emotion, and the effects of compatibility, extraversion and responsibility on natural emotion have been tried to be discussed in the context of existing theory and literature.

Keywords: Emotional Labor, Dark Triad, Five Factor Personality Model, Personalty Traits, Service Industry

GİRİŞ

Örgütlerin en önemli sermayesi insan kaynağıdır. Çalışanlar örgütlerin en önemli iç faktörlerinden biridir. Bu nedenle örgütlerin gelişmesi ve sürdürülebilirliği için çalışanların önemi yadsınamaz bir gerçekliktir. Örgütler arasında rekabet üstünlüğü sağlayabilecek olan çalışanın verimliliği, performansı ise bazı faktörlerden etkilenmektedir. Bu gibi olumlu veya olumsuz çıktılar ise çalışanın duygu durumu ve harcadıkları emeğiyle bağlantılıdır. Çalışanların duyguları ve emekleri ise kişilik özelliklerinden etkilenebilmektedir. Bu araştırmada bu kişilik özelliklerinden bazılarını ele alan büyük beşli ve karanlık üçlü kişilik özellikleri ele alınmıştır. Burada deneyime açıklık, uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk ve nevrotiklik olarak beş boyuttan oluşan beş faktör kişilik özellikleri ve narsisizm, makyavelizm ve psikopati olarak üç boyuttan oluşan karanlık kişilik özellikleri ile karşılaştırılır. Farklı kişilik özellikleri, çalışanların duygularını ve verdikleri emeklerini etkilemekte bu da hem kendilerinin mutlu çalışan olmalarını ve kaliteli iş sergilemelerini engellemekte veya desteklemekte hem de müşterilere yansırarak müşteri tatminini azaltmakta veya artırmaktadır. Bu nedenle duygusal emek kavramı ortaya çıkmaktadır. Örgütler ve hizmet alanlar açısından çalışanların duygusal emek gösterimindeki başarısı, örgütün verimliliği ve müşteri tatmini bakımından genellikle önemli ve olumludur. Ancak çalışan açısından bu durum her zaman olumlu olmayabilir, bu durum uzun vadede örgütleri ve hizmet alanları da olumsuz etkiler. Çünkü, duygusal emeği oluşturan alt boyutlara baktığımızda yüzeysel rol, derin rol ve samimi rol olmak üzere üç boyut karşımıza çıkmaktadır. Çalışanların kişisel farklılıklardan kaynaklanan karakteristik farklar sebebiyle duygusal emek sergileme oranları da farklı olabilir çünkü kişilik özellikleri ile örgütün beklentileri uyumlu değilse duygusal emek göstermek için sarfedilen çaba da farklı olur (Caner, 2019). Çalışanların sergileyeceği özellikle yüzeysel rol davranışı kısa süreli performansı iyi etkilese bile uzun vadede çalışan için özgünlüğü açığa çıkaramama, duyarsızlaşma, performans düşüklüğü, iş tatminsizliği, tükenmişlik, baş ağrısı gibi fiziksel sorunlar, işe davamsızlık, psikolojik sorunlar gibi olumsuz sonuçlara yol açabileceğinden çalışanın verimliliği düşer, örgütler ve hizmet alanlar bu durumdan negatif etkilenir (Caner, 2019). Ancak bazı kişilik özelliklerine sahip çalışanlar yüzeysel rol davranışı sergilediklerinde diğerlerine nazaran negatif etkilenmezler, hedeflerine

ulaşmak onlar için daha önemli ve yeterlidir. Bazı kişilik özelliğine sahip bireyler örgüt beklentilerini iselleştirdiklerinde duygularını düzenlemek bu kişiler için doğal bir süreç haline dönüşebilir. Bu durum çalışanlarda iş tatmini ve performans, başarı duyguları gibi olumlu sonuçlara yol açabilir. Çalışanlar derin rol yapamadıklarında ise örgütsel hedefler kendi duygularını bastırmalarına neden olan bir mecburiyet durumuna dönüşerek duygusal tükenme, işe yabancılaşma şeklinde negatif sonuçlara sebep olabilir (Beğenirbaş ve Basım, 2013; Caner, 2019). Çalışanların örgütün beklentilerini zaten içlerinden gelerek samimi bir şekilde gerçekleştirmesi ise hem örgüt hem çalışan açısından olumlu sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012; Caner, 2019). Ancak her zaman olumlu sonuçlar oluşturması da mümkün olmayabilir. Örneğin; bir doktor her ölen hasta için çok zlrse ya da empati yapmaya zorlarsa bu durum bir süre sonra doktorda depresyona sebep olabilir. Ayrıca bazı araştırmalar yüzeysel ve derinden davranış ile etik dışı davranışlar arasında pozitif ilişkiler olduğunu göstermektedir. Bu araştırmalar çalışanların bir duyguyu hissediyormuş gibi yapmasını veya hissetmeye çalışmasını, hem çalışanlara hem çevresindekilere hem de örgüte zarar verebilir şeklinde yorumlamaktadır (Mumcu ve Eser, 2017). Bu nedenle bu çalışmada hangi kişilik özelliklerine sahip çalışanlar duygusal emeğin hangi boyutunu pozitif veya negatif etkilemektedir sorusuna cevap bulmaya çalışılmıştır. Bu araştırma bahsi geçen doğrultuda kişilik özelliklerinin duygusal emeği etkileyeceği varsayımından hareketle tasarlanmıştır. Bu bağlamda araştırmada beş faktör kişilik özellikleri, karanlık kişilik özellikleri, duygusal emek kavramı ve kapsamı incelenmiş, bu kavramların ilişkisine yönelik ampirik bulgulara yer verilmiştir. Bu araştırmada büyük beşli ve karanlık üçlünün alt boyutlarının duygusal emek alt boyutlarına etkisi ele alınmıştır.

Duygusal emek ile ilgili ve çalışanların kişilik özellikleri ile ilgili birçok araştırma yapılmıştır. Ancak büyük beş ve karanlık üçlüyü oluşturan ve çalışanların örgütsel davranışlarını etkileyebilecek önemli kişilik özellikleri olarak görülen kişilik özellikleri ile ilgili ampirik çalışmalar sınırlıdır.. Çalışma hizmet sektörüne yönelik yapılmıştır çünkü duygusal emeğin en yoğun sergilendiği sektörlerden biri hizmet sektörüdür (Saltık ve Asunakutlu, 2017; etinbinici, 2022).

Bu tez çalışması giriş,  bölüm, tartışma ve sonuçtan meydana gelmektedir. Giriş bölümünde, tezin içeriğinden kısaca bahsedilmiştir. Hangi kavramların incelendiği ve ilişkilendirildiğinden söz edilmiştir. Neden bu araştırmaya gerek duyulduğuna kabaca

değerlendirilmiştir. Bölümler hakkında kısa açıklamalara yer verilmiştir. Burada araştırmanın amacı, önemi ve yöntemi ayrı başlıklar halinde açıklanmıştır. Birinci bölümde, konuya ilişkin teorik çerçeve ve kavramların tanımlanmasına yer verilmiştir. Bu bağlamda kişilik, beş faktör kişilik özellikleri, karanlık kişilik özellikleri, duygusal emek kavramları açıklanmıştır. Duygusal emeğin bireysel öncüllerinden olabileceği düşünülen beş faktör kişilik özellikleri; deneyime açıklık, uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk, nevrotiklik olarak beş boyutta incelenmiştir. Karanlık kişilik özellikleri; narsisizm, makyavelizm, psikopati olarak üç boyutta incelenmiştir. Duygusal emek ise yüzeysel rol, derinden rol ve doğal duygu olarak üç boyutta incelenmiştir. İkinci bölümde, araştırmanın arka planından bahsedilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın problemi, soruları, modeli, hipotezleri ayrı başlıklar altında açıklanmıştır. Üçüncü bölümde, araştırmanın örnekleme ve verilerin toplanması ve kullanılan ölçüm araçları olarak; duygusal emek ölçeği, beş faktör kişilik özellikleri ölçeği, karanlık kişilik özellikleri ölçeğinden bahsedilmiştir. Yine bu bölümde araştırmanın bulgularına yer verilmiştir. Bu bağlamda katılımcılara ilişkin demografik bulgulara, tanımlayıcı istatistikler ve içsel tutarlılık bulgularına, farklılıkların analizine ait bulgulara, korelasyon analizi ve regresyon analizine yer verilmiştir. Son olarak tartışma ve sonuç kısmında; bu çalışmada elde edilen bulgular özetlenmiş ve daha önce yapılmış çalışmaların ampirik sonuçları ve örgütler açısından yorumlanmış, alanyazına sağlayabileceği katkılardan bahsedilmiş, araştırmanın kapsam ve kısıtlarına değinilmiş ve araştırmanın konusuna ilişkin gelecekte yapılacak olan araştırmalar için önerilere yer verilmiştir.

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, duygusal emeğin yoğun sergilendiği sektörlerden biri olan hizmet sektöründe çalışanların kişilik özelliklerinin, sergiledikleri duygusal emeğe etkisini incelemek ve bu kişilik özelliklerinin hangilerinin duygusal emeği artırıcı ya da azaltıcı rol üstlendiğini test etmektir. Duygusal emeğin bireysel öncülleri olarak beş faktör kişilik özellikleri ve karanlık kişilik özellikleri ele alınmış, bu kişilik özelliklerinin duygusal emeğe etkisi incelenmiştir.

Araştırmanın Önemi

Müşteri ile temasın en yoğun yaşandığı sektörlerden biri olan hizmet sektöründeki

örgütlerde nihai hedefe ulaşmanın yolu çalışanların performansından geçmektedir, bu nedenle örgütün sahip olduğu en önemli kaynak insan kaynağıdır. İnsan duygu barındıran bir varlıktır ve örgütün çalışandan sergilemesini istediği performans çalışanın duyguları ve kişiliğinden etkilenecektir. Örgütlerin çalışandan sergilemesini istediği bazı davranışlar ve tutumlar “duygusal emek” kavramını doğurmuştur. Çalışanın, hem örgüt içinde hem örgütün dış ilişkilerinde kendi duygularını örgütün hedefleri doğrultusunda şekillendirmesine duygusal emek denir (Başbuğ vd., 2010; Çelik ve Turunç, 2011; Kozak ve Güçlü, 2008). Bu nedenle çalışanların davranışlarının iyi anlaşılması ve yorumlanması gerekir. Bu doğrultuda, çalışanların davranışlarını anlamaya ve yorumlamaya yönelik birçok araştırma yapılmış ve yapılmaktadır. Çalışanların davranış, tutum ve duygularından bahsedildiğinde kişilik özelliklerinin etkisi yadsınamaz. Çalışan davranışlarını anlayabilmek ve yorumlayabilmek için kişilik özellikleri gibi, duygusal emeğin ilişkili olduğu kavramlarla ilgili veriler oldukça önemlidir. Çünkü kişisel yatkınlıklar duygusal davranışların sergilenmesinde rol oynayan bir faktör olabilir. (Keleş, 2019; Basım vd., 2013). Kişilik özelliklerini büyük beşli ve karanlık üçlü özelinde ele alındığında, bu kişilik özelliklerinin duygusal emek boyutlarından yüzeysel, derin ve samimi rol davranışlarının hangilerini, nasıl etkilediği sorusu hasıl olmaktadır

Örgütsel davranışla ilgili çalışmalarda genellikle beş faktör kişilik özellikleri bağlamında olumlu veya normal kişilik özellikleri incelenmiş, kişiliğin karanlık tarafı olan Makyavelizm, narsisizm ve psikopati çalışmaları azınlıkta kalmıştır. Bazı araştırmalar; karanlık üçlünün, örgüt çalışanlarının davranış ve tutumlarını negatif etkilediğini gösterirken bazı araştırmalar ise aksine örgütü ve çalışanları pozitif etkileyebileceğini göstermektedir (Özsoy, 2017; Çetinbinici, 2022). Bu belirsizliğin sebeplerinden biri, söz konusu araştırmaların klinik ya da öğrenci örneklemelerinden alınan verilerle yapılmasıdır. Çalışan örnekleminde yapılanlar ise çoğunlukla çalışanların kendilerini değerlendirmeye yönelik araştırmalardır. Fakat karanlık kişilik özellikleri örgütün her kademesinde ve farklı kültürlerde araştırılmalıdır. Bu bağlamda karanlık kişilik özelliği barındıran çalışanların yöneticilerine etkisi, aynı konumdaki meslektaşlarına etkisi, muhatap olduğu müşterilerine etkisi ve araştırmalarda en çok ihmal edilmiş olan yöneticilerin karanlık kişilik özelliklerinin çalışanları nasıl etkilediği araştırılmalıdır. Türkiye’de karanlık kişilik özelliklerinin üç tanesini birlikte inceleyen

araştırmalar azınlıktadır ve bu alanda yeni çalışmalar ortaya konmalıdır (Kanten vd., 2015). Dolayısıyla bu alanda örgüt örneklemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Örgütsel alanda beş faktör kişilik özellikleri ve karanlık kişilik özelliklerinin duygusal emee etkisini inceleyen çalışmaların sayısında oldukça azdır. şu ana kadar bu konuda yapılan çalışmaların azlığı, bu sebeple verilerin oldukça sınırlı oluşu, bu konunun örgütlerdeki yansımalarının anlaşılmasında yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle beş faktör kişilik özelliklerinin ve karanlık kişilik özelliklerinin, duygusal emee etkisini belirlemede yardımcı olabilecek çalışmalara ihtiyaç duyulduğu görülmektedir. Bu doğrultuda bu amprık çalışmanın bu alanda yapılmış araştırmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Yöntemi:

Araştırma, anket yoluyla elde edilen birincil verilerle hazırlanmış, açıklayıcı araştırma yöntemi, nicel araştırma yaklaşımı benimsenmiştir. Araştırma modeli regresyon modelidir. Diefendorff ve diğerleri (2005), Grandey (2003), Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek lğinden aldığı bazı maddeleri geliştirmiş ve uyarlamıştır. Basım ve Beğenirbaş'ın (2012), Diefendorff ve diğerleri (2005)'nin lğini Türkçe'ye uyarlamıştır. Duygusal emek lği olarak Basım ve Beğenirbaş'ın (2012), uyarladıkları ölçek kullanılmıştır.

Beş faktör kişilik özellikleri lği olarak 44 maddelik Big Five Inventory (Benet-Martinez ve John, 1998) 'nin Türkçe versiyonu (Sümer vd., 2005) kullanılmıştır.

Karanlık kişilik özellikleri lği olarak da Jonason ve Webster'in (2010) kısaltıp geliştirdikleri Karanlık l lği'nin Türkçe uyarlaması (zsoy vd., 2017) kullanılmıştır.

Verilerin elde edilmesi için kullanılan anket, ölçeklere ek olarak çalışanların demografik özelliklerine ait soruları da içermektedir. Verilerin analizi için çalışmanın hipotezlerine ilişkin nicel analiz teknikleri kullanılmıştır. Verilerin analizi IBM SPSS 22 (Statistical Package for the Social Sciences) programı ile yapılmıştır. SPSS ile verilere, sıklık (Frequencies), tanımlayıcı istatistik (Descriptives), güvenilirlik (Reliability), bağımsız rneklem T-Testi (Independent samples T-Test), korelasyon analizi (Corrolate-bivariate), doğrusal regresyon analizi (linear regression) testleri uygulanmıştır.

BÖLÜM 1. TEORİK ÇERÇEVE VE KAVRAMLARIN TANIMLANMASI

1.1. Kişilik

Kişilik üzerine farklı fikir akımlarının da etkisinde kalınarak tarih boyunca birçok araştırma yapılmış lakin üzerinde hemfikir olunan bir tanıma varılamamıştır. Ancak çağdaş kişilik teorisyenleri, kişiliğin bireylerin davranışlarını etkilediği konusunda hemfikirdir. Kişilik, genetik aktarımlar sonucu oluşan davranışları kapsayan mizaç ve çevreyle etkileşerek gelişen karakteri içermektedir ve bu ikisine yetenek olarak üçüncü bir özellik eklendiği tanımlarda mevcuttur (Özsoy,2013). Dolayısıyla içinde yaşanılan toplumun yansımaları kişiliklerde kendini gösterebilir. Kişinin çevresiyle ilişkisini belirleyen en önemli faktör kişiliktir (Taymur ve Türkçapar, 2012; Yurdakul, 2019). Türk Dil Kurumu sözlüğünde kişilik, “Bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerinin bütünü, şahsiyet” olarak tanımlanmaktadır (TDK, Türk Dil Kurumu, 2021).

MacKinnon (1944)’a göre kişilik, “kişinin başkaları tarafından nasıl algılandığı” ve “kişinin kendini nasıl algıladığıdır”; Luthans ve Kreither (1985)’ e göre kişilik, kişinin psikolojik algıları, yetenekleri, davranışları ve düşünme biçiminin toplamıdır (aktaran Şenol ve Aktaş, 2019 sayfa numarası 58) . Genel olarak kişilik; kişiden kişiye farklılık gösteren, doğuştan gelen, çevreyle etkileşerek şekillenen ve güç değişen, süreklilik arzeden, duygu, düşünce ve davranışları içerir (Cüceloğlu, 1991; Doğan, 2013; Köknel, 1997; Yelboğa, 2006).

Kişiliğin oluşumu genel olarak genetik ve çevre başlıklarında toplanmaktadır. Bu bağlamda bireyin boyu, kilosu, stres anında verdiği tepkiler gibi fiziksel özellikleri ve zeka, aura gibi zihinsel özellikleri, ailesi, arkadaşları, tecrübeleri, içinde yaşadığı toplum, kültür ve coğrafi koşullar, inancı, ekonomik durumu, mesleği gibi tüm etmenler bireyin kişiliğinin oluşumunda rol oynamaktadır (Eren, 2017; Girgin, 2007; Özkalp ve Kırel, 2009; Tekin, 2012).

Kişilik, karakter ve mizaç kavramları ile bazen karıştırılmakta ve aynı anlamda kullanılmasına sebep olmaktadır. Karakter, mizaç ve yetenek kişiliğin bir parçasıdır.

Mizaç, kişiliğin doğuştan gelen yönünüken karakter, kişiliğin çevresel etmenlerden etkilenecek oluşan kısmen doğuştan gelen yönünü açıklar. Örneğin dışadönük olmak mizaçken hoşgörülü olmak karakterdir. Mizaç için huy veya fitrat da denebilir. Kişi mizacını değiştiremez ama karakterini irade ile değiştirebilir. Kişilik; mizaç ve karakteri kapsayan bir kavramdır (Eren, 2017; Eroğlu, 2021; Sarıtaş, 1997; Turan, 2012).

1.2. Büyük Beşli

Büyük beşli, beş faktör kişilik özellikleri olarak da anılmaktadır ve temeli özellikler yaklaşımına dayandırılmaktadır. 1960'lerden bu yana kişilerin kendilerini ve diğerlerini betimlerken ifade ettikleri kavramlar araştırılmış ve beş güçlü faktör Goldberg (1981) tarafından ortaya konmuştur (İraz ve Kurnaz, 2022; Somer vd., 2011).

McCrae ve Costa (1985) tarafından, beş faktör kişilik modeli boyutları olarak dışadönüklük, nevrozizm, sorumluluk, deneyime açıklık, yumuşak başlılık olmak üzere beş özellik tanımlanmıştır (Demirci vd., 2009).

1.2.1. Deneyime Açıklık

Deneyime açık bireyler yani gelişmeye açık bireyler, zeki, akıllı, analitik, araştırmacı, kültürlü, entellektüel, bazen sıradışı, bilgili, meraklı, sezgisel, hayal gücü yüksek, öngörülü, maceracı, yaratıcı, tartışmacı, sorgulayıcı, orijinal, değişime açık, mücadeleci, yeniliklere açık, esnek, açık görüşlü, ilgi alanları geniş, başarılı bireylerdir. Keşfetme arzuları yüksektir, genel geçer kurallara uyum sağlamayabilirler, yeni fikirler üretebilirler, yeni tecrübeler edinmeyi severler, sanata karşı ilgilidirler, olası sorunlara karşı farklı bakış açısı ve mizahi yaklaşarak farklı bir tutum geliştirebilirler, problem çözme becerileri yüksektir tartışmacı olabildiklerinden çatışmaya meyillilerdir ve yüzleşmeye hazırlardır, çatışmadan kaçmazlar, stresle baş edebilme becerileri yüksektir, yenilikleri başlatan kişiler olabilirler, farklılıkları tecrübe etmekten keyif alırlar, estetik duyarlılığa sahiptirler, sosyal ve politik konulara duyarlı kişilerdir (Ardıç ve Tuna, 2021; Benet-Martinez ve John, 1998; Erdem vd., 31 Aralık 2020; Ödemiş, 2011; Somer vd., 2002).

Deneyime açıklık düzeyi düşük olan bireyler, yeniliklere kapalı, tutucu, tutuk, sabit fikirli, geleneksel, değişime direç gösteren, statikocu, meraksız, ilgisiz bireylerdir (Basım vd., 2009; Benet-Martinez ve John, 1998; Doğan, 2013; Güler ve Marşap,

2018).

1.2.2. Uyumluluk

Literatürde “yumuşak başlılık”, “zeka”, “uzlaşılabilirlik”, “geçimlilik” olarak da geçmektedir. Uyumlu bireyler, empatik, özverili, iyi huylu, sempatik, insanları seven, dost canlısı, sıcakkanlı, samimi, bağışlayıcı, hoşgörülü, anlayışlı, ılımlı, uzlaşmacı, merhametli, verici, nispeten dürüst, güvenilir, saygılı, nazik, yumuşak kalpli, esnek, alçak gönüllü, yardımsever, fedakar, iş birliğine yatkın bireylerdir. İnsanlara güvenirler ve çevrelerine de güven verirler, toplum tarafından çabuk benimsenirler, kendilerinden önce başkalarını düşünürler, başkalarının mutluluğu için kendi isteklerinden vazgeçebilirler, genellikle eleştirici, tenkit edici veya şüpheli değillerdir, grup çalışmalarını severler ve grup çalışmasında başarılıdırlar, rekabetten hoşlanmazlar, çatışmalardan uzak durmayı seçerler, insanlarla ilişkilerinde destekleyicidirler (Aydoğmuş, 2009; Bacanlı vd., 2009; Baysal ve Tekarslan, 2004; Erdem vd., 31 Aralık 2020; Güler ve Marşap, 2018). Uyumsuzluk, literatürde düşmanlık olarak da geçmektedir. Uyumsuz kişiler, geçimsiz, agresif, kindar, bencil, kibirli, tartışmacı, inatçı, hükmedici, rekabetçi, güvenilmez, kaba bireylerdir. İnsanlarla uzlaşmada sıkıntı yaşarlar, düşmanca duygular besleyebilirler (Basım vd., 2013; Beğenirbaş ve Yalçın, 2012; Egeren, 2009; Güler ve Marşap, 2018).

1.2.3. Dışadönüklük

Dışadönüklük özelliğine sahip bireyler genel olarak olumlu duygusal özelliklere sahiptirler. Dışadönük bireyler sosyal, enerjisi yüksek, konuşmayı seven, samimi, doğal, girişken, yaşamı seven, eğlenceli, pozitif, iyimser, esprili, aktif, sempatik, iş birliğine eğilimli, arkadaş canlısı, liderliğe yatkın, kendine güvenen bireylerdir. Yalnızlıktan hoşlanmazlar, hayatın içinde olmayı severler, her şeyi dert etmezler, kaygısızdırlar ve mutlulardır, iç dünyalarını daha rahat düzenleyebilirler, dış görünüşlerinden de genel olarak memnundurlar, insan ilişkileri kuvvetli olduğu için toplum tarafından sevilirler, ödülle motive olabilirler, duygu kontrolü yönünden zayıf olabilir o nedenle çabuk sinirlenebilirler, hırslı, baskın ve tutkulu olabilirler (Benet-Martinez ve John, 1998; Saltürk, 2008; Somer ve Goldberg, 1999; Tatlıoğlu, 2014).

İçedönük bireyler ise dışadönük kişilerin aksine asosyal, içine kapanık, çekingen,

utangaç, sessiz, tutuk bireylerdir. Kendilerini özel bulurlar, toplumdan gizlenme eğilimindedirler, insanlarla ilişkilerinde mesafelidirler (Beğenirbaş ve Yalçın, 2012; Benet-Martinez ve John, 1998; Doğan, 2013; Somer vd., 2002).

1.2.4. Sorumluluk

Özdenetim, özdisiplin, vicdanlılık gibi kavramlarla da nitelendirilmektedir. Sorumluluk sahibi bireyler, disiplinli, dikkatli, görev bilinci yüksek, düzenli, planlı, sistemli, özenli, kararlı, azimli, gayretli, çalışkan, hırslı, kolay yılmayan, dürüst, güvenilir, sağduyulu, sabırlı, başarılı bireylerdir. Pozitif özelliklerinden dolayı okul hayatında ve çalışma hayatında sağlıklı ilişkiler kurarlar. İş hayatında yönlendirici ve düzenleyici rol üstlenebilirler, görev aşkıyla hareket ederler. Hata yapmaktan çekinirler. Bu pozitif özelliklerin yanı sıra mükemmeliyetçi olabilme, aşırı titiz olma, fazla tedbirli ve temkinli olma gibi kendilerini negatif yönde engelleyecek özelliklere de sahip olabilirler (Akçay ve Tuna, 2021; Camgöz, 2009; Keleş, 2019; Tabak vd.,2010).

Sorumluluk düzeyi düşük kişiler ise sorumluluk düzeyi yüksek kişilerin aksine dağınık, disiplinsiz, görev bilinci olmayan, tembel, dikkatsiz, plansız, kişilerdir (Bacanlı vd., 2009; Basım vd., 2013; Doğan, 2013; Tabak vd., 2010).

1.2.5. Nevrotiklik

Duygusal dengesizlik, duygusal tutarsızlık veya nörotiklik olarak da ifade edilir. Nevrotik bireyler mutsuz, depresif, enerjisi düşük, endişeli, gergin, problemli, sabırsız, huzursuz, tedirgin, kaygılı, sinirli, alıngan, güvensiz, kuruntulu, şüpheli, negatif, umutsuz, hüznü, karamsar, çekingen ve içine kapanık olarak ele alınmaktadır. Oldukça sık duygusal iniş çıkışlar yaşarlar. Olumsuz kişilik özelliklerine sahip oldukları için insanlarla ilişki kurmakta zorlanırlar. Korku ve suçluluk hislerine daha çok kapılırlar. Davranış bozuklukları sergileyebilirler. Özgüvenleri ve kendilerine olan saygıları düşüktür. Pek yaratıcı değildirler, risk almayı sevmezler. Düşmanca duygular besleyebilirler. Kolay memnun olmayan, tatmin edilmesi zor kişilerdir. Kendilerini muhtaç hissetme eğilimindedirler (Benet-Martinez ve John, 1998; Deniz ve Ünsal, 2010; Doğan, 2013; İbrahimoglu, 2008).

Nevrotiklik düzeyi düşük kişiler ise nevrotiklerin aksine, duygusal olarak dengeli, hayat dolu, rahat, özgüvenli, uysal, sakin kişilerdir. Kolay sinirlenmezler, stres anında sakin

kalabilirler. İnsanlara karşı pozitif duygular beslerler, soğukkanlıdırlar ve kendileriyle barışıktırlar, karşılarına çıkan zorluklarla kolay mücadele edebilirler. Hassas değildirler bu nedenle zorluklarla mücadele ederken çok etkilenmezler (Basım vd.,2013; Doğan, 2013; Somer vd.,2011; Şenol ve Aktaş, 2019).

1.3. Karanlık Üçlü

Karanlık kişilik özellikleri olarak da anılmaktadır. Narsisizm, Makyavelizm ve Psikopati olarak üç boyutu bulunmaktadır.

1.3.1. Narsisizm

Narsisizm kavramı, bir nevi kendine aşık olmak, kendini diğer insanlardan üstün adletme, başkalarını önemsememe ile ilişkilendirilmiştir (Eldoğan, 2016).

Amerikan Psikiyatri Birliğinin (2013) yayımladığı DSM-V’de, narsisizm kişilik bozukluğu olarak nitelendirilmiştir (Özsoy, 2017).

Narsisizm, psikiyatride ve klinik psikolojide narsistik kişilik bozukluğu bakımından ele alınırken, örgütsel, kişilik ve sosyal psikoloji alanlarında kişilik özelliği boyutu şeklinde görülmektedir. Bu araştırmada narsisizm subkinlik düzeyde yani kişilik özelliği olarak ele alınmış ve ölçülmüştür. Subkinlik düzeyde oluşu kişilerin henüz klinik belirtiler göstermediği anlamına gelmektedir (Özsoy, 2017; Özsoy ve Ardıç, 2017).

Narsisizm kavramının temelleri Yunan Mitolojisine dayanmaktadır. İlk olarak Havelock Ellis, kavramı mitolojideki Narcissus ile ilişkilendirmiştir. Efsaneye göre Narcissus, kendisinin sudaki yansımasına aşık olmuş, görüntüsünün yansıma olduğunu bilmeden ona yaklaşmak istemiş ve suya düşerek boğulmuştur. Başka bir efsaneye göre ise kendisinden başkasını beğenmeyen Narcissus, sürekli sudaki yansımasını izleyerek erimiştir (Eldoğan, 2016; Özsoy, 2017).

Narsisizmin gelişimine bakılacak olunursa: Narsisizm kavramını ilk olarak Ellis (1898) kullanmıştır. Ellis narsisizmi “bireyin kendisini cinsel olarak istemesi” olarak açıklamaya çalışmıştır. Sonrasında Nacke (1899) narcissus kavramını “oto-erotizm” yani bir sapıklık biçimi, Freud (1905-1953) “narcissistik libido” ve “ego-libido”, Rank(1914/1971) kendini arzulama, kibir, kendine hayranlık ile ilişkilendirmiştir. Jones (1913/1951), Rank’a ek olarak narsisizmin patolojik bir kişilik özelliği olduğunu öne

sürmüştür. Horney (1939), narsisizm kavramını benzer nitelendirmiş ve çocukluk çağında karşılanamamış ihtiyaçların narsizime sebep olduğunu öne sürmüştür. Adorno (1960), narsisizmi savunmacı yönetim ile zayıflıkların bertaraf edilmesi ile ilişkilendirmiştir. Lach (1979) ise narsisizmi bireycilik ile ilişkilendirmiştir (Konrath akt., 2008; Özsoy, 2017).

Narsisizme literatürde farklı yaklaşımlar söz konusudur. Bu yaklaşımlardan birincisi narsistik kişilik bozukluğu, ikincisi subkinlik narsisizm. Kişilere narsistik kişilik bozukluğu tanısı konulabilmesi için kişilerin DSM-V' deki kriterlerden en az beş şartı sağlaması ve kişinin etrafını ve günlük hayatını olumsuz etkileyen bu durumundan huzursuzluk duyması gerekmektedir, kişi halinden rahatsız değilse narsistik kişilik bozukluğu tanısı konulamamaktadır. Bu kriterler; kişilerin, kendini öyle olmamasına rağmen aşırı üstün görme ve öyle tanınmayı bekleme, kibirli olma, diğer insanların ona hayranlık duymasına fazlasıyla ihtiyaç duyma, kendini eşsiz, özel görme ve yalnız üstün kişi ve kurumlar tarafından anlaşılabileceğine inanma, üstün güzellik, güç, ihtişam, başarı gibi konularda saplantılı olma, empati yapmama, kendisinin bazı konularda hakkı olduğunu düşünme ve isteme eğilimi, başkalarını sömürme gibi düşünce, tutum ve davranışlardır (APA,2013; Özsoy, 2017).

İkinci bir yaklaşım ise bu araştırmada kişilik özelliği olarak ele alınan subkinlik narsisizmdir. Subkinlik narsisim, Raskin ve Hall (1979)'ın kişilik bozukluğu tanısı koymayı amaçlamayan Narsistik Kişilik Envanteri ile öne sürülmüştür, başkalarını sömürme, gösteriş, teşhir, baskıcı olma, otorite ve liderlik gibi boyutlar ile ölçüleceği iddia edilmiştir. Subkinlik narsisizm, narsisizm belirtileri, kişilik bozukluğu teşhisi konulmayacak düzeyde olduğunda söz konusudur. Örgütsel psikoloji, sosyal psikoloji ve kişilik psikolojisi gibi alanlarda narsizmin subkinlik düzeyinde ele alınması, yapılan araştırmaların normal kitlelerden elde edilen verilerle oluşturulmasından kaynaklanmaktadır. Klinik psikoloji alanında ise veriler klinik vaka kitlelerinden elde edilmektedir bu nedenle subkinlik narsisizm ayırımına ihtiyaç duyulmuştur (Özsoy, 2017).

Literatürde göze çarpan diğer bir yaklaşım da görkemli ya da diğer adıyla açık narsisizm türüdür. Hem narsistik kişilik bozukluğu hemde subkinlik narsisizm ile özellikler büyük ölçüde aynıdır. Baskınlık, kibirlilik, empati yoksunluğu, teşhircilik,

aşırı kendini beğenme ve beğenilme arzusu, kendini benzersiz görme, eleştiriye kapalı olma, başkalarının ihtiyaçlarına kapalı olma lakin başkalarından ilgi bekleme gibi özellikler görkemli narsisizmde ön plana çıkmaktadır (Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017).

Son olarak literatürde yer edinmiş yaklaşımlardan biri de hassas narsisizmdir. Diğer adlarıyla kapalı, gizli, hassas, kırılgan narsisizm türü görkemli narsisizmle benzer özelliklere sahiptir ancak kişinin söz konusu özelliklerini dışarıdan görmek güçtür çünkü bu bireyler içine kapanıktırlar, başkalarına karşı güvensizdirler, hassastırlar ve ürkektirler, kendilerini değersiz bulurlar, tatminsizdirler. Bu bireyler iyi niyetli bir eleştiri dahi olsa eleştiriye açık değildirler, kendisini eleştirenlere nefret ve kin besleyebilirler. Eleştiriler karşısında karşı tarafı kötü niyetli ve haksız bulup savunmaya geçerler, kendilerini sorgulama gereği duymazlar (Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017).

Narsistlerin temel özelliklerinden ve narsisizmin boyutları hakkında şunlar söylenebilir: Narsist bireyler genel ve temel olarak, kendini aşırı beğenen, kibirli, bencil, fırsatçı, uyumsuz, kıskanç, fevri, otoriter kişilerdir. Narsistler, samimiyetsiz, negatif, dürtüsel, sabırsız, özdenetimsiz, saldırgan ve ukala olabilirler. Narsist kişiler gösterişi severler, ilginin odağında onlar olsun isterler, ayrıcalıklı olmak isterler. Narsistler duygularını düzenleme ve kontrol etmede sıkıntı yaşayabilirler, hazlarını ertelemekte zorlanabilirler, diğer insanları vicdansız görebilirler, insanları kıyaslayabilirler. Narsist kişiler tehditleri küçümstedikleri için riskli tutum ve davranışlarda bulunabilirler, empati kabiliyetleri çok zayıftır, eleştiriye açık değildirler ve eleştirildiklerinde agresif tutum sergileyerek eleştirenlerin art niyet taşıdıklarını düşünürler (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Narsist bireyler diğer insanlara tepeden bakarlar, küçümserler, yalnızca üstün insanların kendilerini anlayabileceklerini düşünürler, onlara göre diğerleri onları anlayabilecek kapasitede değildir, kendilerini olduğundan daha üstün görürler, fiziksel özelliklerini teşhir ederler ve başarılarını şişirler, hava atmaya severler, yeteri kadar bilgi, yetenek ve beceriye sahip olmadıkları halde kendilerini öyle hisseder ve gösterirler. Narsistler her zaman güçlü, başarılı ve çekici olmak ve öyle görünmek isterler, eksikliklerini bastırmak için güçlü olmak ve güçlü olma durumunu sürdürmek onlar için olağanüstü önemlidir ve bu uğurda başkalarını kullanma, sömürme ve manipüle etme, etik kuralları ihlal etme, astlarını ezme, küçümseme, güçsüzlüklerinden faydalanma, kendilerine bağımlı yapma eğilimleri yüksektir. Narsist

bireyler işbirliğine yatkın olmama ve rekabetçi bir tutum sergilemeye meyillidirler bu gibi özelliklerinden dolayı çevrelerine uyum sağlayamayabilirler, hedeflerine ulaşmak için çevrelerine gelecek zararı düşünmeden onları riske atabilirler. Narsistler uzun zamanda yüksek kar elde edecek işler yerine kısa zamanda düşük kar elde etmeyi tercih edebilirler (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Bu bireyler örgütlerdeki görevlerini kötüye kullanabilirler, dertlerini başkalarına anlatıp haklı olduğunu duyarak egolarını tatmin etmek isterler ama derdini paylaştığı kişinin dertlerini içselleştirmezler, egolarını tatmin etmek ve hedefleri doğrultusunda kullanmak için insanlara ihtiyaçları vardır bu nedenle yüzeysel, çıkarıcı, kalitesiz insan ilişkileri kurabilirler, geçici olarak sıcak ve samimi görünebilirler. Narsist insanlar kendilerinden daha çok beğenilen, daha başarılı, daha güçlü kişilere karşı kıskançlık duyarlar, diğer insanların onları kıskandığını düşünürler. Narsistler kibirli, saldırgan ve küçümseyici vs. tavırları hasebiyle insan ilişkilerinde uyumsuzdurlar (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Narsistler, üzgün bir yüz gördüklerinde mutlu hissetme eğiliminde olabilirler. Narsistler otoriter oldukları için liderlik istekleri ve kabiliyetleri yüksektir, politik davranma yetenekleri yüksektir, iletişim becerileri gelişmiştir, bu nedenle yöneticilik pozisyonuna hızlı yükselebilirler, risk almaya meyillidirler. Bu bireyler karizmatik olabilirler, çevrelerinde kısa sürede sempatik bir izlenim oluşturabilirler, başkalarını etkileme kabiliyetleri yüksek olabilir. Narsist bireylerin kendilerini ispatlama konusu onlar için önemlidir, kısa sürede network kurabilirler; örgütsel ortamda bu gibi özellikleri onlar için genellikle pozitif ve işlevseldir, yine bu özellikleri hedefsel kararlılık, dışadönüklük, sosyal yetkinlik, özgüven gibi kavramlarla pozitif ilişkilidir. Narsistler özgüvenlerini korumak için gerçek dışı değerlendirmelerde bulunabilirler. (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Narsisizmin nedenlerine bakılacak olunursa: Narsisizm, genetik ve çevre etkisiyle oluşabilmekle beraber çevresel etmenlerin daha etkili olduğu düşünülmektedir. Kişide narsistik özelliğin gelişmesindeki en önemli faktörlerden biri, kişinin çevresindeki insanların, bireyin çocukluk ve yetişkinlik dönemlerinde bireysel özelliklerini aşırı abartmasıdır. Narsisizm, karşılanmamış temel psikolojik ihtiyaçların bastırılması sebebiyle de oluşabilir. Narsist bireyler, yetersizlik hissi duydukları ve özsaygıları düşük olduğu için narsistik tutumla bastırmaya çalışırlar. Kişide hassas narsisizmin

oluşmasındaki en önemli etkenlerden biri, bilhassa bireyin ailesinin bireye olduğundan daha az kıymet göstermesidir. Bu bireyler, özellikle çocukluk döneminde aşağılanmış, sevgi ihtiyacı karşılanmamış, hor görülmüş kişilerdir. Bu kişiler, özgüven eksikliği yaşarlar ve benliklerinin zedelenmemesi için narsistik bir savunma mekanizması geliştirirler. Sosyal medya platformları da narsist kişilerin arzuladıkları şöhret ve beğenilme hissini karşıladığı için narsisizmin gelişmesinde büyük rol oynamaktadır (Özsoy, 2017).

1.3.2. Makyavelizm

Makyavelizm psikolojide kişilik özelliği olarak değerlendirilmektedir. Makyavelizmin temelleri psikiyatriden ziyade siyaset ve felsefe bilimine dayanmaktadır (İyem, 2015). Makyavelizm, örgüt ve endüstri psikolojisinde de araştırılan bir kavramdır. Makyavelist düşünce yapısı, 1469-1527 yıllarında, Rönesans döneminde, İtalya'nın Floransa kentinde yaşamış, yazar ve politikacı olan Niccolo Machiavelli'nin, o dönem İtalya'da iktidarın gücü nasıl elde edeceği ve elde ettiği gücü nasıl devam ettireceğine dair fikir ve tavsiyelerini yazdığı "Prens" adlı kitabını yazmasıyla ortaya çıkmıştır. Machiavelli kitabında, iktidarın gücü elde etmek ve koruyabilmek için hayalperest değil realist olması gerektiğini söylemiş ve bunu faydacı bir bakış açısıyla anlatmıştır. Machiavelli'ye göre; "Amaca giden her yol mubahtır" bu doğrultuda iktidar, amacına ulaşmak için gerekirse aldatma, yalancılık, yağcılık, hilekârlık gibi tutumlar sergileyebilir, hatta geleneksel ve ahlaki değerler ihlal edilebilir. Machiavelli ülke yönetiminde, hayalperest ve hümanist tavırların başarısızlığa mahkûm ettiğini, ülke çıkarları için gerekirse birtakım değerlerin önemsenmemesi gerektiğini söylemiştir. Makyavelizm, bu doğrultuda sinizmle, yani insanların yalnızca kendi menfaatlerine göre davrandığı inancıyla iç içedir. Machiavelli kimileri için sıra dışı, kimileri için realist bu görüşleriyle, o zamandan bu zamana gerek yerel gerekse uluslararası platformlarda çok tartışılmış, siyasi tarihte yerini almış, siyaset ve psikoloji bilimi ilgilenenleri tarafından mercek altına alınmıştır (Aydoğan ve Serbest, 2017; Erdoğan, 2018; Murat, 2017; Özsoy, 2017).

Makyavelizme ilişkin yaklaşımlarda araştırmacıların çoğu, Machiavelli'nin stratejilerini negatif değerlendirirken kimi araştırmacılar bu stratejilere ihtiyaç duyulabileceğini savunmuştur (Jonason ve Webster, 2010; Özsoy, 2017). Dolayısıyla fikir birliğine

varılamamıştır.

Machiavelli'den dört yüz yıl sonra Christie ve Geis (1970), Machiavelli'nin düşünce biçiminin ölçülebilir ve uluslararası platformda kabul görmüş bir kişisel farklılık olduğunu ileri sürmüş ve bu düşünce biçimini “Makyavelizm”, bu tutum ve davranışları sergileyen bireyleri ise “makyavelist” olarak kavramsallaştırarak literatüre kazandırmışlardır (Jonason ve Webster, 2010; Özsoy, 2017).

Makyavelistlerin kişilik özelliklerine bakılacak olunursa: Makyavelistler; şüpheli, sinik, yağcı, politik, bencil, statükocu bireylerdir (Kanten vd., 2015). Arkadaş canlısı ve neşeli değildirler. Makyavelistler, hedefleri doğrultusunda insanları manipüle ederler, çıkarları için gerekirse yalan ve hileyle başvurarak stratejik davranırlar, empati kurma yetenekleri zayıftır bu nedenle toplum tarafından istenen kişiler olma ihtimalleri daha düşüktür, insanlara güvenmezler, sırlarını paylaşmazlar, onlara göre insanlarla bilgi paylaşımında bulunmak risklidir, diğer insanların ihtiyaçları, istekleri ve duyguları değil önce onlarınkiler önemlidir, güçlü olmak için önemsedikleri kişilerle ters düşmek yerine onlara arzu ettikleri gibi tutum ve davranışlar gösterir, yüzeysel insan ilişkileri kurarlar, insanlara sadece çıkarları için geçici olarak yakınlık gösterirler ve onları etkilemeye büyülemeye çalışabilirler, diğer insanları etkilemek için onları övmek, kur yapmak, hediye almak gibi taktiklere başvurabilirler, diğer insanlarla kontrollü ilişki kurarlar, duygu kontrolleri zayıftır ve alacakları kararlarda duygusal sonuçları değil faydayı göz önünde bulundururlar, tutum ve davranışlarının insanları nasıl etkileyeceğini düşünmeyebilirler ve önemli detayları fark etmeyebilirler, iş hayatında diğer çalışanlarla ilişki kurmaya ve takım çalışması yapmaya yatkın değildirler. Makyavelistler mutluluk ve üzüntü duygularını tanımlayamayabilirler, mutlu bir resim yahut kişi gördüklerinde üzgün, üzücü bir şey gördüklerinde ise mutlu oldukları gözlemlenmiştir (Bayramoğlu, 2019; Erdoğan, 2018; Saltoğlu ve Irak, 2020; Özsoy, 2017).

Makyavelizmin nedenlerine baktığımızda kişinin, bilişsel yahut bireysel tercihi sebebiyle makyavelist olduğunu ileri süren görüşler olsa da Makyavelizme neyin sebep olduğu ile ilgili yeterli sayıda nicel araştırma bulunmamaktadır. Bir kişinin, zeki olması, ikna kabiliyetinin kuvvetli olması gibi yönetici özellikleri baskın olduğu için kişinin makyavelist olduğu ileri sürülemez. Eğer kişinin, otorite, para, güç gibi hırslardan ziyade etik, samimiyet, dürüstlük, helal gelir gibi değerleri öncelikliyse makyavelist

eğiliminin düşük olduğu söylenebilir (Özsoy, 2017).

1.3.3. Psikopati

Psikopati, genel anlamda çevresindeki kişilere karşı suçluluk hissinin olmayışı, vicdan duygusunun neredeyse yokluğu ve empati yoksunluğu gibi buna benzer duygu ve davranışları kapsar.(Özsoy, 2017).

Günlük hayatta psikopati, anti-sosyal kişilik bozukluğu ve sosyopati kavramıyla aynı anlamda kullanılmaktadır ancak bu kavramlar ilişkili olsa da birbirinden farklıdır.

DSM-V’de anti sosyal kişilik bozukluğu, 15 yaş üstündeki bireylerde kendini gösteren, diğer insanların haklarına saygısız ve saldırgan tavırların sergilenmeye başlanması durumudur ancak teşhis için bireyin 18 yaşını doldurması şarttır. Teşhisin konabilmesi için şu kriterlerin en az üçünün kişide bulunması gerekmektedir: yasaları tekrarlı olarak ihlal etme, takma ad kullanma, sık sık yalana ve hileye başvurma, diğer insanları çıkarları uğruna kullanma, sinirli ve saldırgan tavırlar sergileme, dürtüsel davranma, insanların güvenliğini önemsememe, gelecek planı yapamama, sorumsuzluk, hırsızlık, insanlara kötü muamele etme ve pişmanlık duymama. Psikopatideki gibi başkalarına verdiği zarardan dolayı pişman olmama, aldatma, manipülasyon gibi kriterleri kapsasada, derin olmayan duygu, empati yapmama ve görkemlilik gibi kriterleri kapsamadığı için psikopatiyle ayrılmaktadır. Toplumda rastlanma sıklığı psikopatiye göre dört kat fazladır (APA, 2013; Özsoy ve Ardıç, 2017).

Sosyopati, bireylerin suç teşkil eden davranışlar sergileme derecesini gösterir. Psikopatlerden ayrıldığı en önemli nokta; normal seviyede sadakat, vicdan, suçluluk hissi ve empati duygularının ve davranışlarının olmasıdır (Özsoy, 2017).

Psikopati kavramı, 1745-1826 yılları arasında yaşamış Pinel’a dayanmaktadır. Pinel (1801), “delilik içermeyen deliryum” tanımı ile psikopati kavramını ortaya atmıştır. Pinel, normal şartlar altında akıllı görünen fakat aslında dürtüsel şiddet uygulama potansiyeli olan kişilerin bu kavramla değerlendirilebileceğini öne sürmüştür. Daha sonra Rush (1745-1813), psikopatiyi “akıl yabancılaştırması” olarak tanımlamıştır. İradeyi kontrol etmede ve ahlak potansiyeli yönetiminde sıkıntılı olma durumuna dikkat çekmiştir (Özsoy, 2017) Sonrasında Prichard (1786-1848) psikopatiyi, “ahlaki delilik ve ahlaki gerilik” olarak tanımlamıştır. 1930’larda ise Cleckley, bazı suçlu ve hastaları

incelemiş, bu bireylerde sıradan zihinsel hastalık semptomları olmadığını fark etmiştir. Cleckley'in psikopat olarak nitelendirdiği bu bireyler, alışmışın tersine manipülasyona eğilimli, etrafındaki kişileri kendi çıkarlarına göre yöneten ve bu işte oldukça çekici ve başarılı idiler (Özsoy, 2017;).

Psikopatiye literatürde iki türlü yaklaşım söz konusudur. Bu yaklaşımlardan birincisi kronik psikopatik kişilik bozukluğu, ikincisi ise subklinik psikopatidir. Tıpkı narsisizmdeki gibi subkinlik psikopati, kişilik özelliği olarak değerlendirilmektedir. Yine narsisizmdeki gibi, örgütsel davranış araştırmalarında psikopati, subkinlik psikopati olarak değerlendirilmekte ve ölçülmektedir (Özsoy, 2017).

Psikopatik kişilik bozukluğu olarak tanımlanan psikopati ile subkinlik psikopati temel özelliklerde aynıdır. Fakat arasındaki fark, subklinik psikopatide psikopatik eğilim, psikopatik kişilik bozukluğuna göre daha düşük düzeydedir. Subkinlik psikopati, kişinin rutin yaşamını etkileyecek kadar şiddetli değildir fakat normal kişilere göre fark edilir bir şekilde sapan psikopati eğilimi göstermektedir. Psikopatik kişilik bozukluğu halk arasında yüzde bir düzeylerinde seyrederken, subkinlik psikopati yüzde beş ila on beş arasında seyretmektedir (Özsoy, 2017).

Psikopatlar; sapkın tutum ve davranışlar sergileyen, dürtüsel, öz kontrolü düşük, kolay sinirlenen, saldırgan olmaya yatkın, katı kalpli, merhametsiz, insanlara karşı sevgi duymayan, pişmanlık duymayan, hatalarından ders çıkarmayan, bencil, kurnaz, sinsi, empati ve vicdan yoksunu, yardımsever olmayan, sorumsuz, yalancı, ikiyüzlü, sömürücü, anti-sosyal, kontrolsüz davranışlar sergileyen, kendini diğer insanlardan üstün gören, ilginin odağında olmayı seven, insanları manipüle etmeye eğilimli, güvenilmez bireylerdir. Psikopat kavramının yaygın kullanımının aksine bu kişiler, azılı suçlular gibi değil, normal görünebilirler, gerçek yüzlerini gizleyebilirler hatta pozitif ve çekici görünebilirler, davranışlarının sonuçlarının insanlara nasıl zarar vereceğini düşünmedikleri için önemli detayları kaçıırırlar, direk olarak fiziksel zarar vermeyebilirler fakat duygusal, psikolojik ve ekonomik zarar verebilirler. Yapılan araştırmalarda psikopatların korku, üzüntü ve sinirlilik temalı görseller gördüklerinde olumlu duygulara sahip oldukları, mutluluk temalı görseller gördüklerinde ise olumsuz duygulara sahip oldukları gözlemlenmiştir. Psikopatların, savaş gibi aktivitelerden ve silah ve benzeri eşyalardan haz duyduğu yine gözlemler arasındadır. (Bayramoğlu,

2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Psikopati, genetik ve çevre kaynaklıdır. Psikopatinin nedenlerinin anlaşılması için ikiz bireylerle deneyler yapılmıştır (Özsoy, 2017).

1.4. Duygusal Emek ve Boyutları

Örgütlerin, çalışanların duygularını ve davranışlarını kontrol etmek istemeleri, örgütsel davranış sahasında duygu ve emek kavramlarının tartışılmasına ve duygusal emek kavramının gündeme gelerek bu kavrama önem verilmesine sebep olmuştur. Örgütler tarafından duygusal emeğin kontrolü formal ve informal şekilde olabilirken kurum kültürü olarak da tezahür edebildiği görülmektedir. Çalışanlar, duygusal emek kontrolü için farklı duygu yönetimi stratejileri öğrenerek uygulayabilmektedirler (Güngör, 2009).

1.4.1. Duygusal Emek

Duygusal emek ile ilgili ortak bir tanım mevcut değildir. Ancak genel anlamda duygusal işçilik kavramıyla da anılan duygusal emek; örgütlerin amaçları doğrultusunda çalışanlardan sergilemesini beklediği duygu ve davranışların çalışan tarafından kontrol edilebilme uğraşdır (Caner, 2019; Çukur, 2009; Kaya ve Serçeoğlu, 2013; Kozak ve Güçlü, 2008). Duygusal emek tanımına, iş tanımında istenen duyguların kontrolü, iyi izlenim oluşturmak, müşteriye karşı anlayışlı, ilgili, tertipli, misafirperver davranmak, müşteriye karşı empati yapmak gibi ek ifadeleri kullanan tanımlarda mevcuttur (Mumcu ve Eser, 2017; Pala ve Tepeci, 2014). Duygusal emek, örgütün iş sürecinde çalışanlardan beklenen duyguların sergilenmesinde lazım gelen planlama, çaba, kontrol olarak da ifade edilmektedir (Baş ve Kılıç, 2014; Keleş, 2019). Duygusal emek; duygusal emeğe etki eden etmenler, etmenlerin etkisi ile oluşan duyguların dizaynı ve insanlar üstündeki yansımalarından meydana gelen bir süreci belirtmektedir (Baş ve Kılıç, 2014). Duygusal emekle ilgili literatüre damga vuran dört ana yaklaşım görülmektedir.

Hochschild Yaklaşımı (1983):

1983 yılında ilk kez Amerikan sosyolog Arlie Russel Hochschild'ın *Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileşmesi (The Managed Heart)* adlı kitabında dile getirilen

duygusal emek kavramı; “Örgütün amaçlarına uygun olarak çalışanların, bir ürün gibi ücret karşılığı alınıp satılabilen ve değış tokuş değeri olan duygularını yüzselsel ve bedenselsel olarak yönetmek” şeklinde tanımlanmıştır. Bu yaklaşımda odak noktası, duyguların yönetilmesi ve duygulara yön verilebilmesidir (Caner, 2019; Deniz, 2016; Güngör, 2009; Oktuğ, 2013).

Hochschild (1983), hosteslerin davranışlarını incelemek için Delta Havayolu Şirketi’nde hosteslerin eğitim derslerinde bulunmuştur. Gözlemlerinin sonucunda, hosteslerin yolculara olan kibar, gülümseyen, sıcak tavırlarının ortamdaki dekor, ikramlar ve müzikle birleşen bir parça olduğunu, bu faktörlerin toplamında bir ürün oluştuğunu ifade etmiştir. Yani duygusal emeğin ekonomik bir değer olduğu sonucuna varılmıştır (Akçay ve Tuna, 2021; Caner, 2019; Güler ve Marşap, 2018; Onay, 2011).

Hochschild (1983)’ın bu araştırmasında hostesler, gülümsemelerinin kendilerine ait olmadığını ifade etmişlerdir (Mumcu ve Eser, 2017). Hochschild duygusal emeği, yüzeyselsel rol ve derinden rol olarak iki boyutta ele almıştır (Akçay ve Tuna, 2021; Gülaydın, 2019).

Bu yaklaşımda duygusal emek, şirket veya kurumlar için pozitif çıktılar sunarken, çalışanları negatif etkiler.

Ashforth ve Humprey Yaklaşımı (1993):

Duygusal emeğin, duyguların komuta edilmesinden ziyade gözle görülür davranış biçimlerinden oluştuğunu ifade etmektedirler. Çalışanların duyguları önemlidir ancak duyguların ne şekilde davranışa yansıdığı, davranışların gözle görülür olması hasebiyle daha önemlidir (Güngör, 2009).

Bu yaklaşımın odak noktası, duyguların neden olduğu davranışların yönetilmesidir. Bu yaklaşımda duygusal emek, davranışların yönetildiği bir süreç olmasından dolayı çalışanlar için pozitif ve negatif sonuçları olması mümkündür. Ashfort ve Humprey, çalışanların örgütün beklediği duygu ve davranışları sergilerken her zaman zorlanmadığını, kimi zamanda içlerinden gelerek amaçlar doğrultusunda hissedip ona göre davrandıklarını dile getirmiştir. Bu nedenle Hochschild’ın duygusal emek boyutlandırmasına üçüncü bir boyut olarak doğal davranış boyutunu eklemiştir. Huzurevinde çalışan bir görevlinin, bakımını üstlendiği bir huzurevi sakini öldüğünde

üzülmesi bu duruma misal teşkil etmektedir. Bu yaklaşımda üç boyut söz konusudur. Birincisi yüzeysel davranış, ikincisi derinden davranış, üçüncüsü ise doğal davranıştır (Akçay ve Tuna, 2021; Caner, 2019; Demirel, 2005). Bu araştırmada bu üç boyutlandırma türü kullanılmıştır.

Morris ve Feldman Yaklaşımı (1996):

Duygusal emek, örgütlerin beklediği duyguların gösterimi için uğraşılan çabadır. Bu yaklaşımda odak noktası, duyguların oluşmasını etkileyen kişisel ve örgütsel faktörlerdir. Dört boyutta ele alınmıştır: Birincisi sergilenen duygunun sıklığı, ikincisi kurallara gösterilen özen, üçüncüsü duyguların çeşitliliği ve dördüncüsü duygular arası uyumdur (Caner, 2019).

Grandey Yaklaşımı (2000):

Duygusal emek, duygusal gösterimi düzenlemek amaçlı duyguların kopyalanmasını, kalıba sokulmasını, olduğundan farklı ifade edilmesini kapsar (Baş ve Kılıç, 2014).

Duygusal emek, çalışanın iş tanımındaki sorumluluklarını uygulayabilmesi için duygularını düzenlemesidir. Bu yaklaşımın odak noktası diğer üç yaklaşımın karışımı niteliğindedir. Diğer yaklaşımların bütün özelliklerini kapsamaktadır. İki boyutta ele alınmıştır. Birincisi yüzeysel davranış, ikincisi derinden davranıştır (Caner, 2019).

Duygusal emeği etkileyen durumlar:

İşin özelliğine göre sergilenmekte olan duygusal emeğin ne sıklıkta meydana geldiği, ne kadar sürdüğü, süreklilik arz edip etmediği, ne derece dikkat gerektirdiği, şiddeti, çeşitliliği 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, cinsiyet, duygusal etkileycilik, duygusal zekâ, duygusal eğilim gibi bireysel faktörler duygusal emek sürecine etki edebilmektedir. Yapılan iş için en iyi koşullar, üstün desteği, duygusal zekâ, çalışma arkadaşlarının desteği gibi kurumsal faktörlerde duygusal emek sürecine etki edebilmektedir (Baş ve Kılıç, 2014; Güngör, 2009; Yiğitbaş ve Yetkin, 2003).

1.4.2. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emeğin; yüzeysel rol, derinden rol ve doğal duygu olarak üç boyutu bulunmaktadır.

1.4.2.1.Yüzeysel Rol Boyutu

Yüzeysel rol, “yüzeysel davranış” olarak da anılmaktadır. Çalışanların kendilerinden beklenen duygu ve davranışları hissediyormuş gibi rol yapmasıdır. Çalışan, kendisinden beklenen duygu ve davranışları içselleştirmemiştir. Bazı araştırmalarda duygusal çelişki ya da çatışma olarak da adlandırılmaktadır. Örneğin bir satış temsilcisi sattığı ürüne aslında güvenmiyordur fakat güveniyormuş gibi yapmak zorundadır (Baş ve Kılıç, 2014; Caner, 2019; Güngör, 2009; Saltık ve Asunakutlu, 2017).

Araştırmalar, yüzeysel davranışın çalışan ve hizmet performansı açısından çoğunlukla negatif sonuçlara sebep olduğunu gösterirken hizmet verilenler tarafından pozitif ortam sağlaması nedeniyle olumlu olduğunu göstermektedir. Yüzeysel davranış sıkça sergilendiğinde, çalışan kendi duygularından uzaklaşarak yabancılaşmaya sürüklenebilir, çalışanların işe devamsızlık yapmalarına sebebiyet verebilir, çalışanların vücutlarında ağrı oluşması, psikolojik sıkıntılar gibi hastalıklara yol açabilir (Caner, 2019; Deniz, 2016; Köksel, 2009; Mumcu ve Eser, 2017). Bu durum da aslında uzun vadede örgütleri negatif etkileyebilir.

1.4.2.2. Derinden Rol Boyutu

Derinden rol; “derinden davranış”, “derinlemesine rol” gibi isimlerle de anılmaktadır. Çalışanların kendilerinden beklenen duygu ve davranışları hissetmeye çalışmasıdır. Çalışan, kendisinden beklenen duygu ve davranışları içselleştirmiştir. Derinlemesine davranış boyutunda çalışanlar, yalnızca davranışlarını değil, duygularını da örgütün beklentilerine göre düzenlemektedirler. Derinden davranış, bazı araştırmalarda duygusal çaba olarak da adlandırılmaktadır. Çalışanın, işine dair olumlu yönleri ve anlara odaklanarak kendini motive etmeye çalışarak çabalaması derinden davranışa örnek teşkil etmektedir (Başbuğ vd., 2010; Caner, 2019; Deniz, 2016; Tunç vd., 2014). Araştırmalar derinden davranış boyutunun hem hizmet veren hem hizmet alanlar için genellikle yüksek performans ve iş tatmini, işe bağlılık, başarı tatmini, pozitif yönde örgütsel bağlılık gibi pozitif çıktılar sağladığını göstermektedir (Caner, 2019; Öz, 2007;

Türkay vd., 2011). Ancak derinden davranış boyutunun çalışanlar üzerinde her zaman olumlu etkileri olmayabilir örneğin bir doktor her kaybettiği her hasta için derinden bir acı yaşarsa, depresyon gibi olumsuz sonuçlara sebep olabilir veya bir icra memuru icraya gittiği her vatandaşla empati yaparsa bu durum bir süre sonra çalışanda olumsuz durumlar yaşanmasına sebep olabilir.

Kişisel çıkarlarını değil etik değerleri önceleyen, hizmet alana karşı empati yapan çalışanların derinden davranış gösterme eğilimleri daha fazladır (Gülova vd., 2013; Saltık ve Asunakutlu, 2017).

1.4.2.3.Doğal Duygu Boyutu

Doğal duygu, “doğal davranış”, “içten, samimi davranış” olarak da anılmaktadır. Çalışanların kendilerinden beklenen duygu ve davranışları çaba harcamadan zaten hissediyor olmasıdır. Örneğin bir öğretmenin öğrencilerini kendiliğinden çok sevmesi samimi davranıştır.

Yapılan araştırmalara göre çalışanların doğal davranış sergilemesi iş tatmini, işe bağlılık gibi olumlu sonuçlar oluşturabilir.

Duygusal emek gösteriminin olumlu ve olumsuz sonuçları olabilir:

Duygusal emek gösterimi içselleştirildiği takdirde duyguların dizaynı doğal bir süreç olurken, içselleştirilmeyip çalışanların duygularını bastırmasına sebep olan bir kural olursa, bu yüzeysel rol gösterim sıklığı fazla olan çalışanların zaman içerisinde kendine yabancılaşması, kendine has duruş sergileyememe, özgüven eksikliği, duyarsızlık, tükenmişlik, kötü performans, depresyon, iş tatminsizliği, iş stresi ve işten ayrılma benzeri negatif durumlar gözlemlenmesi mümkün olabilmektedir. Yapılan bazı araştırmalara göre, kadınlar duygusal emek gösteriminde daha iyi performans sergilemektedir. Bazı araştırmalar ise yaş ile derinden rolün pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir. Duygusa zeka ile derinden rolün ilişkili olduğunu söyleyen araştırmalarda mevcuttur. Yine yapılan çalışmalar göstermektedir ki, çalışanların duygusal eğilimleri motivasyonlarını etkileyebilmektedir. Çalışanların üstlerinin göstermiş olduğu destek, onların derin rol sergilemesini etkilemekte ve işe bağlılıklarını artırmaktadır. Örgüt içinde kişilerin iletişimlerinin güzel olması duygusal çaba gösterimini azaltmaktadır. Bazı araştırmalar çalışanların, derinlemesine davranış ve

doğal davranış sergilemesinin yüksek performans gibi olumlu sonuçlar da doğurabileceğini göstermektedir (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2013; Güzel vd.,2013; Öz, 2007; Yiğitbaş ve Yetkin, 2003).

Örgütlerin rekabet üstünlüğü sağlamak için kullandığı duygusal emeğin en yoğun kullanıldığı sektörlerden biri hizmet sektörüdür. Örneğin hostesler, müşteriyle direk temastadır ve sürekli güler yüzlü, saygılı ve samimi olabilmek için yoğun duygusal emek sarfetmeleri gerekmektedir. Diğer tarafta gardiyanlık gibi meslek grupları, suçlularla direk temas halindedir çoğu zaman ruh hallerini zorlayan durumlar karşısında yoğun duygusal emek sarfetmeleri gerekmektedir. Öğretmenlik yine duygusal emeğin yoğun yaşandığı mesleklerden biridir. Doğal rolün öğretmenlikte daha çok segilendiği söylenebilir. Bazende yaşanan ya da söylenen durumlar karşısında sadece objektif kalabilmek ve objektif bir tutum sergileyebilmek için de duygusal emek sarfetmek gerekebilir. Yine idarecilik, doktorluk, hemşirelik, hakimlik, avukatlık, bankacılık, işletmecilik, dişçilik, eczacılık, satışçılık, memurluk... gibi hizmet sunulan bir çok meslek grubunda duygusal emeğin yoğun olarak sergilendiğine şahit oluruz. Bu nedenle bu gibi meslek grupları duygusal yönetim teknikleri dersleri görebilmektedirler görebilmektedirler (Caner, 2019; Deniz, 2016; Kozak ve Güçlü, 2008).

Duygusal emekle ilgili araştırmalar, duygusal emeğin özellikle yoğun kullanımına ihtiyaç duyulan mesleklere uygun kişiyi belirlemek, iş tanımını etkili yapabilmek için ilgili kişilere ışık tutacaktır (Basım vd., 2013; Özgüven, 1992).

BÖLÜM 2. ARAŞTIRMANIN ARKA PLANI

2.1. Araştırmanın Problemi

Duyguların yönetimi için duygusal emek kavramı ön plana çıkan kavramlardandır (Çukur, 2009; Hochschild, 1983). Çalışanların duygusal emek gösterimi, çalışanların kişilik özelliklerinden etkilenmektedir ve duygusal emek gösterimini en çok etkileyen önemli faktörlerden biri olduğu düşünülmektedir (Diefendorff vd., 2005; Grandey, 2003). Kişilik özelliklerinin özellikle de karanlık kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimine etkileri üzerine kâfi derecede araştırmaya rastlanmamıştır (Aslan ve Arı, 2018; Basım vd., 2013; Çetinbinici, 2022; Diefendorff vd, 2005). Bu nedenle bu araştırmanın, hangi kişilik özelliklerinin duygusal emeği ne derece etkilediği büyük beşli ve karanlık üçlü özelinde incelenerek, örgütsel alanda yapılan çalışmalara katkı sağlaması beklenmektedir. Bu sebeple bu araştırmaya gerek duyulmuştur.

Beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emekle ilişkisini inceleyen çalışmalar mevcuttur. Fakat büyük beşlinin, deneyime açıklık, uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk, nevroitiklik alt boyutlarının örgütsel alanda duygusal emeğe nasıl etki ettiğini araştıran daha fazla sayıda araştırmaya ihtiyaç duyulduğu literatürde vurgulanmaktadır (Aslan ve Arı, 2018). Bu nedenle bu araştırmanın örgütsel alanda yapılacak çalışmalara katkı sağlaması beklenmektedir.

Kişilik özelliklerini konu alan çalışmalar, örgütsel davranış alanında çoğunlukla büyük beşliyi ele almışlardır. Son yıllarda kişiliğin karanlık yönüne vurgu yapan çalışmalar artsa da Türkiye’de karanlık üçlüyü konu alan araştırmalar sınırlı sayıdadır (Özsoy, 2017). Beş faktör kişilik özellikleri ve bilhassa kişiliğin karanlık yönünün duygusal emekle ilişkisini ele alan araştırmalar sayılıdır. Hatta oldukça yeni bir çalışma olan Çetinbinici (2022), araştırmasında karanlık üçlü ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya rastlanmadığını belirtmiştir. Bu nedenle Türkiye’de bu konuların araştırılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir. Çünkü büyük beşli, karanlık üçlü ve duygusal emeğin örgütsel alandaki yansımaları kültürden kültüre farklılık gösterebilmektedir. Araştırmaların çoğu, kişiliğin karanlık tarafının çalışanların davranışlarına olumsuz yansıdığını iddia etse de bazı araştırmalar pozitif de yansıyabileceğini iddia etmektedir. O nedenle mevcut araştırmalar konunun anlaşılması

için yeterli değildir. Kişiliğin karanlık tarafını ele alan çalışmalar genellikle klinik ya da öğrenci kitleleriyle yapılmıştır bu da örgütsel alandaki yansımalarını görmeyi zorlaştırmaktadır. Bu nedenle bu konuda örgütün her kademesinde çalışan popülasyonlarıyla yapılacak daha fazla sayıda araştırmaya ihtiyaç duyulmaktadır (Kanten vd., 2015; Özsoy, 2017).

Karanlık üçlünün alt boyutlarından olan narsisizm ile ilgili örgütsel alandaki araştırmalar az sayıda ve çoğunlukla teorik olarak ele alınmıştır. Narsist bireylerin çalışma ortamındaki tutum ve davranışları duruma göre değişmekte ve onların tepkileri belirsizlik arz etmektedir. Bu nedenle narsisizmin örgütsel yansımalarına ilişkin çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır (Özsoy, 2017).

Karanlık üçlünün diğer boyutu Makavelizmin, tıpkı narsisizm gibi örgütsel alanda çalışanların işe yönelik tutum ve davranışlarını nasıl etkilediği tutarsız ve tartışmalıdır. Bazı araştırmacılar makavelistlerin, çalışanların tutum ve davranışlarını negatif etkilediğini öne sürerken bazılarıysa pozitif sonuçlarının da olabileceğini ileri sürmüşlerdir. Bu nedenle bu konuda daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulmaktadır (Özsoy, 2017).

Karanlık üçlünün bir diğer boyutu olan psikopatinin, araştırmalara göre örgütsel alanda çalışanların işe yönelik ve tutum ve davranışlarını negatif etkilediği iddia edilse de genelleme yapmak zordur. Örgütsel alanda psikopatiyi inceleyen araştırmalara rastlanmamıştır bu nedenle bu alanla yapılacak çalışmaların önem arz ettiği düşünülmektedir (Özsoy, 2017)

Araştırmalar, uygun iş ve meslek seçimi, işe alım, olumlu veya olumsuz iş çıktıları, örgütün ve çalışanın verimliliği, tükenmişliği, performansı gibi birçok hususta duygusal emek gösteriminin etkili olduğunu vurgulamaktadır. Farklı kültürdeki çalışanların farklı duygusal emek sergileme davranışları olabilmektedir. Bu gibi nedenlerle araştırmalar bu konuda yapılacak araştırmalara gerek duyulduğunu vurgulamaktadır (Deniz, 2016; Ezilmez, 2018; Grandey vd., 2015; Hochschild, 1983). Bu nedenle duygusal emeğin örgütsel yansımalarına ilişkin daha fazla sayıda çalışmanın yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Duygusal emek alt boyutlarından olan yüzeysel rol sergileyen çalışanların, kendileri, hizmet verdikleri kişiler ve örgüt açısından hizmet sektörü gibi yoğun duygusal emek

sarf edilen sektörlerde çalışmalarının çok uygun olmayabileceğini iddia eden araştırmalar, derinden rol ve doğal duygu sergileyen çalışanların daha uygun olabileceğini savunmaktadırlar. Bu nedenle konuda daha fazla çalışma yapılmasının önemine ve gerekliliğine vurgu yapmaktadırlar (Basım ve Beğenirbaş, 2012; Diefendorff vd., 2005; Ezilmez, 2018; Keleş, 2019).

2.2. Araştırma Soruları

Beş faktör kişilik özellikleri, karanlık kişilik özellikleri ve duygusal emekle ilgili vurgulanan hususlar doğrultusunda, bu araştırmada araştırılan ana soru şöyledir;

Beş faktör kişilik özellikleri ve karanlık kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimine etkisi nedir?

Araştırmanın bağımlı değişkeni duygusal emek bağımsız değişkenleri beş faktör ve karanlık kişilik özellikleridir.

Çalışmanın ana sorusunun hizmet sektörü çalışanları ile büyük beşli ve karanlık üçlü özelinde analizler yapılarak istatistiksel olarak test edilebilmesi için, araştırma soruları yalınlaştırılmıştır. Yalınlaştırılmış araştırma soruları şu şekildedir:

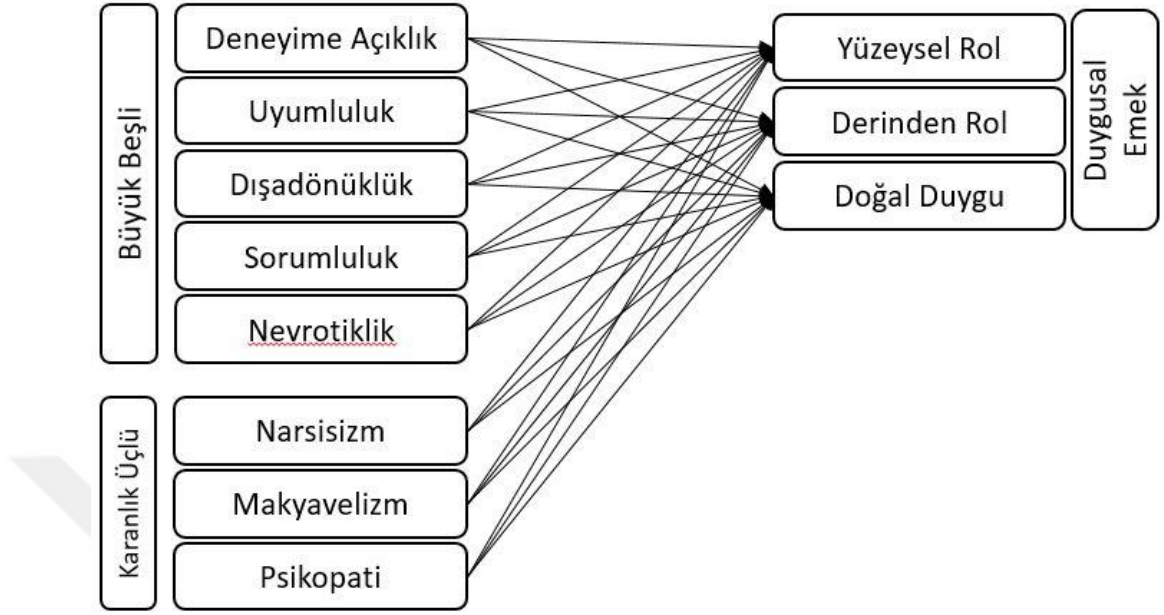
1. Çalışanların karanlık karanlık kişilik özelliklerinin duygusal emeğe etkisi nedir?
2. Çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emeğe etkisi nedir?

2.3. Araştırma Modeli

Araştırma sorularına bağlı olarak yapılan model Şekil 1’de gösterilmiştir. Bu model, büyük beşli ve karanlık üçlünün duygusal emeğe etkisini gösteren regresyon modelidir.

Şekil 1

Araştırmanın Teorik Modeli



Araştırma modeli test edilirken çalışanların kendi deneyime açıklık, uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk, nevroitiklik, narsisizm, Makyavelizm ve psikopati eğilimlerinin duygusal emeği oluşturan yüzeysel rol, derinden rol ve doğal duyguya etkisi ayrı ayrı incelenmiştir.

2.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma soruları doğrultusunda sekiz hipotez kurulmuştur. Hipotezler oluşturulurken deneyime açıklık, uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk, nevroitiklik, narsisizm, Makyavelizm ve psikopati boyutları için tek tek ampirik ve teorik arka plan göz önünde bulundurulmuştur. Bu doğrultuda tüm boyutlar için çalışanların kendi deneyime açıklık, uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk, nevroitiklik, narsisizm, Makyavelizm ve psikopati eğilimlerinin duygusal emeğin yüzeysel rol, derinden rol ve doğal duygu boyutlarına etkisi incelenmiştir. Sonra büyük beşli ve karanlık üçlü kişilik özellikleri boyutlarının, duygusal emeğin tüm boyutlarına etkisi ile ilgili tahminlerde bulunulmuştur. Sonucunda, çalışmanın hipotezleri teorik ve ampirik açıdan açıklanmaya çalışılmıştır.

Çalışanların deneyime açıklık özelliğinin sergiledikleri duygusal emeğe etkisi:

Deneyime açık bireylerin örgütsel ortamda yüzeysel rol sergilemeye meyilli olduklarını

düşündüren herhangi bir bilgiye rastlanmamıştır.

Deneyime açık bireylerin yenilikçi, sorgulayıcı, tartışmacı, çatışmaya yatkın, stresi yönetebilen, mücadeleci yönleri yüzeysel rol sergilemeye yatkın olmadıklarını düşündürmektedir. Deneyime açık bireyler genel geçer kurallara uyum sağlayamayabilirler. Statikocu zihniyete karşı durmak isteyebilirler. (Akçay ve Tuna, 2021; Benet-Martinez ve John, 1998; Ödemiş, 2011; Somer vd., 2002). Bu nedenlerle yüzeysel rol sergilemeleri beklenmemektedir.

Yapılan araştırmalardaki ampirik bulgulara bakıldığında: Tan ve diğerleri (2003) araştırmasında deneyime açıklık boyutu ile duygusal emek arasında ilişki bulamamışlardır. (Tan vd., 2003). Diefendorff ve diğerleri (2005) de çalışmasında, deneyime açıklık boyutu ve duygusal emek arasında ilişki bulamamışlardır. Austin ve diğerleri (2008)'nin araştırmasında deneyime açıklık ve duygusal emek arasında ilişki bulunmama bulgularını doğrulamışlardır. Deniz (2016), araştırmasında gelişime açıklık boyutunun duygusal çelişkiyi pozitif yönlü etkilediğine ulaşmıştır. Yeni ve Özler (2016)'in çalışmasına göre beş faktör kişilik özellikleri, yüzeysel davranış boyutu ile ilişkili değildir.

Teorik bilgiler deneyime açık bireylerin yüzeysel rol sergileme eğiliminin düşük olacağını düşündürürken karşılaşılan ampirik bulguların geneli deneyime açıklığın yüzeysel rolü etkilemediği yönündedir. Teorik bilgilerden yola çıkarak deneyime açıklığın yüzeysel rolü negatif etkileyebileceği düşünülmektedir.

- a) Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan deneyime açıklık düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel rol davranışını negatif etkilemektedir.

Deneyime açık bireyler başarılı olmayı severler (Akçay ve Tuna, 2021). Bu nedenle örgütün beklentilerini içselleştirmeyi seçebilirler. Stresle baş edebilme becerileri yüksektir (Akçay ve Tuna, 2021). Bu nedenle duygusal çaba harcamada başarılı olabilirler. Esnek ve açık görüşlü oluşları örgütün beklentilerine ve çalışma arkadaşlarına yönelik empatik yaklaşımlarını kolaylaştırabilir bu da derin rol sergilebileceklerini düşündürmektedir (Akçay ve Tuna, 2021).

Deneyime açık bireyler genel geçer kurallara uyum sağlayamayabilirler, tartışmacı,

sorgulayıcı ve çatışmaya açık olabilirler (Akçay ve Tuna, 2021) bu nedenle sorgusuz sualsiz bir içselleştirme sürecine giremeyebilirler. Bilhassa örgüt veya çalışma arkadaşları etik dışı beklentilerde bulunursa çatışmacı karakterleri bu beklentileri içselleştirmelerini engelleyebilir.

Yapılan çalışmalaraki bulgular incelendiğinde: literatürdeki araştırmaların geneline göre, deneyime açıklık boyutu ile duygusal emek boyutları arasında ilişki söz konusu değildir (Austin vd., 2008; Diefendorff vd., 2005; Tan vd., 2003). Yeni ve Özler (2016)'ın çalışmasına göre beş faktör kişilik özellikleri derinlemesine rol boyutu ile ilişkilidir. Sohn ve Lee (2012), nevroitiklik hariç diğer büyük beşli boyutları ile derin rol arasında pozitif yönlü ilişkiye ulaşmışlardır. Yalçın (2012)'ın çalışmasında, deneyime açıklık ile derinlemesine rol arasında pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Austin ve diğerleri (2008), deneyime açıklık ve duygusal emek arasında ilişki tespit edememiştir. Diefendorff ve diğerleri (2005), deneyime açıklık boyutu ve duygusal emek arasında ilişki bulamamışlardır. Tan ve diğerleri (2003) deneyime açıklık boyutu ile duygusal emek arasında ilişki bulamamışlardır. Yeni ve Özler (2016)'e göre, beş faktör kişilik özellikleri derinlemesine rol boyutu ile ilişkilidir. Keleş (2019) çalışmasında, derinlemesine rol ile deneyime açıklık arasında pozitif anlamlı ilişkileri olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Teorik ve ampirik bilgiler ışığında, deneyime açık bireylerin derinden rol sergileme eğiliminin olacağını düşündüren etmenler, olmayabileceğini düşündüren etmenlerden daha fazladır. Bu nedenle deneyime açıklığın derinden rolü pozitif etkilemesi beklenmektedir.

b) Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan deneyime açıklık düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan derinden rol davranışını pozitif etkilemektedir.

Deneyime açık bireyler, yenilikçi oldukları için örgütsel ortamda onlara verilen yeni iş ve görevleri içtenlikle yerine getirmeye hazır olabilir. Verilen görevler içlerindeki araştırmacı, meraklı, hayalperest, orijinal, yaratıcı, keşfedici, maceracı ruhu açığa çıkarabilecek görevlerse bunu büyük bir içtenlikle yaparak verimli olabilirler. O nedenle doğal duygu sergilemeye meyilli bireyler olabilirler (Akçay ve Tuna, 2021; Benet-Martinez ve John, 1998; Ödemiş, 2011; Somer vd., 2002).

Deneyime açık bireyler monoton, hayal güçlerini söndüren, yaratıcılıklarını söndüren

görevleri içtenlikle yerine getirmeyebilirler. Tek düzeliği ortadan kaldırmak yenilik getirmek için mücadele vermeleri mümkündür. Sorgulayıcı yapıları, içselleştirmedikleri görevleri ve işleri doğal duygularla sergilemelerine engel olabilir (Akçay ve Tuna, 2021; Benet-Martinez ve John, 1998; Ödemiş, 2011; Somer vd., 2002).

Konuya ilişkin araştırmalardaki bulgulara bakıldığında: Tan ve diğerleri (2003) deneyime açıklık boyutu ile duygusal emek arasında ilişki bulamamışlardır. Diefendorff ve diğerleri (2005) de deneyime açıklık boyutu ve duygusal emek arasında ilişki bulamamışlardır. Austin ve diğerleri (2008), deneyime açıklık ve duygusal emek arasında ilişki bulunmama bulgularını doğrulamışlardır. Beğenirbaş ve Yalçın (2012), deneyime açıklık boyutu ile samimi davranış boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişki tespit etmişlerdir

Bu bilgiler doğrultusunda, deneyime açık bireylerin doğal duygu sergileme eğiliminin olacağını düşündüren etmenler, olmayabileceğini düşündüren etmenlerden daha fazladır. Bu nedenle deneyime açıklığın doğal duyguyu pozitif etkilemesi beklenmektedir.

- c) Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan deneyime açıklık düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan doğal duygu davranışını pozitif etkilemektedir.

Hipotez 1: Çalışanların deneyime açıklık düzeyi, a) yüzeysel rolü negatif etkilemektedir, b) derinden rolü ve c) doğal duyguyu pozitif etkilemektedir.

Çalışanların uyumluluk özelliğinin sergiledikleri duygusal emeğe etkisi:

Uyumlu bireyler, çatışmadan uzak durmayı tercih ederler (Güler ve Marşap, 2018). Bu nedenle sorun çıkmasın diye öyle hissetmeseler dahi sinirlenseler bile sakin durmayı, katılmasalar bile uzlaşmayı seçebilirler. Bu özellikleri de uyumlu bireylerin yüzeysel rol sergilemeye meyilli olduklarını düşündürmektedir. Uyumlu bireyler merhametli, yumuşak kalpli kişilerdir (Güler ve Marşap, 2018) Bu nedenle çalışma arkadaşlarını kırmamak için yüzeysel rol sergileyebilirler.

Uyumlu bireyler, dürüst, güvenilir, samimi bireyler oldukları için örgütte esnek bir ortam katkısı da varsa yanlışları samimi ve dürüst bir şekilde dile getirebilirler. Bu dürüst ve güvenilir tavırları yüzeysel rol sergilemeyi tercih etmeyebileceklerini de düşündürmektedir (Güler ve Marşap, 2018).

Yapılan araştırmalardaki bulgulara bakıldığında: Keleş (2019) çalışmasında, yüzeysel rol ile uyumluluğun ters istikametli olduğunu tespit etmiştir. Sohn ve Lee (2012), uyumluluk boyutu ile yüzeysel rol arasında pozitif yönlü ilişkiye ulaşmışlardır. Yeni ve Özler (2016)'in çalışmasına göre beş faktör kişilik özellikleri, yüzeysel davranış boyutu ile ilişkili değildir.

Bu bilgileden yola çıkarak; uyumlu bireylerin yüzeysel rol davranışı sergileme eğiliminin yüksek olacağını düşündüren etmenler düşük olabileceğini düşündüren etmenlerden çok daha fazladır. Bu nedenle uyumluluğun yüzeysel rol davranışını davranışını pozitif etkilemesi beklenmektedir.

- a) Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan uyumluluk düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel rol davranışını pozitif etkilemektedir.

Uyumlu bireylerin çatışmadan uzak durmak isteyişleri ve hali hazırda çatışma gerektirecek özelliklerinin az oluşu örgütün beklentilerini içselleştirmelerini kolaylaştırabileceğini düşündürmektedir. Uyumlu bireyler empati yeteneği olan, bağışlayıcı, hoşgörölü, anlayışlı, ılımlı, uzlaşmacı, verici, alçak gönüllü, fedakâr, işbirlikçi, yardımseverdirler (Aydoğmuş, 2009; Bacanlı vd., 2009; Baysal ve Tekarslan, 2004; Güler ve Marşap, 2018). Bu özellikleri hem yöneticilerinin hem iş arkadaşlarının onlardan beklentilerini içselleştirmelerini kolaylaştırmaktadır. Başkalarının mutluluğu için kendi isteklerinden vazgeçebilirler, esnektirler (Güler ve Marşap, 2018) ve bu özellikleri onların derinden rol sergilemeye meyilli olduklarını bir şekilde gösterebilir.

Örgütler çalışanlardan rekabetçi, hırslı, otoriter, tartışmacı tutum ve davranışlar da bekleyebilir. Uyumlu bireyler rekabetten uzak durmayı seçen, çatışma sevmeyen, hırs barındırmayan (Basım vd.,2013; Beğenirbaş ve Yalçın, 2012; Egeren, 2009; Güler ve Marşap, 2018) bireyler oldukları için bu davranışları içselleştirmekte zorlanabilirler.

Konuya ilişkin çalışmalarda: Diefendorff ve diğerleri (2005), yumuşak başlı bireylerin derinlemesine rol gösterimine eğilimli bireyler olduğunu tespit etmiştir. Austin ve diğerleri (2008), yumuşak başlı bireylerin derinlemesine rol gösterimine eğilimli bireyler olduğu yönündeki bulguları doğrulamışlardır. Yalçın (2012), uyumluluk ile derin rol arasında herhangi bir ilişki tespit edememiştir. Aslan ve Arı (2018), uyumluluk boyutunun derinden davranış boyutu ile pozitif ilişki içerisinde olduğunu tespit etmişlerdir. Keleş (2019), derinlemesine rol ile uyumluluk özelliklerinin pozitif anlamlı

ilişkileri olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Bu bilgilerden yola çıkarak, uyumlu bireylerin derinden rol davranışı sergileme eğiliminin yüksek olacağını düşündüren sebepler oldukça fazla iken sergileyemeyeciğini düşündüren bilgiler oldukça azdır. Bu doğrultuda uyumluluk düzeyinin derinden rol davranışını pozitif etkilemesi beklenmektedir.

- b)** Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan uyumluluk düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan derinden rol davranışını pozitif etkilemesi beklenmektedir.

Uyumlu bireyler empatik, samimi, hoşgörülü, uzlaşmacı, dürüst, güvenilir, saygılı, nazik, esnek, alçak gönüllü, yardımsever, işbirlikçi (Aydoğmuş, 2009; Bacanlı vd., 2009; Baysal ve Tekarslan, 2004; Güler ve Marşap, 2018) oldukları için örgütün bu doğrultudaki beklentilerini zaten hissediyor olabilirler bu nedenle bu tutum ve davranışları doğal olarak sergileyebilirler.

Örgütler çalışanlardan rekabetçi, hırslı, otoriter, tartışmacı tutum ve davranışlar da bekleyebilir. Uyumlu bireyler rekabetten uzak durmayı seçen, çatışma sevmeyen, hırs barındırmayan (Basım vd., 2013; Beğenirbaş ve Yalçın, 2012; Egeren, 2009; Güler ve Marşap, 2018) bireyler oldukları için bu davranışları içlerinden gelerek doğal bir şekilde sergileyebilirler.

Ampirik bulgular incelendiğinde, Diefendorff ve diğerleri (2005) yumuşak başlı bireylerin doğal rol gösterimine eğilimli bireyler olduğunu tespit etmiştir. Austin ve diğerleri (2008), yumuşak başlı bireylerin doğal rol gösterimine eğilimli bireyler olduğu yönündeki bulguları doğrulamışlardır. Beğenirbaş ve Yalçın (2012), yumuşak başlılık boyutu ile samimi davranış boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişki tespit etmişlerdir.

Konuya dair bu bilgiler ışığında; uyumlu bireylerin doğal duygu davranışı sergileme eğiliminin yüksek olacağını düşündüren daha fazla ve daha önemli faktörler olduğu için uyumluluk düzeyinin doğal duygu davranışını pozitif etkilemesi beklenmektedir.

- c)** Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan uyumluluk düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan doğal duygu davranışını pozitif etkilemektedir.

Yukarda bahsedilen sebeplerden ötürü uyumluluğun duygusal emeğe etkisi ile ilgili hipotez aşağıdaki şekilde kurulmuştur:

Hipotez 2: Çalışanların uyumluluk düzeyi, a) yüzeysel rolü, b) derinden rolü ve c) doğal duyguyu pozitif etkilemektedir.

Çalışanların dışadönüklük özelliğinin sergiledikleri duygusal emeğe etkisi:

Dışadönük bireyler sosyal, enerjisi yüksek, konuşmayı seven, girişken, yaşamı seven, eğlenceli, aktif, iş birliğine eğilimli, arkadaş canlısı, liderliğe yatkın, kendine güvenen bireylerdir (Benet-Martinez ve John, 1998; Saltürk, 2008; Somer ve Goldberg, 1999; Tatlıoğlu, 2014). Bu nedenle geri planda kaldıkları, iletişimsel ve fiziksel olarak insanlardan uzak, çok az konuşmayı gerektiren, sırlı ve bohem, monoton görev ve işleri içlerinden gelerek doğal bir tutumla gerçekleştiremeyebilirler. Bu durumda ya yüzeysel rol yapacaklardır yahut bu görevleri içselleştirmeye çabalayacaklardır. Bu nedenle yüzeysel rol sergilemeyi tercih etmek zorunda kaldıkları için bu davranışı seçebilirler.

Dışadönük bireyler doğal, samimimi, kaygısızdırlar bu nedenle yüzeysel davranışlarda bulunmayı tercih etmeyebilirler. Aynı zamanda duygu kontrolleri zayıf olduğu için yüzeysel rol sergilemeye yatkın olmayabilirler (Benet-Martinez ve John, 1998; Saltürk, 2008; Somer ve Goldberg, 1999; Tatlıoğlu, 2014).

Araştırmalardaki ampirik bulgulara bakıldığında: Diefendorff ve diğerleri (2005)'nin araştırmasına göre; dışadönüklük boyutu, yüzeysel rol boyutu ile negatif ilişkilidir. Eighie ve diğerleri (2012) araştırmasında Diefendorff'un tam aksine dışadönüklüğün yüzeysel rolü pozitif etkilediğini tespit etmişlerdir. Yeni ve Özler (2016), çalışmasına göre beş faktör kişilik özellikleri, yüzeysel davranış boyutu ile ilişkili değildir.

Bu bilgiler ışığında; dışadönük bireylerin yüzeysel rol davranışı sergileme eğiliminin olacağını düşündüren etmenler, düşük olabileceğini düşündüren etmenlerden daha baskın gibi görülmektedir. Bu nedenle dışadönüklük düzeyinin yüzeysel rol davranışını davranışını pozitif etkilemesi beklenmektedir.

- a)** Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan dışadönüklük düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel rol davranışını pozitif etkilemektedir.

Dışadönük bireyler iyimser, iç dünyalarını daha rahat düzenleyebilen bireylerdir. Ödülle motive olabilirler (Güler ve Marşap, 2018). Bu nedenle örgütün beklentilerine içlerinden gelmesede dahi iyimser yaklaşabilirler ve beklentiler yönünde iç dünyalarını düzenleyebilirler. Ödül motivasyonu ile bir takım görev ve işleri içselleştirebilirler.

Dışadönük bireyler sosyal, enerjisi yüksek, konuşmayı seven, girişken, yaşamı seven, eğlenceli, aktif, iş birliğine eğilimli, arkadaş canlısı, liderliğe yatkın, kendine güvenen bireylerdir (Benet-Martinez ve John, 1998; Saltürk, 2008; Somer ve Goldberg, 1999; Tatlıoğlu, 2014). Bu nedenle geri planda kaldıkları, iletişimsel ve fizksel olarak insanlardan uzak, çok az konuşmayı gerektiren, sırlı ve bohem, monoton görev ve işleri içselleştiremeyebilirler.

Çalışmalardaki bulgular inceleniğinde: Diefendorff ve diğerleri (2005)'nin araştırmasına göre; dışadönüklük boyutu, derinlemesine rol boyutu ile pozitif ilişkilidir. Kim (2008) 'ın araştırmasında dışadönüklük ile derinden rol yapma pozitif ilişkilidir sonucuna ulaşmıştır. Eighie ve diğerleri (2012) araştırmasında Diefendorff'un tam aksine dışadönüklüğün, derin rolü negatif etkilediğini tespit etmişlerdir. Yalçın (2012)'ın çalışmasında, derinlemesine rol arasında pozitif ilişki tespit etmiştir. Sohn ve Lee (2012), dışadönüklük ile derin rol arasında pozitif yönlü ilişkiye ulaşmışlardır. Yeni (2015), derinlemesine rol ile dışadönüklük boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişki tespit etmiştir. Aslan ve Arı (2018) dışadönüklük derinden davranış boyutu ile pozitif ilişki içerisinde olduğunu tespit etmişlerdir.

Dışadönük bireylerin derin rol davranışı sergileme eğiliminin yüksek olacağını düşündüren etmenler, düşük olabileceğini düşündüren etmenlerden fazladır. Bu nedenle dışadönüklüğün derin rol davranışını pozitif etkilemesi beklenmektedir.

- b) Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan dışadönüklük düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan derinden rol davranışını pozitif etkilemesi beklenmektedir.**

Dışadönük bireyler doğal, sosyal, enerjisi yüksek, konuşmayı seven, samimi, girişken, yaşamı seven, eğlenceli, pozitif, iyimser, esprili, aktif, sempatik, iş birliğine eğilimli, arkadaş canlısı, liderliğe yatkın, kaygısız, mutlu, kendine güvenen bireylerdir (Benet-Martinez ve John, 1998; Saltürk, 2008; Somer ve Goldberg, 1999; Tatlıoğlu, 2014). Bu nedenle bu özellikleri gerektiren meslek, görev ve işleri zaten içlerinden geldiği için yapmaya eğilimli olabilirler.

Dışadönük bireyler sosyal, enerjisi yüksek, konuşmayı seven, girişken, yaşamı seven, eğlenceli, aktif, iş birliğine eğilimli, arkadaş canlısı, liderliğe yatkın, kendine güvenen bireylerdir (Benet-Martinez ve John, 1998; Saltürk, 2008; Somer ve Goldberg, 1999;

Tatlıoğlu, 2014). Bu nedenle geri planda kaldıkları, iletişimsel ve fiziksel olarak insanlardan uzak, çok az konuşmayı gerektiren, sırlı ve bohem, monoton görev ve işleri içlerinden gelerek, doğal bir tutumla gerçekleştiremeyebilirler.

Yeni ve Özler (2016), çalışmasına göre beş faktör kişilik özellikleri samimi rol boyutu ile ilişkilidir. Araştırmalar göstermektedir ki; dışadönük bireyler doğal duygu gösterimine eğilimlidirler (Basım vd., 2013; Deniz, 2016; Güler ve Marşap, 2018; Keleş, 2019).

Dışadönük bireylerin doğal duygu davranışı sergileme eğiliminin yüksek olacağını düşündüren daha fazla ve daha önemli faktörler olduğu için dışadönüklük düzeyinin doğal duygu davranışını pozitif etkilemesi beklenmektedir.

- c) Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan dışadönüklük düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan doğal duygu davranışını pozitif etkilemektedir.

Hipotez 3: Çalışanların dışadönüklük düzeyi, a) yüzeysel rolü, b) derinden rolü ve c) doğal duyguyu pozitif etkilemektedir.

Çalışanların sorumluluk özelliğinin sergiledikleri duygusal emeğe etkisi:

Sorumlu bireylerin bazı özellikleri ise örgütsel ortamda bu bireylerin yüzeysel rol sergileyemeyebileceklerini de gösterebilir:

Sorumluluk sahibi bireyler, vicdanlı, görev bilinci olan, dürüst, güvenilir, sağduyulu hata yapmaktan çekinen kişilerdir (Akçay ve Tuna, 2021; Camgöz, 2009; Tabak vd., 2010; Keleş, 2019). Bu nedenle aleyhine de olsa dürüst ve vicdanlı olmayı tercih etmeleri beklenmektedir. Bu doğrultuda yüzeysel rol sergilemeye meyilli olmadıkları düşünülmektedir.

Keleş (2019), çalışmasında sorumluluk özeline sahip bireylerin daha az yüzeysel rol sergileme eğilimleri olduğunu tespit etmiştir. Yeni ve Özler (2016), çalışmasına göre beş faktör kişilik özellikleri, yüzeysel davranış boyutu ile ilişkili değildir.

Sorumlu bireylerin yüzeysel rol sergileme eğiliminin düşük olacağını düşündüren bilgi ve bulgular olduğu için sorumluluğun yüzeysel rolü negatif etkilemesi beklenmektedir.

- a) Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan sorumluluk düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel rol davranışını negatif etkilemektedir.

Sorumluluk sahibi bireyler, görev bilinci yüksek, vicdanlı, dürüst, sağduyulu bireyler (Akçay ve Tuna, 2021; Camgöz, 2009; Keleş, 2019; Tabak vd., 2010) oldukları için örgütün kendisinden beklentilerini yahut müşterinin kendisinden beklentilerini en iyi şekilde yerine getirmeye çalışacak, bunun için kendi önceliklerini ve çıkarlarını geri planda bırakabilecekleridir. Bu nedenle görevlerini içselleştirmeye çabalayacakları düşünülmektedir.

Sorumlu bireyler dürüst, güvenilir, vicdan sahibi bireyler (Akçay ve Tuna, 2021; Camgöz, 2009; Keleş, 2019; Tabak vd., 2010) oldukları için örgütün yahut müşterilerin etik dışı beklentilerini veya usulüne uygun olmayan görev ve işleri gerçekleştirmek istemeyebilir, mecbur kalıp gerçekleştirse dahi bunu içselleştirmeyebilir.

Diefendorff ve diğerleri (2005) sorumluluk boyutu ile derinden davranış boyutunu pozitif ilişkili bulmuşlardır. Beğenirbaş ve Yalçın (2012) sorumluluk ve derinden rol boyutu arasında anlamlı ilişki tespit etmişlerdir. Yeni (2015) derinlemesine rol ile sorumluluk arasında pozitif ve anlamlı ilişki tespit etmiştir. Aslan ve Arı (2018), sorumluluk ile derinden davranış boyutu arasında pozitif ilişki tespit etmişlerdir. Keleş (2019), çalışmasında derinlemesine rol ile sorumluluk boyutunun pozitif anlamlı ilişkileri olduğu sonucuna ulaşmıştır. Sohn ve Lee (2012), sorumluluk ile derin rol arasında pozitif yönlü ilişkiye ulaşmışlardır. Yalçın (2012), sorumluluk boyutu derinlemesine rol ile pozitif ilişkilidir sonucuna ulaşmıştır.

Sorumluluk sahibi bireylerin derinden rol davranışı sergileme eğiliminin yüksek olacağını düşündüren daha fazla ve daha önemli faktörler olduğu için sorumluluk düzeyinin derinden rol davranışını pozitif etkilemesi beklenmektedir.

- b) Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan sorumluluk düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan derinden rol davranışını pozitif etkiler.**

Sorumluluk sahibi bireyler, özdisiplini olan, vicdanlı, dikkatli, görev bilinci yüksek, düzenli, planlı, sistemli, özenli, kararlı, azimli, gayretli, çalışkan, hırslı, kolay yılmayan, dürüst, güvenilir, sağduyulu, sabırlı, başarılı bireyler (Akçay ve Tuna, 2021; Camgöz, 2009; Keleş, 2019; Tabak vd., 2010) oldukları için örgütün beklentilerini içlerinden gelerek görev aşkıyla yapmaları beklenmektedir.

Sorumlu bireyler dürüst, güvenilir, vicdan sahibi bireyler düşünülmektedir (Akçay ve

Tuna, 2021; Camgöz, 2009; Keleş, 2019; Tabak vd., 2010) oldukları için örgütün yahut müşterilerin etik dışı beklentilerini yahut usulüne uygun olmayan görev ve işleri gerçekleştirmek istemeyecektir, mecbur kalıp gerçekleştirse dahi bu durumu içlerinden gelerek yapmayacakları düşünülmektedir.

Yeni ve Özler (2016), çalışmasına göre beş faktör kişilik özellikleri, samimi rol boyutu ile ilişkilidir. Bazı araştırmalara göre, sorumluluk sahibi bireylerin, doğal duygu sergileme eğilimlerinin yüksek olduğu görülmektedir (Güler ve Marşap, 2018; Keleş, 2019; Yeni, 2015).

Nevrotik bireylerin doğal duygu davranışı sergileme eğiliminin yüksek olacağını düşündüren daha fazla ve daha önemli faktörler olduğu için nevroitiklik düzeyinin doğal duygu davranışını pozitif etkilemesi beklenmektedir.

- c) Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan sorumluluk düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan doğal duygu davranışını pozitif etkilemektedir.

Hipotez 4: Çalışanların sorumluluk düzeyi, a) yüzeysel rolü negatif, b) derinden rolü ve c) doğal duyguyu pozitif etkilemektedir.

Çalışanların nevroitiklik özelliğinin sergiledikleri duygusal emeğe etkisi:

Nevrotik bireyler düşmanca duygular besleyebilirler. Bu duygularını saklamak için yüzeysel rol sergileyebilirler. Bu bireyler güvensiz, kuruntulu ve sinirlilerdir, bu özellikleri karşı tarafa yansıdığına tepki alacakları için yüzeysel rol sergileme gereksinimi duyabilirler. Nevrotikler kendilerini muhtaç hissetme eğilimindedirler bu nedenle örgüte de muhtaç hissedebilirler işini kaybetmemek için yüzeysel rol sergileme gereği duyabilirler (Benet-Martinez ve John, 1998; Deniz ve Ünsal, 2010; Doğan, 2013; İbrahimoglu, 2008).

Nevrotik bireyler duygusal olarak dengesiz, sabırsız, sinirli, alıngan, negatif bireyler (Benet-Martinez ve John, 1998; Deniz ve Ünsal, 2010; Doğan, 2013; İbrahimoglu, 2008) oldukları için yüzeysel rol sergileme eğilimleri düşük olabilir. Nevrotik bireyler, sık iniş çıkışlar yaşadıkları için davranış bozuklukları sergileyebilirler bu nedenle yüzeysel rolü sürdüremeyebilirler.

Keleş (2019) çalışmasında, yüzeysel rol ile nevroitikliğin pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Basım ve diğerleri (2013) çalışmalarında, nevroitiklik boyutu ile

yüzeysel davranış boyutu arasında pozitif ilişki tespit etmişlerdir. Kim (2008) 'in araştırmasında, nevrotiklik ile yüzeysel rol pozitif ilişkilidir sonucuna ulaşılmıştır. Beğenirbaş ve Yalçın (2012), nevrotiklik ile yüzeysel rol boyutu arasında pozitif ve anlamlı ilişki tespit etmişlerdir. Yeni ve Özler (2016), çalışmasına göre beş faktör kişilik özellikleri, yüzeysel davranış boyutu ile ilişkili değildir.

Nevrotik bireylerin yüzeysel rol davranışı sergileme eğiliminin düşük olacağını düşündüren etmenler, yüksek olabileceğini düşündüren etmenlerden daha baskındır. Bu nedenle nevrotikliğin yüzeysel rol davranışını davranışını negatif etkilmesi beklenmektedir.

- a) Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan nevrotiklik düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel rol davranışını negatif etkilemektedir.

Nevrotik bireyler kendilerini muhtaç hissetme eğiliminde oldukları için örgüte karşı bağlılık hissedebilirler bu da örgütün beklentilerini içselleştirmelerini sağlayabilir. Korku ve suçluluk hislerine fazlaca kapıldıkları için örgütün kurallarını ve beklentilerini içselleştirme çabasına girebilirler (Benet-Martinez ve John, 1998; Deniz ve Ünsal, 2010; Doğan, 2013; İbrahimoglu, 2008).

Nevrotik bireyler, sabırsız, sinirli, alıngan, güvensiz, şüpheli, içine kapanık, olumsuz kişilik özelliklerine sahip bireylerdir (Benet-Martinez ve John, 1998; Deniz ve Ünsal, 2010; Doğan, 2013; İbrahimoglu, 2008). Bu nedenle özellikle de hizmet sektörü gibi müşteriyle iletişimin yoğun olduğu örgütlerde insanlarla ilişki kurmakta zorlanabilir, örgütün beklentilerini içselleştirmekte zorlanabilirler. Zor tatmin olan bireyler oldukları örgütün beklentilerini içselleştirmekte zorlanabilirler.

Keleş (2019) çalışmasında, derinlemesine rol ile nevrotiklik özelliklerinin pozitif anlamlı ilişkileri olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yalçın (2012)'in çalışmasında nevrotiklik boyutu ile derinlemesine rol boyutu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Eighie ve diğerleri (2012), nevrotiklik boyutunun derin rolü negatif etkilediği bulgusunu edinmişlerdir. Yeni ve Özler (2016), çalışmasına göre beş faktör kişilik özellikleri derinlemesine rol boyutu ile ilişkilidir.

Nevrotik bireylerin derinden rol davranışı sergileme eğiliminin düşük olacağını düşündüren etmenler yüksek olabileceğini düşündüren etmenlerden daha fazlaca ve

önemlidir. Bu nedenle nevroitikliğin derin rol davranışını davranışını negatif etkilemesi beklenmektedir.

- b)** Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan nevroitiklik düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan derinden rol davranışını negatif etkilemektedir.

Nevrotik bireyler risk almayı sevmezler, insan ilişkileri kurmakta zorlanırlar, kendilerini muhtaç hissetme eğilimindedirler, özgüvenleri düşüktür (Benet-Martinez ve John, 1998; Deniz ve Ünsal, 2010; Doğan, 2013; İbrahimoglu, 2008). Bu nedenle risksiz, monoton, insanlardan uzak, kendilerini garantide hissettikleri, arka planda oldukları işleri daha içtenlikle gerçekleştirebilirler.

Nevrotik bireylerin özgüvenleri düşüktür, risk almayı sevmezler, düşmanca duygular besleyebilirler, insanlarla ilişki kurmakta zorlanabilirler, korku ve suçluluk hislerine sıkça kapılabilirler, sıkça duygusal iniş çıkışlar yaşayabilirler, sinirli, negatif, gergin, içine kapanık, enerjisi düşük, güvensiz bireylerdir (Benet-Martinez ve John, 1998; Deniz ve Ünsal, 2010; Doğan, 2013; İbrahimoglu, 2008). Bu nedenle özgüven gerektiren liderlik gibi pozisyonlarda, risk almaları gereken durumlarda, güven gerektiren görevlerde, insanlarla iletişimin yoğun olduğu görevlerde, sakinlik ve huzur gerektiren görevlerde çalışırken içlerinden gelerek bu görevleri icra edemeyebilirler. Bu nedenle doğal duygu davranışı sergileme eğilimlerinin düşük olması beklenebilir.

Yeni ve Özler (2016), çalışmasına göre beş faktör kişilik özellikleri samimi rol boyutu ile ilişkilidir.

Nevrotik bireylerin derinden rol davranışı sergileme eğiliminin düşük olacağını düşündüren etmenler yüksek olabileceğini düşündüren etmenlerden daha fazlaca ve önemlidir. Bu nedenle nevroitikliğin doğal duygu davranışını davranışını negatif etkilemesi beklenmektedir.

- c)** Çalışanların büyük beşlinin alt boyutu olan nevroitiklik düzeyi, duygusal emeğin alt boyutu olan doğal duygu davranışını negatif etkilemektedir.

Hipotez 5: Çalışanların nevroitiklik düzeyi, a) yüzeysel rolü, b) derinden rolü ve c) doğal duyguyu negatif etkilemektedir.

Çalışanların narsisizm eğilimlerinin sergiledikleri duygusal emeğe etkisi:

Narsist bireyler, kendilerini aşırı derecede beğendiği için, güç elde etme arzuları yoğun, sömürücü, manipülatif ve fırsatçı oldukları için egolarını beslemek ve amaçları doğrultusunda kullanmak için yüzeysel, çıkarıcı ve kalitesiz insan ilişkileri kurabilirler. Narsistler gösterişi sevdikleri için içlerinden gelmediği halde insanların göreceği şekilde yardım kuruluşlarına bağışta bulunma, iş arkadaşına yahut yöneticisine pahalı hediyeler alma gibi yüzeysel davranışlarda bulunabilirler. Narsistler ilginin odağında olmak, iş yerinde daha yüksek bir pozisyona yükselebilmek için istemedikleri halde bazı görevleri üstlenebilirler. Narsistler, teşhir etmeyi ve hava atmayı severler, başarılı ve çekici görünmek isterler, yeterli bilgi ve beceriye sahip olmadıkları halde kendilerini öleymiş gibi gösterebilirler. Narsistler, manipülatiftirler hedeflerini gerçekleştirmek için, öyle hissetmeseler dahi sıcak ve samimi davranabilirler. Narsistlerin, iletişim becerilerinin iyi oluşu, karizmatik ve sempatik görünebilme yetenekleri, insanları etkileme kabiliyetleri ve politik davranabilmeleri yüzeysel rolü sergileyebilmelerini mümkün kılabilir. Narsistler güç arzularından dolayı hırslı ve rekabetçi olabilirler. Kendilerini ispatlamak onlar için önemli bir husustur. Bu uğurda etik kuralları dahi ihlal edebilirler. Narsistler, insanları kıyasladıkları için karşıdaki kişinin pozisyonuna göre farklı tutum ve davranış sergileyebilirler. Üstlerine yahut çıkarı olan kişilere diğerlerine davrandığı gibi davranmayabilirler. Bu tutum ve davranışları yüzeysel rol sergileme düzeyini yükseltebilir (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Narsistler, kibirli, ukala ve uyumsuz oldukları için üstlerinden emir almakta zorlanabilirler, çünkü otorite sahibi kendileri olmak isterler ve onlar tarafından eleştirilmekte zorlanabilirler çünkü eleştiriye açık değildirler, eleştirildiklerinde agresif tutum sergileme özelliklerinden dolayı yüzeysel rol sergilemede başarısız olabilirler. Narsistler, dürtüsel ve sabırsız bireylerdir. Aynı zamanda bencil, kıskanç, fevri bireylerdir. Dürtüsel olmaları hasebiyle bencil, kıskanç, fevri, saldırgan tutum ve davranışlarını gizlemekte zorlanabilirler. Hatta narsistler, üzgün bir yüz gördüklerinde mutlu hissetme eğiliminde olabilirler. Bu tutum ve davranışları yüzeysel rol sergilemelerini güçleştirebilir. Narsistler, kıskanç ve samimiyetsiz oldukları için astlarının veya çalışma arkadaşlarının başarısını kutlarken yüzeysel rol dahi yapamayıp mutsuz ve samimiyetsiz bir tutum ve davranış içerisine girebilirler. Narsist bireyler kendilerine ayrıcalık tanınmasını isterler. Onların bu davranışları yüzeysel rol yapmaya yatkın olamayabildiklerini gösterebilir. Narsist bireyler hazlarını ertlemekte

zorlanabilirler, tehditleri küçümsedikleri için riskli tutum ve davranışlarda bulunabilirler. Narsistlerin, empati kabiliyetleri çok zayıftır bu nedenle özellikle zor ikna olan müşterilerin meramını anlamakta zorlanıp sabırsız ve agresif davranabilirler bu da yine onların yüzeysel rol sergileyemeyebileceklerini gösterebilir. Narsistler işbirliğine yatkın değildirler, uyumsuzdurlar, ön planda olmak isterler. Grup içinde kendilerine verilen gruptan tatmin olmazlarsa sıkıntı çıkarabilirler buda onların yüzeysel rol sergilemede başarısız olabileceklerini gösterebilir (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Çetinbinici (2022), narsisizmin alt boyutu olan kırılğan narsisizmin yüzeysel rol yapma ile arasında anlamlı pozitif ilişki tespit etmiştir. Kalem ve diğerleri (2022) ise bildirilerinde narsisizmin yüzeysel davranışa etkisinin olmadığını tespit etmişlerdir. Narsisizm ile duygusal emeği birlikte ele alan çalışma sayısı oldukça azdır. Bu nedenle ampirik bağlamda bir değerlendirme oldukça güçtür. Narsisizmin yüzeysel role etkisine yönelik varsayımlarda bulunurken daha çok teorik çerçeve göz önünde bulundurularak varsayımlarda bulunulacaktır.

Narsisizmin, yüzeysel rolü pozitif etkileyeceğini düşündüren özellikleri, negatif etkileyebileceğini düşündüren özelliklerden daha fazladır Bu nedenle, narsisizmin yüzeysel rolü pozitif etkilemesi beklenmektedir.

- a) Çalışanların karanlık üçlü alt boyutu olan narsisizm eğilimi, duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel rol davranışını pozitif etkiler.

Narsist bireylerin çıkarları eğer örgütün çıkarları ile örtüşüyor ise kendilerini örgütün beklentilerini gerçekleştirmek için zorlayabilirler çünkü güçlü, başarılı, çekici, ilginin odağında olmak isterler, liderlik ve otorite gibi arzularını bu yönde kanallı edebilirler. Narsist çalışanlar, liderlik ve otorite kabiliyetlerini, politik davranabime yeteneklerini, yüksek iletişim becerilerini, karizmatik ve sempatik görünebilme kabiliyetlerini, başkalarını kolay etkileme becerilerini, kısa sürede network oluşturabilme, rekabetçi olmaları gibi özelliklerini kullanmak suretiyle örgüt için yararlı olurken, örgütün onlara sunduğu fırsatlardan faydalanarak kendi arzularını ve çıkarlarını da tatmin etmiş olabilirler. Bu doğrultuda narsist bireylerin kendilerini çıkarları için derinden rol yapmaya zorlayabileceği düşünülebilir. (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Narsist bireyler, örgütün kendisinden sergilemesini istediği tutum ve davranışları bencil, kibirli, fırsatçı, genel olarak uyumsuz, kıskanç, samimiyetsiz, negatif, özellikle empati yoksunu oldukları için kabullenmek istemeyebilirler. Narsistler ayrıcalıklı olmak istedikleri için örgütten beklentileri de yüksek olabilir karşılanmadığı takdirde örgütün beklentilerini içselleştirmeyebilirler. Ayrıca narsistler duygularını kontrol etmede ve hazlarını ötelemede sıkıntı yaşadıkları için örgütün beklentileri doğrultusunda kendi duygu ve davranışlarını yönetemeyebilirler. Narsistler iş birliğine yatkın değildirler, rekabetçilerdir ve eleştiriye de açık değildirler bu nedenle de ekiple uyumsuzluk yaşayarak örgütün beklentilerini içselleştirmekte zorlanabilirler. Narsistler başarılarını şişirerek kandırma yoluna gidebilir, işverenin çıkarları değil sadece kendi çıkarları önemlidir bu nedenle işverenin beklentilerini içselleştiremekte zorlanabilirler. Sadece kendi çıkarlarını önesedikleri için örgütü veya çalışma arkadaşlarını riske atacak davranışlarda bulunabilirler. Narsistler, etik değerleri ihlal edebilir, başkalarını kullanabilir onları sömürebilirler bu nedenle örgütü ve çalışma arkadaşlarını çıkarları uğrunda kullanıp, sömürebilirler. Narsistler astlarını ezebilir, güçsüzlüklerinden faydalanabilir, onları küçümseyebilirler, kendilerine bağımlı hale getirebilirler, görevlerini kötüye kullanabilirler dolayısıyla burada empati gerektiren derin rol davranışından bahsetmek güçtür. Narsistler, dertlerini başkalarına anlatıp haklı olduğunu duyarak egolarını tatmin etmek isterler ama derdini paylaştığı kişinin dertlerini içselleştirmezler (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Çetinbinici (2022) narsisizmin alt boyutu olan büyükenmeci narsisizm ile derinden rol yapma arasında anlamlı ilişkiler tespit edememiştir. Kalem ve diğerleri (2022) bildirilerinde, narsisizmin derinden role pozitif yönlü, düşük kuvvetli etkisini tespit etmişlerdir. Narsisizm ile duygusal emeği birlikte ele alan çalışma sayısı oldukça azdır. Bu nedenle ampirik bağlamda bir değerlendirme oldukça güçtür. Narsisizmin derinden role etkisine yönelik varsayımlarda bulunurken daha çok teorik çerçeve göz önünde bulundurularak varsayımlarda bulunulacaktır.

Narsist bireylerin derinden rol sergileyemeyeceğini düşündüren ve daha önemli faktörler olduğu için narsisizmin derinden rolü negatif etkilemesi beklenmektedir.

b) Çalışanların karanlık üçlü alt boyutu olan narsisizm eğilimi, duygusal emeğin alt

boyutu olan derinden rol davranışını negatif etkilemektedir.

Narsistler, kendilerini aşırı beğenen, gösterişi ve ilgi odağı olmayı seven, teşhirci, ayrıcalık seven, liderlik arzusu ve kabiliyeti olabilen bireyler olabildikleri için içinde gösteriş barındıran, bazı meslek gruplarında bu duygu ve davranışı içten olarak sergileyebilirler. Narsistler aynı zamanda güçlü ve otorite sahibi olmayı arzuladıkları için kendilerini güçlü ve otoriter gösterecek meslek ve işleri içlerinden gelerek yapabilirler. (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Narsistlerin kibirli oldukları için kendilerine göre saygın olmayan, bayağı buldukları meslekleri veya görevleri içlerinden gelerek icra edemeyebilirler o nedenle doğal duygu sergileyemeyebilirler. Narsistler bencil, asabi, fevri, dürtüsel, empati yoksunu olabildikleri için fedakârlık ve sabır ve anlayış gerektiren bazı meslekleri veya görevleri içlerinden gelerek icra edemeyebilirler. Örneğin hastabakıcılık, öğretmenlik, hemşirelik... Narsistler, hazlarını ötelemede, duygularını düzenleme ve kontrol etmede sıkıntı yaşayabildikleri için ağır ve zor görevleri içlerinden gelerek yerine getiremeyebilirler. Narsistler, her ne kadar ilgi odağı olmak isteselerde eleştiriye açık olmadıkları çok göz önünde olan meslek ve görevleri içlerinden gelerek yapamayabilirler. Yahut tam tersi geri planda olduklarını düşündükleri işleri içlerinden gelerek yapamayabilirler. Başkalarının dertleri narsistlerin çok umrunda değildir o nedenle insan kaynakları çalışanı yahut şirket psikoloğu olmak gibi görevleri içlerinden gelerek icra edemeyebilirler (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Kalem ve diğerleri (2022) bildirilerinde, narsisizmin doğal duyguya herhangi bir etkisini tespit edememişlerdir. Narsisizm ile duygusal emeği birlikte ele alan çalışma sayısı oldukça azdır. Bu nedenle ampirik bağlamda bir değerlendirme oldukça güçtür. Narsisizmin doğal duyguya etkisine yönelik varsayımlarda bulunurken daha çok teorik çerçeve göz önünde bulundurularak varsayımlarda bulunulacaktır.

Narsist bireylerin doğal duygu sergileyemeyeceğini düşündüren daha fazla ve daha önemli faktörler olduğu için narsisizmin doğal duyguyu negatif etkilemesi beklenmektedir.

- c) Çalışanların karanlık üçlü alt boyutu olan narsisizm eğilimi, duygusal emeğin alt boyutu olan doğal duygu davranışını negatif etkilemektedir.

Bu doğrultuda hipotez aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

Hipotez 6: Çalışanların narsisizm eğilimi, a) yüzeysel rolü pozitif, b) derinden rolü ve c) doğal duyguyu negatif etkilemektedir.

Çalışanların Makyavelizm eğilimlerinin sergiledikleri duygusal emeğe etkisi:

Makyavelistler kişisel çıkarları için herşeyi yapabilirler ve çevresindekileri de manipüle ederler, o nedenle örgütsel ortamda da yüzeysel insan ilişkileri kurma eğilimlerinin yüksek olduğu düşünülmektedir. Makyavelistler, insanlara güvenmedikleri için gizledikleri çok fazla şey olabilir ve bu nedenle sırlarını saklayabilmek için yalan söylemek gibi etik ihlallerde bulunabilirler. Makyavelistler yalnızca sırlarını saklamak için değil, çıkarları ve hedefleri için her türlü etik ihlali yapmaya meyillidirler. Makyavelistler, insan ilişkilerini çıkarlarına uygun bir şekilde stratejik olarak belirler. Makyavelistler güce önem verirler ve çevresindeki önemli gördüğü kişilere dalkavukluk, yağcılık yaparak politik davranma eğilimindedirler, bu nedenle yüzeysel rol yapma eğilimlerinin yüksek olabileceği düşünülmektedir. Makyavelistler, örgütsel ortamda üstleriyle yahut örgütte güçlü gördüğü kişilerle çatışmaktan kaçınma, onlara yakın olmaya çalışma, onlara çekici ve sevimli görünmeye çalışma eğiliminde olabilirler. Makyavelistler astlarına karşı onları manipüle etmek, sömürmek, kullanmak için yüzeysel rol sergileyebilirler. Makyavelistler, iletişim becerisi kuvvetli ve sosyal olabildikleri ve çok fazla dürtüsel olmadıkları için astlarına ve üstlerine karşı bu tutumlarında başarılıda olabilmektedirler. Zaten Makyavelist bireylerin en bariz özelliklerinden biri yüzeysel insan ilişkileri kurmaktır o nedenle yüzeysel rol yapma eğilimlerinin güçlü olması beklenmektedir (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Teorikte Makyavelist bireylerin örgütsel ortamda yüzeysel rol sergilemeye meyilli olmadığını düşündürecek herhangi bir bilgiye rastlanmamıştır.

Yapılan çalışmalaradaki bulgular incelendiğinde Çetinbinici (2022), Makyavelizmin alt boyutu olan sinik Makyavelizm ile yüzeysel rol yapma ile arasında anlamlı pozitif ilişki tespit etmiştir. Kalem ve diğerleri (2022) bildirilerinde, Makyavelizmin yüzeysel role etkisini pozitif yönlü, çok güçlü olarak tespit etmişlerdir. Makyavelizm ile duygusal emeği birlikte ele alan çalışma sayısı oldukça azdır. Bu nedenle ampirik bağlamda bir değerlendirme oldukça güçtür. Makyavelizmin yüzeysel role etkisine yönelik

varsayımlarda bulunurken daha çok teorik çerçeve göz önünde bulundurularak varsayımlarda bulunulacaktır.

Teorik ve ampirik bilgiler ışığında; Makyavelist bireylerin güçlü bir şekilde yüzeysel rol sergileme eğiliminin olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle Makyavelizmin yüzeysel rolü pozitif etkilemesi beklenmektedir.

- a) Çalışanların karanlık üçlü alt boyutu olan Makyavelizm eğilimi, duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel rol yapma davranışını pozitif etkilemektedir.

Makyavelistler, eğer örgütün çıkarları kendi çıkarlarıyla örtüşüyorsa, örgütün onlara sunduğu fırsatları da kendi istekleri doğrultusunda kullanmak isteyeceği için örgütün kendilerinden beklentilerini içselleştirebilirler. Güç ve başarı arzuları olduğu için örgüt içinde önemli pozisyonadaki kişilerle ters düşmek istemezler, o nedenle verilen görevi içselleştirmeye çalışabilirler. Makyavelistler, örgütün beklentilerini içselleştirdikleri takdirde yönetim, iletişim gücü, stratejik ve politik olabilme kabiliyetleri onları bu doğrultuda başarılı kılabilir (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Makyavelistler empati yoksunudurlar, bencildirler, başkalarının ihtiyaç ve isteklerinden önce kendilerini öncelerler bu nedenle örgütün beklentilerini içselleştirmeyeceklerdir. Makyavelistlerin işbirliğine yatkın olmama gibi bir özelliği de vardır. Mesala örgüt grup çalışması yapılan bir görev verdiği için bunu içselleştirerek yapamayabilirler. Bu doğrultuda makyavelistler, derin rol sergilemede başarısız olabilecekleri düşünülmektedir (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Çetinbinici (2022), Makyavelizmin alt boyutu olan taktik boyutu ile derinden rol yapma arasında anlamlı ilişkiler tespit edememiştir. Kalem ve diğerleri (2022) bildirilerinde, makyavelizmin derinden role herhangi bir etkisini tespit edememişlerdir. Makyavelizm ile duygusal emeği birlikte ele alan çalışma sayısı oldukça azdır. Bu nedenle ampirik bağlamda bir değerlendirme oldukça güçtür. Makyavelizmin derinden role etkisine yönelik varsayımlarda bulunurken daha çok teorik çerçeve göz önünde bulundurularak varsayımlarda bulunulacaktır.

Makyavelist bireylerin derin rol sergileyemeyeceğini düşündüren daha fazla ve daha önemli faktörler olduğu için Makyavelizmin derin rolü negatif etkilemesi

beklenmektedir.

- b)** Çalışanların karanlık üçlü alt boyutu olan Makyavelizm eğilimi, duygusal emeğin alt boyutu olan derinden rol yapma davranışını negatif etkilemektedir.

Makyavelistler, otorite ve güç sevdiği için örgüt onlara bu imkanları sunduğu takdirde yönetim, iletişim gücü, stratejik ve politik olabilme kabiliyetleriyle örgütsel ortamda güçlü pozisyonadaki görevleri içlerinden gelerek yerine getirebilirler (Bayramoğlu, 2019; Erdoğan, 2018; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Makyavelistler empati yoksunu, bencil, başkalarının istek ve ihtiyaçlarını umursamayan bireyler oldukları için insan bazlı görev veya meslekleri içinden gelerek yapamayabilirler. Makyavelistler, grup çalışmasına yatkın olmadıkları için bu tarz görevleri içlerinden gelerek yapamayabilirler. Çıkarlarının olmadığı görevleri içlerinden gelerek yapmayabilirler. Siniktirler, insanlara güvenmez bilgi paylaşımında bulunmak istemezler o nedenle şeffaflık gerektiren ve doğallık ve güvenmeyi gerektiren görevler ve meslekler onların içlerinden gelerek yapacağı işler olmayabilir. Statikocu olma eğilimleri vardır bu nedenle yenilikleri içtenlikle karşılayamayabilirler. (Bayramoğlu, 2019; Erdoğan, 2018; Kanten vd., 2015; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Yapılan araştırmalardaki bulgulara bakıldığında; Kalem ve diğerleri (2022) bildirilerinde, makyavelizmin doğal duygu davranışına herhangi bir etkisini tespit edememişlerdir. Makyavelizm ile duygusal emeği birlikte ele alan çalışma sayısı oldukça azdır. Bu nedenle ampirik bağlamda bir değerlendirme oldukça güçtür. Makyavelizmin doğal duygu davranışına etkisine yönelik varsayımlarda bulunurken daha çok teorik çerçeve göz önünde bulundurularak varsayımlarda bulunulacaktır.

Makyavelist bireylerin doğal davranış sergileme eğiliminin negatif olabilceğini düşündüren daha fazla faktör olduğu için Makyavelizmin doğal duygu davranışını negatif etkilemesi beklenmektedir.

- c)** Çalışanların karanlık üçlü alt boyutu olan Makyavelizm eğilimi, duygusal emeğin alt boyutu olan doğal duygu davranışını negatif etkilemektedir.

Bu doğrultuda hipotez aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

Hipotez 7: Çalışanların Makyavelizm eğilimi a) yüzeysel rolü pozitif, b) derinden duyguyu ve c) doğal duyguyu negatif etkilemektedir.

Çalışanların psikopati eğilimlerinin sergiledikleri duygusal emeğe etkisi:

Psikopatların gerçek yüzlerini gizleyebilme, hatta manipülatif yetenekleriyle pozitif ve çekici gözükebilme, kurnaz olabilme, ikiyüzlü olabilme, yalan söyleyebilme gibi özellikleri vardır. Bu özellikleri örgütsel ortamda yüzeysel rol sergileyebileceklerini düşündürmektedir (Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Psikopatların fazlaca dürtüsel olmaları, kolay sinirlenmeleri hatta saldırganlaşmaları, anti-sosyal olmaları, kibirli olmaları, mutluluk ve üzüntü duygularını tanımlayamamaları yüzeysel rol sergilemeyeceklerini düşündürmektedir (Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Yapılan araştırmalardaki ampirik bulgulara bakıldığında; Çetinbinici (2022) araştırmasında psikopatinin alt boyutu olan birincil psikopati ile yüzeysel rol yapma davranışının pozitif ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Kalem ve diğerleri (2022) araştırmalarında psikopatinin yüzeysel role herhangi bir etkisini tespit edememişlerdir. Psikopati ile duygusal emeği birlikte ele alan çalışma sayısı oldukça azdır. Bu nedenle ampirik bağlamda bir değerlendirme oldukça güçtür. Psikopatinin yüzeysel role etkisine yönelik varsayımlarda bulunurken daha çok teorik çerçeve göz önünde bulundurularak varsayımlarda bulunulacaktır.

Subkinlik düzeyde psikopat bireylerin yüzeysel rolü negatif etkileyebilecek özelliklerinin, pozitif etkileyebilecek özelliklerinden daha fazla olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle psikopatinin yüzeysel rolü negatif etkilemesi beklenmektedir.

- a)** Çalışanların karanlık üçlü alt boyutu olan psikopati eğilimi, duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel rol davranışını negatif etkilemektedir.

Subkinlik düzeyde psikopat bireylerin örgütsel ortamda derinden rol sergilemeye meyilli olduklarını gösteren herhangi bir özelliğine rastlanmamıştır.

Psikopatların dürtüsellikleri, sinirli ve saldırgan tavırları, vicdansız oluşları, bencil ve merhametsiz oluşları, empati yoksunu olmaları, insanlara karşı sevgisiz olmaları, yardımsever olmayışları, sömürücü, antisosyal ve kibirli oluşları, üzüntü ve mutluluk duygularını tanımlayamayışları derinden rol sergileme eğilimini olumsuz etkileyebilir (Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Çetinbinici (2022) araştırmasında; psikopatinin alt boyutu olan birincil psikopati ile

derinden rol yapma arasında anlamlı ilişkiler tespit edememiştir Kalem ve diğerleri (2022) araştırmasında, psikopatinin derinden role herhangi bir etkisini tespit edememişlerdir. Psikopati ile duygusal emeği birlikte ele alan çalışma sayısı oldukça azdır. Bu nedenle ampirik bağlamda bir değerlendirme oldukça güçtür. Psikopatinin derinden role etkisine yönelik varsayımlarda bulunurken daha çok teorik çerçeve göz önünde bulundurularak varsayımlarda bulunulacaktır.

Psikopat bireylerin derinden rolü pozitif etkileyebilecek herhangi bir özelliğine rastlanmadığı için ve bir hayli negatif etkileyebilecek özelliklerine rastlandığı için psikopatinin derinden rolü negatif etkilemesi beklenmektedir.

b) Çalışanların karanlık üçlü alt boyutu olan psikopati eğilimi, duygusal emeğin alt boyutu olan derinden rol yapma davranışını negatif etkilemektedir.

Psikopat bireylerin teorik olarak örgütsel ortamda doğal duygu davranışı sergilemeye meyilli olduklarını gösteren herhangi bir özelliğe rastlanmamıştır.

Psikopatlar sinirli ve saldırgan olabildikleri için bu duygularını profesyonel ortamda yansıttıklarında problem oluşacaktır dolayısıyla kızgın tavırlarını doğal bir şekilde sergileyemezler. İnsanlara karşı sevgi duymayan ve hata yaptıklarında pişmanlık duymayan duygulara sahip oldukları için sevgiyle bir iş yapmak içlerinden gelmeyebilir, hata yaptıklarında özür dilemek istemeyebilirler. Vicdansız, bencil, merhametsiz, sinsi, empati yoksunu, yalancı, iki yüzlü, sömürücü, anti-sosyal, kibirli, manipülatif, insanlara karşı sevgisiz oldukları ve yardımsever olmadıkları için insan ilişkilerinde pozitif duygular sergilerken samimi değildirler. Ayrıca sorumsuzdurlar, o nedenle sorumluluklarını samimiyetle yerine getiremeyebilirler. Doğru konuşabilecek kadar dürüst değildirler, o nedenle yalanları ortaya çıkmasın diye doğal davranamayabilirler. Ayrıca üzüntü ve mutluluk duygularını tanımlayamadıkları için üzüntülü bir durum karşısında mutlu olabilirler bu da doğal davranmalarını engelleyebilir. Psikopatlar şiddet içerikli durum ve şiddet uygulamak için kullanılan silah gibi eşyalardan haz duydukları için barış yanlısı olma, uzlaşma gibi, sevgi ve samimiyet gösterme gibi duyguları ve davranışları sergileyemeyebilirler (Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020).

Kalem ve diğerleri (2022), psikopatinin doğal duygu davranışına herhangi bir etkisini tespit edememişlerdir. Psikopati ile duygusal emeği birlikte ele alan çalışma sayısı

oldukça azdır. Bu nedenle ampirik bağlamda bir değerlendirme oldukça güçtür. Psikopatinin doğal duygu davranışını nasıl etkilediğini belirlemeye yönelik varsayımlarda bulunurken daha çok teorik çerçeveye göz önünde bulundurularak varsayımlarda bulunulacaktır.

Psikopatinin doğal duygu davranışını pozitif etkileyebilecek herhangi bir bilgi ve bulguya rastlanmamakla beraber teoride negatif etkileyebilecek özellikleri oldukça fazladır. Bu nedenle psikopatinin doğal duygu davranışını negatif etkilemesi beklenmektedir.

- c) Çalışanların karanlık üçlü alt boyutu olan psikopati eğilimi, duygusal emeğin alt boyutu olan doğal duygu davranışını negatif etkilemektedir

Bu doğrultuda hipotez aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

Hipotez 8: Çalışanların psikopati eğilimi, a) yüzeysel rolü, b) derinden duyguyu ve c) doğal duyguyu negatif etkilemektedir.

BÖLÜM 3. ARAŞTIRMA

3.1. Örneklem ve Verilerin Toplanması

Araştırma, Türkiye’de özel ya da kamu ayırt etmeksizin hizmet sektöründe çalışan gönüllü 281 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar, kendilerinin karanlık kişilik özelliklerini, beş faktör kişilik özelliklerini ve duygusal emek düzeylerini değerlendirmiştir. Veriler 2022 yılının Nisan-Kasım aylarında, 338 hizmet sektörü çalışanına çevrimiçi anket yoluyla ulaşılarak toplanmıştır. Ancak anketlerin bir kısmı, ölçeklerdeki ters kodlu maddeler ve ankete eklenen kontrol soruları aracılığıyla elenmiş, bir kısmı da özensiz, tutarsız ve eksik olduğu için dikkate alınmamış ve nihayetinde 57 anket sağlıklı olduğu gerekçesiyle elenmiştir. Anket üç adet kontrol sorusu içermektedir. 14., 27. ve 72. sorular, kontrol sorularıdır. Birinci kontrol sorusu “Bu ifade kontrol amaçlıdır, lütfen “1”i işaretleyiniz”, ikinci kontrol sorusu “Bu ifade kontrol amaçlıdır, lütfen “2” yi işaretleyiniz”, üçüncü kontrol sorusu “Bu ifade kontrol amaçlıdır, lütfen “3” ü işaretleyiniz” şeklindedir.

3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Bu araştırma, araştırmaya gönüllü olarak katılan, Türkiye’deki hizmet sektörü çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma, gönüllü 281 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar kendi kişilik özelliklerini ve sergiledikleri duygusal emeği değerlendirmişlerdir. Katılımcılara çevrimiçi anket yolu ile ulaşılmıştır. Anket, çevrimiçi veri tabanında oluşturulmuştur. Anket, sosyal medya, telefon uygulamaları yahut araştırmacı tarafından bizzat aranarak, link yoluyla katılımcılara ulaştırılmıştır. Ankette ayrıca çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. Anket formunun başında katılımcılara, verilerin bilimsel bir araştırma için toplandığı ve gizli tutulacağı, isim ve kurum gibi özel bilgilerin talep edilmeyeceği bilgisi verilmiş, bu nedenle samimiyetle doldurmaları rica edilmiştir. Bu araştırmada, çevrimiçi anket yoluyla ulaşılan hizmet sektörü çalışanlarının sergiledikleri duygusal emeği ölçmek, beş faktör kişilik özelliklerini ölçmek, karanlık kişilik özelliklerini ölçmek için üç ölçek kullanılmıştır. Anket, 87 soru içermektedir. Anketteki 13 madde duygusal emeği (1-13 arasındaki sorular), 11 madde karanlık üçlüyü (15-26 arası sorular), 44 madde büyük beşliyi (28-71 arası sorular) ölçmektedir. Ankette, 15 madde

de demografik soru mevcuttur (73-87 arası sorular), kalan üç soru ise kontrol sorusudur (14, 27, 72). Demografik sorularda katılımcılara, cinsiyet, medeni hal, yaş, eğitim düzeyi, işletmedeki pozisyonu (alt, orta, üst kademe), çalışan kategorisi (beyaz yaka, mavi yaka), yönetici olup olmadığı, kamuda mı özel sektörde mi çalıştığı, aylık geliri, yöneticisi ile ne kadar süredir çalıştığı, işletmede kaç kişi çalıştığı, işini sevip sevmediği, mesleğine uygun bir iş yapıp yapmadığı, unvan, maaş, huzurlu ve adil bir iş yeri, sevdiği işi yapmak, çalışılan kurumun imajı seçeneklerinden hangisinin katılımcı için daha önemli olduğu, hizmet sektörü çalışanı olup olmadığı soruları yönetilmiştir.

3.2.1. Duygusal Emek Ölçeği

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

Katılımcılar, kendi duygusal emek düzeylerini değerlendirmişlerdir. Ölçek, beşli likert formatındadır. Katılımcılardan, duygusal emek düzeyini ölçen maddeleri ne sıklıkta hissettiği yahut ne sıklıkta söz konusu davranışı sergilediklerini değerlendirmeleri istenmiştir. Katılımcılar bir hiçbir zaman seçeneğinden, beş her zaman seçeneğine doğru beş dereceden oluşan seçenekleri işaretlemişlerdir. Ölçek, yüzeysel rol, derinden rol, doğal duygu olarak üç boyutu ölçmektedir ve 13 maddeden oluşmaktadır. Ankette, 1-13 arasındaki sorular duygusal emeği ölçmektedir. Burada: 1-6 arası yüzeysel rol yapmayı, 7-10 arası derinden rol yapmayı, 11-13 arası doğal duyguları ölçmektedir. Altı maddeden oluşan yüzeysel rol, dört maddeden oluşan derinden rol, üç maddeden oluşan doğal duygu boyutlarının ortalaması alınarak her birini ayrı ayrı ölçek değişkenler atanmıştır.

3.2.2. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği

Beş faktör kişilik özellikleri ölçeği olarak, Big Five Inventory (Benet-Martinez ve John, 1998)'nin Türkçe versiyonu (Sümer vd., 2005) kullanılmıştır. Bu araştırmada katılımcılar, kendi beş faktör kişilik özelliklerini değerlendirmişlerdir. Ölçek, 5'li likert formatındadır. Çalışanlardan, ölçekteki beş faktör kişilik özelliklerini ölçen maddelere

ne derece katıldıklarını işaretlemeleri istenmiştir. Çalışanlar, 1: kesinlikle katılmıyorumdan, 5: kesinlikle katılıyorduma doğru beş dereceden oluşan seçenekleri işaretlemişlerdir. Ölçek, deneyime açıklık, uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk, nevrozizm olarak üç boyutu ölçmektedir ve 44 maddeden oluşmaktadır. Ankette 28-71 arası sorular büyük beşliyi ölçmektedir. Burada: 28-35 arası (sekiz madde) dışadönüklüğü, 36-44 arası (dokuz madde) uyumluluğu, 45-53 arası (dokuz madde) sorumluluğu, 54-61 arası (sekiz madde) duygusal dengeyi, 62-71 (10 madde) deneyime açıklığı ölçmektedir. Anlamsız olacağı için bu maddelerin ortalamaları alınmamıştır.

3.2.3. Karanlık Kişilik Özellikleri Ölçeği

Karanlık kişilik özellikleri ölçeği olarak, Jonason ve Webster'ın (2010) kısaltıp geliştirdikleri 'Karanlık Üçlü Ölçeği' nin (The Dark Triad Dirty Dozen, DTDD) Türkçe uyarlaması (Özsoy, 2017) kullanılmıştır. Bu araştırmada katılımcılar, kendi karanlık kişilik özelliklerini değerlendirmişlerdir. Ölçek, beşli likert formatındadır. Çalışanlardan, ölçekteki karanlık üçlüyü ölçen maddelere ne derece katıldıklarını işaretlemeleri istenmiştir. Çalışanlar, 1: kesinlikle katılmıyorumdan, 5: kesinlikle katılıyorduma doğru beş dereceden oluşan seçenekleri işaretlemişlerdir. Ölçek, narsisizm, Makyavelizm ve psikopati olmak üzere üç boyutu ölçmektedir ve 12 maddeden oluşmaktadır. Boyutların her birini dörder madde ile ölçmektedir. Ankette, 15-26 arasındaki maddeler karanlık üçlüyü ölçmektedir. Burada: 15-18 arasındaki maddeler Makyavelizmi, 19-22 arasındaki maddeler psikopatiyi, 23-26 arası maddeler ise narsisizmi ölçmektedir. Dörder maddelik narsisim, Makyavelizm, psikopati maddelerinin ortalaması alınarak her birini ayrı ayrı ölçek değişkenleri atanmıştır. Karanlık üçlünün tümünü ölçmek için, tüm maddelerin ortalaması alınarak yeni bir değişken atanmıştır.

3.3. Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine göre dağılımını inceleyebilmek için frekans analizi yapılmıştır. Çalışma süresi, yaş ve gelir değişkenleri inceleyebilmek için ortalama ve standart sapma hesaplanmıştır ve bulgular Tablo 1'de yer almaktadır. Ölçeklerin güvenilirliklerini görebilmek için Cronbach Alpha içsel tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Karanlık üçlü boyutlarının ortalamaları hesaplanmış,

elde edilen ortalama karanlık üçlü toplam adıyla yeni bir değişkene atanmıştır. Her bir boyutun ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır ve bulgulara Tablo 2’de yer verilmiştir. Araştırmada yer alan cinsiyet, medeni hal, çalışan kategorisi, çalışılan pozisyon, sektör, işini sevme gibi parametrelerin, araştırmanın değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını gözlemlemek için Bağımsız Örneklem T Testi yapılmıştır ve Tablo 3, 4, 5, 6, 7, 8 ‘de bulgular gösterilmektedir. Karanlık üçlü ve büyük beşli alt boyutlarının duygusal emek boyutları ile ilişkisini gözlemleyebilmek için korelasyon analizi yapılmıştır ve bulgular Tablo 9’ da gösterilmektedir. Karanlık üçlü ve büyük beşli bağımsız boyutlarının duygusal emek bağımlı değişkenlerine etkisini inceleyebilmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır ve bulgular Tablo 10’da gösterilmektedir.

3.3.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine göre dağılımını inceleyebilmek için frekans analizi yapılmıştır, bulgular aşağıda Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1*Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılım*

<i>Değişken</i>	<i>Kategori</i>	<i>Sıklık</i>	<i>Yüzde</i>
Cinsiyet	Kadın	97	34,9
	Erkek	181	64,4
Medeni Durum	Evli	180	64,1
	Bekâr	100	35,6
Çalışan Kategorisi	Mavi Yaka	62	22,1
	Beyaz Yaka	187	66,6
Sektör	Kamu	166	59,1
	Özel	95	33,8
Pozisyon	Alt Kademe Çalışanı	40	14,2
	Orta Kademe Çalışanı	174	61,9
	Üst Kademe Çalışanı	42	14,9
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	8	2,8
	Lise	40	14,2
	Lisans	30	10,7
	Yüksek Lisans	158	56,2
	Doktora	43	15,3
Yönetmel rol	Var	73	26,0
	Yok	190	67,6
Ek bulgular			
Değişkenler		Ortalama	S.S
Çalışma Süresi(Yıl)		4,86	5,29
Yaş		33,82	8,98
Gelir		12.683,29	12.377,97

Katılımcıların %64,4'ü erkek, %64,1'i evli, %66,6'sı beyaz yaka çalışan, %59,1'i kamu sektörü çalışanı, %14,2'si alt kademe çalışan, %61,9'u orta kademe çalışan ve %14,9'u üst kademe çalışandır. %2,8'si ilköğretim, %14,2'si lise, %10,7'si lisans, %56,2'si yüksek lisans ve %15,3'ü doktora derecesi mezunudur. Katılımcıların çok büyük çoğunluğu lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların %26'sı yönetmel role sahiptir. Katılımcıların; iş yaşamında bulunma süresi 4,86 yıldır (Aralık: 0,1 yıl – 35 yıl, standart sapma 5,29 yıl), yaş ortalaması 33,82 (Aralık 16 -72 yaş, standart sapma 8,98 yaş), aylık gelir ortalaması 12.683,29 Türk Lirasıdır (Aralık 0 TL – 120.000 TL, standart sapma 12.377,97 TL).

3.3.2. Tanımlayıcı İstatistikler ve İçsel Tutarlılık Bulguları

Ölçeklerin güvenirliklerini görebilmek için Cronbach Alpha içsel tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Karanlık üçlü boyutlarının ortalamaları hesaplanmış, elde edilen ortalama karanlık üçlü toplam adıyla yeni bir değişkene atanmıştır. Her bir boyutun ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır ve bulgulara Tablo 2'de yer verilmiştir.

Tablo 2*Tanımlayıcı İstatistikler ve İçsel Tutarlılık Bulguları*

	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>α</i>
Duygusal Emek			
<i>Yüzeysel Rol</i>	2,50	1,08	,88
<i>Derinden Rol</i>	3,26	1,14	,89
<i>Doğal Duygu</i>	3,64	0,94	,55
Karanlık Üçlü Toplam	1,93	0,75	,87
<i>Makyevelizm</i>	1,68	0,87	,84
<i>Psikopati</i>	1,66	0,72	,60
<i>Narsizm</i>	2,45	1,14	,88
Büyük Beşli			
<i>Dışadönüklük</i>	3,66	0,84	,87
<i>Uyumluluk</i>	4,17	0,52	,70
<i>Sorumluluk</i>	3,83	0,67	,81
<i>Duygusal Denge (Nevrotiklik)</i>	2,90	0,71	,74
<i>Deneyime Açıklık</i>	3,76	0,66	,81

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

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik incelemesi için Cronbach Alpha testi yapılmıştır. Boyutlara ait ortalama değerler ve Cronbach Alpha değerleri tablo 2'de gösterilmiştir. En düşük α değeri 0,55 olarak bulunmuştur. Ayrıca tüm değişkenlere ait ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistikler de tabloda gösterilmiştir. Buna göre katılımcıların en düşük özellikleri psikopati, narsisizm ve makyevelizm, en yüksek özellikleri ise uyumluluk, sorumluluk ve deneyime açıklıktır.

3.3.3. Farklılıkların İncelenmesi

Karanlık üçlü ve büyük beşlinin duygusal emekle ilişkisini konu alan araştırmalar sınırlı olduğu için karanlık üçlü ve büyük beşlinin alt boyutlarının demografik özelliklere göre farklılaşma olup olmadığının gözlemlenmesinin literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın değişkenlerinin, araştırmada yer alan cinsiyet, medeni hal, çalışan kategorisi, pozisyon, sektör, işini sevmeye gibi değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını gözlemlemek için Bağımsız Örneklem T Testi yapılmıştır ve bulgular aşağıda Tablo 3, 4, 5, 6, 7, 8 'de gösterilmektedir.

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	97	2,40	1,10	0,330
	Erkek	181	2,54	1,06	
<i>Derin Rol</i>	Kadın	97	3,30	1,05	0,705
	Erkek	181	3,24	1,19	
<i>Doğal Duygu</i>	Kadın	97	3,65	0,89	0,956
	Erkek	181	3,65	0,97	
Karanlık Üçlü Toplam	Kadın	97	1,89	0,84	0,562
	Erkek	181	1,95	0,70	
<i>Makyavelizm</i>	Kadın	97	2,26	1,10	0,783
	Erkek	181	2,55	1,16	
<i>Psikopati</i>	Kadın	97	1,70	0,95	0,283
	Erkek	181	1,67	0,81	
<i>Narsisizm</i>	Kadın	97	1,73	0,86	0,042*
	Erkek	181	1,63	0,64	
Büyük Beşli					
<i>Dışadönüklük</i>	Kadın	97	3,73	0,67	0,074
	Erkek	181	3,79	0,66	
<i>Uyumluluk</i>	Kadın	97	4,11	0,56	0,117
	Erkek	181	4,21	0,50	
<i>Sorumluluk</i>	Kadın	97	3,54	0,89	0,744
	Erkek	181	3,73	0,82	
<i>Nevrotiklik</i>	Kadın	97	3,82	0,77	0,085
	Erkek	181	3,85	0,62	
<i>Deneyime Açıklık</i>	Kadın	97	2,80	0,74	0,475
	Erkek	181	2,96	0,71	

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

Araştırma kapsamında kategorik değişkenlere göre boyutların farklılaşması incelenmiştir. Cinsiyete göre sadece narsisizm farklılaşma göstermiştir. Ortalama skora bakılırsa kadınlar 1,73 puan ile erkeklerden (1,63) daha yüksek puan alarak istatistiki açıdan anlamlı bir şekilde farklılaşmıştır.

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	180	2,49	1,08	0,645
	Bekar	100	2,55	1,09	
<i>Derin Rol</i>	Evli	180	3,19	1,12	0,165
	Bekar	100	3,39	1,19	
<i>Doğal Duygu</i>	Evli	180	3,62	0,89	0,463
	Bekar	100	3,70	1,04	
Karanlık Üçlü Toplam	Evli	180	1,86	0,65	0,032*
	Bekar	100	2,08	0,89	
<i>Narsisizm</i>	Evli	180	2,37	1,08	0,100
	Bekar	100	2,61	1,24	
<i>Makyavelizm</i>	Evli	180	1,61	0,79	0,045*
	Bekar	100	1,84	1,00	
<i>Psikopati</i>	Evli	180	1,59	0,61	0,047*
	Bekar	100	1,79	0,87	
Büyük Beşli					
<i>Deneyime Açıklık</i>	Evli	180	3,74	0,62	0,387
	Bekar	100	3,81	0,73	
<i>Uyumluluk</i>	Evli	180	4,22	0,52	0,052
	Bekar	100	4,09	0,52	
<i>Dışadönüklük</i>	Evli	180	3,72	0,81	0,185
	Bekar	100	3,58	0,89	
<i>Sorumluluk</i>	Evli	180	3,90	0,64	0,046*
	Bekar	100	3,73	0,71	
<i>Nevrotiklik</i>	Evli	180	2,84	0,72	0,037*
	Bekar	100	3,03	0,70	

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

Medeni hale göre farklılaşma incelendiğinde evli ve bekârlar arasında Makyavelizm, psikopati, sorumluluk ve nevrotik özellikler anlamlı bir şekilde farklılık göstermiştir. Buna göre bekârların evlilere göre makyavelizm puanı (evli=1,61; bekâr=1,84), psikopati puanı (evli=1,59; bekâr=1,79), ve nevrotiklik puanı (evli=2,84; bekâr=3,03) daha fazla iken, evlilerin sorumluluk puanı (evli=3,90; bekâr=3,73) bekârlardan daha fazladır.

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	62	2,71	1,09	0,076
	Beyaz Yaka	187	2,43	1,07	
<i>Derin Rol</i>	Mavi Yaka	62	3,64	0,95	0,000***
	Beyaz Yaka	187	3,09	1,16	
<i>Doğal Duygu</i>	Mavi Yaka	62	3,79	0,89	0,092
	Beyaz Yaka	187	3,56	0,95	
Karanlık Üçlü Toplam	Mavi Yaka	62	2,09	0,85	0,106
	Beyaz Yaka	187	1,90	0,75	
<i>Narsisizm</i>	Mavi Yaka	62	2,66	1,24	0,093
	Beyaz Yaka	187	2,38	1,11	
<i>Makyavelizm</i>	Mavi Yaka	62	1,83	0,95	0,270
	Beyaz Yaka	187	1,69	0,88	
<i>Psikopati</i>	Mavi Yaka	62	1,78	0,87	0,202
	Beyaz Yaka	187	1,64	0,69	
Büyük Beşli					
<i>Deneyime Açıklık</i>	Mavi Yaka	62	3,74	0,56	0,575
	Beyaz Yaka	187	3,79	0,70	
<i>Uyumluluk</i>	Mavi Yaka	62	4,14	0,51	0,791
	Beyaz Yaka	187	4,16	0,52	
<i>Dışadönüklük</i>	Mavi Yaka	62	3,56	0,81	0,222
	Beyaz Yaka	187	3,71	0,84	
<i>Sorumluluk</i>	Mavi Yaka	62	3,89	0,71	0,398
	Beyaz Yaka	187	3,81	0,66	
<i>Nevrotiklik</i>	Mavi Yaka	62	3,01	0,72	0,217
	Beyaz Yaka	187	2,88	0,72	

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

Çalışan kategorisine göre inceleme yapıldığında mavi yaka ve beyaz yaka çalışanlar arasında sadece derin rol yapma özelliği anlamlı bir şekilde farklılık göstermiştir. Ortalama değerlere bakıldığında mavi yaka çalışanların derin rol yapma özelliği daha fazla görülmektedir (mavi yaka=3,64; beyaz yaka= 3,09).

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	73	2,42	1,08	0,521
	Yönetici Değil	190	2,52	1,07	
<i>Derin Rol</i>	Yönetici	73	3,30	1,12	0,739
	Yönetici Değil	190	3,25	1,16	
<i>Doğal Duygu</i>	Yönetici	73	3,68	0,90	0,588
	Yönetici Değil	190	3,61	0,96	
Karanlık Üçlü Toplam	Yönetici	73	2,01	0,85	0,369
	Yönetici Değil	190	1,92	0,73	
<i>Makyavelizm</i>	Yönetici	73	1,81	1,02	0,270
	Yönetici Değil	190	1,66	0,82	
<i>Psikopati</i>	Yönetici	73	1,70	0,82	0,578
	Yönetici Değil	190	1,65	0,68	
<i>Narsisizm</i>	Yönetici	73	2,52	1,16	0,623
	Yönetici Değil	190	2,44	1,15	
Büyük Beşli					
<i>Dışadönüklük</i>	Yönetici	73	4,02	0,73	0,000***
	Yönetici Değil	190	3,53	0,84	
<i>Uyumluluk</i>	Yönetici	73	4,22	0,52	0,351
	Yönetici Değil	190	4,15	0,51	
<i>Sorumluluk</i>	Yönetici	73	4,03	0,59	0,006**
	Yönetici Değil	190	3,77	0,69	
<i>Nevrotiklik</i>	Yönetici	73	2,69	0,72	0,004**
	Yönetici Değil	190	2,98	0,70	
<i>Deneyime Açıklık</i>	Yönetici	73	3,97	0,56	0,002**
	Yönetici Değil	190	3,70	0,67	

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

Pozisyona göre incelendiğinde dışadönüklük, sorumluluk, nevrotiklik ve deneyime açıklık özellikleri istatistiki açıdan anlamlı şekilde farklılaşmıştır. Skorlara bakıldığında yönetici pozisyonunda olan kişiler daha dışadönük (yönetici=4,02; yönetici değil=3,53) daha sorumluluk (yönetici=4,03; yönetici değil=3,77) sahibi ve daha deneyime açık (yönetici=3,97; yönetici değil=3,70) özelliklere sahipken yönetici olmayanlar daha nevrotik (yönetici=2,69; yönetici değil=2,98) özelliklere sahiptirler.

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>	Kamu	166	2,53	1,10	0,334
	Özel	95	2,40	1,03	
<i>Derin Rol</i>	Kamu	166	3,36	1,18	0,021*
	Özel	95	3,02	1,06	
<i>Doğal Duygu</i>	Kamu	166	3,62	0,91	0,876
	Özel	95	3,60	1,02	
Karanlık Üçlü Toplam	Kamu	166	1,98	0,81	0,342
	Özel	95	1,89	0,69	
<i>Narsisizm</i>	Kamu	166	2,53	1,19	0,256
	Özel	95	2,36	1,09	
<i>Makyavelizm</i>	Kamu	166	1,73	0,94	0,485
	Özel	95	1,66	0,78	
<i>Psikopati</i>	Kamu	166	1,69	0,77	0,631
	Özel	95	1,64	0,66	
Büyük Beşli					
<i>Deneyime Açıklık</i>	Kamu	166	3,78	0,65	0,950
	Özel	95	3,77	0,67	
<i>Uyumluluk</i>	Kamu	166	4,19	0,52	0,568
	Özel	95	4,15	0,50	
<i>Dışadönüklük</i>	Kamu	166	3,78	0,84	0,010*
	Özel	95	3,51	0,80	
<i>Sorumluluk</i>	Kamu	166	3,93	0,69	0,006**
	Özel	95	3,70	0,61	
<i>Nevrotiklik</i>	Kamu	166	2,87	0,72	0,417
	Özel	95	2,95	0,72	

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

Sektöre göre farklılaşma incelendiğinde derin rol yapma, dışadönüklük ve sorumluluk özelliklerinde istatistiki açıdan anlamlı bir şekilde farklılaşma görülmüştür. Skorlara göre kamuda çalışanlar özel sektörde çalışanlara göre daha dışadönük (kamu=3,78; özel=3,51) ve daha sorumluluk (kamu=3,93; özel=3,70) sahibi iken aynı zamanda derin rol yapmaya (kamu=3,36; özel=3,02) daha eğilimli oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 8*İşini Sevmeye 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>	Evet	228	2,42	1,06	0,013*
	Hayır	35	2,90	1,06	
<i>Derin Rol</i>	Evet	228	3,26	1,14	0,366
	Hayır	35	3,07	1,16	
<i>Doğal Duygu</i>	Evet	228	3,66	0,89	0,018*
	Hayır	35	3,26	1,18	
Karanlık Üçlü Toplam	Evet	228	1,91	0,75	0,066
	Hayır	35	2,16	0,83	
<i>Narsisizm</i>	Evet	228	2,40	1,12	0,031*
	Hayır	35	2,84	1,24	
<i>Makyavelizm</i>	Evet	228	1,67	0,87	0,236
	Hayır	35	1,86	0,91	
<i>Psikopati</i>	Evet	228	1,66	0,71	0,353
	Hayır	35	1,78	0,87	
Büyük Beşli					
<i>Deneyime Açıklık</i>	Evet	228	3,80	0,64	0,236
	Hayır	35	3,63	0,81	
<i>Uyumluluk</i>	Evet	228	4,19	0,52	0,025
	Hayır	35	3,98	0,54	
<i>Dışadönüklük</i>	Evet	228	3,73	0,82	0,009**
	Hayır	35	3,33	0,86	
<i>Sorumluluk</i>	Evet	228	3,89	0,64	0,004**
	Hayır	35	3,54	0,80	
<i>Nevrotiklik</i>	Evet	228	2,81	0,67	0,000***
	Hayır	35	3,51	0,72	

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

İşini sevme durumuna göre farklılaşmalara bakıldığında yüzeysel rol yapma, doğal duygu durumu, narsizm, dışadönüklük, sorumluluk ve nevrotiklik özellikleri istatistiki açıdan anlamlı bir şekilde farklılık göstermektedir. Ortalama skorlara göre işini seven çalışanlar sevmeyenlere göre daha fazla doğal duygu (seven=3,66; sevmeyen=3,26) durumunda iken aynı zamanda daha dışadönük (seven=3,73; sevmeyen=3,33) ve daha sorumluluk sahibi (seven=3,89; sevmeyen=3,56) oldukları anlaşılmaktadır. İşini sevmeyen çalışanlar ise sevenlere göre daha fazla narsist (seven=2,40; sevmeyen=2,84) ve yüzeysel rol yapmaya yatkın (seven=2,42; sevmeyen=2,90) iken aynı zamanda daha fazla nevrotik (seven=2,81; sevmeyen=3,51) özellikler göstermektedirler.

3.3.4. Korelasyon Analizi

Karanlık üçlü ve büyük beşli boyutlarının duygusal emek boyutları ile ilişkisini gözlemleyebilmek için korelasyon analizi yapılmıştır ve Tablo 9’da gösterilmektedir.



Tablo 9*Korelasyon Analizi Bulguları*

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Duygusal Emek															
1.Yüzeysel Rol	1														
2.Derin Rol	,24***	1													
3.Doğal Duygu	-,16***	,28***	1												
4.Karanlık Üçlü Toplam	,44***	,08	-,09	1											
5.Narsizm	,34***	,14*	-,09	,85***	1										
6.Makyevelizm	,46***	,04	-,08	,84***	,54***	1									
7.Psikopati	,28***	,01	-,04	,76***	,43***	,58***	1								
Büyük Beşli															
8. Deneyime Açıklık	,03	,18**	,26***	,003	,05	-,02	,03	1							
9.Uyumluluk	-,15**	,20**	,27***	-,042***	-,26***	-,39***	-,42***	,28***	1						
10.Dışadönüklük	,01	,17**	,24***	,09	,15*	,05	-,02	,43***	,26***	1					
11.Sorumluluk	-,11	,17**	,28***	-,25***	-,17**	-,24***	-,23***	,35***	,39***	,32***	1				
12.Nevrotiklik	,14*	-,07	-,13*	,2**	,20**	,013*	,13*	-,23***	-,33***	-,39***	-,40***	1			
13.Aylık gelir	,02	-,13	-,02	,13	,09	,12	,12	,05	-,06	,07	-,01	-,17**	1		
14.Yaş	-,14*	-,13*	-,09	-,2**	-,25***	-,10	-,10	-,10	,01	-,12*	,10	-,08	,13*	1	
15.Yöneticilik	,04	-,02	-,03	-,06	-,03	-,07	-,03	-,19**	-,06	-,26***	-,17**	,18**	-,31***	-,09	1

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

Korelasyon analizi bulguları:

Duygusal emek boyutları arasındaki ilişki; Derin rol yapma ile yüzeysel rol yapma arasında da pozitif yönlü güçlü bir korelasyon görülmektedir. Doğal duygu durumu ile yüzeysel rol yapma arasında güçlü fakat negatif yönlü bir korelasyon görülmektedir. Derin rol ve doğal duygu arasında da pozitif yönlü güçlü bir ilişki görülmektedir.

Karanlık üçlü boyutları ile duygusal emeğin boyutları arasındaki ilişki; karanlık üçlünün her boyutu ile yüzeysel rol yapma arasında pozitif yönlü güçlü korelasyon görülmektedir. Bunun tam aksine her üç karanlık boyut ile doğal duygu arasında herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir. Karanlık üçlünden sadece narsisizmle derin rol yapma arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki tespit edilmiştir.

Büyük Beşli'nin boyutları ile duygusal emeğin boyutları arasındaki ilişki: Uyumluluk boyutu ile yüzeysel rol boyutu arasında negatif yönlü orta şiddette bir ilişki, nevrotiklik ile yüzeysel rol boyutu arasında pozitif yönlü düşük şiddette bir ilişki tespit edilmiştir. Deneyime açıklık, uyumluluk, dışadönüklük ve sorumluluk boyutları ile duygusal emeğin derin rol boyutu arasında pozitif yönlü orta şiddette bir korelasyon elde edilmiştir. Bu dört boyutun duygusal emeğin doğal duygu boyutu ile de pozitif yönlü güçlü ilişkisi gözlenmişken, nevrotiklik boyutu ile doğal duygu boyutu arasında negatif yönlü düşük şiddette bir ilişki tespit edilmiştir.

Aylık gelir ile duygusal emek boyutları arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Aylık gelir sadece karanlık üçlünün nevrotiklik boyutu arasında negatif yönlü güçlü bir ilişki görülmüştür.

Duygusal emeğin boyutlarından yüzeysel rol ve derin rol ile yaş arasında ise negatif yönlü zayıf bir korelasyon elde edilmiştir. Yaş ile doğal duygu boyutu arasında herhangi bir ilişki bulunmamıştır.

Yöneticilik ve duygusal emeğin boyutları arasında bir korelasyon tespit edilmemiştir.

3.3.5. Regresyon Analizi

Karanlık üçlü ve büyük beşli bağımsız değişkenlerinin duygusal emek bağımlı değişkenlerine etkisini inceleyebilmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır ve Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10*Regresyon analizi bulguları*

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişkenler								
	Yüzeysel Rol			Derin Rol			Doğal Duygu		
	β	t	R ²	β	t	R ²	β	t	R ²
Narsisizm	0,12	1,86	0,23	0,17*	2,29	0,09	-0,10	-1,42	0,145
Makyavelizm	0,41***	5,66		0,04	0,45		0,02	0,29	
Psikopati	-0,01	-0,16		0,00	0,00		0,08	1,10	
Deneyime Açıklık	0,06	0,99		0,07	0,99		0,11	1,72	
Uyumluluk	0,05	0,70		0,19*	2,61		0,18*	2,56	
Dışadönüklük	-0,04	-0,67		0,05	0,74		0,14*	2,01	
Sorumluluk	0,01	0,08		0,10	1,48		0,15*	2,30	
Nevrotiklik	0,08	1,28		0,04	0,55		0,08	1,19	

Not: n = 281. * $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$

Regresyon analizi bulguları:

Karanlık üçlünün alt boyutları olan narsizm, makyavelizm ve psikopati boyutları ile büyük beşlinin alt boyutları olan deneyime açıklık, uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk ve nevrotiklik boyutlarının duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel rol, derin rol ve doğal duygu boyutlarına olan etkilerini ölçmek için çoklu regresyon analizi uygulanmıştır.

Yapılan regresyon analizinde duygusal emeğe etki eden bağımsız değişkenler narsizm, makyavelizm, psikopati, deneyime açıklık, uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk ve nevrotiklik boyutlarıdır. Etkilenme düzeyini inceleyeceğimiz bağımlı değişkenler ise yüzeysel rol, derin rol ve doğal duygu boyutlarıdır.

Bu amaçla toplamda 24 model ($8 \times 3 = 24$ model) test edilmiştir.

Duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel rol boyutuna sadece karanlık üçlünün alt boyutu olan Makyavelizm boyutu pozitif yönlü çok güçlü etki etmiştir. Diğer boyutların yüzeysel rol yapma boyutuna bir etkisi olmamıştır.

Derin rol yapma boyutuna etki eden boyutlara baktığımızda sadece narsisizm ve uyumluluk boyutlarının etkisi görülmektedir. Her iki boyut da derin rol yapma boyutunu pozitif yönde düşük kuvvette etki yapmıştır. Narsizmin etkisinin uyumluluktan biraz daha fazla olduğunu söyleyebiliriz. Diğer boyutlar derin rol yapma boyutunu etkilememiştir.

Doğal duygu boyutu sadece uyumluluk, dışadönüklük ve sorumluluk boyutlarından etkilenmiştir. Üç boyut da doğal duygu boyutunu pozitif yönde fakat düşük kuvvette etkilerken etkisi en fazla olan boyut dışadönüklük olmuştur. Daha sonra sırasıyla sorumluluk ve uyumluluk boyutları etkilerini göstermiştir. Diğer boyutların doğal duygu boyutuna etkisi görülmemiştir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu bölümünde; araştırma bulgularının özeti, bulguların yorumu, araştırmanın katkıları, araştırmanın kapsam ve kısıtları ve gelecek araştırmalara öneriler yer almaktadır.

Araştırmanın Bulgularının Özeti:

Araştırmanın çoklu regresyon analizi bulgularına göre duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel rol boyutuna, sadece Makyavelizm pozitif yönlü çok güçlü etki etmiştir. Diğer boyutların yüzeysel rol yapma boyutuna etkisi olmamıştır. Derin rol yapma boyutuna, narsisizm ve uyumluluk boyutları pozitif yönde düşük kuvvetli etki yapmıştır. Diğer boyutlar derin rol yapma boyutunu etkilememiştir. Doğal duygu boyutuna, uyumluluk, dışadönüklük ve sorumluluk boyutları pozitif yönde düşük kuvvette etki etmiştir. Diğer boyutların doğal duygu boyutuna etkisi olmamıştır.

Araştırmanın bulgularına göre; **H1**'de deneyime açıklık boyutunun yüzeysel rolü negatif etkilemesi, derinden rolü ve doğal duyguyu pozitif etkilemesi beklenmekteydi ancak bulgularda bir etki bulunmamıştır. Bu nedenle bulgular beklenen yönde olmadığı için hipotez desteklenmemiştir. **H2**'de uyumluluğun, duygusal emeğin tüm alt boyutlarını pozitif etkilemesi beklenmekteydi. Yalnızca yüzeysel role etkisi tespit edilememiştir, diğer bulgular beklenen yönde oluşu için desteklenmiştir. **H3**'te dışadönüklülüğün duygusal emeğin tüm alt boyutlarını pozitif etkilemesi beklenmekteydi ancak yalnızca doğal duyguya pozitif etkisi desteklenmiştir. Diğer boyutlara etkisi tespit edilemediği için desteklenmemiştir. **H4**'te sorumluluğun yüzeysel role negatif, diğer boyutlara pozitif etki etmesi beklenmekteydi ancak yalnızca doğal duyguya pozitif etkisi desteklenmiştir. **H5**'te nevrozluğun duygusal emeğin tüm alt boyutlarını negatif etkilemesi beklenmekteydi fakat hiçbir boyuta etkisi tespit edilemediği için desteklenmemiştir. **H6**'da narsisizmin yüzeysel rolü pozitif etkilemesi beklenmekteydi ancak tespit edilememiştir, derin rolü negatif etkilemesi bekleniyordu ancak bulgular pozitif yöndedir, doğal duyguyu ise negatif etkilemesi bekleniyordu ancak etki tespit edilememiştir. Bu nedenle hipotez desteklenmemiştir. **H7**'de makyavelizmin yüzeysel rolü pozitif etkilemesi beklenmekteydi, bulgularda beklenen yönde olduğu için desteklenmiştir; derinden rolü ve doğal duyguyu negatif etkilemesi beklenmekteydi ancak etki tespit edilememiştir bu nedenle desteklenmemiştir. **H8**'de

psikopatinin duygusal emeğin tüm alt boyutlarını negatif etkilemesi beklenmekteydi ancak sadece yüzeysel role negatif etki tespit edilmiştir Bu nedenle sadece yüzeysel role etkisi desteklenmiştir.

Sonuç bu bulgulara göre makyavelizmin güçlü bir şekilde yüzeysel rol davranışının; uyumluluk ve narsisizm, derin rol davranışının; uyumluluk, dışadönüklük ve sorumluluk, doğal duygu davranışının öncüllerinden biri olduğu ortaya konmuştur.

Bulguların Yorumu:

Çalışmanın bulguları teorik arka planı ve daha önceki çalışmaların ampirik bulguları kapsamında yorumlanacaktır. Sonrasında araştırmanın bulguları, örgütsel yansımaları açısından ele alınacaktır.

Bulguların Büyük Beşli ve Karanlık Üçlü'nün teorik arka planı ve daha önce yapılmış çalışmaların ampirik bulguları çerçevesinde yorumlanması:

Araştırmanın Karanlık Üçlü ile ilgili bulgularına bakıldığında en çok göze çarpan bulgunun, çalışanların Makyavelizm düzeyinin yüzeysel role pozitif yönlü, çok kuvvetli etki etmesi olduğu görülmektedir. Diğer boyutların yüzeysel rol yapma davranışına etkisi tespit edilememiştir.

Makyavelistler “amaca giden her yol mübahtır” felsefesindedirler bu doğrultuda gerekirse etik ihlallerde bulunabilirler. Makyavelistler; manipülatif, insanlara karşı güvensiz, yalan söyleyebilen, yağcı, politik, güce tapan, önemli gördüğü kişilerle çatışmaktan kaçınan bireyler oldukları için yüzeysel rol sergileme potansiyellerinin güçlü olabileceği beklenen bir durumdur (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Karanlık Üçlü ile duygusal emek arasındaki etkiyi inceleyen Kalem ve diğerleri (2022)'ne göre, çalışanların Makyavelizm düzeyi, yüzeysel rol davranışını pozitif etkilemektedir, Çetinbinici (2022)'nin araştırmasında da Makyavelizm ile yüzeysel rol arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Makyavelistlerin teorik olarak bireysel özellikleri ve ampirik araştırmaların bulguları göz önüne alındığında bu araştırmadaki bulgular beklenen şekildedir.

Araştırmanın bulgularında öne çıkan diğer bir bulgu, narsisizm ve uyumluluk boyutlarının derinden rol davranışını düşük kuvvetli de olsa pozitif etkilemesidir. Diğer boyutların derin rol yapma davranışına etkisi tespit edilememiştir:

Narsist bireyler güç ve otoriteyi elde etmek isterler. Kendilerine bu imkânı sunabilecek görev ve işlerde politik olabilme, karizmatik ve sempatik görünebilme, başkalarını kolay etkileyebilme, kısa sürede network oluşturabilme, rekabetçi olabilme gibi örgüt için pozitif olabilecek bu yeteneklerini gücü elde etmek için kullanabilirler (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Bu özellikleri nedeniyle de narsist bireyler yüzeysel rolün yeterli olamadığı durumlarda kendilerini derin rol sergilemek için zorlayabilirler. Bu nedenle düşük kuvvetli pozitif etki yapması makul karşılanabilir. Çetinbinici (2022) narsisizmin alt boyutu olan büyüklenmeci narsisizm ile derinden rol yapma arasında anlamlı ilişkiler tespit edememiştir. Kalem ve diğerleri (2022) bildirilerinde, narsisizmin derinden role pozitif yönlü, düşük kuvvetli etkisini tespit etmişlerdir. Narsistlerin teorik olarak bireysel özellikleri ve ampirik araştırmaların bulguları göz önüne alındığında narsisizmin derinden role negatif etki yapması bekleniyordu ancak bu araştırmadaki bulgular beklenen yönde değildir.

Uyumlu bireylerin ise çatışmadan uzak durma, bağışlayıcı, hoşgörülü, anlayışlı, ılımlı, uzlaşmacı, verici, alçak gönüllü, fedakâr, işbirlikçi, empatik, yardımsever olmaları gibi özellikleri hem yöneticilerinin hem iş arkadaşlarının hem de müşterilerinin onlardan beklentilerini içselleştirmelerini kolaylaştırmaktadır. Başkalarının mutluluğu için kendi isteklerinden vazgeçebilirler, esnektirler (Aydoğmuş, 2009; Bacanlı vd., 2009; Baysal ve Tekarslan, 2004; Güler ve Marşap, 2018) ve bu özellikleri onların derinden rol sergilemeye meyilli olduklarını gösteren özellikleri olduğu düşünülmektedir. Diefendorff ve diğerleri (2005) yumuşak başlı bireylerin derinlemesine rol gösterimine eğilimli bireyler olduğunu tespit etmiştir. Austin ve diğerleri (2008), yumuşak başlı bireylerin derinlemesine rol gösterimine eğilimli bireyler olduğu yönündeki bulguları doğrulamışlardır. Aslan ve Arı (2018), uyumluluk boyutunun derinden davranış boyutu ile pozitif ilişki içerisinde olduğunu tespit etmişlerdir. Keleş (2019), derinlemesine rol ile uyumluluk özelliklerinin pozitif anlamlı ilişkileri olduğu sonucuna ulaşmıştır. Uyumlu bireylerin teorik olarak bireysel özellikleri ve bazı ampirik araştırmaların bulguları göz önüne alındığında bu araştırmadaki bulgular beklenen şekildedir.

Araştırmanın bulgularında dikkat çeken bir bulguda, uyumluluk, dışadönüklük ve sorumluluk boyutlarının doğal duygu davranışını pozitif yönlü düşük kuvvete etkilemesidir. Diğer boyutların doğal rol yapma davranışına etkisi tespit edilememiştir.

Uyumlu bireyler samimi, hoşgörölü, uzlaşmacı, dürüst, güvenilir, saygılı, nazik, esnek, alçak gönüllü, yardımsever, işbirlikçi oldukları için (Aydoğmuş, 2009; Bacanlı vd., 2009; Baysal ve Tekarslan, 2004; Güler ve Marşap, 2018) örgütün beklentilerini zaten hissediyor olabilir ve doğal olarak bu tutum ve davranışları sergileyebilir. Diefendorff ve diğerleri (2005) yumuşak başlı bireylerin doğal rol gösterimine eğilimli bireyler olduğunu tespit etmiştir. Austin ve diğerleri (2008), yumuşak başlı bireylerin doğal rol gösterimine eğilimli bireyler olduğu yönündeki bulguları doğrulamışlardır. Beğenirbaş ve Yalçın (2012), yumuşak başlılık boyutu ile samimi davranış boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişki tespit etmişlerdir. Uyumlu bireylerin teorik olarak bireysel özellikleri ve bazı ampirik araştırmaların bulguları göz önüne alındığında bu araştırmadaki bulgular beklenen şekildedir.

Dışadönük bireyler doğal, sosyal, enerjisi yüksek, konuşmayı seven, samimi, girişken, yaşamı seven, eğlenceli, pozitif, iyimser, esprili, aktif, sempatik, iş birliğine eğilimli, arkadaş canlısı, liderliğe yatkın, kaygısız, mutlu, kendine güvenen bireylerdir (Benet-Martinez ve John, 1998; Saltürk, 2008; Somer ve Goldberg, 1999; Tatlıoğlu, 2014). Bu nedenle bu özellikleri gerektiren meslek, görev ve işleri zaten içlerinden geldiği için yapmaya eğilimli olabildikleri düşünülmektedir. Araştırmalar göstermektedir ki; dışadönük bireyler doğal duygu gösterimine eğilimlidirler (Basım vd., 2013; Deniz, 2016; Güler ve Marşap, 2018; Keleş, 2019). Dışadönük bireylerin teorik olarak bireysel özellikleri göz önüne alındığında ve bazı ampirik araştırmaların bulguları göz önüne alındığında bu araştırmadaki bulgular beklenen şekildedir.

Sorumluluk sahibi bireyler, özdisiplini olan, vicdanlı, dikkatli, görev bilinci yüksek, düzenli, planlı, sistemli, özenli, kararlı, azimli, gayretli, çalışkan, hırslı, kolay yılmayan, dürüst, güvenilir, sağduyulu, sabırlı, başarılı bireyler (Akçay ve Tuna, 2021; Camgöz, 2009; Keleş, 2019; Tabak vd., 2010) oldukları için örgütün beklentilerini içlerinden gelerek görev aşkıyla yapmaları düşünülmektedir. Bazı araştırmalara göre, sorumluluk sahibi bireylerin, doğal duygu sergileme eğilimlerinin yüksek olduğu görülmektedir (Güler ve Marşap, 2018; Keleş, 2019; Yeni, 2015). Sorumlu bireylerin teorik olarak bireysel özellikleri ve bazı ampirik araştırmaların bulguları göz önüne alındığında bu araştırmadaki bulgular beklenen şekildedir.

Karanlık Üçlü ve duygusal emek arasındaki bağlantılara baktığımızda bu araştırma;

Karanlık Üçlü boyutlarından sadece makyavelizmin yüzeysel rol davranışının öncüllerinden biri olduğudur. Narsisizm ve psikopatinin yüzeysel rolün öncülü olabileceğini gösteren bir sonucu varılamamıştır çünkü narsisizm ve psikopatinin yüzeysel role bir etkisi çıkmamıştır. Diğer sonuç ise çalışanların narsisizm eğilimlerinin derin rol davranışını negatif etkileyebileceğini düşündüren çok fazla etmen olmasına karşın pozitif de etkileyebileceğinin görünmesidir. Buradan Karanlık Üçlü boyutlarından sadece narsisizmin derin rol davranışının öncüllerinden biri olduğu görülmektedir. Makyavelizm ve psikopatinin derinden rolün bir öncülü olabileceğini gösteren bir sonucu varılamamıştır. Çünkü Makyavelizm ve psikopatinin derinden rol davranışına etkisi çıkmamıştır. Narsisizm, Makyavelizm ve psikopatinin doğal duygu davranışının öncülü olabileceğini gösteren bir sonuca da varılamamıştır. Çünkü karanlık üçlü boyutlarından hiçbirinin doğal duygu davranışına etkisi tespit edilememiştir. Bu bulgulara göre incelenmesi gereken üç durum: (a) Çalışanların Makyavelizm eğilimi, yüzeysel rolü neden en güçlü etkileyen boyuttur? (b) Çalışanların narsisizm eğilimi, derinden rolü neden pozitif etkileyen karanlık üçlü özelliğidir?

(a) Çalışanların Makyavelizm düzeyinin yüzeysel rol davranışını en çok etkileyen ve pozitif etkileyen faktör olması:

Araştırmanın literatünde de bahsedildiği üzere, Makyavelistler amaçları uğrunda etik olmayan davranışlar dahil her türlü davranışı sergileyebilirler. Yüzeysel insan ilişkileri kurmak en belirgin özelliklerindendir. Yalancılık, yağcılık, manipülatif ve politik davranışlar makyavelistlerin yüzeysel rol davranışı sergileyebileceklerini düşündüren öne çıkan yönleridir. Makyavelistler, üstleriyle çatışmamak astlarını ise kullanmak için yüzeysel davranışlarda bulunabilme eğilimi olan kişilerdir (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Makyavelistlerin yüzeysel rol sergilemeyeceğini düşündürecek bir bilgiye ise rastlanmamıştır.

Narsisizmin yüzeysel rolü pozitif, psikopatinin ise yüzeysel rol sergileme davranışını negatif etkileyebileceğini düşündüren faktörler daha fazla olmasına karşın bulgulara herhangi bir etki tespit edilememiştir. Bunun sebebi narsistlerin fazlaca dürtüsel olmaları, kolay sinirlenmeleri hatta saldırganlaşmaları, kibirli olmaları, mutluluk ve üzüntü duygularını

tanımlayamamaları (Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020) olabilir. Psikopatların ise gerçek yüzlerini gizleyebilme, hatta manipülatif yetenekleriyle pozitif ve çekici gözükebilme, kurnaz olabilme, ikiyüzlü olabilme, yalan söyleyebilme gibi özellikleri vardır (Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Narsistlerin ve psikopatların bu özellikleri yüzeysel role olan etkinin yönünü değiştirmiş olabilir. Ayrıca bu bulgu Çetinbinici (2022), Kalem ve diğerleri (2022)'nin araştırmasındaki konuya ilişkin bulguları destekler niteliktedir.

Bu doğrultuda Makyavelizm boyutu yüzeysel rolü pozitif ve en güçlü etkileyen boyut olarak karşımıza çıkmıştır.

(b) Çalışanların narsisizm eğiliminin, derinden rolü pozitif etkileyen karanlık üçlü özelliği olması:

Narsistlerin, güç, başarı, liderlik, otorite gibi arzuları vardır. İlginin odağında olmak, çekici görünmek isterler, egoisttirler. (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Bu arzularını tatmin edebilecekleri işleri veya görevleri içselleştirmekte zorlanmayabilirler. Bu durum narsisizmin derin role pozitif etki yapmasına sebep olmuş olabilir. Narsistlerin derinden rol sergileyemeyeceğini düşündüren özellikleri çok fazla olsa da bu bulgu bazı araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir. Örneğin; Çetinbinici (2022) ve Kalem ve diğerleri (2022)'nin araştırmasında da narsisizm derin role düşük şiddette pozitif etki etmiştir. Bu nedenle bu araştırmanın bulgusu destekler niteliktedir.

Makyavelizm ve psikopatinin derinden rolü negatif etkilemesi beklenmekteydi ancak bulgular da herhangi bir etki bulunamamıştır. Makyavelistler, eğer örgütün çıkarları kendi çıkarlarıyla örtüşüyorsa, örgütün onlara sunduğu fırsatları da kendi istekleri doğrultusunda kullanmak isteyeceği için örgütün kendilerinden beklentilerini içselleştirebilirler. Güç ve başarı arzuları olduğu için örgüt içinde önemli pozisyonundaki kişilerle ters düşmek istemezler o nedenle verilen görevi içselleştirmeye çalışabilirler (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Makyavelistler, örgütün beklentilerini içselleştirdikleri takdirde yönetim, iletişim gücü, stratejik ve politik olabilme

kabiliyetleri onları bu doğrultuda başarılı kılabilir. Bu durum Makyavelizmin derinden rol davranışına etkisinin yönünü nisbeten değiştirmiş olabilir. Ayrıca bu araştırmanın bulgusu Çetinbinici (2022), Kalem ve diğerleri (2022)'nin araştırmalarını destekler niteliktedir.

Psikopatinin derinden duyguyu etkilememesi beklenen bir sonuç değildir ancak bu araştırmanın bulgusu Çetinbinici (2022), Kalem ve diğerleri (2022)'nin araştırmalarını destekler niteliktedir. Fakat bu konuda yapılacak yeni araştırmalara ihtiyaç vardır.

Büyük Beşli ve duygusal emek arasındaki bağlantılara bakıldığında ise bu araştırma; çalışanların uyumluluk özelliği derin rol ve doğal duygu sergileme eğilimini pozitif etkilediğini ortaya koymuştur. Diğer bir sonuç ise çalışanların dışadönüklük ve sorumluluk özelliklerinin doğal duygu davranışını pozitif etkilediğinin tespit edilmesidir. Buradan Büyük Beşli boyutlarından sadece uyumluluk boyutunun derin rol davranışının öncüllerinden biri olduğu, diğer boyutların derinden rolün bir öncülü olmadığı sonucuna varılabilir. Ulaşılan başka bir sonuç ise uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk boyutlarının doğal duygu davranışının öncüllerinden olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bu bulgulara göre incelenmesi gereken altı durum: (a) Çalışanların uyumluluk özelliği derinden rolü neden en çok etkileyen beş faktör kişilik özelliğidir? (b) Çalışanların uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk özellikleri doğal rolü neden pozitif etkileyen boyutlardır?

(a) Çalışanların uyumluluk özelliğinin derinden rolü en çok etkileyen beş faktör kişilik özelliği olması:

Uyumlu bireyler bağışlayıcı, hoşgörülü, anlayışlı, ılımlı, uzlaşmacı, verici, alçak gönüllü, fedakâr, işbirlikçi, yardımseverdirler. Başkalarının mutluluğu için kendi isteklerinden vazgeçebilirler, esnektirler, çatışmayı sevmezler (Aydoğmuş, 2009; Bacanlı vd., 2009; Baysal ve Tekarslan, 2004; Güler ve Marşap, 2018). Uyumlu bireylerin bu ılımlı özellikleri görevlerini içselleştirmelerini kolaylaştırabileceğini dolayısıyla derinden rol sergilemeye yatkın olduklarını göstermektedir. Ayrıca uyumlu bireylerin derinden rol sergileyemeyeceğini düşündüren herhangi bir özelliğine rastlanmamıştır. Araştırmanın bu bulgusu, Diefendorff ve diğerleri (2005), Austin ve diğerleri

(2008), Yalçın (2012), Aslan ve Arı (2018) ve Keleş (2019)'in araştırmalarını destekler niteliktedir. Teorik ve ampirik olarak değerlendirildiğinde araştırmanın bulguları beklenen yöndedir.

Deneyime açıklık, dışadönüklük, sorumluluk boyutlarının derinden rolü daha fazla pozitif etkileyebilecek faktör olduğu için pozitif etkilemesi bekleniyordu. Ancak deneyime açık bireyler genel geçer kurallara uyum sağlayamayabilirler, tartışmacı, sorgulayıcı ve çatışmaya açık olabilirler (Akçay ve Tuna, 2021) bu nedenle sorgusuz sualsiz bir içselleştirme sürecine giremeyebilirler. Bilhassa örgüt veya çalışma arkadaşları etik dışı beklentilerde bulunursa çatışmacı karakterleri bu beklentileri içselleştirmelerini engelleyebilir. Dışadönük bireyler ise sosyal, enerjisi yüksek, konuşmayı seven, girişken, yaşamı seven, eğlenceli, aktif, iş birliğine eğilimli, arkadaş canlısı, liderliğe yatkın, kendine güvenen bireylerdir (Benet-Martinez ve John, 1998; Saltürk, 2008; Somer ve Goldberg, 1999; Tatlıoğlu, 2014). Bu nedenle geri planda kaldıkları, iletişimsel ve fiziksel olarak insanlardan uzak, çok az konuşmayı gerektiren, sırlı ve bohem, monoton görev ve işleri içselleştiremeyebilirler. Sorumluluk sahibi bireyler ise dürüst, güvenilir, vicdan sahibi bireyler (Akçay ve Tuna, 2021; Camgöz, 2009; Tabak vd., 2010; Keleş, 2019) oldukları için örgütün yahut müşterilerin etik dışı beklentilerini veya usulüne uygun olmayan görev ve işleri gerçekleştirmek istemeyebilir, mecbur kalıp gerçekleştirse dahi bunu içselleştiremeyebilir. Ayrıca bu araştırmanın bulgusu deneyime açıklık ile duygusal emek arasında ilişki olmadığını tespit eden bazı araştırmaları destekler niteliktedir (Austin vd., 2008; Diefendorff vd., 2005; Tan vd., 2003). Dışadönüklük boyutunun ise derin rol sergileme boyutuna hem pozitif ve negatif etki eden araştırmalar vardır. Örneğin Kim (2008) 'in araştırmasında dışadönüklük ile derinden rol yapma pozitif ilişkilidir sonucuna ulaşmıştır. Eighie ve diğerleri (2012) araştırmasında Kim'in tam aksine dışadönüklüğün, derin rolü negatif etkilediğini tespit etmişlerdir. Bu doğrultuda araştırma bulguları arasında ortak kesin bir bulgu söz konusu değildir. Bu nedenle söz konusu etmenler bu çalışmada deneyime açıklık, dışadönüklük, sorumluluk boyutlarının derinden rol davranışına etkisinin

yönünü etkilemiş olabilir. Dolayısıyla bu boyutların derinden role etkisiz sonucu makul bir sonuç olabilir.

Nevrotiklik boyutuna gelince derinden rol davranışını negatif etkilemesi bekleniyordu ancak bu araştırmanın bulgularında herhangi bir etki tespit edilememiştir. Bu durum, nörotizmin derinden davranış boyutnu pozitif etkilme olasılığı olan durumlardan kaynaklanmış olabilir. Nevrotik bireyler kendilerini muhtaç hissetme eğiliminde oldukları için örgüte karşı bağımlılık hissedebilirler buda örgütün beklentilerini içselleştirmelerini sağlayabilir. Korku ve suçluluk hislerine fazlaca kapıldıkları için örgütün kurallarını ve beklentilerini içselleştirme çabasına girebilirler (Benet-Martinez ve John, 1998; Deniz ve Ünsal, 2010; Doğan, 2013; İbrahimoglu, 2008). Bu olasılıklar nörotizmin derinden rolü negatif etkileme gücünü azaltmış olabilir. Ayrıca Nevrotiklik boyutunun derin rol sergileme boyutuna hem pozitif hem de negatif etki eden araştırmalar vardır. Örneğin, Keleş (2019) çalışmasında, derinlemesine rol ile nevroitiklik özelliklerinin pozitif anlamlı ilişkileri olduğu sonucuna ulaşmıştır, Yalçın (2012) çalışmasında nevroitiklik boyutu ile derinlemesine rol boyutu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit etmiştir, Eighie ve diğerleri (2012) ise, nevroitiklik boyutunun derin rolü negatif etkilediği bulgusunu edinmişlerdir. Bu doğrultuda araştırma bulguları arasında ortak kesin bir bulgu söz konusu değildir. Bu nedenle bu araştırmada nevroitiklik boyutunun derinden rol davranışını etkilememesi makul bir sonuç olabilir.

(b) Çalışanların uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk özelliklerinin doğal duyguyu pozitif etkilemesi:

Uyumlu bireyler, hoşgörülü, uzlaşmacı, dürüst, güvenilir, saygılı, nazik, esnek, alçak gönüllü, yardımsever, işbirlikçi kişilerdir (Aydoğmuş, 2009; Bacanlı vd., 2009; Baysal ve Tekarslan, 2004; Güler ve Marşap, 2018). Dolayısıyla örgütün beklentilerini zaten içlerinden gelerek doğal bir şekilde sergileyebileceklerdir. Uyumlu bireylerin doğal duygu sergileyebileceğini düşündüren özellikleri sergileyemeyeceğini düşündüren özelliklerden daha fazladır. Ayrıca bu araştırmanın bulguları; Diefendorff ve diğerleri (2005),

Austin ve diğerkleri (2008), Beğenirbaş ve Yalçın (2012)'in araştırmalarını destekler niteliktedir. Araştırmanın bulgusu teorik ve ampirik açıdan beklenen yöndedir.

Dışadönük bireyler doğal, sosyal, enerjisi yüksek, konuşmayı seven, samimi, girişken, yaşamı seven, eğlenceli, pozitif, iyimser, esprili, aktif, seıpatik, iş birliğine eğilimli, arkadaş canlısı, liderliğe yatkın, kaygısız, mutlu, kendine güvenen bireylerdir (Benet-Martinez ve John, 1998; Saltürk, 2008; Somer ve Goldberg, 1999; Tatlıoğlu, 2014). Bu nedenle bu özellikleri gerektiren meslek, görev ve işleri zaten içlerinden gelerek yapmaya meyilli olabilirler. Dışadönük bireylerin doğal duygu sergileyebileceğini düşündüren özellikleri sergileyemeyeceğini düşündüren özelliklerden daha fazladır. Araştırmalar göstermektedir ki dışadönük bireyler doğal duygu gösterimine eğilimlidirler (Basım vd., 2013; Deniz, 2016; Güler ve Marşap, 2018; Keleş, 2019). Bu araştırmanın bulguları bu bilgiler doğrultusunda beklenen yöndedir.

Sorumluluk sahibi bireyler; özdisiplini olan, vicdanlı, dikkatli, görev bilinci yüksek, düzenli, planlı, sistemli, özenli, kararlı, azimli, gayretli, çalışkan, hırslı, kolay yılmayan, dürüst, güvenilir, sağduyulu, sabırlı, başarılı bireylerdir (Akçay ve Tuna, 2021; Camgöz, 2009; Keleş, 2019; Tabak vd., 2010). Bu nedenle örgütün beklentilerini içlerinden gelerek görev aşkıyla yapabilirler. Sorumluluk sahibi bireylerin doğal duygu sergileyebileceğini düşündüren özellikleri sergileyemeyeceğini düşündüren özelliklerden daha fazladır. Ayrıca bazı araştırmalara göre, sorumluluk sahibi bireylerin, doğal duygu sergileme eğilimlerinin yüksek olduğu görülmektedir (Güler ve Marşap, 2018; Keleş, 2019; Yeni, 2015). Bu nedenle bu araştırmanın bulguları beklenen yöndedir.

Deneyime açıklık boyutunun doğal duygu sergileme davranışını pozitif etkilemesi beklenmekteydi bulgular etkiye rastlanmamıştır. Deneyime açık bireyler monoton, hayal güçlerini söndüren, yaratıcılıklarını söndüren görevleri içtenlikle yerine getirmeyebilirler. Tek düzeliğı ortadan kaldırmak yenilik getirmek için mücadele vermeleri mümkündür. Sorgulayıcı yapıları, içselleştirmedikleri görevleri ve işleri doğal duygularla sergilemelerine engel

olabilir (Akçay ve Tuna, 2021; Benet-Martinez ve John, 1998; Ödemiş, 2011; Somer vd., 2002). Bu gibi etmenler deneyime açıklığın etkisiz çıkmasında etkili olmuş olabilir. Ayrıca bu araştırmanın bulgusu, Tan ve diğerleri (2003), Diefendorff ve diğerleri (2005), Austin ve diğerleri (2008)'nin araştırmalarında deneyime açıklık boyutu ile duygusal emek arasında ilişki bulamamalarını destekler niteliktedir.

Nörotikliğin doğal duygu davranışına etkisine baktığımızda negatif etkilemesi beklenmekteydi ancak etki tespit edilememiştir. Nevrotik bireyler risk almayı sevmezler, insan ilişkileri kurmakta zorlanırlar, kendilerini muhtaç hissetme eğilimindedirler, özgüvenleri düşüktür (Benet-Martinez ve John, 1998; Deniz ve Ünsal, 2010; Doğan, 2013; İbrahimoğlu, 2008). Bu nedenle risksiz, monoton, insanlardan uzak, kendilerini garantide hissettikleri, arka planda oldukları işleri daha içtenlikle gerçekleştirebilirler. Bu olasılıklar nevroitikliğin doğal duyguya etkisini artırmak suretiyle etkisiz sonuç alınmasını sağlamış olabilir.

Bulguların örgütler açısından yorumlanması:

Bu araştırmada makyavelizm yüzeysel rolü; narsisizm ve uyumluluk derin rolü, uyumluluk, dışadönüklük ve sorumluluk doğal duyguyu pozitif etkilemiştir. Diğer değişkenlerin duygusal emek boyutlarına etkisi olmamıştır. Burada makyavelizm yüzeysel role çok güçlü etki yaparak daha da dikkat çekmektedir. Özellikle duygusal emeğin yoğun sergilendiği sektörlerden biri olan hizmet sektöründe çalışanların, duygusal emek gösteriminin hangi öncüllerden etkilendiğini bilmek, hem örgüt açısından hem de çalışanlar üzerindeki olumlu veya olumsuz etkilerini görebilmek için önemli katkılar sağlamaktadır. Bu doğrultuda duygusal emeğe etki ettiği düşünülen kişilik özelliklerinin belirlenmesi önemlidir. Bu araştırmanın bulgularına göre, Makyayavelist bireyler yüzeysel rol sergilemeye eğilimli oldukları için örgüte ve kendilerine bir takım zararlar verebilirler ancak bazı durumlarda örgütün ve çoğunlukla da çalışanın lehine olan durumlar da oluşabilir. Narsist bireylerin ise derin rol sergileyerek örgüte fayda sağlayabileceği düşünülürken uzun vadede çalışanın kendisine zararları olabilir. Makyavelizm ve narsisizm her ne kadar kişiliğin karanlık yönünü temsil etsede bu kişilik özelliklerine sahip çalışanlar hem örgüte hem de kendilerine

kısmen faydalı da olabilirler. Örgütlerde uyumlu kişilik özelliklerine sahip bireylerin derin rol sergilemede başarılı olarak örgüte ve kendisine faydalı olabileceği düşünülmektedir. Uyumlu, dışadönük, sorumluluk sahibi bireylerin ise doğal duygu gösteriminde daha başarılı olarak örgüte ve kendilerine fayda sağlayabileceği beklenmektedir.

Bulguların ışığında örgütler çalışanlarına, bilhassa da yöneticilerine bu kişilik özelliklerine dair bilinçlenmesi için eğitimler aldırabilirler. Çalışanlar, aldıkları eğitimler sayesinde astlarını, çalışma arkadaşlarını veya yöneticilerini değerlendirirken daha doğru tespitler yapıp kararlar alabilirler.

Makyavelistlerin yüzeysel rol yapmada başarılı olabileceği bulgusu: Makyavelistler, işe alım sürecinde yahut terfi sürecinde kendilerini istedikleri gibi gösterbilme becerisine sahip oldukları için bu durum örgütün aleyhine olabilir. Yüzeysel rol sergilemede başarılı olabilecekleri için Makyavelistleri tespit etmek zor olabilir. Güç arzuları yoğundur ve yağcılık yapma, kendini çekici ve sempatik gösterebilme kabiliyetleri vardır (APA, 2013) bu nedenle yönetsel pozisyonlara hızla yükselebilirler çünkü yüzeysel rol yapmada yetenekli olabildikleri için kısa sürede onları tanımak zor olabilir (Özsoy, 2017). Makyavelistler empati yoksunu, işbirliğine uzak, başkalarını önemsemeyen, manipülatif ve sömürücü tutum ve davranışlar (APA, 2013) sergiledikleri için bu gibi karanlık yönlerinden dolayı uzun vadede astları üzerinde olumsuz sonuçlar oluşturabilirler. Örneğin Ardıç ve diğerleri (2017) çalışmasında, çalışanların Makyavelist yöneticilere güven duymadıkları bulgusuna ulaşmışlardır. Makyavelistlerin amaçlarına ulaşmaları engellendiğinde veya şu ya da bu sebepten başarısız olduklarında bu durum Makyavelistlerin kendi duygu durumlarını negatif etkileyebilir. Bu gibi durumlar Makyavelistlerin verimliliğini düşürerek örgüt açısından da olumsuz sonuçlar doğmasına sebebiyet verebilir. Makyavelistler etik ihlaller yapmaya meyillilerdir, yalan ve hileye başvurabilirler, manipülatiftirler, çıkarıcıdır ve başkalarını veya örgütü riske atabilecek bencil davranışlarda bulunabilirler (Bayramoğlu, 2019; Erdoğan, 2018; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020). Örneğin örgütte satın alma bölümünde görevli bir çalışan fiyat teklifi almak için ihaleye çıktığında kendi rüşvet aldığı firmayla yasak olduğu halde bilgi paylaşımı yapabilir ve o firmanın ihaleyi kazanmasını sağlayabilir veya rüşvet aldığı firmaya paravan şirketler

kurdurarak tüm fiyat tekliflerini o şirketin tekelinde toplayabilir ve sanki rekabet ortamı varmış gibi veya optimum ürün ve fiyatı rüşvet aldığı firma vermiş gibi göstererek yöneticilerine de bu etik ihlali hiç yapmamış gibi rahatlıkla yüzeysel rol sergileyebilir. Bu olay söz konusu çalışanın Makyavelist bir tutum ve davranış içerisinde bulunduğunu düşündürebilecek bir işaret olabilir.

Narsistlerin derin rol sergilemede başarılı olabileceği bulgusu: narsistlerin, örgütün beklentileri ile kendi çıkarları örtüştüğünde ve istediklerinde örgütün beklentisi doğrultusunda davranış, tutum ve duygularını yönetebileceklerini gösterebilir. Tıpkı Makyavelistler gibi kendilerini pazarlama konusunda iyilerdir ve güç, başarı gibi tutukuları yoğun olduğu için üstleriyle çatışmaktan uzak durur, onlara karşı sevimli olurlar (APA, 2013). Uzun vadede yüzeysel rol bu bireylerin güç elde etmesi için yeterli olmayabilir bu nedenle duygularını yöneterek derin rol sergileme eğiliminde bulunabilirler. Örneğin yönetsel pozisyonlarda olmak narsistlerin güç ve başarı arzularını tatmin edebilir bu nedenle örgütlerin beklentilerini içselleştirebilirler. Bu şartlarda örgüt için ve kendileri için faydalı da olabilirler. Narsistlerin karizmatik görünebilme, iletişim, sempatik görünebilme yetenekleri gelişmiştir (Özsoy, 2017). Bir de görevlerini içselleştirdiklerinde çok daha etkileyici olabilirler. Narsistlerin bu tutum ve davranışları kısa vadede tanınmalarını zorlaştırdığı için işe alınmalarını ve terfi almalarını hızlandırır. Fakat kibirli, bencil, fevri, ukala, empati yoksunu olmaları, astlarını ezmeleri, güçsüzlüklerinden faydalanmaları, görevlerini kötüye kullanmaları (APA, 2013; Bayramoğlu, 2019; Özsoy, 2017; Saltoğlu ve Irak, 2020) gibi karanlık tarafları tıpkı Makyavelistler gibi bir süre sonra astları üzerinde olumsuz sonuçlar oluşturabilir. Yahut otorite ve gücü elde etmeleri engellendiğinde, egolarına göre görevler verilmediğinde negatif etkilenebilirler ve bu durum onları hem de örgütü olumsuz etkilebilecek sonuçları doğurabilir.

Uyumlulu bireylerin derin rol ve doğal duygu davranışı sergilemede başarılı olabileceği bulgusu, örgütün beklentisi doğrultusunda davranabileceklerini gösterebilir. Uyumlu bireyler örgütün çalışandan beklediği tutum ve davranışı içselleştirmekte zorlanmayabilirler hatta bunu içlerinden gelerek yapabilirler. Çünkü zaten ılımlı, saygılı, yardımsever, güven veren, işbirlikçi, kendilerinden önce başkalarını düşünen bir yapıları vardır (Güler ve Marşap, 2018). Fakat rekabet gerektiren, sertleşmeyi gerektiren pozisyonlar için çok da uygun olmayabilirler zira bu özellikleri biraz düşüktür. Fakat bir

çok iş için uygun olan özellikleri barındırdıkları için işe almak ve terfi ettirmek için uygun kişiler olabileceklerdir. Yumuşak kalpli, nazik, dürüst (Güler ve Marşap, 2018) olma gibi özellikleri öğretmenlik, hastabakıcılık gibi birçok meslekte başarılı ve verimli olabileceklerini gösterebilir.

Dışadönük bireylerin doğal duygu davranışı sergilemede başarılı olabileceği bulgusu, örgütün beklentisi doğrultusunda davranabileceklerini gösterebilir. Dışadönük bireyler, samimi, doğal, konuşmayı seven, enerjik, eğlenceli olma (Saltürk, 2008; Somer vd., 2002) gibi olumlu kişilik özellikleri barındırdıkları için örgütün kendilerinden beklediği tutum ve davranışları sergilemek doğal olarak içlerinden gelebilir bu nedenle işinden tatmin çalışanlar olarak hem örgüte hem kendilerine faydalı olabilirler. Olumlu kişilik özelliklerinden dolayı işe alınma ve yönetici pozisyonuna gelmeleri daha kolay olabilir. Dışadönük bireyler, satış ve pazarlama gibi insanlarla temasın yoğun olduğu mesleklerde konumlandırıldıklarında daha verimli olabilirler (Yurdakul, 2019)

Sorumluluk sahibi bireylerin doğal duygu davranışı sergilemede başarılı olabileceği bulgusu, örgütün beklentisi doğrultusunda davranabileceklerini gösterebilir. Sorumluluk sahibi bireyler; disiplinli, görev bilinci yüksek, düzenli, planlı, azimli, vicdanlı, dürüst, güvenilir, sabırlı, başarılı bireyler oldukları için iş hayatında yönlendirici ve düzenleyici rol üstlenebilirler, görev aşkıyla hareket ederler (Akçay ve Tuna, 2021; Keleş, 2019). Bu nedenle örgütün beklentilerini içlerinden gelerek yapabilirler ve örgütlerin en çok tercih edeceği çalışan modeli olabilirler dolayısıyla işe alınmaları ve yükselmeleri kolay olabilir. Doktorluk, avukatlık gibi yüksek sorumluluk gerektiren, risk faktörü yüksek işlerde diğer kişilik tiplerine göre daha başarılı olabilirler.

Araştırmanın Katkıları:

Araştırmanın katkısı: Bu araştırma örgütsel alanda, literatürde, çalışanların kendi karanlık kişilik özelliklerinin ve beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emeğe etkisini aynı araştırma içerisinde test eden nadir araştırmalardandır.

Bulguların katkısı: Bu araştırmayla makyavelizmin yüzeysel rolün, narsisizimin ve uyumluluk özelliğinin derin rolün; uyumluluk, dışadönüklük ve sorumluluk özelliklerinin doğal duygunun öncüllerinden olduğu ortaya konarak örgütsel alandaki çalışmalara katkıda bulunması beklenmektedir.

Araştırmanın Kapsam ve Kısıtları:

Bu araştırma, duygusal emeğin en yoğun sergilendiği sektörlerden biri olan hizmet sektöründe, hizmet sektörü çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma, 2022 yılında, kamu, özel sektör yahut örgütteki pozisyon ayırt edilmeksizin Türkiye’de hizmet sektöründe faaliyet gösteren gönüllü 338 katılımcıdan veri toplanarak hazırlanmış, nicel bir çalışmadır. Ancak ölçeğe eklenen kontrol soruları, recode etme gibi yapılan bazı analizler sonucunda, tutarsız, eksik ve özensiz olduğu belirlenen anketlerden 57’si sağlıklı olduğu için elenmiştir. Son durumda çalışma 281 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar, kendilerinin beş faktör kişilik özelliklerini, karanlık kişilik özelliklerini ve duygusal emek düzeylerini değerlendirmiştir.

Araştırmanın birçok kısıtlarından biri, bu çalışmada katılımcılar kendi beş faktör kişilik özellikleri ve karanlık kişilik özelliklerini değerlendirmişlerdir. Çalışanların üstleri tarafından, çalışma arkadaşları yahut astları tarafından değerlendirmeleri ölçülmemiştir. Dolayısıyla çalışanların beş faktör ve karanlık kişilik özellikleri sadece kendileri tarafından nasıl algılanıyorsa o şekilde ölçülmüştür. Araştırmanın diğer bir kısıtı, belirli bir meslek grubuna veya çalışan kategorisine odaklanılmamasıdır. Bir diğeri ise duygusal emeğin öncüllerinin, farklı değişkenleri de içine alarak daha kapsamlı araştırılmaması sadece büyük beşli ve karanlık üçlü etkenlerinin ele alınmasıdır. Bir diğeri de farklı ülkelerden katılımcılar araştırmaya dâhil olmadığı için kültürler arası karşılaştırma yapmak mümkün olmamıştır. Araştırmanın bir kısıtı da hizmet sektöründe çalışan nüfusa oranla küçük bir grubu kapsadığı için araştırma sonuçlarının genellenebilirliğinin güç olmasıdır.

Gelecek Araştırmalara Öneriler:

Çalışmanın bulguları, kapsam ve kısıtlarına dayanarak tavsiyeler aşağıdaki şekildedir:

- Bu çalışmada sadece çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ve karanlık kişilik özellikleri kendi değerlendirmeleriyle ölçülmüştür. Bu nedenle yapılacak olan çalışmalarda, çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin ve karanlık kişilik özelliklerinin duygusal emekle ilişkisi incelenirken çalışanların kişilik özelliklerini üstleri, astları ve çalışma arkadaşlarının değerlendirmesi sağlanabilir.

- Bu araştırma yalnızca Türkiye sınırları içerisindeki hizmet sektörü çalışanlarının bir bölümünü kapsamaktadır. Bu nedenle kişiliğin olumlu ve karanlık yönü farklı kültür, farklı sektör ve farklı meslek gruplarında karşılaştırılıp araştırılabilir. Bu sayede çalışanların kendi beş faktör kişilik özelliklerinin ve karanlık kişilik özelliklerinin duygusal emekle ilişkisinde kültürel, sektörel veya mesleki farklılıkların görülmesi sağlanabilir.
- Karanlık kişilik özellikleri araştırmalarında dikkate alınması gereken diğer bir nokta, bu kişilik özelliklerinin ölçümüdür. Nicel çalışma tekniklerinin kullanıldığı araştırmalarda bazı sınırlar içerisinde ölçüm gerçekleştirilebilmektedir. Bilahassa narsist, makyavelist veya psikopati eğilimi yüksek çalışanlar manipüle etme özelliği barındırdığı için, çalışanların kendini değerlendirdiği ölçümler, bazı sınırlar içermektedir. Bu nedenle bilhassa kişiliğin karanlık tarafının daha iyi yorumlanabilmesi için, bu kişilik özelliklerinin ölçümüne yönelik araştırmalar yapılabilir.
- Büyük beşli ve karanlık üçlünün örgütsel tezahürlerinin daha iyi anlaşılabilmesi için, yapılacak olan çalışmalarda çalışanları değerlendirmek için çalışanların üstleri, astları ve çalışma arkadaşlarıyla mülakat yapılarak daha kapsamlı sonuçlara ulaşılabilir. Bu doğrultuda gerçekleştirilecek olan araştırmalar alana yönelik daha kapsamlı sonuçlar edinmeyi mümkün kılabilir.
- Örgütsel alanda, duygusal emeğin bireysel öncülleri ve ardıllarının tespit edilebilmesi için pozitiflik, öz-saygı, mükemmeliyetçilik, öz-yeterlilik, örgütsel bağlılık, tükenmişlik, işe adanmışlık gibi kavramların duygusal emekle ilişkileri büyük beşli ve karanlık üçlü kişilik özellikleri ile incelenebilir.
- Bu çalışmada duygusal emek bireysel faktörler göz önüne alınarak araştırılmıştır, başka çalışmalarda sosyo-ekonomik faktörler, örgüt kültürü gibi çevresel faktörler ile çalışılabilir.

Sonuç itibari ile makyavelizmin güçlü bir şekilde yüzeysel rol davranışının, uyumluluk ve narsisizm derin rol davranışının; uyumluluk, dışadönüklük ve sorumluluk doğal duygu davranışının öncüllerinden biri olduğu ortaya konmuştur. Bulgular ışığında beş faktör kişilik özellikleri ve karanlık kişilik özelliklerinin örgütsel yansımalarının teorik

ve ampirik çalışmaların azlığı sebebiyle belirsizir. Bu belirsizlik göz önünde bulundurulmakla beraber bu araştırmada edinilen bulgular, duygusal emek gösteriminin hangi öncüllerden etkilendiğinin anlaşılması adına literatüre katkıda bulunabilir. Fakat yalnızca bu araştırmanın bulgularına göre genellemeler yapıp iddialı çıkarımlarda bulunmak doğru olmayacaktır. Çünkü, büyük beşliyi ve karanlık üçlüyü örgütsel alanda inceleyen ampirik araştırma sayısı çok azdır. Bu açıdan bu araştırma yalnızca konuya dair sınırlı ölçüde ve bazı kısıtlarıyla ampirik bulgu sunmaktadır. Fakat yle de olsa bu çalışmanın bulguları doğrultusunda, örgütlerde beş faktör kişilik özelliklerine ve karanlık kişilik özelliklerine eğilimli bireylerin işe alımı, doğru konumlandırılması, yönetilmesi gibi hususlarda öneri setlerinin dikkate alınması gerekebilir. Örgütlerde bu kişilik özelliklerine sahip çalışanların duygusal emek sergilerken oluşacak olası sorunların tahmin edilmesi ve olası avantajların belirlenmesi açısından bu çalışmanın katkı sunması beklenmektedir.

Genel itibari ile bu araştırmada edinilen bulguların, daha evvel yapılmış olan araştırmalarla ve konuya dair teorik bilgilerle örtüştüğünü söyleyebiliriz.

KAYNAKÇA

- Akçay, S., ve Tuna, M. (2021). Kişilik tiplerinin yılmazlığa etkisinde duygusal emeğin aracılık rolü: İstanbul otel işletmelerinde bir uygulama. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 18(2), 450-477.
- Amerikan Psikiyatri Birliği (2013). Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5. Baskı). Washington, DC: Londra, İngiltere. American Psychiatric Association.
- Ardıç, K., Balaban, Ö., Özsoy, E., ve Uslu, O. (2017). Karanlık Üçlü'nün Yöneticiye Güvene Etkisinin İncelenmesi. *ICPESS*.
- Aslan, Z., ve Arı, G. S. (2018). Kişilik ve duygusal emek arasındaki ilişkilerin belirlenmesi üzerine bir araştırma: Banka çalışanları örneği. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30, 157-171.
- 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.
- Aydoğan, E., ve Serbest, S. (2017). İş yerinde karanlık üçlü: Bir kamu kuruluşunun iç denetim biriminde araştırma. *Sayıştay Dergisi*.
- Aydoğmuş, C. (2009). *Kişilik özellikleri ve iş tatmini ilişkisi üzerinde psikolojik güçlendirme ve dönüştürücü liderlik algısının etkileri*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bacanlı, H., İlhan, T., ve Aslan, S. (2009). Beş faktör kuramına dayalı bir kişilik ölçeğinin geliştirilmesi:sıfatlara dayalı kişilik testi (SDKT). *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7, 261-279.
- 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.
- Basım, H. N., Çetin, F., ve Tabak, A. (2009). Beş faktör kişilik özelliklerinin kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarıyla ilişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 24(63), 20-34.
- Baş, M., ve Kılıç, B. (2014). Duygusal emek boyutları, süreci ve sonuçlarının engelli turizm pazarında değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 67-83.

- Başbuğ, G., Ballı, E., ve Oktuğ, Z. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58, 253-274.
- Bayramoğlu, E. (2019). *Ölümlülük manipülasyonunun, bağlanma türlerinin ve karanlık üçlü kişilik özelliklerinin risk alma davranışına etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi).T.C. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baysal, P. C., ve Tekarslan, D. E. (2004). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Avcıol Basım Yayın.
- Beğenirbaş, M., ve Çalışkan, A. (2013, kasım 15-16). *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.
- Benet-Martinez, V., ve John, O. (1998). Los cinco grandes across cultures and ethnic groups: Multitrait-multimethod of the big five in Spanish and English. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 729-750.
- Camgöz, S. M. (2009). *Kişilik özellikleri ile finansal performans arasındaki ilişkiler: A-tipi yatırım fonu yöneticileri üzerinde bir değerlendirme*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Caner, S. (2019). *Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Cüceloğlu, D. (1991). *İnsan ve davranışı*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Çelik, M., ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: İş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çetinbinici, A. (2022, Mart). *Karanlık Üçlü Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek İle İş Çıktıları Arasındaki İlişki Üzerindeki Moderatör Rolü: Aktivasyon/Engelleme Yollarına Dayalı Bir İnceleme*. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9, 559-574.
- Demirci, M. K., Özler, D. E., ve Girgin, B. (2009). Beş faktör kişilik modelinin işyerinde duygusal tacize (mobbing) etkileri: Hastane işletmelerinde bir uygulama. *Journal Of Azerbaijani Studies*, 13-39.
- Demirel, N. (2005). *Duygusal emek faktörünün hizmet kalitesine etkisi: Nevşehir’deki dört ve beş yıldızlı otellere yönelik bir araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek

Lisans Tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

Deniz, D., ve Ünsal, P. (2010). İşyerinde yıldırmaya uğramada dışadönük ve nevrotik kişilik yapıları ile cinsiyetin rolü. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12, 29-44.

Deniz, G. (2016). Kişilik ve sosyalizasyonun duygusal emek üzerindeki etkisi: Butik otel örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 27, 273-289.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., ve Grosserand, R. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.

Doğan, T. (2013). Beş faktör kişilik özellikleri ve öznel iyi oluş. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14, 56-64.

Egeren, L. F. (2009). A Cybernetic Model of Global Personality Traits. *Personality Social Psychology Review*, 13, 92.

Eighie, B. O., Oguntuase, R. O., Ibode, F., ve Ehigie, R. I. (2012). Personality Factors And Emotional Intelligence As Predictors Of Frontline Hotel Employees' Emotional Labour. *Global Advanced Research Journal Of Management And Business Studies*, 1(9), 327-338.

Eldoğan, D. (2016). Hangi Narsizm? Büyükleme ve Kırılgan Narsizmin Karşılaştırılmasına İlişkin Bir Gözden Geçirme. *Türk Psikoloji Yazıları*, 19(37), 1-10.

Erdem, A. T., Oruç, E., Serpil, H., ve Tutar, H. (31 Aralık 2020). Big Five Personality Traits and Workplace Spirituality: A Mixed Method Study. *South East European Journal of Economics and Business*, 96-108.

Erdoğan, B. (2018). *Karanlık üçlü kişilik özelliklerine sahip üniversite öğrencileriyle kendine zarar verme davranışı gösterenlerin saldırganlık ve risk alma davranışlarının karşılaştırılması*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul.

Eren, P. D. (2017). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Eroğlu, P. D. (2021). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Ezilmez, B. (2018). Duygusal Emek: Öncülleri Ve Ardılları. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2.

Girgin, B. (2007). *Beş faktör kişilik modelinin iş yerinde duygusal taciz(mobbing) etkileri*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Grandey, A. (2003). When The Show must go on: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery.

Academy of Management Journal, 46, 86-96.

- Grandey, A. A., Rupp, D., ve Brice, W. N. (2015). Emotional labor threatens decent work: a proposal to eradicate emotional display rules. *Journal of Organizational Behaviour*, 36, 770-785.
- Gülaydın, M. (2019). *Algılanan örgütsel destek İle duygusal emek davranışları arasındaki ilişki üzerine bir araştırma: Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri örneği*. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Güler, D. H., ve Marşap, P. D. (2018). Kişilikle duygusal emek ilişkisi: Akademisyenler üzerinde bir araştırma. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5, 154-173.
- Gülova, A. A., Palamutçuoğlu, B. T., ve Palamutçuoğlu, A. T. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: Üniversitede öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28, 41-74.
- Güngör, D. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. *Kamu-iş Dergisi*, 11, 167-184.
- Güzel, D. F., Gök, D. G., ve İşler, Y. D. (2013). Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10, 107-123.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
- İbrahimoglu, N. (2008). *Kişilik özellikleri açısından örgüt-kariyer bağlılık düzeyini artırmada sosyalizasyon ve mentor etkisi: Bir örgüt geliştirme modeli*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı. Ankara.
- İraz, R., ve Kurnaz, G. (2022). *Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kültürel Zekâ Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Uyumun Aracılık Rolü: Uluslararası Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Konya.
- İyem, C. (2015). Makyavelist İKY: Endüstri ilişkilerinden uzaklaşmak. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*.
- Jonason, P., ve Webster, G. (2010). The Dirty Dozen: A concise measure of the Dark Traid. *Psychological Assessment*, 22, 420-432.
- Kalem, M. O., Şahinoğlu, Z. A., ve Temur, F. (2022, December 20-23). *Karanlık Üçlünün Duygusal Emeğe Etkisinin İncelenmesi*. 1st International Conference on Engineering Natural and Social Sciences, Konya.

- 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.
- 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.
- Kim, H. J. (2008). Hotel Service Providers' Emotional Labour: The Antecedents and Effects on Burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27 (2), 151-161.
- Konrath, S. H. (2008). Egos inflating over time: Rising narcissism and it implications for self-construal, cognitive style, and behavior. *Dissertation Abstracts International B: The Sciences and Engineering*, 7024.
- 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.
- Köknel, Ö. (1997). *Kaygıdan Muthuluğa Kişilik*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Köksel, L. (2009). *İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- 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.
- Luthans, F., ve Kreither, R. (1985). *Organizational behavior modification and beyond: An operant and social learning approach*. Foresman : Glenview, 3. Scott.
- McCrae, R. R., ve Costa, P. T. (1985). Comparison of EPI and psychoticism scales with measures of the five-factor model of personality. *Personality and Individual Differences*, 6/5, 587-597.
- MacKinnon, D. (1944). *The Structure of personality*.
- Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Journal*, 21, 986-1010.
- Mumcu, A. Y., ve Eser, G. (2017). Duygusal emek ve öncel sonuçları: lisansüstü tezleri üzerinde bir inceleme. İstanbul.
- Murat, G. (2017). *Karanlık kişilik özellikleri ile sinizm arasındaki ilişki*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Okтуğ, Z. (2013). Algılanan örgütsel destek İle duygusal emek davranışları arasındaki ilişkide algılanan örgütsel prestijın biçimlendirici etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12, 371.
- Onay, M. (2011). Çalışanın sahip olduğı duygusal zekasının ve duygusal emeğinin görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 4, 589.
- Ödemiş, S. (2011). *Beş faktör kişilik özelliklerinin üretkenlik karştı davranışlar üzerine etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Öz, E. Ü. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Özgüven, E. (1992). *Hacettepe kişilik envanteri el kitabı*. Ankara: Odak Ofset Matbaacılık.
- Özkalp, P. D., ve Kirel, Ç. (2009). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Ekin Kitapevi Yayınları.
- Özsoy, E. (2013, Temmuz). *A Tipi ve B Tipi Kişilik ile İş Tatminini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özsoy, E. (2017). *Kişiliğın karanlık yönünün tükenmişlik üzerindeki etkisi*. (Doktora Tezi) Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özsoy, E., ve Ardıç, K. (2017). Karanlık Üçlü'nün (Narsisizm, Makyavelizm ve Psikopati) İş Tatminine Etkisinin İncelenmesi, *Yonetim ve Ekonomi*, 24.
- 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.
- 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 İşletmeciliğı Dergisi*, 11, 21-37.
- Raskin, R. N., ve Hall, C. (1979). A Narsissistic Personality Inventory. *Psychological Reports*, 590, 45.
- Saltık, I. A., ve Asunakutlu, T. (2017). Öncülleri ve sonuçlarıyla duygusal emek süreci: Konaklama İşletmesi çalışanları üzerine görgül bir araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1), 1-15.
- Saltoğlu, S., ve Irak, D. U. (2020). Kişiliğın karanlık üçlüsü: Narsizm, Makyavelizm, Psikopati. *Türk Piskoloji Yazıları*, 23(45), 42-58.

- Sarıtaş, M. (1997). Yönetimde kişilik faktörü. *Eğitim Yönetimi*, 3(4),527-548.
- Saltürk, M. (2008). *Yönetim başarısı ve kişilik*. İstanbul: Prizma Pres Matbaacılık.
- 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, 116-125.
- Somer, O., ve Goldberg, I. R. (1999). The structure of Turkish trait descriptive adjectives. *Personality and Social Psychology*, 6 (3), 421-450.
- Somer, O., Korkmaz, M., ve Tatar, A. (2002). Beş faktör kişilik envanteri'nin geliştirilmesi: ölçek ve alt ölçeklerin oluşturulması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 17, 21-33.
- Somer, O., Korkmaz, M., ve Tatar, A. (2011). Kuramdan uygulamaya beş faktör kişilik modeli ve beş faktör kişilik envanteri:(5FKE). Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi, İzmir.
- Sümer, N., Lajunen, T., ve Özkan, T. (2005). Big five personality traits as the distal predictors of road accident involvement., Underwood G. (Eds.). *Trafic and Transport Psychology*. USA: Elsevier Ltd.
- Şenol, S., ve Aktaş, H. (2019). Örgütsel sessizlik ve kişilik özelliklerinin duygusal emek üzerindeki etkisi: Kabin ekipleri üzerinde bir araştırma. *Journal of Organizational Behavior Review (JOB Review)*, 1(1), 53-77.
- Tabak, A., Basım, N., Tatar, İ., ve Çetin, F. (2010). İzlenim yönetimi taktiklerinde beş faktör kişilik özelliklerinin rolü: Savunma sanayiinde bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 10(2), 539-557.
- Tan, H. H., Foo, M. D., Chong, C. L., ve Ng, R. (2003). Situational and Dispositional Predictors of Displays of Positive Emotions. *Journal of Organizational Behavior*,24, 961-978.
- Tatlıoğlu, K. (2014). Üniversite öğrencilerinin beş faktör kişilik kuramına göre kişilik özellikleri altboyutlarının bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Tarih Okulu Dergisi*, 7(17), 947.
- Taymur, İ., ve Türkçapar, M. H. (2012). Kişilik: Tanımı, sınıflaması ve değerlendirmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 4(2),154-177.
- TDK. (2021). Türk Dil Kurumu. *Türk Dil Kurumu*.
- Tekin, Ö. A. (2012). *Yabancılaşma ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler: Antalya Kemer'deki beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerindeki uygulama*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Tunç, P., Gitmez, A., ve Boothby, M. R. (2014). Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından

incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Derneği*, 15, 45-54.

- Turan, D. E. (2012). Müzisyenlerin Kişilik Özellikleri, Çalgılarına Yönelik Tutumları Ve Motivasyon Düzeylerinin İncelenmesi. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Türkay, Y. D., Ünal, Ö. G., ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenleraltında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 7-14.
- Yalçın, R. C. (2012). *Bazı öncülleri ve sonuçları ile duygusal emek: Görgül bir araştırma*.(Yayımlanmamış Doktora Tezi). Kara Harp Okulu Savunma Yönetimi Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İş- Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 196-211.
- Yeni, Z. (2015). *Beş faktör kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- 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 öz-etkililik-yeterlilik düzeyinin değerlendirilmesi. *C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 7, 5-6.
- Yurdakul, Y. (2019). *Beş faktör kişilik özellikleri ve karanlık üçlü kişilik özelliklerinin eş uyumu ile olan ilişkileri:Evli çiftlerde kesitsel bir çalışma*.Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

EKLER

EK 1: Duygusal Emek ve Alt Boyutlarına ait Anket Soruları

Aşağıdaki tablodaki ifadelere katılım derecenizi ilgili kutucukları işaretleyerek belirtiniz. Lütfen Aşağıdaki ifadelerin başına "Ben" kelimesini getirerek cevaplayınız.

Seçenekler:

- 1: Hiç Katılmıyorum 2: Çok az katılıyorum 3: Biraz katılıyorum
4: Oldukça katılıyorum 5: Çok fazla katılıyorum

İFADELER		1	2	3	4	5
Ben,						
1.	Müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Müşterilerle 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.	Müşterilere, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.	☐	☐	☐	☐	☐
12.	Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	☐	☐	☐	☐	☐
13.	Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.	☐	☐	☐	☐	☐

EK 2: Karanlık Üçlü ve Alt Boyutlarına Ait Anket Soruları

Aşağıdaki tablodaki ifadelere katılım derecenizi ilgili kutucukları işaretleyerek belirtiniz. Lütfen Aşağıdaki ifadelerin başına "Ben" kelimesini getirerek cevaplayınız.

Seçenekler:

- 1: Hiç Katılmıyorum 2: Çok az katılıyorum 3: Biraz katılıyorum
4: Oldukça katılıyorum 5: Çok fazla katılıyorum

İFADELER		1	2	3	4	5
Ben,						
1.	İstedigimi elde etmek için başkalarını manipüle etmeye eğilimliyim.	☐	☐	☐	☐	☐
2.	İstedigimi elde etmek için hileye başvurmuşluğum ya da yalan söylemişliğim vardır.	☐	☐	☐	☐	☐
3.	İstedigimi 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 3: Büyük Beşli ve Alt Boyutlarına Ait Anket Soruları

Aşağıdaki tablodaki ifadelere katılım derecenizi ilgili kutucukları işaretleyerek belirtiniz. Lütfen Aşağıdaki ifadelerin başına "Ben" kelimesini getirerek cevaplayınız.

Seçenekler:

1: Hiç Katılmıyorum 2: Çok az katılıyorum 3: Biraz katılıyorum
4: Oldukça katılıyorum 5: Çok fazla katılıyorum

İFADELER		1	2	3	4	5
Ben,						
1.	Konuşkan biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
2.	İçine kapanık biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Enerjik biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Diğer insanları heveslendiririm.	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Suskun biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Kendine güveni olan biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Bazen utangaç ve çekingenim.	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Dışadönük, sosyal biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım.	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Yardımseverim.	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Kavgacı biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
12.	Bağışlayıcıyım.	☐	☐	☐	☐	☐
13.	Güvenilir biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
14.	Başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim.	☐	☐	☐	☐	☐
15.	Herkese karşı düşünceli ve saygılıyım.	☐	☐	☐	☐	☐
16.	Bazen diğer insanlara kaba davranırım.	☐	☐	☐	☐	☐
17.	İşbirliği yapmayı seven biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Bir işi eksiksiz yaparım.	☐	☐	☐	☐	☐
19.	Bazen dikkatsiz davranabiliyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
20.	Bir görevin (çalışma, ödev, iş) verilmesi için güvenilir biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
21.	Dağınık olmaya yatkın biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
22.	Tembel olmaya eğilimliyim.	☐	☐	☐	☐	☐
23.	Bir işi bitirene kadar azimle çalışan biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
24.	Verimli çalışan biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
25.	Plan yapar ve bu planları uygulayırım.	☐	☐	☐	☐	☐
26.	Dikkatim çabuk dağılır.	☐	☐	☐	☐	☐
27.	Karamsar, hüzünlü biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
28.	Rahatım, strese girmem.	☐	☐	☐	☐	☐
29.	Gergin olabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
30.	Endişeli biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
31.	Duygusal olarak dengeliyim, kolay kolay mutsuz olmam.	☐	☐	☐	☐	☐
32.	Ruhsal durumu çabuk değişen biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
33.	Gergin durumlarda, ortamlarda sakin kalabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
34.	Kolayca sinirlenen biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
35.	Orjinal biriyim, yeni fikirler üretirim.	☐	☐	☐	☐	☐
36.	Pek çok farklı konuda merakım vardır.	☐	☐	☐	☐	☐
37.	Zeki, derin düşünebilen biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
38.	Hayal gücüm yüksek biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
39.	Yaratıcıyım.	☐	☐	☐	☐	☐
40.	Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir.	☐	☐	☐	☐	☐
41.	Rutin, tek düze işleri yapmayı tercih ederim.	☐	☐	☐	☐	☐
42.	Fikirler üzerinde düşünmeyi ve onları dile getirmeyi seven biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐
43.	Sanata karşı pek ilgili değilim.	☐	☐	☐	☐	☐
44.	Sanat, müzik ve edebiyat alanlarında kendini geliştirmiş biriyim.	☐	☐	☐	☐	☐

EK 4: Demografik Sorular

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

İFADELER		CEVAPLAR
Ben,		
1.	Cinsiyetiniz:	a) Erkek b) Kadın
2.	Medeni haliniz	a) Evli b) Bekar
3.	Yaşınız:	
4.	Eğitim düzeyiniz:	a) İlkokul b) Lise c) lisans d) yüksek lisans e) doktora
5.	İşletmedeki pozisyonunuz	a) Alt b) Orta c) Üst
6.	Çalışan kategoriniz:	a) Mavi Yaka b) Beyaz Yaka
7.	Bu kurumda yönetici pozisyonunda mı çalışıyorsunuz? :	a) Evet b) Hayır
8.	Çalıştığınız sektör	a) Kamu b) Özel
9.	Aylık geliriniz	
10.	Mevcut yöneticinizle/amirinizle/süpervizörünüzle kaç yıldır çalışmaktasınız?	
11.	Çalıştığınız işletmede toplamda yaklaşık kaç kişi çalışmaktadır?	
12.	İşinizi seviyor musunuz?	a) Evet b) Hayır
13.	Mesleğinize uygun bir iş mi yapıyorsunuz?	a) Evet b) Hayır
14.	Sizin için hangisi daha önemlidir?	a) Ünvan b) Maaş c) Huzur ve Adalet d) Sevdiğim iş e) Kurumun imajı
15.	Hizmet sektöründe çalışmaktayım.	a) Evet b) Hayır

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Zeynep AK ŞAHİNOĞLU

ÖĞRENİM DURUMU

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Yılı
Yüksek Lisans	Sakarya Üniversitesi/İşletme Enstitüsü/Yönetim ve Organizasyon	Devam ediyor
Lisans	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi/Uluslararası Ticaret	2015
Ön Lisans	Sakarya Üniversitesi/Bilgisayar Teknolojileri ve Programlama	2009
Lise	Handan Hayrettin Yelkikanat Anadolu Teknik Lisesi/Bilgisayar	2005

ESERLER

1. Kalem, M. O., Şahinoğlu, Z. A., ve Temur, F. (2022, December 20-23). *Karanlık Üçlünün Duygusal Emeğe Etkisinin İncelenmesi*. 1st International Conference on Engineering Natural and Social Sciences, Konya.