CUKUROVA
10TH INTERNATIONAL SCIENTIFIC RESEARCHES CONFERENCE

April 2-4, 2023
ADANA



FULL TEXTS BOOK

EDITORS
Dr. Ethem İlhan ŞAHİN
Merve KIDIRYUZ

ISBN: 978-625-367-062-7

CUKUROVA 10th INTERNATIONAL SCIENTIFIC RESEARCHES CONFERENCE

April 2-4, 2023
Adana / TURKIYE

FULL TEXTS BOOK

EDITORS

Dr. Ethem İlhan ŞAHİN
Merve KIDIRYUZ

All rights of this book belong to IKSAD Publishing House Authors are responsible both ethically and jurisdically IKSAD Publications - 2023©

Issued: 25.04.2023

ISBN: 978-625-367-062-7

CONFERENCE ID

CONFERENCE TITLE

CUKUROVA 10th INTERNATIONAL SCIENTIFIC RESEARCHES CONFERENCE

DATE AND PLACE

April 2-4, 2023 Adana,TURKIYE

ORGANIZATION

Economic Development and Social Research Institute

ORGANIZING COMMITTEE

Prof. Dr. Salih ÖZTÜRK
Congress Chairman

Assoc. Prof. Dr. Hakkı ÇİFTÇİ

Dr. Baurcan BOTAKARAYEV
Samira KHADHRAOUI

Merve KIDIRYÜZ

PARTICIPANTS COUNTRY (42 countries)

Türkiye, Cyprus, Tunisia, India, Malaysia, Pakistan, Serbia, Romania, Macedonia, Morocco, Indonesia, USA, Bulgaria, Azerbaijan, Hungary, Algeria, Nigeria, Greece, Vietnam, Libya, Ethiopia, Italy, Georgia, Kosova, Belarus, Philippines, Gambia, Bosnia and Herzegovina, Kazakhstan, Albania, UK, Russia, France, Republic of Korea, Poland, Egypt, Spain, Kingdom of Saudi Arabia, Portugal, Iraq, Fiji, Benin

Total Accepted Article: 315

Total Rejected Papers: 32

Accepted Article (Turkey): 147

Accepted Article (Other Countries): 168

SCIENTIFIC COMMITTEE

Dr. Aygün MEHERREMOVA
Bakü Devlet Üniversitesi

Dr. Ana Leonor Santos
Beira-Interior Üniversitesi

Dr. Bayram BOLAT
Ömer Halisdemir Üniversitesi

Dr. Bashir Ali SALEH
Al-Jabal Al-Gharbi Üniversitesi, Libya

Dr. Baurcan BOTAKARAYEV
Hoca Ahmet Yesevi Üniversitesi

Dr. Elvan YALÇINKAYA
Erciyes Üniversitesi

Dr. Fethi DEMİR
Yüzüncü Yıl Üniversitesi

Dr. Froilan MOBO
Phillipines Merchant Academy

Dr. Gülşen MEHERREMOVA
Azerbaycan Diller Üniversitesi

SCIENTIFIC COMMITTEE

Dr. Hakkı ÇİFTÇİ

Çukurova Üniversitesi

Dr. Hikmet DEMİRCİ

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi

Dr. Ali Fikret AYDIN

Afyon Kocatepe Üniversitesi

Dr. Mahabbat OSPANBAEVA

Taraz Devlet Pedagoji Üniversitesi

Dr. Maha Hamdan ALANAZİ

Riyad Kral Abdülaziz Teknoloji Enstitüsü

Dr. Malik YILMAZ

Atatürk Üniversitesi

Dr. Metin KOPAR

Adıyaman Üniversitesi

Dr. Mustafa METE

Gaziantep Üniversitesi

Dr. Serkan NAKTİYOK

Atatürk Üniversitesi

SCIENTIFIC COMMITTEE

Dr. Mustafa TALAS
Ömer Halisdemir Üniversitesi

Dr. Mustafa ÜNAL
Erciyes Üniversitesi

Dr. Osman Kubilay GÜL
Cumhuriyet Üniversitesi

Dr. Sarash KONYRBAEVA
Al Farabi Üniversitesi

Dr. Shaukat Aref Mohammed
Zakho Üniversitesi

Dr. Zongxian FENG
Xi`an Jiatong Üniversitesi

Dr. Gulizar IBRAHIMOVA
Bakü Avrasya Üniversitesi

Dr. Sehrane KASIMİ
Azerbaycan Milli İlimler Akademisi

Dr. Akbar VALADBIGI
Urumiye Üniversitesi

SCIENTIFIC COMMITTEE

Dr. Elvan CAFAROV

Nahçivan Üniversitesi

Dr. Kazi Md. Salim Newaz

Malaya Üniversitesi

Dr. Elżbieta PATKOWSKA

Lublin Yaşam Bilimleri Üniversitesi

Dr. Mehdi GHEISARI

Harbin Teknoloji Enstitüsü

Dr. Raul Duarte Salgueiral Gomes Campilho

Porto Mühendislik Yüksek Enstitüsü

Dr. Bin ZHU

Xian Jiaotong Üniversitesi

Dr. Seema S. DESAI

Shivaji Üniversitesi

INSTITUTION OF ECONOMIC DEVELOPMENT AND SOCIAL RESEARCHES ★ 2010 ★

CUKUROVA
10th INTERNATIONAL SCIENTIFIC RESEARCHES CONFERENCE

April 2-4, 2023
ADANA, TURKEY

CONFERENCE PROGRAM

Meeting ID: 832 6081 0607
Passcode: 101010

Participant Countries: 42 countries

Türkiye, Cyprus, Tunisia, India, Malaysia, Pakistan, Serbia, Romania, Macedonia, Morocco, Indonesia, USA, Bulgaria, Azerbaijan, Hungary, Algeria, Nigeria, Greece, Vietnam, Libya, Ethiopia, Italy, Georgia, Kosova, Belarus, Philippines, Gambia, Bosnia and Herzegovina, Kazakhstan, Albania, UK, Russia, France, Republic of Korea, Poland, Egypt, Spain, Kingdom of Saudi Arabia, Portugal, Iraq, Fiji, Benin

04.04.2023, Tuesday

Ankara Time

10^{00} : 12^{30}

Hall-1

Session-1

HEAD OF SESSION: Assoc. Prof. Dr. Recep YİĞİT

AUTHOR(S)	ORGANISATION	TOPIC TITLE
Gizem DİNÇER Assoc. Prof. Dr. Erol TEKİN Volkan SAYGILI	*Ministry of Education (Türkiye)* *Kastamonu University (Türkiye)* *Ministry of Education (Türkiye)*	A BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF GRADUATE THESIS ON THE RELATIONSHIP OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND BUSINESS PERFORMANCE
Meltem TURAN Assoc. Prof. Dr. Güler DİNÇEL YANIK	*Recep Tayyip Erdoğan University (Türkiye)*	A STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND PRESENTEEISM AT WORK
Dr. Bilal ŞEKER Muhammed TURGUT	*Independent Researcher (Türkiye)* *Tarsus University (Türkiye)*	DIGITAL TWIN TECHNOLOGY IN LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
Assist. Prof. Dr. Perihan GÖZÜM	*Çankırı Karatekin University (Türkiye)*	STRATEGIC PLANNING: AN ANALYSIS OF THE MINISTRY OF INTERIOR'S 2019-2023 STRATEGIC PLAN
Yusuf Erhan AKDENİZ Assist. Prof. Dr. Şenol YAVUZ	*Hitit University (Türkiye)*	INVESTIGATION OF OCCUPATIONAL ACCIDENTS IN CORUM
Assoc. Prof. Dr. Recep YİĞİT Lect. Hacı Ahmet KİRTAŞ	*Ankara Yıldırım Beyazıt University (Türkiye)* *Muğla Sıtkı Koçman University (Türkiye)*	INVESTIGATION OF EFFECTIVE DISASTER MANAGEMENT STRATEGIES
Göktuğ ŞEKER	*İnönü University (Türkiye)*	SEMI-PRESIDENTIAL SYSTEM IN THE CONTEXT OF TURKEY AND FRANCE
Dr. Fatih BARİTCİ	*Aksaray University (Türkiye)*	REPRESENTATION OF TURKEY ON NETFLIX: A REVIEW ON THE GIFT SERIES

Sibel YALÇIN TOKGÖZ Hasan BAYRAM	BOHR RADIUS FOR A CERTAIN SUBCLASS OF CLOSE TO CONVEX HARMONIC MAPPINGS	336
Mustafa GÜÇLÜ	EVALUATION OF THE AHILIK ORGANIZATION IN TERMS OF EDUCATION	341
Hasan ASLAN Mutlu YALVAÇ Mohammed SALEH Hüdaverdi ARSLAN	INVESTIGATION OF THE SCHOOLS IMPACT OF ON THE NOISE POLLUTION	346
Türkan SERT KÖZ Meryem KARAAZİZ	EXPLANATION OF TRANSFERS AND COUNTER - TRANSFER SUBTYPES IN PSYCHOTHERAPY AND GIVING EXAMPLES FROM THE SERIES “IN TREATMENT”	361
Emel TATLI Rahime ÖZGÜR	TİP 2 DİABETES MELLİTUSLU HASTALARDA LOSARTAN VE PERİNDOPRİLİN ÜRİK ASİT ÜZERİNE OLAN ETKİLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI	371
Musa MANNEH Malang B.S. BOJANG Ebrima M. CEESAY	OPPORTUNITIES AND CHALLENGES OF PUBLIC PRIVATE PARTNERSHIP OF INFRASTRACTURES AND UTILITY SERVICES IN THE GAMBIA: A REVIEW OF THE LITERATURE	381
Işıl VAR Ali TEKİN Seda YILMAZ	DETERMINATION OF THE MICROBIAL QUALITY OF IMPORTED DATE SAMPLES SOLD IN ADANA MARKET	391
Beyza Gül AŞKIN Ertuğrul DEMİRDEL Mustafa DANIŞMAN	INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN EXECUTIVE FUNCTIONS AND HAND FUNCTION IN INDIVIDUALS WITH SUBSTANCE USE DISORDERS: A PILOT STUDY	398
Raja Mohammad Latif	SEMI COMPACT AND - SEMI -LINDELOF TOPOLOGICAL SPACES	405
Raja Mohammad Latif	α*-CONTINUOUS AND α*-IRRESOLUTE	426
Alev KAYA İbrahim TÜRKOĞLU	EVALUATION OF SYMMETRIC CRYPTOGRAPHY ALGORITHMS IN TERMS OF PERFORMANCE ANALYSIS	448
Nazlı Betül YILDIRIM İdris BEKTAŞ	INVESTIGATION OF THE MICROBIAL CELLULOSE PRODUCTION CHARACTERITICS OF BACTERIA SOME ISOLATED FROM SOIL	463
Gonca İNCE Nurcan YILDIRIM	THE EFFECTS OF EIGHT WEEKS OF GINCE ZUMBA AND SQUARE STEPPING EXERCISE PROGRAMS ON THE MOTOR SKILLS OF GERIATRIC INDIVIDUALS	476
Işıl VAR Sibel ÖZÇAKMAK	SAFE WATER SUPPLY IN DISASTER SITUATIONS SUCH AS EARTHQUAKE	491
Sevgi GEZICI Nazim SEKEROGLU	EXPLORATION OF NEUROPROTECTIVE CAPACITIES, PHYTOCHEMICAL COMPOSITION AND ANTIOXIDANT EFFECTS OF BERRIES OF MYRTUS COMMUNIS L.	501
Gözde ERMİN Ziynet ÖNDOĞAN	SUSTAINABLE CHEF JACKET DESIGN WITHIN THE SCOPE OF CIRCULAR DESIGN	511
Meltem TURAN Güler DİNÇEL YANIK	A STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND PRESENTEEISM AT WORK	522

DUYGUSAL EMEK VE İŞTE VAR OLAMAMA İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

A STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND PRESENTEEISM AT WORK

Meltem TURAN

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, İktisadi ve İdari bilimler Fakültesi,

İşletme Bölümü, Rize

ORCID NO: 0000-0002-2252-0010

Doç. Dr. Güler DİNÇEL YANIK

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, İktisadi ve İdari bilimler Fakültesi,

İşletme Bölümü, Rize

ORCID NO: 0000-0002-5228-2981

ÖZET

Bu araştırmada duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranışın işte var olamama üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma örneklemini Ankara ilinde bulunan 4 kamu kuruluşunda görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Örneklemden elde edilen verilere korelasyon analizi ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Araştırma sonuçları duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun işte var olamamayı istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif şekilde yordadığı, buna karşın derinlemesine ve samimi davranış boyutlarının işte var olamamayı negatif yönde yordadığı yönündedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Yüzeysel Davranış, Derinlemesine Davranış, Samimi Davranış, İşte Var Olamama

ABSTRACT

In this study, it is aimed to examine the effects of superficial behavior, deep behavior and sincere behavior, which are the dimensions of emotional labor, on presenteeism at work. The sample of the study consists of employees working in 4 public institutions in Ankara. Correlation analysis and regression analyzes were applied to the data obtained from the sample. The results of the research show that the superficial behavior dimension of emotional labor predicts presenteeism in a statistically significant and positive way, whereas the deep and sincere behavior dimensions predict presenteeism negatively.

Keywords: Emotional Labor, Surface Behavior, Deep Behavior, Sincere Behavior, Presenteeism

GİRİŞ

Hizmet sektörü gelişmiş ve gelişmekte olan ülke ekonomilerinde önemli bir role sahip olması sebebiyle en büyük istihdam alanı olarak görülmektedir. Çalışanların hizmet sağlayıcılar olarak özellikle müşterilerle olan ilişkilerindeki rollerinde duygusal emek vermeleri gerekmektedir. Duygusal emek çalışanın profesyonel yaşamında duygularını uygun ifade etmesi için duyguları yönetmesine yönelik psikolojik süreçleri ifade etmektedir. Başka bir deyişle duygusal emek çalışanı zorlu müşterilerle ilgilenmek gibi duygusal olarak stresli durumlara sokan iş özellikleri söz konusu olduğunda, kişinin duygusal iş taleplerine verdiği yanıt olarak değerlendirilmektedir. 1980'li yıllarda ortaya atılan duygusal emek kavramı "kamusal olarak gözlemlenebilir bir yüz ve bedensel görünüm yaratmak için duygu yönetimi" (Hochschild, 1983) olarak tanımlanmıştır. Duygusal emek bireyin duygularına yön verme çabaları, planları ve kontrolünü içermektedir. Duygusal emek kapsamı itibariyle duygusal uyumsuzluğa neden olmakta, bu da duygusal tükenmişliğe, bitkinliğe, düşük düzeyde iş tatminine veya performansa ve hatta depresyona neden olabilmektedir (Jung, Lee ve Lee, 2020). Yapılan araştırmalar stres, tükenmişlik, düşük düzeyde iş tatmini ve depresyonun işte var olamama sonucu oluşabilecek risk faktörleri olduğunu göstermektedir (Garrow, 2016).

İşte var olamama, çalışanların kendilerini işten alıkoyacak sağlık sorunları bulunmasına rağmen işe gelmeleri olarak tanımlanmaktadır (Lamers, Meerding, Severens ve Brouwer, 2005). İşte var olamama işe devamsızlıktan daha karmaşık bir süreç olarak görülmektedir, sonuçları itibariyle iş performansı, iş kalitesi ve miktarı, işte üretkenlik ile ilgilidir (Li, Zhang, Wang ve Guo, 2019). Avrupalı çalışanların yaklaşık %39'u ve Amerikalı çalışanların %69'unda işte var olamama durumunun olduğu görülmüştür (Min ve Hong, 2022). Konuya ilişkin çalışma sonuçları örgütte artan iş taleplerinin, destek eksikliğinin ve iş kontrolünün işte var olamama durumuna neden olduğunu göstermektedir (Miraglia ve Johns, 2016). İşte var olamama öncülleri itibariyle duygusal emekle ilişkili olacağı, duygusal emeğin işte var olamamayı etkileyebileceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda araştırmada duygusal emeğin boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranışın işte var olamama üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Duygusal Emek

Duygusal emek kavramını ilk kez Amerikalı Sosyolog Arlie Hochschild 1983 yılında yayınlanan "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi (The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling) adlı kitabında kullanmıştır. Hochscild (1983) duygusal emek kavramını; çalışanların duygularını örgütün amaçları doğrultusunda, diğer bireyler tarafından gözlemlenebilecek ve işe uyum sağlayabilecek şekilde bedensel ve yüz gösterimi olarak ifade etmektedir. Yazında kavrama ilişkin çok sayıda tanımlama yapıldığı görülmüştür. Deadrick ve McAfee (2001) duygusal emeği, çalışanların işyerlerinde ya da çalışma esnasında kendilerinden istenen duyguları sergilemeleri ve duygularının düzenlenmesini, Morris ve Feldman (1996) kişiler arası etkileşimlerde duyguları ifade etme eylemi ve örgütün

sergilenmesini istediği duyguları yansıtmaları için gerekli çaba, planlama ve denetimi, Zapf, Vogt, Seifert, Martini ve Isic (1999) işteki duyguların sergilenmesinde ihtiyaç duyulan duygu düzenleme eylemi olarak tanımlamışlardır. Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeği Sosyal Kimlik Teorisi temelinde ele alarak, uygun duyguyu sergileme eylemi olarak ifade etmektedirler. Bu bağlamda duygusal emek, müşterilerle yakın ilişki içerisindeki çalışanların, müşteriler üzerinde istenilen tepki ve duyguları yaratabilmek için belirli iletişim araçları aracılığıyla duyguların gösterilmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Noon ve Blyton, 2002).

Örgütlerde çalışanların müşterilerine davranış şekilleri konusunda standartlar geliştirildiği görülmektedir. Bu davranış standartları çalışanda pozitif duygular sergilemesine yönelik olduğu gibi, negatif duyguları gizlemelerine de yöneliktir. Duygusal emek kavramı, bireyin gerçek duyguları ne olursa olsun, bu davranış kurallarına uymayı içermektedir (Yürür ve Ünlü, 2011).

Hochschild (1983), duygusal emek çerçevesinde sergilenen eylemleri "yüzeysel davranış" ve "derinlemesine davranış" olarak ikiye ayırmaktadır. Ancak Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild'in "derinlemesine ve yüzeysel davranış" boyutlarına bir başka boyut daha ortaya koyarak "samimi davranış" boyutunu duygusal emek literatürüne katkı olarak kazandırmışlardır. Boyutlardan ilki olan yüzeysel davranış gerçek hissedilemeyen duyguların fiziksel olarak ifade edilmesidir (Hochschild, 1983). Yüzeysel davranış; çalışanın yüz ifadesi, mimikleri, ses tonu gibi beden diliyle veya sözel olarak gösterdiği davranışlarını sahte ve yapmacık şekilde yansıtmasıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Yüzeysel duygusal emek davranışı sergilerken çalışanlar kendilerinden beklenen davranışları gerçekte gösterebilmek için rol yaparlar yani içlerinden gelmeyen davranışları yaptığı işin sonucunda mecburiyetten sergilerler (Karakaş ve Gökmen, 2018). Bir diğer boyut olan derinlemesine davranış biçiminde çalışan, tıpkı bir aktörün kendisini rolüne kaptırması gibi, sergilediği duyguyu gerçekten hissetmeye çalışmaktadır (Hochschild, 1983). Derinlemesine davranış, çalışanın hissettiği ve ortaya koyduğu duygularla paralellik gösterebilmek adına sergilediği çabayı ifade eder. Yani içsel duyguların ortaya koyulması gereken duygulara adapte edilmesi demektir (Eroğlu, 2014). Ashforth ve Humphrey (1993), yüzeysel ve derinlemesine davranışa ek olarak, "samimi davranış" sergilenmesi biçiminde, çalışanların göstermesi gerektiği duyguyu gerçekten hissedebilecekleri durumların da olabileceğini belirtmektedirler. Duygusal emeğin son boyutu olan bu davranış biçiminde örgütünün ortaya koyduğu belirlenmiş davranış kuralları ile çalışanın gerçekte var olan duygularının birlikte ahenk göstermesi şeklinde tanımlanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Duyguların çalışan davranışları ve örgütsel sonuçları itibariyle yaygın olarak çalışıldığı görülmektedir (Holman, Martinez-Inigo ve Totterdell, 2008; Kaya ve Serçeoğlu, 2013; Li, Zhang, Wang ve Guo, 2019; Jung, Lee ve Lee, 2020; Boz, 2021). Günümüzde yapılan çalışmalarda duyguların örgütler tarafından belirlenmiş nitelikler ve kurallar haline geldiği, çalışanlarda olması istenen gerekli mimik, üslup, ses tonu gibi özelliklerin belirli olduğu ve bu kalıplaştırılmış özelliklere sahip olan çalışanların örgütler tarafından tercih edildiği

belirtilmektedir (Köse, Oral ve Türesin, 2011). Örgütler özellikle satış elemanlarından müşterilere samimi davranmalarını, güler yüzlü olmalarını ve sıcak ilişkiler kurarak ürünü satmalarını, çağrı merkezi personellerinden alttan alarak anlayışlı ve kibar olmalarını, ses tonlarını yükseltmemelerini beklemektedirler. Çalışanların duygu durumlarının örgüt tarafından kurallaştırılması çalışanın örgütün kendisinden beklenen duyguları sergilemek konusundaki istekliliği noktasında sıkıntılıdır. Şayet çalışandan beklenen duygular ile çalışanın hissettiği duygular paralellik gösteriyorsa bu durum çalışan performansı ve bağlılığı ile örgüt karlılığına yönelik olumlu sonuçlar yaratacaktır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013).

İşte Var Olamama (Presenteeism)

İşte var olamama kavramı, İngilizcede presenteeism kelimesiyle ifade edilmektedir. Presenteeism kavramının "presence" kelimesinden türetildiği görülmektedir. "Presence"in kelime anlamı ise, hazır bulunma, var olma, orada bulunma ve görünüştür. Kelime anlamından yola çıkarak presenteeismin görünürde ya da fiziksel olarak var olma haline işaret ettiği anlaşılmaktadır (Çiftçi, 2010). İşte var olamama (presenteeism) kavramı örgütsel psikolog Cary Cooper tarafından 1996 yılında ortaya atılmıştır.

İşte var olmama ile işe devamsızlık kavramlarının birbirini ikame eden kavramlar olarak değerlendirildiği ancak iki anlam ve içerik olarak birbirlerinden tamamen ayrı kavramlar olduğu görülmektedir. Çalışma yaşamıyla ilgili verimlilik söz konusu olduğunda, genel olarak sağlık nedeniyle meydana gelen kayıplar, işte var olamama ve işe devamsızlık olarak nitelendirilir. İşte var olamama işe gidilen fakat çalışma performansının düştüğü durumları; devamsızlık ise, işte bulunmayış nedeniyle yaşanan verimlilik kaybını tanımlamaktadır (Çiftçi, 2010). Alan yazın incelendiğinde işte var olamama kavramı olumsuz sonuçları nedeniyle üzerinde düşünülmesi gereken, örgütün etkinlik ve verimliliği açısından anlaşılması ve kontrolünün sağlanması önem arz eden bir kavram haline gelmiştir (Kim, Suh, Ju, Choo, Bae ve Choi, 2016).

İşte var olamama, sağlık problemlerine bağlı olarak çalışanın performansında yaşanan düşüşler olarak tanımlanmıştır (Schultz ve Edington, 2007). İşte var olamama, çalışanın işyerinde olması fakat zihinsel ya da davranışsal açıdan işyerinde olmaması şeklinde tanımlamaktadır. Kişinin çalışma yeteneğinin hastalıktan dolayı düşmesi, işe gelmemesini gerektirecek sağlık problemleri olduğu halde bireyin hala işe gelmesi şeklinde ifade edilmektedir (Akdoğan, Harmancı ve Bayram, 2018). Bir başka tanımda ise işte var olamama; çalışanların, kariyerlerini kaybetme, amaçlarına ulaşamama korkusu nedeniyle örgütte çalışacak şekilde olmamalarına rağmen işe gelmeleri ve buna bağlı olarak yeterli performans gösterilememesi sebebiyle verimlerini düşürmeleri olarak ifade edilmiştir (Sarp, Kumral ve Bozkurt, 2019). Özetle çalışanların fiziksel olarak iş başında olmalarına rağmen işin verimlilik ve kalite düzeylerinin standartların altında kalması sorunu işte var olamama olarak adlandırılmaktadır (Koopman, Pelletier, Murray, Sharda, Berger, Turpin ve Bendel, 2002).

Duygusal Emek ve İşte Var Olamama

Duygusal emek ve işte var olamama konuları çeşitli çalışmalara konu olmuştur (Hansen ve Andersen, 2008; Humphrey, Pollack ve Hawver, 2008; Man ve Öz, 2009; Johns, 2010; Aslaner ve Boylu, 2015; Gabriel, Daniels, Diefendorff ve Greguras, 2015). Araştırma kapsamında literatür incelemesi gerçekleştirilmiş ve duygusal emek ve işte var olamama arasındaki ilişkilere yönelik bulgulara değinilmiştir.

Yapılan çalışmaların sonuçlarında duygusal emekle işte var olamama arasında anlamlı bir ilişki olduğu (Jung, Lee ve Lee, 2019), ancak ilişkinin yönü konusunda farklılıklar bulunduğu görülmüştür. Örneğin, Çiçeklioğlu ve Taşlıyan (2019) çalışmalarında duygusal emek ile işte var olamama arasında negatif bir ilişki olduğunu buna karşın Khairy (2020) ise duygusal emek ile işte var olamama arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtmektedir.

Jung ve Jung (2015), yılında yapmış oldukları çalışmalarında işte var olamamanın öncüllerine değinmiş, duygusal emeği yüksek olan çalışanların işte var olamama düzeylerinin düşük olduğunu ifade etmişlerdir. Çelik ve Atilla (2019), duygusal emek ile işte var olamama arasında anlamlı ve pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki saptamasının yanında duygusal emeğin yüzeysel davranış, samimi davranış ve derinlemesine davranış boyutlarının da işte var olamama ile anlamlı ve pozitif yönde ilişkide oldukları sonucuna varmışlardır.

Song, Liu, Li, Qu, Zhang ve Yao (2021), çalışmalarında işte var olamama ve yüzeysel davranış arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu buna karşın işte var olamama ile derinlemesine davranış arasında negatif bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Seo, Sim, Kim, Seo, Ha ve Kim (2022), çalışmalarında derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış ile işte var olamama arasında negatif yönde ilişki bulunduğunu belirtmişlerdir.

Yukarıda ifade edilen bulgulardan yola çıkılarak duygusal emek boyutları ve işte var olamama arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmak amacıyla aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H_1: Yüzeysel davranış işte var olamamayı pozitif yönde yordar.

H_2: Derinlemesine davranış işte var olamamayı pozitif yönde yordar.

H_3: Samimi davranış işte var olamamayı pozitif yönde yordar.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın anakütlesini Ankara'da bulunan 4 kamu kurumu çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma örneklemi 4 kamu kurumundan rastlantısal olarak seçilen katılımcılardan oluşmuş, bu yöntemle her kurumun %30 çalışanına ulaşarak anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Uygulama kapsamında dağıtılan 275 adet anket formundan 263 adet geri dönüş alınmıştır. Eksik doldurulan 7 anket çıkarıldıktan sonra geriye kalan 256 veri IBM SPSS STATISTICS 22 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Örneklemin demografik özellikleri incelendiğinde katılımcıların %56,3'ünü erkek %43,7'sini kadınlar oluşturmaktadır.

Katılımcıların %28,4'ü 30 yaşın altında, % 27,1'i 30-35 yaş aralığında, %29,2'si 36-40 yaş aralığında, %12,3'ü 41-50 yaş aralığında, %3'ü 51 yaşın üzerindedir. Katılımcıların % 18'i ön lisans, %76,4'ü lisans, %5,6'sı lisansüstü eğitim mezunudur.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmış, veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik özelliklere ilişkin sorular, ikinci bölümde değişkenlere ilişkin sorular yer almaktadır.

Çalışanların duygusal emek düzeylerini ölçmek için Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlanmış Duygusal Emek ölçeği kullanılmıştır. Duygusal emek ölçeği yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte "Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım", "Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım", "Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi davranırım" gibi ifadeler kullanılmıştır. Yüzeysel davranış 6, derinlemesine davranış 4 ve samimi davranış ise 3 soru ile ölçülmektedir. Ölçeğin iç tutarlılık değerleri yüzeysel davranış α=0,86, derinlemesine davranış α=0,83, samimi davranış α= 0,79 olarak hesaplanmıştır.

İşte var olamamayı ölçmek için Koopman vd. (2002)' nin geliştirdiği ve Özmen (2011)' in Türkçeye uyarladığı tek boyut ve altı ifadeden oluşan Standford Presenteeism ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçek işi tamamlama ve işe yoğunlaşma olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. Ölçekteki örnek maddeler; "Eğer hastalanırsam, zor durumda olmama rağmen işimdeki zor görevleri tamamlayabilirim", "Eğer hastalanırsam, iş stresiyle başa çıkmakta zorlanırım" ve "Eğer hastalanırsam, işimi yapmaktan zevk almam" şeklindedir. İşte var olamama ölçeğinin iç tutarlılık değeri α=0,71 olarak hesaplanmıştır.

Değişkenleri ölçmek için 1= Kesinlikle katılmıyorum ve 5=Tamamen katılıyorum şeklinde 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır.

Analizler

Değişkenlere ilişkin faktör yapısını ortaya koymak için varimax dönüşümlü keşifsel faktör analizi yapılmıştır. Buna göre duygusal emek ölçeği KMO=0,76 ve Barlett testi 0,000 seviyesinde anlamlı olup, toplam varyansın %76,3'ü üç boyutla açıklanmaktadır. İşte var olamama ölçeğini oluşturan ifadelerin tek boyutta toplandığı KMO=0, 72 ve Barlett Testi 0,000 seviyesinde anlamlı olduğu, toplam varyansın %71'ini açıkladığı görülmüştür.

Değişkenler arası ilişkileri ortaya koymak için korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Korelasyon analizi sonuçları Tablo 1'de verilmiştir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, samimi davranış ve işte var olamama değişkenleri arasında 0,05 anlamlılık seviyesinde bir korelasyona sahip olduğu görülmüştür. Yüzeysel davranışla işte var olamama arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusu iken, derinlemesine ve samimi davranış ile işte var olamama arasında negatif yönde bir ilişki olduğu görülmüştür.

Tablo 1: Değişkenlere İlişkin Ortalama, Standart Sapma, Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	4
1.Yüzeysel Davranış	3,74	0,97	1			
2.Derinlemesine Davranış	3,86	1,02	,543**	1		
3.Samimi Davranış	3,81	1,05	,614**	,603**	1	
4.İşte Var olamama	3,47	1,17	,432**	-,291**	-,367**	1

** p <0.05, * p <0.01

Duygusal emeğin işte var olamama üzerindeki etkisi boyutları bazında ele alınmış, yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 2'de verilmiştir. Tablo 2 incelendiğinde yüzeysel davranış boyutunun işte var olamamayı (β=0,267, p<0,05) istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönde yordadığı; derinlemesine davranış boyutunun işte var olamamayı (β=-0, 147, p<0,05) negatif yönde yordadığı ve samimi davranışın işte var olamamayı (β=-0,197, p<0,05) negatif yordadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 2: Duygusal Emeğin Boyutlarının İşte Var Olamama Üzerindeki Etkileri

Bağımsız Değişkenler	β	t
Yüzeysel Davranış	,267	4,287**
Derinlemesine Davranış	-,147	-3,294**
Samimi Davranış	-,197	-4,106**
F	32.543	
Df	2,331	
R^2	,246	

** p <0.05, * p <0.01

SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmada duygusal emeğin işte var olamamaya etkileri incelenmiştir. Çalışmanın korelasyon analizi sonuçlarına göre yüzeysel davranış ile işte var olamama arasında pozitif yönde, derinlemesine davranış ve samimi davranış ile işte var olamama arasında negatif yönde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Sonucun yazında da desteklendiği görülmüştür (Song vd., 2021 ve Seo vd., 2022).

Araştırmada uygulanan regresyon analizinde yüzeysel davranış boyutunun işte var olamamayı istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif şekilde yordadığı görülmüştür. Buna göre çalışanın duygularını gizleme düzeyi ne kadar yüksekse işte var olamama düzeyinin o denli yüksek olacağı düşünülmektedir. Zira yüzeysel davranış çalışanlarda uyku bozuklukları ve uykusuzluk riskini arttırabilir (Lim vd., 2016). Bu tip bozukluklara sahip hastaların işte var olamama durumunu yaşamaya eğilimli oldukları saptanmıştır (Kucharczyk, Morgan ve Hall, 2012). Diğer taraftan derinlemesine ve samimi davranış boyutlarının işte var olamamayı negatif yönde yordadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgulardan yola çıkarak derinlemesine ve samimi davranışı benimseyen çalışanların işte var olamama yaşamayacağı düşünülmektedir. Çalışanların işte var olamama durumunu yaşamamaları ve iş kayıplarının olmaması için duygularını yönetmeleri ve kontrol altına almaları gerekmektedir (Seo vd., 2022).

Bu iki kavram arasındaki ilişkinin daha açıklayıcı olarak ortaya konulabilmesi açısından bu uygulamanın kamu sektörünün yanı sıra özel sektörde ve farklı iş kollarında faaliyet gösteren örgütlerde yapılmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Akdoğan, A., Harmancı, Y. K. & Bayram, A. (2018). Algılanan örgütsel adalet ve işte var olamama (presenteeism) ilişkisinde stresin aracı rolü. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 197-211.

Arslaner, E. & Boylu, Y. (2015). İş hayatında presenteeism: Otel işletmeleri açısından bir değerlendirme. *İşletme Araştırmaları Dergisi,* 7(4), 123-136.

Ashforth, B.E. & Humphrey, R.H. (1993). Emotinal labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Basım, H. N. & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.

Boz, D. (2021). Duygusal Emeğin İş ve İşletme Performansına Etkisi. *Uluslararası Afro-Avrasya Araştırmaları Dergisi*, 6(12), 125-138.

Çelik, Y. & Atilla, G. (2019). Presenteeism (işte varolmama), duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma: Manavgat beş yıldızlı otel işletmesinde bir uygulama. *International Social Sciences Studies Journal*, 5(30), 943-954.

Çiçeklioğlu, H. & Taşlıyan, M. (2019). Eğitim kurumu çalışanlarının presenteeism (işte var olamama) algılarının performanslarına olan etkisi ve sosyo-demografik özellikler açısından incelenmesi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 14(20), 22-53.

Çiftçi, B. (2010). İşte var ol (ama) ma sorunu ve işletmelerin uygulayabileceği çözüm önerileri. *Çalışma ve Toplum*, 1(24), 153-174.

Deadrıck, D.L. & Mcafee, R.B. (2001). Service with a smile legal and emotional ıssues. *Journal of Quality Management*, 6(1), 99-110.

Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147-160.

Gabriel, A. S., Daniels, M. A., Diefendorff, J. M., & Greguras, G. J. (2015). Emotional labor actors: A latent profile analysis of emotional labor strategies. *Journal of Applied Psychology*, 100(3), 863.

Garrow, V. (2016). Presenteeism: e review of current thinking. *Brighton, United Kindom: Institute of Employment Studies*, 69-75.

Hansen, C. D. & Andersen, J. H. (2008). Going ill to work–what personal circumstances, attitudes and work-related factors are associated with sickness presenteeism?. *Social Science & Medicine*, 67(6), 956-964.

Hochschıld, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

Holman, D., Martinez-Iñigo, D., & Totterdell, P. (2008). Emotional labor, well-being, and performance. *The Oxford Handbook of Organizational Well Being*. 331-355.

Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, 23(2), 151-168.

Johns, G. (2010). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 31(4), 519-542.

Jung, M.H. & Jung, H.S. (2015). A study on the presenteeism of call center workers in the customer service business. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 24(2), 142-151.

Jung, S. W., Lee, J. H., & Lee, K. J. (2020). Assessing the association between emotional labor and presenteeism among nurses in Korea: cross-sectional study using the 4th korean working conditions survey. *Safety and Health at Work*, 11(1), 103-108.

Karakaş, A. & Gökmen, G. (2018). Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya'da bir araştırma. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 99-127.

Kaya, U. & Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: hizmet sektöründe bir araştırma, *Çalışma ve Toplum*, 1, 311- 345.

Khairy, H. A. (2020). Presenteeism of hotel employees: Interaction effects of job stress and emotional labor. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 4(1/2), 15-36.

Kim, J., Suh, E. E., Ju, S., Choo, H., Bae, H., & Choi, H. (2016). Sickness experiences of Korean registered nurses at work: A qualitative study on presenteeism. *Asian Nursing Research*, 10(1), 32-38.

Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., ... & Bendel, T. (2002). Stanford Presenteeism Scale: Health Atatus and Employee Productivity. Journal Of Occupational And Environmental Medicine, 44(1), 14-20.

Köse, S., Oral, L. & Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi,* 12(2), 165-185.

Kucharczyk, E., Morgan, K. & Hall, A. (2012). The occupational impact of sleep quality and insomnia symptoms. *Sleeo Med Rev,* 16(6), 547-559.

Lamers, L., Meerding, W.-J., Severens, J. & Brouwer, W. (2005, Apr.). The relationship between productivity and health-related quality of life: an empirical exploration in persons with low back pain. *Qual Life Res.,* 14(3).

Li, Y., Zhang, J., Wang, S. & Guo, S. (2019). The effect of presenteeism on productivity loss in nurses: the mediation of health and the moderation of general self-efficacy. *Front Psychol,* 10(1745).

Lim, S., Lee, W., Hong, K., Jeung, D., Chang, S. & Yoon, J. (2016). Facing complaining customer and suppressed emotion at worksite related to sleep disturbance in Korea. *J Korean Med Sci,* 31(11), 1696-1702.

Man, F. & Öz, C.S. (2009). Göründüğü gibi olamamak ya da olduğu gibi görünmemek: Çağrı merkezlerinde duygusal emek. *Çalışma ve Toplum , 20* (1), 75-94.

Min, A. & Hong, H. (2022). The Effects of Job Demand-control-support Profiles on Presenteeism: Evidence from the Sixth Korean Working Condition Survey. *Safety and Health at Work*, 1-8.

Miraglia, M. & Johns, G. (2016). Going to work ill: a meta-analysis of the correlates of presenteeism and a dual-path model. *J. Occup. Health Psychol*, 21(3), 261–283.

Morrıs, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review,* 21(4), 986-1010.

Noon, M. & Blyton, P. (2002). *The realities of work*. (2nd Edition). Palgrave: New York.

Sarp, P., Kumral, T. & Bozkurt, S. (2019). Babacan liderlik ve işte var olamama ilişkisinde iş güvencesinin aracı rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41, 161-168.

Schultz, A. B. & Edington, D.W. (2007). Employee health and presenteeism: a systematic review. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 17(3), 547-579.

Seo, E. C., Sim, Y. K., Kim, I., Seo, J. P., Ha, M. S., & Kim, S. E. (2023). The mediating effect of presenteeism on the relationship between emotional labor and work engagement of coaches for disability sports. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 1-12.

Song, J., Liu, F., Li, X., Qu, Z., Zhang, R., & Yao, J. (2021). The effect of emotional labor on Presenteeism of Chinese nurses in Tertiary-Level hospitals: the mediating role of job burnout. *Frontiers in Public Health*, 9, 1-9.

Yürür, S. & Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi,* 13(02), 81-104.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Martini, H. & Isic, A. (1999). "Emotional work as a source of stress". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400.