

**T.C.
NUH NACİ YAZGAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

DUYGUSAL EMEĞİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Damla SELİMOĞLU

**İşletme Anabilim Dalı
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Ceren AYDEMİR**

**AĞUSTOS 2023
KAYSERİ**

T.C.
NUH NACİ YAZGAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DUYGUSAL EMEĞİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Damla SELİMOĞLU

İşletme Anabilim Dalı
YÜKSEK LİSANS TEZİ

TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Ceren AYDEMİR

AĞUSTOS 2023
KAYSERİ

KABUL VE ONAY SAYFASI

Dr. Öğr. Üyesi Ceren AYDEMİR danışmanlığında Damla SELİMOĞLU tarafından hazırlanan “Duygusal Emegın İş Tatmini Üzerindeki Etkisi” adlı bu çalışma jürimiz tarafından Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü **İşletme Anabilim Dalında, Yüksek Lisans Programında Yüksek Lisans** tezi olarak kabul edilmiştir.

.... /.... /2023

JÜRİ:

Jüri Başkanı :

Tez Danışmanı :

Üye :

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Kurulunun tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

..... /..... /

Doç. Dr. Dilek SÜREKÇİ YAMAÇLI

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Nuh Naci Yazgan Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan “*Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge*” kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Kütüphanesi Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. ⁽¹⁾
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ... ay ertelenmiştir. ⁽²⁾
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. ⁽³⁾

.../.../2023

Damla SELİMOĞLU

İmza

“*Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge*”

¹ Madde 6. 1. Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.

² Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internette paylaşılmaması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.

³ Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir *. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

* Tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu tarafından karar verilir.

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki tüm bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, *Dr. Öğr. Üyesi, Ceren AYDEMİR* danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzuna göre yazıldığını beyan ederim.

Damla SELİMOğLU

TEŞEKKÜR

Araştırma sürecim boyunca bilgisi, deneyimi ve içtenliğiyle desteğini esirgemeyen, yol gösteren ve her aşamada kolaylık sağlayan değerli tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Ceren AYDEMİR' e çok teşekkür ederim. Fikirleriyle destek veren Prof. Dr. A. Asuman AKDOĞAN ve Prof Dr. Onur GÖZBAŞI'na teşekkür ederim. Aynı zamanda yüksek lisans eğitimim boyunca aldığım derslerde bana engin bilgilerini aktaran ve yol gösteren Nuh Naci Yazgan Üniversitesi İİBF İşletme bölümü hocalarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmamın her aşamasında çalışmama birçok katkı sağlayan, her zaman fikirlerinden istifade ettiğim çok değerli dostlarım Dilara YOLCU, Süreyya GÜNDÜZ ve Sedef DALBUDAK' a, manevi desteklerini her aşamada hissettiğim hocalarım Merve KULA, Tuğba YILMAZ , Gülsüm KAYA'ya ve araştırmamda yardımını esirgemeyen kıymetli müdürüm Bilal Ayaz ÖZEL' e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Hayatta her koşulda yanımda olan, bana her zaman inanan, desteklerinden güç aldığım, emeklerini asla ödeyemeyeceğim canım babam Hamza SELİMOĞLU' na, canım annem Gülsen SELİMOĞLU' na, canım abilerim Mehmet SELİMOĞLU ve Ali SELİMOĞLU' na, canım ablam Hilal SELİMOĞLU' na ve ikizim Ercan SELİMOĞLU' na sonsuz minnet, sevgi ve saygılarımla.

Aynı zamanda tezimi 06/02/2023 depreminde hayatını, sevdiklerini, yakınlarını kaybedenlere ve tüm depremzedelere ithaf ediyorum.

Damla SELİMOĞLU

İmza

ÖZET

Selimoğlu, D., Duygusal Emeğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi, Nuh Naci Yazgan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri, 2023. Son dönemlerde özellikle hizmet sektöründe istihdam edilen bireyler duygularını bir zorunluluk olarak biçimlendirmeye çalışmakta ve duygularını bu çaba doğrultusunda göstermektedirler. Duyguların sergilenmesi sürecinde örgütlerin talepleri doğrultusunda belirlenen standartlara göre işgörenler tarafından sarf edilen çaba olarak tanımlanan duygusal emek kavramı, örgüt yönetimi için önemli hale gelmektedir. İş tatmini kavramı ise çalışanın işi ile ilgili uyumu olarak ifade edilmektedir. Aynı zamanda iş tatmini kavramı, çalışanların kurumları tarafından emeklerinin karşılığında beklentilerinin ne şekilde karşılanıp karşılanmadığını ifade etmektedir. Bu durum çalışanların sektördeki diğer örgütlere gitmemesi açısından ciddi bir rekabet ortamı da yaratmaktadır.

Bu araştırmanın amacı duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu bağlamda çalışanların sahte duygular, derinlemesine eylem ve gizlenen duygular davranış biçimleri incelenmiş, iş tatmini kavramı ile birlikte değerlendirilmiştir. Araştırma 2023 yılında Kayseri ilinde perakende sektöründe faaliyet gösteren bir kurumun 147 çalışanı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, duygusal emeğin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. Aynı zamanda duygusal emeğin alt boyutu olan sahte duyguların da iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. Derinlemesine eylem ve gizlenen duygular boyutları ile iş tatmini arasında anlamlı sonuçlar elde edilememiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, sahte duygular, derinlemesine eylem, gizlenen duygular, iş tatmini

ABSTRACT

Selimoğlu, D., The Effect of Emotional Labor on Job Satisfaction, Nuh Naci Yazgan University, Institute of Social Sciences Department of Business Administration Master's Thesis, Kayseri, 2023.

In periods of transition, individuals employed in the service sector particularly try to shape their emotions as a necessity and display their emotions accordingly. The concept of emotional labor, defined as the effort exerted by employees following the demands of organizations to exhibit emotions based on the standards determined by the organizations, becomes important for organizational management. The concept of job satisfaction is expressed as the employee's compliance with her job. At the same time job satisfaction indicates whether employees' expectations are being met in return for their efforts by the organizations. This situation creates a competitive environment for organizations to prevent employees from moving to other organizations within the sector.

This study aims to determine the effect of emotional labor on job satisfaction. In this context, the behavioral patterns of employees, including surface acting, deep acting, and hidden emotions, were examined and evaluated together with the concept of job satisfaction. The research was carried out with 147 employees of a company operating in the retail sector in Kayseri in 2023. According to the research findings, emotional labor has a significant effect on job satisfaction. At the same time, the dimension of emotional labor known as surface acting effects job satisfaction significantly. However, significant results could not be obtained between the dimensions of deep acting, hidden emotions and job satisfaction.

Keywords: Emotional labor, surface acting, deep action, hidden emotions, job satisfaction.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN.....	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
ÖZET	v
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR ve SİMGELER	x
TABLolar	xi
ŞEKİLLER.....	xii
1. GİRİŞ.....	1
2. DUYGUSAL EMEK.....	3
2.1. Duygusal Emek Kavramı ve Tanımı	3
2.2. Duygusal Emek Yaklaşımları	5
2.2.1. Hochschild’ın Yaklaşımları	5
2.2.2. Ashforth ve Humprey’ın Yaklaşımları	6
2.2.3. Morris ve Feldman’ın Yaklaşımları	8
2.2.4. Grandey’ın Yaklaşımı	11
2.3. Duygusal Emek Boyutları.....	13
2.3.1. Sahte Duygular.....	13
2.3.2. Derinlemesine Eylem	14
2.3.3. Gizlenen Duygular	15
2.4. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler.....	15
2.4.1. Bireysel Faktörler.....	15
2.4.1.1. Demografik Özellikler	15
2.4.1.1.1 Yaş	15
2.4.1.1.2 Cinsiyet.....	16
2.4.1.1.3. Gelir Durumu.....	16
2.4.1.1.4. Medeni Durumu.....	16
2.4.1.2. Kişilik Özellikleri.....	16

2.4.1.2.1. Dışadönüklük/ İçedönüklük.....	16
2.4.1.2.2. Nevrotiklik.....	17
2.4.1.2.3.Yumuşak Başlılık	17
2.4.1.2.4. Deneyime Açıklık.....	17
2.4.1.2.5. Sorumluluk	17
2.4.2. Örgütsel Faktörler	18
2.4.2.1. Duygusal Davranış Kuralları	18
2.4.2.2. Otonomi	18
2.4.2.3. Sosyal Destek.....	18
2.5. Duygusal Emeğin Sonuçları	19
2.5.1 Olumlu sonuçlar	19
2.5.2. Olumsuz sonuçlar.....	20
2.6. Duygusal Emek ile İlgili Yapılmış Araştırmalar	21
3. İŞ TATMİNİ.....	25
3.1. İş Tatmini Kavramı ve Tanımı.....	25
3.2. İş Tatmini Kavramının Tarihçesi.....	26
3.3. İş Tatmininin Önemi.....	27
3.3.1. Çalışanlar Açısından İş Tatmininin Önemi.....	27
3.3.2. İşletmeler Açısından İş Tatmininin Önemi	28
3.3.3. Yönetici Açısından İş Tatmininin Önemi	29
3.4. İş Tatminini Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler.....	29
3.4.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler.....	29
3.4.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler	31
3.5. İş Tatmininin Sonuçları	34
3.6. İş Tatmini İle İlgili Yapılmış Araştırmalar	36
4. DUYGUSAL EMEĞİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ.....	39
4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	39
4.2. Araştırmanın Sınırları	39
4.3. Araştırmanın Yöntemi	39
4.3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler	40
4.3.2. Evren ve Örneklem	40
4.3.3. Veri Toplama Yöntemi	41

4.4. Ölçekler.....	41
4.4.1. Duygusal Emek Ölçeği	41
4.4.2. İş Tatmini Ölçeği	41
4.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Analizleri.....	42
4.6. Verilerin Analizi	42
4.7. Araştırmanın Bulguları	42
4.7.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri İle İlgili Bulgular.....	43
4.7.2. Araştırma Modelindeki Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	44
4.7.3. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	44
4.7.4. Araştırma Modelindeki Değişkenler Arasındaki İlişkilere İlişkin Bulgular	46
4.7.5. Araştırma Hipotezlerinin Testine İlişkin Bulgular.....	47
5. SONUÇ ve ÖNERİLER	50
6. KAYNAKÇA.....	52
7. EKLER	60

KISALTMALAR ve SİMGELER

İİBF	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Ort.	Ortalama
s.	Sayfa
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
Ss.	Standart Sapma
TDK	Türk Dil Kurumu
TÜMSİAD	Türkiye Müstakil Sanayici ve İş Adamları Derneği
vb.	ve benzerleri



TABLOLAR

Tablolar	Sayfa
2.1. Duygusal Emek Tanımları	4
2.2. Duygusal Emek Modellerinin Karşılaştırılması	13
4.1. Ölçeklerin Güvenirlik Katsayıları	42
4.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı	43
4.3. Değişkenlere Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	44
4.4. Ölçek İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	45
4.5. Değişkenlere İlişkin Korelasyon Katsayıları	46
4.6. Duygusal Emegin İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları	47
4.7. Duygusal Emegin Alt Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları	48
4.8. Hipotez Sonuçlarına İlişkin Özet Tablo	49

ŞEKİLLER

Şekiller		Sayfa
2.1.	Duygusal Emek Boyutları ve Duygusal Emek Süreci	8
2.2.	Duygusal Emek ve Boyutları Arasındaki İlişki	10
2.3.	Grandey'in Duygusal Emek Modeli	12
3.1.	İş Tatmini İle İlgili Neden Sonuç İlişkisi	35
4.1.	Araştırma Modeli	40



1. GİRİŞ

Duygu, varoluş biçimi ve özellikleri bakımından elle tutulan, gözle görülen somut bir şey değildir. Bununla birlikte duygu, insanın davranışlarına yön veren bir etkidir. Fakat son dönem koşulları göz önünde bulundurularak çalışma ortamının neredeyse somut belirleyicilerinden biri haline gelmiştir. Hizmet sektörü son yıllarda hızlı bir şekilde büyürken, birçok hizmet alanında duygusal emek önemli bir bileşen olmuştur. İşgörenlerin işlerini başarıyla yapması veya iş esnasında hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranması, genel olarak işgörenlerin davranışlarında, iş tatmini, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi çeşitli faktörler üzerinde etkiye sahip olmaktadır.

Örgütlerde duygusal emek ne kadar etkiliyse müşteri memnuniyeti de o kadar yüksektir. Duygusal emek çeşitli faktörlerden etkilenmektedir ve bu durum işgörenin iş tutumlarını da biçimlendirmektedir. Duygusal emek, bazı işgörenlerde olumlu sonuçlar doğurup iş tatminini artırırken, bazı işgörenlerde için olumsuz sonuçlar doğurup iş tatminsizliğine sebep olmaktadır.

Bireyin, günlük hayatında duygularını kontrol etmesi veya şekillendirmesi kendi elindeyken, iş hayatında iş rolünü yerine getirmek için örgütün beklenti ve mesleki zorunluluk olarak bir ihtiyaç halini alabilir. Böyle bir durumda birey, duygularını örgütün beklentilerine uygun hale getirmek için çaba sarf eder. İşin gereği duyguların kontrolü ve yönetimi için gösterilen bu çaba, Hochschild (1983) tarafından ücret karşılığında sarf edilen ve değişim değerine sahip bir emek süreci olarak kabul edilir ve “duygusal emek” olarak adlandırılır.

Duygusal emek ve iş tatmin kavramları birbiriyle uyumlu ve ilişkilidir. Bu iki değişken birbirini etkileyen, biri diğerinin sonucu olabilen faktörlerdir. Bu çalışma kapsamında, duygusal emek ve alt boyutlarının (sahte duygular, derinlemesine eylem ve gizlenen duygular), iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bu tez çalışması üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde duygusal emek kavramı teorik olarak incelenmiştir. Duygusal emek kavramı, duygusal emek ile ilgili yaklaşımlar, duygusal emeğin boyutları, duygusal emeği etkileyen faktörler ve duygusal emeğin sonuçları ele alınmıştır. İkinci bölümde ise iş tatmini kavramı üzerinde durulmuştur. İş tatmininin tanımına, tarihsel gelişimine, önemine, iş tatminini etkileyen faktörler ile sonuçlarına yer verilmiştir. Her iki bölüm de şekil ve tablolarla desteklenmiştir. Ayrıca

duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkiye dair literatür araştırmasına da yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek için yapılan araştırmaya ve bu araştırmaya ilişkin verilere, analizlere, bulgulara, sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

Literatürde duygusal emek ve iş tatmini kavramlarının ayrı ayrı veya farklı değişkenlerle incelendiği araştırmalar görülmesine rağmen bu iki değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen çok sayıda araştırmanın bulunmadığı görülmüştür. Dolayısıyla araştırma literatüre bu yönde katkıda bulunacak olması nedeniyle önem arz etmektedir.



2. DUYGUSAL EMEK

Çalışmanın bu bölümünde duygusal emek kavramının tanımı, duygusal emeğin yaklaşımları, boyutları, etkileyen faktörleri ve sonuçları ele alınmıştır. Araştırmanın temel değişkeni olan duygusal emek kavramının örgüt açısından önemli bir kavram olduğu, yapılan teorik ve deneysel araştırmalarla desteklendiği açıklanmıştır.

2.1. Duygusal Emek Kavramı ve Tanımı

Duygusal emek kavramının temelini oluşturan duygu kelimesi “belirli bir olay, nesne ve kişinin iç dünyasında meydana getirdiği izlenim” anlamına gelmektedir (TDK, 2023). Kavramsal olarak duygusal emek için yapılan tanımlamaların yanında insanı toplumda sosyal bir varlık olarak duygulardan bağımsız düşünmek mümkün değildir. Bu bağlamda duyguların yaşamsal bir önem taşıdığı, içinde bulunduğu toplumun ve kültürünün etkisi ile bireyler arası ilişkilere yön verdiği ifade edilebilir (Topal, 2020, s. 16). Ayrıca tüm organizasyonların en önemli bileşenlerinden birisi olan insan anlaşılması, çözümlenmesi en zor varlıkların başında gelmektedir. İnsanı diğer canlı türlerinden ayıran en belirgin özelliklerden biri de duygulardır (Beğenirbaş & Basım, 2013, s. 47). Çalışanların iş hayatındaki davranışlarına ve hareketlerine etkisi nedeniyle duyguların örgüt içinde ifade edilmesi önem kazanmıştır (Yelek, 2021, s. 3).

Duygusal emek kavramı hizmet sektörünün hızla büyümesiyle öne çıkmaya başlamıştır (Yurdakul, 2022, s. 9). Duygusal emeğin çıkış noktasını, hizmet sektöründe yer alan işletmelerin müşteri memnuniyetini ve tatminini sağlamak için çalışanlarından duygusal yönden bir emek göstermeleri beklentisi oluşturmaktadır (Ağırman, 2012, s. 19). Ayrıca örgütlerin örgütsel başarıyı uzun vadede sağlayabilmeleri için müşteri memnuniyetini de ön planda tutmaları gerekmektedir (Erel, 2020, s. 25). Çalışanlar müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla örgüt tarafından istenen duygu durumlarını ortaya koyarak, görevlerini yerine getirirken hissettikleri duyguları kontrol ederek müşteri memnuniyetini ve tatminini sağlamaktadır (Acaray, 2019, ss. 87-88).

En genel tanımıyla duygusal emek, çalışanların işlerini icra ederken gösterdikleri duygularını ve duygu ifadelerini yönetmesi olarak ifade edilebilir (Özdemir, 2022, s. 6). Başka bir tanım olarak duygusal emek bir insanın başkalarının zihinlerinde doğru izlenimler bırakarak güçlü ve sosyal ilişkiler kurabilmesi için duygularını sergilemesi

veya bastırması olarak ifade edilmektedir. Ancak bu takdirde kişi kendisini bulunduğu ortamda huzurlu ve güvende hissedebilir (Özan, 2021, s. 17).

Duygusal emek kavramına dair çok sayıda araştırmacı çeşitli tanımlarda bulunmuştur.

Tablo 2.1’de duygusal emek kavramına ilişkin tanımlar literatürdeki tarihsel sıralamaya göre yer verilmiştir (Özler, 2015, s. 331):

Tablo 2.1. Duygusal Emek Tanımları

Yazar(lar)	Tanım
Hochschild (1983)	Duygusal emek, diğer insanlar tarafından görülebilecek şekilde jest, mimik ve beden hareketleriyle yönetmek olarak bilinir. Duygusal emek, ücret karşılığı sarf edilmesinden dolayı değer kazanır.
Ashforth & Humphrey (1993)	Duygusal emek, uygun olan duygu durumunun ifade etmek için gösterilen davranışlar bütünüdür.
Morris & Feldman (1996)	Duygusal emek, bireylerarası etkileşim sürecinde örgütün beklediği duyguları ifade etmek için bireylerin gösterdiği çaba, planlama ve kontroldür.
Pugliesi (1999)	Duygusal emek, ücret karşılığında çalışan bireylerin duygularını çeşitli şekillerde ifade ettiği eylemdir.
Zapf, Vogt, Seifert & Isic (1999)	Duygusal emek, örgütün istediği duyguları ifade edebilmesi için gereken duyguları düzenlemek amacıyla kullanılan bir yöntemdir.
Steinberg & Figart (1999)	Diğer insanlarla empati kurmak ve hissettiklerini anlayabilmek için gösterilen çabadır.
Kruml & Geddes (2000)	Duygusal emek, mükemmel müşteri hizmetleri için güvence olarak kabul edilen duyguları ifade etmek ve bu duyguları hissetmek için çalışan tarafından gösterilen çabadır.
Grandey (2000)	Duygusal emek, mesleğin veya örgütün gösterim kurallarını karşılamak için duygusal gösterimlerin rol yapma, abartma ya da bastırma yoluyla değiştirilmesi durumudur.
Diefendrff & Richard (2003)	Duygusal emek, işin bir parçası olarak duyguların yönetilmesi işidir.
Glomb & Tews (2004)	Duygusal emek, görev gereği olarak tanımlanan uygun duyguyu karşı tarafa hissettirmek veya uygun olmayan duyguyu saklanmak için harcanan çabadır.
Zammuner & Gali (2005)	Duygusal emek, çalışma ortamlarında gerçekleşen duygu düzenlemesidir.
Wharton (2009)	Görevlerinin bir parçası olarak müşterilerle etkileşime giren çalışanlar, şirket tarafından kabul edilen duyguları yansıtmaya çalışırlar.
Eroğlu (2010)	Çalışanın işyerinde örgüt tarafından belirlenen kuralları uygularken, paydaşına en iyi şekilde hizmet verebilmek maksadıyla uygun duygunun hissedilmesi ve aktarılması çabasıdır.

Tanımlardan yola çıkarak duygusal emek kavramı; iş yerinde çalışanların örgütün yararını göz önünde bulundurarak kendisinden beklenen en iyi performansı göstermesi olarak tanımlanabilir (Özler, 2015, s. 331).

2.2. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emeği inceleyen araştırmalarda dört temel yaklaşım ortaya konulmuştur. Bu yaklaşımlar, Hochschild yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey yaklaşımları, Morris ve Feldman yaklaşımları ve Grandey yaklaşımıdır.

2.2.1. Hochschild'in Yaklaşımları

Duygusal emeği ilk kez ele alan Hochschild duygusal emeği, diğer insanlar tarafından görülebilen yüz ifadeleri ve bedensel duyguları sergilemek amacıyla duygusal emeği yönetmek olarak ifade etmektedir (Özler, 2015, s. 332). Duygusal emeği, zihinsel ve fiziksel emeğin yanı sıra etkileşim halinde olunan bireylere uygun izlenimi sergilemesinden dolayı duyguları gizlemek veya göstermek için gereken bir çaba türü olarak açıklamıştır. (Kaya, 2021, s. 17). Hochschild duygusal emeği, özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler ve işgörenler için önem taşıdığını belirtmiştir. Özellikle yüz yüze ve sözlü iletişim içeren iş kollarını, çalışanların karşı tarafın duygularını etkilemek durumunda olduğu işleri ve yöneticilerin ya da işverenin çalışanlarının duygusal ifade ve davranışlarını kontrol etme ve denetleme istekleri şeklinde sıralamıştır (Tekçe, 2021, s. 17). Hochschild bir çalışmada meslek gruplarını duygusal emek gösterimi düzeylerine göre gruplandırarak duygusal emek kuramına katkıda bulunmuştur. Bu çalışmaya göre duygusal emek ihtiyacı duyan meslek grupları üç farklı özellik göstermektedir. İlki, duygusal emek gösteren çalışanların müşterilerle yüz yüze veya telefonda iletişim kurdukları, ikincisi işgörenlerin öncelikli olarak müşterilerin duygularına önem vermeleri, üçüncüsü ise çalışanların müşterilerle yaptıkları aktiviteleri üzerinde kontrolü olduğudur (Ünler, 2007, s. 5). Hochschild bu üç özelliğe göre altı meslek grubu olduğunu söylemektedir. Hochschild'in üzerinde durduğu duygusal emek gerektiren meslek grupları aşağıda sıralanmıştır (Özler, 2015, s. 333).

- 1- Serbest meslek çalışanları (avukatlar, doktorlar vb.),
- 2- İşletme sahibi ve yöneticiler,

- 3- Satış görevlileri,
- 4- Memurlar,
- 5- Evde çalışan özel hizmetliler (çocuk bakıcıları vb.) ,
- 6- Ev dışı çalışan özel hizmetliler (garsonlar vb.).

Günümüzde gelişen ve değişen talepler nedeniyle çeşitli meslekler ortaya çıkmıştır. Meslek gruplarının çeşitliliğine göre daha kapsamlı gruplandırma çalışmaları da yapılabilir. Hochschild, bu altı meslek grubunda çalışanların duygusal emek gösterimleri sonucunda çalışanlar açısından üç olumsuz sonucundan söz etmektedir. Bu üç olumsuz sonuç aşağıda şu şekilde sıralanmıştır:

- İşgörenin yaptığı işe kendini kaptırması ve işle kendini özdeşleştirilmesi sonucunda tükenmişlik riskiyle karşı karşıya kalması,
- İşgörenin işini yeterince benimsememesi durumunda tükenmişlik yaşama olasılığı daha düşüktür. Ancak bununla birlikte işi yeterince benimsemediği için kendini samimi olarak görmemesi, suçluluk duygusuna kapılması ve rol yapıyormuş duygusuna kapılması,
- İşgören kendisini duygusal davranışlarından ayırması, eleştirel bir tavır takınması ve bunları yaptığı için kendini suçlamaması ve bunların sonucunda işe yabancılaşma riskinin oluşmasıdır (Özler, 2015, s. 334).

Aynı zamanda Hochschild, işgörenlerin duygusal davranışlarını gerçekleştirme sırasında davranış kuralları çerçevesinde iki çeşit temel boyuttan söz etmektedir. Birincisi sahte duygular denilen gerçekte var olmayan ve hissedilemeyen duyguların hissediliyormuş gibi sergilenmesidir. İkincisi ise derin eylem davranışı, hissedilen duyguyu kapsamlı bir şekilde düşünmek ve ardından o duyguyu yaşamaya çalışmaktır (Savaş, 2012, s. 48).

2.2.2. Ashforth ve Humprey'in Yaklaşımları

Duygusal emek kavramındaki ikinci yaklaşım, Ashforth ve Humprey'in yaklaşımlarıdır. Ashforth ve Humprey, Hochschild'dan farklı olarak duygusal emeği koşullara göre duyguyu verecek davranış olarak tanımlamaktadır. Bundan dolayı Ashforth ve Humprey' e göre önemli olan davranışların altında yatan duygulardan ziyade,

gözlemlenebilen davranışlardır (Güler, 2018, s. 9). Diğer bir ifadeyle Ashforth ve Humphrey, duygulara değil, gözlemlenebilir davranışlara odaklanır.

Ashforth ve Humphrey, işgörenlerin duygularını yansıtırma tarzlarının hizmet kalitesini, kişiler arası etkileşimi ve hissedilen duyguların belirtilmesi olarak ifade etmişlerdir. Duygusal emeği, “müşteriye hizmet sürecinde, örgüt tarafından arzu edilen duyguların yansıtılması” şeklinde tanımlamışlardır (Öz, 2007, ss. 6-7). Çünkü müşterilere sunulan hizmetin kalitesini değerlendirmede etkili olan en önemli unsurun hizmet çalışanlarının davranışları gösterilmektedir. (Topal, 2020, ss. 19-20).

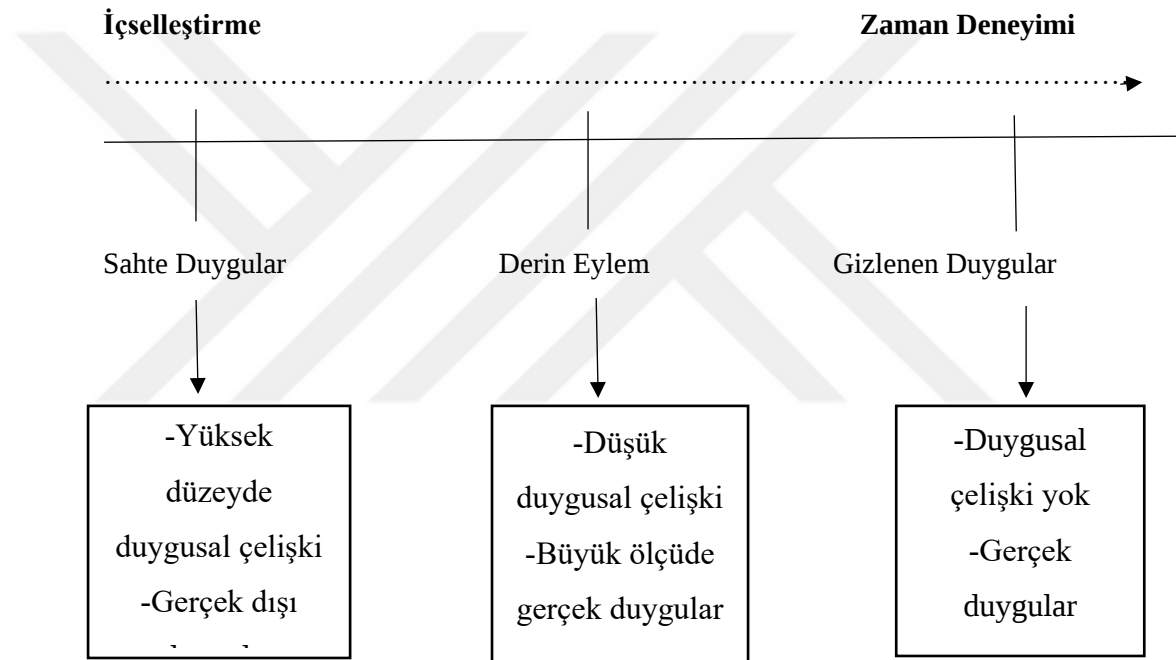
Ashforth ve Humphrey, duygusal emeğin hizmet sektörü için önemli olan faktörleri aşağıda sıralamaktadır:

- 1- Örgütte müşteri ile iletişimde olan çalışanlar örgütü dış dünyada göstermektedir.
- 2- Sunulan hizmet, müşteri ile çalışan arasında yüz yüze ya da sözlü iletişim aracılığı ile gerçekleşmektedir.
- 3- Sunulan hizmet sürecine dahil oldukları için müşterilerde belirsizlik söz konusu olmaktadır.
- 4- Müşterilere sunulan hizmetin soyut olması nedeniyle hizmet niteliğinin ölçümü ve müşteriler açısından değerlendirilmesi zordur.

Bu faktörler dikkate alındığında çalışanların müşteriler ile konuşmaları bazı kurallar çerçevesinde belirlenirken duygusal emeğin etkisine gereken önemin verilmesi gerektiği anlaşılmaktadır (Topal, 2020, s. 19-20).

Ashforth ve Humphrey, Hochschild'den farklı olarak duygusal emeğin hem olumlu hem olumsuz sonuçlarının olacağını belirtmişlerdir. Duygusal emeğin olumlu sonuçları olarak, işgörenlerin işletmelerin belirlediği davranış kuralları ile kendilerine özgü davranışlar sergileyip bu davranış kurallarına uymalarından söz edilmektedir (Özler, 2015, s. 335). Çalışanın duygusal davranış kurallarına uyması örgütsel hedeflere ulaşılmasını kolaylaştırır. Duygusal emek, çalışanın görev etkinliğini arttırabilir (Sırma, 2021, s. 48). Duygusal emeğin olumsuz sonuçları olarak da, çalışanın işletmenin belirlemiş olduğu kurallara uyması için aslında hissetmediği duyguları sergilemek zorunda olmasından dolayı kişide duygusal çelişkinin meydana gelmesi gösterilmektedir (Özler, 2015, s. 335). Ayrıca hissedilmeyen duyguları sergilemek bireyde gerginlik duygusunu oluşturabilir (Sırma, 2021, s. 48).

Ayrıca Ashforth ve Humphrey’e göre, emek harcamadan çalışan bir çalışanın davranışının temelini oluşturan ve o an hissedilen duygulardan kaynaklanabileceğini belirterek, Hochschild’ in yaklaşımında yer alan iki boyuta ek olarak üçüncü duygusal emek boyutu olan ‘gizlenen duygular’ olarak adlandırılan yeni bir boyut ortaya koymuşlardır (Duman, 2017, s. 32). Bu yaklaşıma göre, sahte ve derin eylem davranış sergileyen çalışanların bir süre sonra bu davranışa alıştıklarında çalışmaya devam etmeyecekleri görüşü de ileri sürülmektedir. Bu davranış alışkanlık haline getirdikten sonra çalışanların duygularını gerçekten yaşayabileceği, bu durumun da gizlenen duygular davranışı olarak adlandırılacağı ifade edilmektedir (Yıldız, 2019, s. 9).



Kaynak: Torland’dan aktaran Efendioğlu, 2021, s. 13.

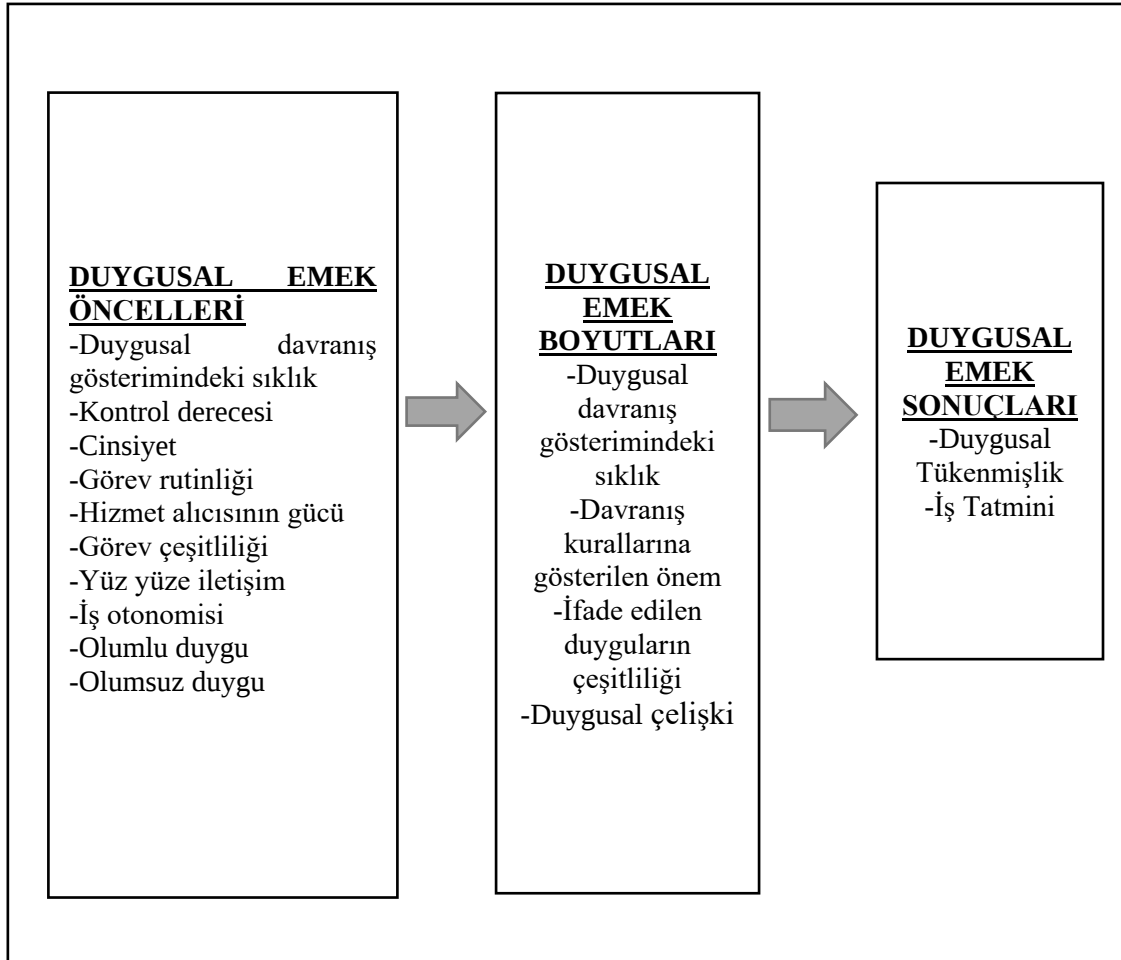
Şekil 2.1. Duygusal Emek Boyutları ve Duygusal Emek Süreci

2.2.3. Morris ve Feldman’ın Yaklaşımları

Duygusal emek alanında çalışma yapan diğer araştırmacılar Morris ve Feldman’dır. Morris ve Feldman’a göre duygusal emek, çalışanların etkileşim sürecinde işletme tarafından istenen duygu davranışlarını sergileyebilmek için gerekli olan çaba olarak tanımlanmaktadır (Morris & Feldman, 1996, s. 987).

Morris ve Feldman, işgörenin gösterdiği ve hissettiği duygu aynı olsa bile yöneticinin isteğini tam anlamıyla sergileyebilmesi için çaba göstermesi gerektiğini

belirtmişlerdir. Bu nedenle işgörenin duyguları olması gerektiği gibi olsa bile bu duyguları karşı tarafa gösterme şekli örgütün belirlemiş olduğu davranış kurallarıyla ilgilidir (Gülsevgi & Bayraktar, 2021, s. 26). Ayrıca gösterilmesi gereken duyguyu gerektiren çalışma ortamı ve sergilenecek davranışın niteliğine göre duygusal emeğin seviyesinde de değişiklikler olacaktır. Sonuç olarak, Morris ve Feldman duygusal emeği dört boyutlu bir kavram olarak ele almışlardır. Morris ve Feldman'ın duygusal emek yaklaşımının boyutları arasında gösterilen duyguların gösterilişindeki sıklığı, belirlenen duygusal davranış kurallarına dikkat edilmesi, gösterilen duyguların çeşitliliği ve duygusal çelişki arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir (Efendioğlu, 2021, s. 14). Boyutlardan ilki olan duyguların gösterilişindeki sıklık, çalışanların ne sıklıkta duygu gösteriminde bulunduklarını ifade etmektedir (Yurdakul, 2022, s. 16). Örneğin, müşterilerle kısa süreli ve belirli bir düzeyde iletişim halinde kalan kasiyerlerin davranış kurallarına uymak için gösterdikleri dikkat, müşterilerle daha uzun süre iletişim halinde kalan müşteri danışmanlarının gösterdiği dikkatten daha az çaba gerektirir (Topal, 2020, s. 21). İkinci boyut, belirlenen duygusal davranış kurallarına dikkat edilmesi, duyguların yoğunluğu ile ilgilidir. Bir işin gerektirdiği duygusal davranış kuralları gösterilirken çalışanın sergilediği dikkat seviyesini ifade etmektedir. Çalışanların duygusal davranış kurallarına uyumu sırasında yoğun dikkat gerektiren işler daha fazla fiziksel ve psikolojik çaba gerektirdiğinden bu tür işler daha fazla duygusal emek gerektirecektir (Yelek, 2021, s. 21). Örneğin, AVM' de çalışanlar, çalıştıkları süre boyunca birçok müşteri ile etkileşim içerisinde bulunup, örgütün önceden belirlemiş olduğu kurallar çerçevesinde kibar, nazik ve hizmet sağlamaya istekli bir ruh hali sergilemek zorundadırlar (Tekin, 2021, ss. 39-40). Üçüncü boyut, duyguların çeşitliliği, çalışanın örgüt tarafından arzu edilen duyguları göstermek durumunda olduğu duygu farklılıkları olarak ifade edilmektedir. Örgüt tarafından çalışanlardan beklenen duygu farklılığı arttıkça çalışanların duygusal emek için gösterdikleri çaba da bu oranda artmaktadır (Tekin, 2021, s. 40). Son boyut olan duygusal çelişki ise çalışanın örgüt tarafından arzu edilen duygusal davranışlar ve çalışanın gerçekte ne hissettiği ile tutarsız duygu durumu olarak ifade edilmektedir (Özler, 2015, s. 336). Şekil 2.2'de bu dört boyut arasındaki ilişki gösterilmiştir (Köksel' den aktaran Erel, 2020, s. 33).



Kaynak: Köksel'den aktaran Erel, 2020, s. 33.

Şekil 2.2. Duygusal Emek ve Boyutları Arasındaki İlişki

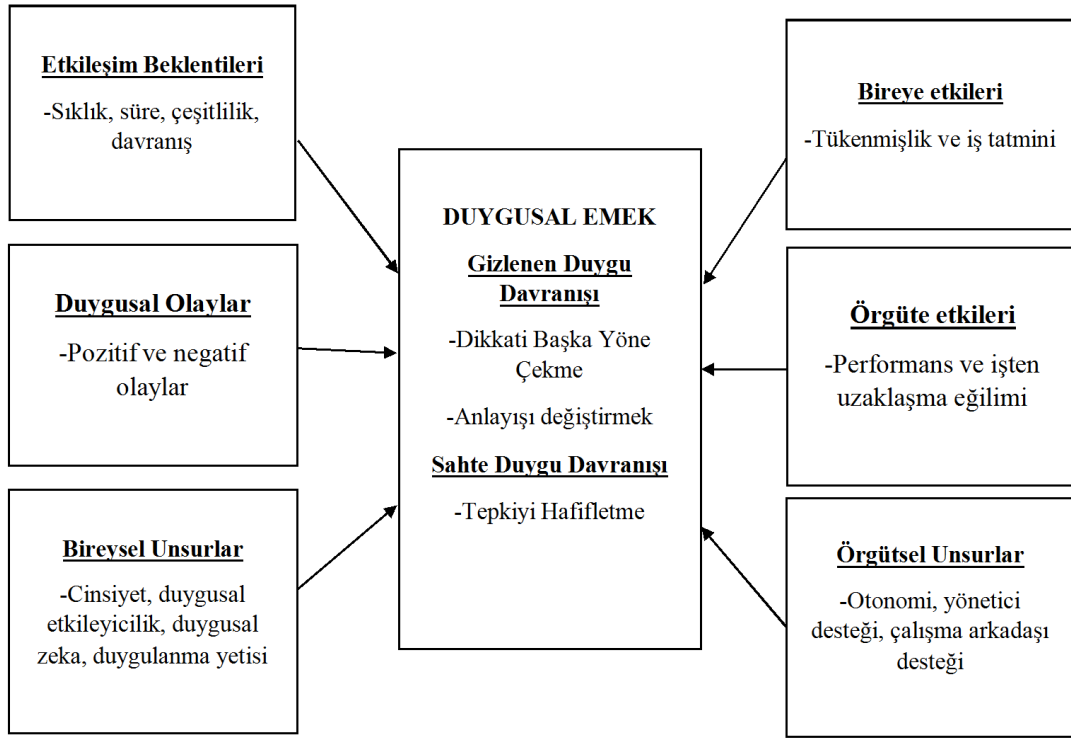
Morris ve Feldman 1996 yılında, duyguların çalışma sırasındaki şartlara göre şekillenebileceğini ve bunun sonucunda ortaya konan duygusal emek boyutunun da koşullara göre farklılaşabileceğini belirtmişlerdir (Arık, 2020, s. 8). Bu yaklaşıma göre duygusal emeğin dört temel unsuru vardır. Bunlar, duygusal davranış sergilemenin sıklığı, davranış kurallarına dikkat edilmesi, gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği ve duygusal çelişkidir. Şekle göre, duygusal emek sürecinin bir sonucu olarak iş tatminine ulaşılabileceği söylenebilir. Ayrıca Morris ve Feldman'ın modeline göre duygusal emek ve iş tatmini arasında doğrudan bir ilişki olduğu söylenebilir (Yıldız, 2019, s. 11).

2.2.4. Grandey'in Yaklaşımı

Grandey'in 2000 yılında yapmış olduğu çalışması, duygusal emek kavramını inceleyen dördüncü yaklaşımdır. Grandey, kendinden önce yapılan çalışmaları incelediğinde diğer yaklaşımların farklılıklarını ve benzerliklerini ortaya koyup bütün bu çalışmaların birleşimi olan bir yaklaşım modeli ortaya koymuştur (Yelek, 2021, s. 22). Duygusal emeğin bir süreç olarak görülmesi, her aşamasının değerlendirilmesi çalışanların hem örgütsel hem de bireysel sonuçlarını iyileştirmek için faydalı olabileceğini ifade etmektedir (Topal, 2020, s. 22).

Grandey duygusal emeğin gerekli olduğunu savunmaktadır. Çünkü işletmelerde işgörenler, kurallara uymak zorundadırlar. Grandey'e göre duygusal emek, duygu ve davranışların işletmelerin amaçlarına uygun olarak düzenlenmesi olarak ifade edilmektedir. Grandey'in tanımına göre duygular örgütün bir parçası olarak değerlendirilmektedir (Yıldız, 2021, s. 16). Grandey, duygusal emeği duygu düzenlemesi kavramı ile birleştirerek daha detaylı bir şekilde açıklamaktadır. İşgörenin hangi duyguları yaşadığı, bu duygulara ne zaman sahip olduğu ve bu duyguları nasıl ifade ettiği duygu düzenlemesi olarak bilinmektedir (Özler, 2015, s. 337).

Grandey, duygu düzenlemesini, öncül - odaklı duygu düzenlemesi ve tepki - odaklı duygu düzenlemesi olarak iki şekilde incelemiştir (Grandey, 2000, s. 98). Öncül odaklı duygu düzenlemesinde kişi, durum ya da değerlendirme yapma gibi duygu öncüllerini kontrol edebilir, içinde bulunduğu ortamı seçebilir veya değiştirebilir. Tepki odaklı duygu düzenlemede ise kişi, duygularının fiziksel, uygulamalı tepkilerini düzenleyebilmektedir (Aydın, 2020, ss. 33-34). Şekil 2.3'te Grandey'in duygusal emek modeli gösterilmiştir (Köksel'den aktaran Erel, 2020, s. 35):



Kaynak: Köksel'den aktaran Erel, 2020, s. 35.

Şekil 2.3. Grandey' in Duygusal Emek Modeli

Grandey, Şekil 2.3'te gösterildiği gibi duygusal emek kavramının gelişimine önemli bir katkıda bulunmuştur. Duygusal emeği bir süreç olarak ele aldığında, her aşamasının kapsamlı bir şekilde analiz edilmesiyle işgörenlerin örgütsel ve bilişsel sonuçlarının pozitif yönde olacağını savunmuştur. Duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki sonuçlarının sadece olumsuz değil aynı zamanda avantajlı olabileceğini de belirtmiştir. Bireysel açıdan olumsuz sonuçlar olsa dahi müşteri memnuniyeti ve verilen hizmet sonrası oluşan tatmin gibi olumlu sonuçlar da olabileceğini göstermektedir (Güler, 2018, s. 17).

Grandey, duygu durum değişkenlerinin duygusal emek sürecinde duyguların düzenlenmesini etkilediğini savunmaktadır. Bu değişkenler duyguların hangi sıklıkta gösterildiği, etkileşimin süresi, çeşitliliği, nasıl sergilendiği ve sergilenme kuralları çalışandan beklenen etkileşimi göstermektedir. Bu etkileşim hem olumlu hem olumsuz olabilmektedir. Çalışanlar sahte duygu davranışı veya derin eylem davranışlarını gösterebilmektedirler (Güngör, 2009, s. 175). Ayrıca süreci etkileyen duygusal zekâ, cinsiyet gibi bireysel unsurlar, otonomi, yönetici ve çalışma arkadaşı desteği olan örgütsel unsurlar da bulunmaktadır. Yukarıdaki şekle göre negatif olayların kişide duygu

düzeninin bozulmasına sebep olduğu görülmektedir. Otonomiden yoksun olan çalışanlar olumsuz sonuçlar elde ederken, yöneticileri ve çalışma arkadaşları tarafından desteklenen çalışanlar ise olumlu sonuçlar elde etmektedir. Ek olarak tükenmişliğin belirtileri arasında duygusal bıkınlık, duyarsızlaşma ve bireysel başarının azalması yer alır (Erel, 2020, ss. 35-36). Tablo 2.2’de dört duygusal emek modeli karşılaştırmalı olarak gösterilmiştir.

Tablo 2.2. Duygusal Emek Modellerinin Karşılaştırılması

Hochschild (1983)	Ashforth ve Humphrey (1993)	Morris ve Feldman (1996)	Grandey (2000)
Model Türü Duyguların yönetilmesi öncelikli	Model Türü Davranışların yönetilmesi öncelikli	Model Türü Örgütsel ve bireysel faktörler öncelikli	Model Türü Karma
Tanım “Herkes tarafından görülebilen bedensel ve davranışsal durumların sergilenebilmesi için hislerin yönetilmesidir.”	Tanım “Çalışanların duygularını kontrol etmek yerine etkili davranışlar geliştirme sürecidir.”	Tanım “Çalışanın şirket tarafından beklenen duyguları ifade etmek için gösterdiği çabadır.”	Tanım “Çalışanların şirket tarafından istediği duyguları yerine getirebilmek için duygularını düzenleme sürecinde gösterdikleri çabadır.”
Temel Boyutları -Sahte duygular -Derin eylem	Temel Boyutları -Sahte duygular -Derin eylem -Gizlenen duygular	Temel Boyutları -Duygusal gösterim sıklığı -Duygusal davranış kurallarına dikkat edilmesi -Gösterilen duyguların çeşitliliği -Duygusal çelişki	Temel Boyutları -Sahte duygular -Derin eylem
Genel Özellikleri Duygusal emeğin işletmeler açısından pozitif sonuçları olurken çalışanlar açısından negatif sonuçlar meydana getirmektedir.	Genel Özellikleri Duygusal emek duygusal davranışların yönetilmesidir. Sadece çalışanlar üzerinde olumlu veya olumsuz sonuçlara (duygusal çelişki) sebep olabilir.	Genel Özellikleri Gösterilen duygusal davranışlar belirli bir düzeyde çaba gerektirir. Duygusal emek, hem bireysel hem de örgütsel faktörlerden etkilenmektedir.	Genel Özellikleri Diğer yaklaşımların bütün özelliklerini bir araya getirerek duygusal emeği bir duygu düzenleme süreci olarak tanımlamıştır.

Kaynak: Savaş, 2012, s. 61

2.3. Duygusal Emek Boyutları

Sahte duygular, derinlemesine eylem ve gizlenen duygular duygusal emeğin alt boyutları olarak ele alınmıştır.

2.3.1. Sahte Duygular

Sahte duygular, gerçekte hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi sergilenmesidir. Çalışanların, gerçekte hissettiklerini değiştirmedikleri takdirde duygularını kontrol altında tutarak beklentilere uygun davranmalarını sağlayan davranış

biçimi olarak tanımlanabilir (Grandey, 2000, s. 97). Sahte duygulanım davranışında, işgören göstermek zorunda olduğu davranışa odaklanır ve gerçekte hissettiği duyguları dışarıya göstermemeye çalışır. Aslında bitkin ve yorgun görünen çalışan müşterisine karşı gerçekten ilgileniyormuş gibi görünüm sağlamak için sahte bir tebessüm gösterebilmektedir (Yıldız, 2019, s. 12). Diğer bir deyişle işgörenlerin gerçekte var olan duygularını değil sadece davranışlarını sergilemelerini değiştirmeleri söz konusudur ve bunu da işletmenin kuralları çerçevesinde işlerini korumak adına yaparlar (Çaldağ, 2010, s. 27).

2.3.2. Derinlemesine Eylem

Derinlemesine davranış gösteren bir birey gerçekte var olan hislerini kendisinden istenilen duygusal davranışlarla uyumlu hale getirmeye çalışır (Köse & Oral, 2011, ss. 472). Diğer bir ifadeyle derinlemesine eylem, bireyin gerçek hisleri ile sergilemesi gereken davranışları uyumlu hale getirmeye çalışarak içten davranmalarını sağlayan duygu kontrolüdür (Yurdakul, 2022, s. 12). Derinlemesine eylem davranışı sürecinde çalışanlar hissedilmesi gereken duyguları hissetmeye çalışarak düşünce, imge ve hatıraları canlandırmaya çalıştıkları için sahte duygulardan daha fazla emek sarf etmektedirler. Derinlemesine eylem davranışı, hizmet alan kişilerle sağlıklı iletişim ortamı oluşturulmasına imkân sağladığı için hizmet veren kişilerin işlerine daha fazla bağlanmasını sağlayabilmektedir (Erel, 2020, s. 37).

Duyguların sahte duygularda olduğu gibi derinlemesine eylem davranışında da örgütün belirlediği davranış kurallarına göre sergilemeye çalışıldığı bir süreci ifade ettiği söylenebilir. Gerçekte hissedilen duygular hiçbir koşulda çalışanlar tarafından gösterilmez. Başka bir duyguyu yansıtmaya çalışır, ancak sahte duygulardan farklıdır çünkü bu süreçte müşteri gibi düşünmeye ve hissetmeye çaba sarf etmektedir. Çalışanın sahte duygu davranışında gerçek hislerini bastırarak iş süresince sadece istenileni sergilemesi, derinlemesine eylemde çalışandan bir aktör gibi davranması ve duygularını bu şekilde sergilemesi istenirken, sahte duygularda ise gerçek hislerini bastırarak iş sürecinde sadece istenileni göstermesi beklenir (Bolat, 2021, s. 17).

2.3.3. Gizlenen Duygular

Üçüncü ve son boyut ise gizlenen duygular boyutudur. Bir durum karşısında hissettiğimiz en saf en masum duygular gizlenen duygulardır. Gizlenen duygular, belirli durumlarda ifade edilmesi uygun görülmeyen duyguların saklanması olarak da tanımlanabilir. (Dursun, Aytaç & Bayram, 2014, s. 14). Diğer bir deyişle, işgörenin hissettiği duyguları gizlemesi, gerçekte var olan duygularını ifade etmeye karşı direnç göstermesidir (Örücü, Gizlier & Akın, 2021, s. 4).

2.4. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

Duygusal emeği etkileyen faktörler, bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere ikiye ayrılmıştır ve aşağıda detaylı şekilde incelenmiştir.

2.4.1. Bireysel Faktörler

Demografik özellikler ve kişilik özellikleri duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler olarak ele alınmıştır. Bu faktörlerin alt başlıkları detaylı bir şekilde aşağıda açıklanmıştır.

2.4.1.1. Demografik Özellikler

Cinsiyet, yaş, gelir ve medeni durum duygusal emeğin oluşumunu etkileyen demografik özellikler olarak ele alınmıştır (Özler, 2015, s. 341).

2.4.1.1.1 Yaş

Çalışanın yaşının ilerlemesiyle yaş özelliklerindeki değişimler duygusal emeğin sergilenmesine etki eden faktörlerden biridir. Çalışanın yaşı ilerledikçe tecrübe kazanabilmekte, duygu ve davranışlarını sergilemede kontrol yeteneği gelişmektedir (Arık, 2020, s. 13). Çalışanlar yaşlandıkça hangi ortamda duygularını en iyi şekilde ifade edeceklerini bilirler, bu nedenle hiç düşünmeden kendi duygularını ortaya koyarlar (Mutlu, 2021, ss. 20-21).

2.4.1.1.2 Cinsiyet

Cinsiyet işgörenlerin duygusal emek davranışlarını etkileyen bireysel faktörlerden biridir. Yapılan araştırmalarda cinsiyet farklılığı bireylerin rollerini tayin eden önemli bir faktör olduğu için kadın ve erkek davranışlarıyla ilgili bazı toplumsal beklentiler oluşmaktadır (Binboğa, 2019, s. 13). Araştırma sonuçlarına göre; kadın çalışanların duygusal emek sergileyebilmekte erkek çalışanlardan daha duyarlı oldukları, duygularını kontrol etmede daha başarılı oldukları ifade edilmektedir (Yurdakul, 2022, s. 19).

2.4.1.1.3. Gelir Durumu

Performansa dayalı çalışılan bir kurumda çalışanların müşterilere göstereceği olumlu duygular sonucunda maddi kazancı artabilmektedir (Erel, 2020, s. 39). Bu durumda müşteri memnuniyetini sağlayan, iyi ilişkiler kuran, duygusal davranış kurallarını bu yönde içselleştiren çalışanların daha yüksek performans göstererek daha fazla gelir elde ettikleri söylenebilir (Öpöz, 2021, s. 30).

2.4.1.1.4. Medeni Durumu

Duygusal emeğe etki eden demografik faktörlerden biri de işgörenlerin medeni durumlarıdır. Bu konu ile ilgili yapılan çalışmalarda evli çalışanlar, bekar çalışanlara göre işletmelerine daha çok bağlı oldukları gözlemlenmiştir. Bunun sebebi ise ekonomik açıdan sorumluluklarının olması ve aile yaşantısının gerektirdiği sorumluluklar olarak ifade edilebilir (Özdemir, 2022, s. 29).

2.4.1.2. Kişilik Özellikleri

2.4.1.2.1. Dışadönüklük/ İçedönüklük

Dışadönüklük kişilik faktörü yüksek olan tipler enerji dolu, pozitif, sosyal ve neşeli insanlardır. Buna karşın dışadönüklük kişilik faktörü düşük yani içedönük tipler ise daha çok sakin ve çekingen kişilerdir (Yurdakul, 2022, s. 20). Bazı araştırmacıların gözlemlerine göre, “içedönükler soğuk değil çekingen, izleyici değil bağımsız, uyuşuk değil ağır adımlı kişilerdir”. Araştırmacılara göre, dışadönük kişiler daha olumlu etkiye, daha yüksek pozitif olay beklentisine ve içedönüklerden daha yüksek enerjiye sahiptirler (Tatlılıoğlu, 2014, s. 946).

2.4.1.2.2. Nevrotiklik

Nevrotik kişilik özelliklerine sahip kişiler, sahte duygulanım davranışında bulunmaktadır. Nevrotik kişilerin stresi kontrol altına almada başarılı oldukları bilinmektedir. Nevrotiklik düzeyi düşük olan insanlar, olaylara daha çok olumlu yönden bakarlar, stresli durumlarda sakin kalmayı başarırlar, kendilerine olan güvenleri yüksektir ve pozitif duygusal davranış durumları içerisinde olurlar (Güler & Maşrap, 2018, s. 161).

2.4.1.2.3. Yumuşak Başlılık

Bireyin insancıl yönünü ele alan yumuşak başlılık, uyumluluk ya da geçimlilik olarak da ifade edilir. Uyumlu olan insanların, uyumsuz insanlara göre daha az kavga yaşadıkları ve daha olumlu sosyal ilişkileri olduğu belirtilmektedir. Yumuşak başlılık boyutu; naziklik, nezaket, merhametlilik, incelik ve saygılı olmak gibi özellikleri içermektedir (Camgöz, 2009, s. 58).

2.4.1.2.4. Deneyime Açıklık

Deneyime açıklık boyutu, kişinin farklı deneyimleri arama, keşfetme, denenmemiş olanı deneme ve öğrenme isteğini ifade etmektedir. Deneyime açıklık boyutu yüksek olan kişiler, meraklı, sorgulayıcı, orijinal fikirleri olan, özgün fikirler üretebilen, yeni görüşleri benimseyebilen olarak tanımlanırken; deneyime açıklık boyutu düşük olan kişiler, ilgi alanları dar, davranışları tahmin edilebilen, muhafazakâr ve geleneksel kimseler olarak tanımlanmışlardır (Camgöz, 2009, s. 114).

2.4.1.2.5. Sorumluluk

Sorumluluk boyutu, dikkatliliği, planlı hareket etmeyi, organize olmayı, başarı odaklı çalışmayı, kararlılığı ifade etmektedir (Camgöz, 2009, s. 60). Bu özelliklere sahip bireylerin hem hiyerarşik yapıda hem bağımsız olarak her türlü görevde başarılı olam potansiyelleri güçlüdür. Sorumluluğu düşük bireyler ise dikkatsiz, güvenilmez ve hedeflerine ulaşmada rahat olan kişilerdir (Tatlılıoğlu, 2014, s. 949).

2.4.2. Örgütsel Faktörler

Duygusal emeği oluşturan örgütsel faktörler; duygusal davranış kuralları, iş otonomisi ve sosyal destek şeklinde ele alınmıştır. Bu faktörler aşağıda detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

2.4.2.1. Duygusal Davranış Kuralları

Duygusal davranış kuralları çalışanların duygusal davranışlarını gösterirken göz önüne alınan ve önceden örgütün oluşturmuş olduğu davranış kurallarıdır (Acar, 2019, s. 8). Önceden belirlenmiş olan bu kurallar ile çalışanların duygu ve davranışları kontrol altında tutulmaktadır (Özdemir, 2022, s. 33). Duygusal davranış kuralları örgütten örgüte farklılık göstermektedir ve işletmeler amaçlarına göre farklı davranış kuralları oluşturup bunlardan faydalanmaktadırlar (Köse & Oral, 2011, s. 470). Duygusal davranış kuralları net olduğu zaman çalışanlar işletmenin amacına ve beklentilerine uygun davranışlar sergilemede karmaşıklık yaşamamakta ve istenilen şekilde davranabilmektedirler (Erel, 2020, s. 41).

2.4.2.2. Otonomi

Otonomi, çalışanın görevini yaparken özgür davranabilmesi ve iş sürecinde inisiyatif alma yetkisine sahip olması olarak tanımlanmaktadır (Arık, 2020, s. 15). Otonomiye sahip olan çalışan, olumsuz durumlarda bile olayın kendi kontrolü altında olduğuna inanarak oluşan olumsuzluğu daha az hissedecek ve tükenmişlik seviyesinin azalmasına neden olacaktır (Efendioğlu, 2021, s. 24). Otonominin sağlanmadığı örgütlerde katı kurallar sonucunda daha fazla duygusal emek gösterilmesine sebep olmaktadır ve duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının arttığı görülmektedir (Topal, 2020, s. 29).

2.4.2.3. Sosyal Destek

Çalışanların karşılaştığı problemleri aşması için ona destek veren ailesi, arkadaşları, akrabaları ve çalışma arkadaşlarından aldığı destek “sosyal destek” olarak tanımlanmaktadır (Yurdakul, 2022, s. 26). Sosyal desteğin olduğu örgütlerde oluşan olumlu davranışlar çalışanların davranışlarını pozitif yönde sergilemelerine ve daha az

duygusal emek davranış göstermelerine sebep olmaktadır (Taner, 2020, s. 18). Buna karşın sosyal desteğin az olduğu veya çalışanın bu desteği hissetmediği örgütlerde çalışanlar kendilerini örgüte karşı borçlu hissetmektedirler ve sorumluluklarını ifa etmek için duygusal davranış kuralları için kendi duygularını değiştirmeye daha az çaba göstermektedirler (Yurdakul, 2022, s. 26).

2.5. Duygusal Emeğin Sonuçları

Duyguların yönetimi süreci olması sebebiyle duygusal emek, gerçekte var olan duygular ile sergilenmekte olan duygulara bağlı olarak, işgörenler ve işletmeler üzerinde olumlu ya da olumsuz sonuçlara neden olmaktadır (Çoruk, 2014, s. 82). Bu başlık altında duygusal emeğin olumlu ve olumsuz sonuçlarına yer verilecektir.

2.5.1 Olumlu sonuçlar

Duygusal emek kavramı üzerine yapılan araştırmalar, bu kavramın çalışanlar üzerindeki etkilerini anlamaya ve açıklamaya odaklanmıştır (Oral & Köse, 2011, s. 473). Ancak yapılan çalışmalarda duygusal emeğin olumlu sonuçlarının etkileri daha az gözlemlenmiştir. Oysaki duygusal emeğin, çalışanlara ve örgüte faydalı sonuçları olmaktadır (Karatepe, 2019, s. 25).

Maddi Kazanç (Gelir), duygusal emeğin en önemli olumlu sonuçlarından birisi çalışan için maddi kazançtır (Arık, 2020, s. 16). Çalışanların müşterilere karşı sergiledikleri davranışlarını işletmeler için mali bir değer olarak konumlandırması çalışanların duygusal davranışlarına etki ederek hem bireysel hem örgütsel açıdan ekonomik verimliliği etkilemektedir (Topal, 2020, s. 30).

Performans, işletmelerin hedeflerine ne kadar etkili ve verimli bir şekilde ulaşabilmeleri performanslarına bağlıdır. Bunu başarmak için de çalışanların genel performansına ihtiyaç duyarlar. Böylece müşteriye daha iyi hizmet sunmak için çalışanların yetenek ve becerilerini duygusal gösterim kurallarına uygun olarak sergilemeleri gerektiği, bu da birey açısından ve işletme açısından daha fazla performans gerektirmektedir (Topal, 2020, s. 30).

Örgütsel Bağlılık, işletmenin amaçlarını benimseyerek çalışanların örgütün bir parçası olarak hissetmesi ve işine bağlı kalması olarak ifade edilmektedir. Yapılan araştırma sonuçlarına göre çalışanların paydaşlarla iletişim kurarken hissetmediği

duyguları hissediyormuş gibi davranması, sahte duygular davranışı göstermesi duygusal uyumsuzluğa yol açarak örgütsel bağlılığı bozmaktadır. Dolayısıyla bu durum çalışmada daha fazla duygusal emek harcanmasına sebep olmaktadır. Fakat çalışanlara iş süreci boyunca kendisinden beklenenlerin açık ve net bir şekilde anlatılması, belirli aralıklarla tekrarlanması ve örgüt kültürünün bu beklentileri desteklemesi nedeniyle örgüte daha fazla bağlılık kazanabilmektedirler. Bu nedenle sergilenen davranışlar örgütün istediği biçimde derinlemesine ve samimi olarak yönlendirilmektedir (Yelek, 2021, s. 37).

İş tatmini, çalışan ile örgüt arasındaki uyumun bir sonucu olarak ortaya çıkan memnuniyet ve işe karşı oluşan olumlu bir tutumdur. Çalışanların göstermiş olduğu davranış türü iş tatminini çeşitli şekillerde etkilemektedir. Çalışan, kendisinden beklenen duyguyu samimi ve içten gösteremiyorsa (sahte duygular davranışı), sergileme kuralına uymak için daha çok emek harcaması gerekmektedir ve harcanan bu emek olumsuz etkilemekte, iş tatminini düşürmektedir. Diğer taraftan derinden ve samimi duygusal emek davranışlarının gösterilmesi ise, çalışanların iş tatminini yükseltmektedir (Yurdakul, 2022, s. 32). İş tatmini konusu ikinci bölümde daha detaylı bir biçimde incelenmiştir.

2.5.2. Olumsuz sonuçlar

Birçok araştırmacı duygusal emek üzerine yaptıkları çalışmalarında bu kavramın daha çok olumsuz sonuçları üzerinde durmuştur ve çalışma sonuçlarında duygusal emeğin; tükenmişlik, duygusal uyumsuzluk, iş stresi, işten ayrılma niyeti gibi olumsuz duygulara sebep olduğunu gözlemlemişlerdir (Özan, 2021, s. 27). Araştırmacılar olumsuz sonuçların her zaman her çalışan üzerinde aynı etkiyi göstermeyeceğini ve bazı bireysel, çevresel unsurlara göre değişebileceğini ifade etmişlerdir (Oral & Köse, 2011, s. 474).

Duygusal emeğin olumsuz sonuçları aşağıda detaylı bir şekilde incelenmiştir.

Tükenmişlik; hizmet veren kurumlarda çalışan bireylerin diğer insanlarla yoğun ilişki içinde olması ve çoğu zaman müşteri etkileşimi içeren işlerde çalışanlarda görülen tükenme ve sinizm sendromudur (Maslach & Jackson, 1981, s. 99). Maslach ve Jackson tükenmişlik kavramını üç boyutta ele almışlardır (Gügerçin, 2019, s. 181). Bu boyutlardan ilkinin oluşturan duygusal tükenme, bireyin yıprandığını ve enerjisinin azaldığını hissetmeye başlamasıyla ortaya çıkmıştır. İkinci boyut olan duyarsızlaşma ise, bireyin çalıştığı kişiler hakkında olumsuz, alaycı tutumlar ve duygular geliştirmesidir.

Son boyutu oluşturan kişisel başarı duygusunun azalması ise, bireyin kendisi ile ilgili mutsuzluk hissetmesi ve işinde başarısızlık hissine kapılmasını ifade etmektedir (Özler, 2015, ss. 347-348).

Duygusal Uyumsuzluk; örgütlerin belirlemiş olduğu duygusal davranış kuralları ile çalışanların göstermiş olduğu duygusal davranışlar birbiri ile farklılık gösterebilmektedir. Rol çatışması olarak da bilinen duygusal uyumsuzluk, duygusal emeği çalışan açısından zorlu bir duruma getirmektedir (Topal, 2020, s. 31). Çalışanlar sahip olduğu duygu ve değerleri ile işin gereği olarak belirlenen duygusal davranış kuralları arasında uyumsuzluk yaşadığı zaman daha fazla stres olmaktadır (Mutlu, 2021, ss. 30-31).

İş stresi; çalışanlar, örgüt tarafından belirlenen duygusal davranış kuralları içinde hem kendi duygularını yönetirken hem de karşısındakinin duygularını yönetmeye çalışırken stres yaşamaktadırlar (Tamuca, 2022, s. 17).

İşten ayrılma niyeti; işgörenlerin işlerine karşı oluşan fiziksel, zihinsel ve duygusal olumsuzluklar sonucu çalışma isteklerinin azalmasını ifade etmektedir (Özler, 2015, s. 349). İşten ayrılma niyetini etkileyen en önemli etkenlerden birisi çalışanların müşterilerle yüz yüze iletişimde duygularını kontrol altında tutması ve yönetme sürecidir (Tamuca, 2022, s. 15). Duygusal emek kavramı, çalışanların daha fazla çaba sarf ettikleri için işten ayrılma niyetlerini etkileyen bir faktördür (Mutlu, 2021, s. 29).

2.6. Duygusal Emek ile İlgili Yapılmış Araştırmalar

Hochschild (1983)'in duygu çalışması, duygu kuralları ve sosyal yapı adlı çalışmasında havayolu çalışanları üzerinde çalışmasını yürütmüştür. Şirket ücret karşılığında çalışanlarına karşı duygusal davranış kurallarına uyma zorunluluğu ve duyguları üzerinde bir kontrol oluşturmaktadır. Bundan dolayı çalışanlarda hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi davranarak duyguları üzerinde rol yapma boyutu oluşturmaktadır. Hochschild yaptığı bu çalışma da, duygusal emeğin sahte duygular davranışı ile derinlemesine eylem davranışı boyutlarını ele almış ve çalışanların bu duygu denetimi sonucunda işe devamsızlık, iş stresi, kişilere karşı agresif davranış gösterme eğiliminde olma sonuçlarına ulaşmıştır (Hochschild, 1983).

Grandey (2000) bir üniversitede çalışan yönetici asistanlar üzerinde yürüttüğü çalışmasında, sahte duygu davranışı, tükenmişlik ile iş doyumunu arasında bir ilişki olduğu

sonucuna ulaşmıştır. Bunun sonucunda sahte duygu davranışının tükenmişlik üzerinde olumlu, iş doyumunu ile arasında ise olumsuz bir etki olduğu sonucunu elde etmiştir (Grandey, 2000).

Cote (2005) çalışmasında, müşterilerin, danışanların veya hastaların, hizmet veren çalışanlara takdirlerini ifade ederek duygusal boyutta gerginliği azalttığını ve bununla birlikte harcanan duygusal emek için herhangi bir tatmin sorunu yaşamadıklarını savunmaktadır (Cote, 2005).

Johnson (2007) çalışmasında, duygusal emeğin öncüllerini ve sonuçlarını incelemiştir. Bu çalışmada, duygusal emek stratejilerinin bireysel özellikler, iş doyumunu, duygusal tükenme, hizmet performansı ve duygusal emek sürecinin sonuçları ile ilişkisini ele almıştır. Sahte duygu gösteren kadın çalışanların iş çıktılarının negatif sonuçlar içerdiği, duygusal tükenme ile derin eylem davranışı arasında negatif, duygusal tükenme ve sahte duygu davranışı arasında pozitif, derin eylem davranışı ve iş doyumunu arasında pozitif, sahte duygular ve iş doyumunu arasında da negatif yönde ilişki bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır (Johnson, 2007).

Yang ve Chang (2008) duygusal emek, iş tatmini ve örgütsel klinik hemşireler arasında bağlılık adlı çalışmalarını hemşireler üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Yaptıkları çalışma sonucuna göre, duygusal emeğin alt boyutlarından bazılarının önemli ölçüde iş tatmini ile aralarında ilişkili olduğunu ifade etmişlerdir. Buna göre derin eylem ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunurken duygusal emek boyutu olan sahte duygular ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır (Yang & Chang, 2008).

Yürür ve Ünlü (2011) yürüttükleri çalışmada duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisini incelemişlerdir. Araştırma konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerinde yapılmıştır. Yapılan çalışmanın sonucunda sahte duygu davranışı ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu, sahte duygu ve duygusal tükenme arasında ise bir ilişki olmadığı gözlemlenmiştir. Derin eylem ve işten ayrılma arasında ise negatif yönde bir ilişki olduğu fakat anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır. Araştırma sonucuna göre, otelde müşteri ile etkileşim içinde olan çalışanların duygusal emek davranışlarından derinlemesine eylemi daha çok tercih ettikleri tespit edilmiştir (Yürür & Ünlü, 2011).

Savaş (2012) yaptığı araştırmada, ilköğretim okulu müdürlerinin duygusal emek ve duygusal zekâ yeterliklerinin öğretmenlerin iş tatmini düzeyleri üzerindeki etkisini

belirlemeyi amaçlamıştır. Araştırma sonucunda, okul müdürlerinin duygusal zekasının öğretmenlerin iş tatmini üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır (Savaş, 2012).

Brown vd. (2014), Amerika Birleşik Devletleri'nde yapmış oldukları çalışmada öğretmenlerin duygusal emek davranışlarını ve öğretmen kimlik özelliklerinin duygusal yanlarını incelemiştir. Çalışmanın sonucunda, öğretmenlerin tamamı duygusal emek davranışına başvurmaktadır. Ayrıca öğretmenler görevleri dışında bile “iyi öğretmen” kimlik özelliğinden dolayı rol oynadıkları sonucuna da ulaşılmıştır (Brown vd., 2014).

Çoruk (2014), yükseköğretim kurumlarındaki idari personelin üzerinde yaptığı çalışmada duygusal emek düzeylerini incelemiştir. Araştırma sonuca göre, personeller daha çok gizlenen duygu davranışı gösterirken, sahte ve derin eylem davranışını kısmen sergilediği gözlemlenmiştir. Yani idari personelin rolünü içselleştirdiği sonucuna ulaşılmıştır (Çoruk, 2014).

Eroğlu (2014), örgütlerde tükenmişlik ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmada sahte duygu davranışının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile olumlu yönde ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Buna göre sahte duygu davranışları arttıkça duygusal tükenme duygusu da artış göstermektedir. Duyarsızlaşma da ise işgörenler işlerinde rol yapmak zorunda kaldıklarında duyarsız hale gelmektedirler. Çalışmanın diğer bir sonucunda ise derin eylem ile duyarsızlaşma ve tükenmişliğin arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Derin eylem davranışın da çalışanlar, müşterilere karşı sergilemek zorunda kaldıkları duyguları benimsemeyerek duygusal tükenme duygularını azaltmaktadırlar (Eroğlu, 2014).

Lee ve Jang (2019) hemşirelerin duyguları, duygusal emeği, iş doyumu adlı çalışmada, hemşirelerin duygularının duygusal emek ve iş tatmini kavramları arasındaki ilişkiyi ele almışlardır. Araştırma sonucunda sahte duygu davranışın daha fazla olumsuz duygu oluşturan hemşirelerin duygusal yaşamları için dezavantajlı olabileceğini, derin eylem davranışın ise daha fazla olumlu duygu uyandırarak yüksek iş tatminine sebep olmasıyla hemşireler için yapıcı olabileceğini bulmuşlardır. Bu bulgular, hemşirelik de derinlemesine hareket etmenin faydalarını vurgulamaktadır (Lee & Jang, 2019).

Joraya ve Parahat (2021), duygusal emek ile iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisi adlı çalışmasını uçuş personelleri üzerinde yapmıştır. Araştırmaya katılan

Çalışanların analiz sonucuna göre duygusal emek seviyeleri ile iş stresi arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu saptamıştır. İş stresi ve derin eylem davranışı ile sahte duygular arasında bir ilişki bulunmaktadır. Aynı zamanda iş stresi ve tükenmişliğin, duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında da bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Genel olarak değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ifade etmiştir (Joraya & Parahat, 2021)

Kammayer vd. (2013), araştırmalarında duygusal etkililik ve duygusal çalışmaya ilişkin bir meta- analitik yapısal model kullanarak duygusal emek ıktıları ile iş ıktıları arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırma sonucuna göre duygusal emeğin alt boyutlarından olan sahte duygu davranışına dair duygu düzenleme stratejilerinin, iş tatmini ve stres arasında olumsuz bir ilişki olduğu, derin eyleme dair duygu düzenleme stratejilerinin iş ıktıları arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (Kammayer vd. 2013).

Yurdakul (2022), duygusal emek, iřėren performansı ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkilerin incelenmesi adlı çalışmasında, satış danışmanları üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamıştır. Yaptığı araştırma sonucunda, duygusal emek ve işe yabancılaşma arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Diğer değişken olan iřėren performansı ve işe yabancılaşma arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir (Yurdakul, 2022).

3. İŞ TATMİNİ

Çalışmanın bu bölümünde, iş tatmini kavramının tanımı, tarihi gelişimi, önemi, iş tatminini etkileyen faktörler ile iş tatmininin sonuçları ele alınmıştır.

3.1. İş Tatmini Kavramı ve Tanımı

İnsanların esas amacı mutlu bir yaşam sürdürmektir. Beklentilerini gerçekleştirmek için bir hedef belirleyip bu hedefe ulaşmak için çaba gösterirler ve iş hayatına katılarak bir iş sahibi olurlar. Bundan dolayı iş, insanların yaşamında büyük bir rol oynamaktadır. Bir işe sahip olmak, insanların hem ekonomik yönden güçlenmesini hem de daha iyi bir yaşam kalitesi yaşamasını sağlar. Ayrıca iş; insanlara toplum içerisinde bir yer edinme ve potansiyellerini gösterme imkânı da sağlamaktadır. Bireyler yaşantılarının büyük bir bölümünü sahip oldukları iş yerlerinde geçirdiklerinden dolayı işlerinden aldıkları tatmin, beklentilerinin karşılanmasında ve mutlu olmalarında önemli etken olmaktadır (Yasan, 2017, s. 14).

Örgütsel davranış açısından en önemli davranışlardan biri bireyin işine karşı gösterdiği davranışlardır ve buna iş tatmini denilmektedir. Ayrıca iş tatmini, kişinin işini sevme düzeyi olarak da ifade edilmektedir. Bazı kişiler işlerini severler ve yaptıkları iş onların yaşam kaynağı olurken bazıları ise işlerinden hoşnut olmazlar ve çalışmak zorunda oldukları için çalışırlar. Bundan dolayı iş tatmini kavramı çalışanın işine bağlı olup olmadığını ve memnun olup olmadığını gösteren bir olgudur (Dalbudak, 2022, s. 41). Eğer bireyin işine karşı gösterdiği davranış pozitif ise tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğunu, negatif ise tatmin düzeylerinin daha az olduğunu göstermektedir (Özkalp & Kirel, 2018, s. 113). Çalışanın işine karşı oluşturduğu duyguları ve düşünceleri, çalışanın iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. İş tatminini etkileyen çok sayıda faktör vardır ve bu faktörlerden bir ya da birkaçı oluşmazsa çalışanın işine karşı bakış açısı değişir, bu da işteki verimliliğini düşürmektedir (Emre, 2016, s. 3). İş tatmini kavramı kişiden kişiye değişkenlik gösterebilen bir kavramdır. Aynı işi yapan iki kişiden biri yaptığı işten tatmin ve memnun olurken, diğer çalışan tatmin olmayabilir. İş tatmini işin kendisi, yöneticilerin tavrı, çalışma koşulları, bulundukları ortam, iş sonucu

elde edilen itibar ve ücret gibi unsurların çalışan tarafından değerlendirilmesi sonucu belirlenir (Gül, 2021, s. 49).

İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmalar sonucunda birkaç temel özelliğe ulaşılmıştır. Bu özellikler genel olarak şu şekilde belirtilmektedir:

- İş tatmini, çalışanın işine karşı oluşturduğu duygusal bir cevaptır.
- İş tatmini, zihinsel kavram olmaktan ziyade duygusal bir kavramdır.
- İş tatmini, işle ilgili farklı davranışları da temsil eder. Çalışan bazen işine karşı olumlu davranış sergilerken, işinin başka bir boyutuna da olumsuz davranış sergileyebilmektedir (Mammadova, 2013, s. 16).

3.2. İş Tatmini Kavramının Tarihçesi

I. Dünya Savaşı sırasında Amerikalı ve Avrupalı psikologlar, insanların işleriyle ilgili sorunları olduğunu gözlemlemişlerdir. Bu gözlem sonucunda savaş sonrası düşen verimliliği artırmak ve çalışanların değişim hızını düşürmek için çalışmalar yapmışlardır.

İş tatmini ile ilgili çalışmaların başlangıcı 1930’larda Elton Mayo’nun Hawthorne çalışmalarıyla olmuştur (Karahan, 2015, s. 38). 1930’lu yılların ardından “iş yerlerinde işgörenler” konusu araştırmacılar tarafından yoğun ilgi duyulan önemli bir konu olmuştur ve bu bağlamda iş tatmini gibi konular araştırılmaya başlanmıştır (Özcan, 2021, s. 71). İş tatmini kavramı, literatüre II. Dünya Savaşı sonrasında bugünkü anlaşılan anlamı ile girmiştir. Bu dönemde çalışmakta olan fabrikalar, fiziksel ortamın elverişliliği bakımından yetersiz ve çalışanların tatmin olmalarını gerektirecek ortamları hazırlamanın önemini kavrayamamışlardır. Bu nedenlerden dolayı çalışanların işten ayrılmalari nedeniyle ortaya çıkan ekonomik yükten ve olumsuz endüstri ilişkileri nedeniyle ortaya çıkan problemlerden kurtulmak amacıyla “iş tatmini” kavramına daha fazla önem vermeye başlamışlardır ve bu alanda yapılan araştırmaları desteklemişlerdir (Karahan, 2015, s. 38). 1943’te Maslow ve ardından onu izleyen yıllarda Alderfer, çalışanların ihtiyaçlarının giderilmesiyle iş tatminini ilişkilendirmişlerdir ve Maslow, tam tatminin olamayacağını belirtmiştir. Bundan dolayı örgütler, çalışanların pozisyonundan memnun olmadıkları durumlarda, üretimi artırdıkça durumun düzeleceği inancını veren bir güven ortamı oluşturmalıdır (Türk, 2007, ss. 71-72). 1950 ve 1960 yılları arasında Herzberg ve arkadaşları tarafından geliştirilen çift etmen kuramına göre ise iş tatmini, doyum ve doyumsuzluktan oluşan ikili bir özellik taşımaktadır. Yaptıkları araştırmada iş ortamı ve

işin içeriğini ele almışlardır. Herzberg ve arkadaşları araştırmaları sonucunda; başarı, işin beğenilmesi, sorumluluk, ilerleme ve işin kendisi gibi unsurların çalışanları tatmin ettiği, yönetim, ücret, işletme politikası, çalışanlar arası ilişkiler ve çalışma koşullarının ise tatminsizliği artıran faktörler olduğunu belirtmişlerdir (Ergül, 2015, s. 27). 1960 ve 1970 yılları arasında örgüt yapıları, örgüt içindeki görev dağılımları ve bu kavramların verimliliği nasıl etkilediği araştırılmıştır. 1980'lerden sonra ise "İnsan Kaynakları" kavramı benimsenmeye başlanmıştır ve insan örgütün en önemli varlığı haline gelmiştir (Türk, 2007, s. 73).

3.3. İş Tatmininin Önemi

İş tatmini; tüketimin arttığı, ekonomi, üretim, rekabet ve verimlilik gibi faktörlerin daha da önem kazandığı günümüzde önemli bir konu haline gelmiştir. İşgörenlerin, yaşamlarının büyük çoğunluğunu iş yerlerinde geçirdikleri göz önüne alındığında, işlerinin daha verimli bir şekilde yürütülmesi için iş tatminine önem verilmesi gerekmektedir. Bu sebeple, işgörenlerin işlerine karşı göstermiş olduğu olumlu bir bakış açısı geliştirmeleri; hem kendilerinin fiziksel ve zihinsel sağlıklarının korunması hem de iş performansında verimliliğin artırılması dünya çapında önemli bir konu haline gelmiştir (Gögercin, 2017, ss. 8-9). Çalışanları örgütsel hedeflerde birleştirmenin, kar elde etmenin, performansı artırmanın, rakiplerine karşı üstünlük sağlamanın en önemli koşullarından biri iş tatminini sağlamaktır (Mammadova, 2013, s. 17).

İş tatmini, başarı üzerinde de önemli bir etkiye sahiptir. İş tatmini başarıyı etkilemektedir, başarı da iş tatminini etkilemektedir (Yücel, 2006, s. 100). İşgörenin nitelikleri, örgütün başarısı ya da başarısızlığına bağlıdır. Böylece örgütün benimseyeceği istihdam politikaları büyük önem taşımaktadır (Türk, 2007, s. 95).

3.3.1. Çalışanlar Açısından İş Tatmininin Önemi

İnsanlar günlük yaşamlarının çoğunluğunu iş ortamında geçirmektedirler. Çoğu zaman iş ile ilgili çalışmalarını ya da işinde oluşan psikolojiyi aile yaşantısına taşımaktadır. Bu yüzden iş bir birey için sadece ekonomik yönden değil psikolojik yönden de yaşantısını etkilemektedir (Öztürk & Özdemir, 2003, s. 191). İş tatmini ile çalışanın sosyal ve aile yaşamı yakından ilgilidir. Çalışan için bu ilişkinin az seviyede olması durumunda yaşam doyumu da yetersiz olacaktır (Yalçın, 2021, s. 25). Sağlıklı çalışma

ortamının sağlanamadığı durumlarda huzursuzluk artar, motivasyon düşer, işten ayrılma, devamsızlık ve psikolojik sorunlar ortaya çıkmaktadır (Çetinkaya, 2022, s. 25). Bu yüzden çalışanların yüksek performans göstermeleri ve verimli bir şekilde çalışmaları iş tatminine bağlıdır.

İş tatmininin çalışana sağladığı faydaları aşağıdaki gibi maddeleyebiliriz:

- İş kazalarının düşük olması,
- İş değiştirmelerin daha az olması,
- İç huzuru yaşama,
- Sosyal ihtiyaçlarını karşılama,
- Huzurlu bir aile yaşantısı sürdürebilme,
- Stressiz bir yaşam elde etme,
- Örgüt bağlılığın artması,
- Düşük meslek hastalıklarına yakalanma riski (Urhan, 2014, ss. 5-6).

3.3.2. İşletmeler Açısından İş Tatmininin Önemi

İş tatmini işletmeler için de oldukça önemlidir. İş tatmini, çalışanlarda memnuniyet sağlar ve çalışanların memnuniyeti ile birlikte işletmenin başarısına da katkıda bulunur (Mammadova, 2013, s. 19). Özellikle yöneticilerin iş tatmini ile ilgilenmesinin üç nedeni bulunmaktadır. Bunlar;

- İş tatmini ve verimlilik arasında ilişkinin bulunması,
- İş tatmini ile devamsızlık ve işgören devir hızı arasındaki ilişkinin olumsuz bulunması,
- Son olarak, yöneticilerin çalışanlarına motive edici işler sağlamalarının insani bir sorumluluk olmasıdır.

Çalışanların taleplerini karşılayabilen örgütler daha kolay çalışan bulabilmektedirler ve çalışanlarının devamlılık gösterdiği bilinmektedir. Diğer yandan talepleri karşılayamayan ve iş tatminini sağlayamayan örgütlerin ise çalışan bulmakta zorlandıkları, var olan çalışanlarının devamsızlıklarının artmasına sebebiyet vermektedir. Bu durum verimliliğin düşmesine, iş tatmininin azalmasına neden olmaktadır (Yılmaz & Karahan, 2009, s. 201).

3.3.3. Yönetici Açısından İş Tatmininin Önemi

Çalışanların örgütün hedeflerine uygun olarak verimli bir şekilde çalışmaları aynı zamanda yöneticilerinin başarılı olmasını da etkilemektedir. Üstleri tarafından takdir edilmek, çalışanın işine karşı heveslerinin artmasına da neden olacaktır (Gül, 2016, s. 8). İşlerinde tatmin olmuş çalışanların olduğu bir ortamda yöneticilerin çalışanlarını örgüt amaçları doğrultusunda yönlendirmesi daha kolay olacaktır (Urhan, 2014, s. 8).

3.4. İş Tatminini Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler

İş tatminini oluşturan faktörler bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki bölümde incelenmektedir.

3.4.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler

İş tatmini ile ilgili çalışmalarda birçok araştırmacı iş tatmininin çeşitli faktörlerle nasıl ilişkisi olduğunu ve bu doğrultuda iş tatmini ile çeşitli faktörlerin değerlendirildiği çalışmalar yapmışlardır. Yaş, cinsiyet, medeni durum, bireysel özellikler, öğrenim durumu, hizmet süresi, iş tecrübesi, zekâ ve yetenek iş tatminini oluşturan bireysel unsurlardır. Bu faktörler aşağıda detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

Yaş; iş tatmini ile yaş arasında olumlu bir ilişki olduğu bilinmektedir. Herzberg, yaptığı çalışmada, iş hayatına erken başlayan genç çalışanlarda yüksek iş tatmini olmasına rağmen otuzlu yaşlarda tatminin düştüğünü gözlemlemiştir. Ancak yaşın ilerlemesiyle birlikte iş hayatının sonlarına doğru yeniden iş tatmininin arttığını belirtmiştir. Sonuç olarak, genç yaştaki çalışanlar işe yeni başladıklarıandaki heyecanları ve arzusu bir süre sonra yavaş yavaş monotonluğa dönüşmekte fakat daha sonrasında iş tatminsizliğinin üstesinden gelmek için çalışan çaba göstermekte olduğundan dolayı iş tatmininde yükseliş olmaktadır (Güler, 2016, s. 33).

Cinsiyet; iş tatminini etkileyen en önemli faktörlerden birisidir. İşgörenlerin cinsiyetleri, işe ilişkin tutum ve davranışlarının oluşmasında, iş ortamının değerlendirilmesinde farklılıklar meydana getirebilir (Subulan, 2015, s. 58). Yaşamdan kaynaklanan roller nedeniyle kadın ve erkeğin farklı beklentileri olmaktadır. Bundan dolayı da farklı tatmin düzeyleri oluşmaktadır (Kara, 2021, s. 14). Yapılan bazı araştırmalarda cinsiyetin iş tatmini üzerindeki etkisinin yanı sıra, kadınların erkeklere

göre aynı iş için daha düşük ücret karşılığında çalışması ve aynı ödüllere ulaşmak için daha zor, daha yoğun koşullarda çalışması da cinsiyetin iş tatmini üzerinde bir etkiye sahip olduğu araştırılmıştır. Aynı zamanda kadının toplumdaki yeri göz önüne alındığında, kadınlara yüklenen çok sayıda sorumluluk da iş tatmininin düşük olmasına sebep olmaktadır (Yasan, 2017, s. 17).

Medeni Durum; iş tatminini etkileyen ve biyolojik bir değişken olan bu faktör, performansın, verimliliğin ve motivasyonun sağlanmasında önemli bir etkidir (Yazıcı, 2022, s. 20). İş tatmini ve medeni durum arasındaki ilişki hakkında kesin sonuçlar olmamasına rağmen, bazı araştırmacılar evli kişilerin bekar kişilere göre tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir (Aydoğan, 2020, s. 22).

Bireysel Özellikler; çalışanların bireysel özellikleri, iş tatminini etkileyen en önemli faktörlerden birisidir (Mammadova, 2013, s. 31). Bireysel özelliklerin farklılık göstermesi iş tatmin düzeylerinin değişiklik göstermesine de sebep olmaktadır (Güler & Bircan, 2020, s. 14). İşgörenlerin farklı yeterliliğe ve farklı değer yargılarına sahip olması işe karşı tepkilerinin de farklı olmasına neden olmaktadır (Karahan, 2015, s. 40).

Öğrenim Durumu; bireylerin iş yaşamında beklentilerinin oluşmasında önemli faktörlerden birisidir. Genellikle öğrenim seviyeleri yüksek olan çalışanlar öğrenim seviyeleri düşük olan çalışanlara göre işlerinden tatmin düzeylerinin düşük olduğu gözlemlenmiştir (Özpehlivan, 2018, s. 50). Bireyin aldığı öğrenim düzeyi paralelinde kendisine kazandırdığı donanımları ve yetenekleri doğrultusunda daha iyi bir iş, daha yüksek bir kazanç ve üst düzey bir görevde bulunma algısı oluşmaktadır. Bireyin bu algısı oluşmadığı takdirde mevcut koşulları iş tatminsizliğine sebep olmaktadır (Monus, 2022, s. 67).

Hizmet Süresi; bir bireyin iş tecrübesiyle ilgili olup, işgörenlerin çalışırken sergiledikleri performanslar sonucunda ortaya çıkan becerileri ve geliştirdikleri zaman aralığıdır. Çalışanın çalışırken geçirdiği yıl sayısını ifade eder (Rahmah, 2022, s. 29). Çalışanların hizmet süresi arttıkça bunun sonucunda örgütünden beklentilerinin de artacağı gözlemlenmiştir (Aydoğan, 2020, s. 23).

İş Tecrübesi; iş tatmini ile iş tecrübesi doğru orantılıdır. Çalışanların iş tecrübesi arttıkça iş tatmini de artmaktadır (Somuncuoğlu, 2013, s. 69). Kısaca, iş tecrübesi işgörenler için çok önemlidir ve iş tecrübesi ne kadar geniş olursa iş yapma becerisi de bir o kadar fazla olmaktadır (Rahmah, 2022, s. 28).

Zekâ ve Yetenek; çalışanların zekâ ve yetenekleriyle uyumlu işlerde çalışıyor olmaları yaptıkları işlerden daha çok tatmin olmalarını sağlamaktadır (Somuncuoğlu, 2013, s. 69). Ayrıca işletmelerin başarılı olmaları, çalışanlarının bilgi, beceri, zekâ ve yeteneklerine bağlıdır. Yeteneği olan bir çalışanın bu yeteneğini kullanabileceği, gösterebileceği ve işletmeye en üst seviyede katkı sağlayacağı bölümlerde çalışması işletmeye başarıyı getiren en önemli faktörlerdendir. Doğru görevde iş fırsatı bulan bir çalışanın iş tatmin düzeyi yetenek ve becerisine uygun görevde iş imkânı bulamayan çalışana göre daha yüksektir (Özpehlivan, 2018, s. 52).

3.4.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler

Bireyin iş tatmini düzeyini örgütsel faktörler de etkilemektedir. Bireylerin beklentilerine uygun bir işte çalışmayı tercih ettikleri ve istedikleri işte çalıştıkları zaman daha fazla iş tatmini yaşadıklarını gösteren bazı araştırmalar vardır. İş tatminini örgütsel açıdan etkileyen faktörler; ücret, yükselme/terfi, çalışma şartları, yönetim biçimi, iş ve iş özellikleri, karar verme ve kararlara katılım, mevki ve makam, iletişim tarzı, denetim biçimi, örgüt kültürü, örgüt yapısı ve özellikleri, olası ödüller, yöneticilerdir. Bu faktörler aşağıda açıklanmıştır.

Ücret; iş tatminini etkileyen önemli faktörlerdendir. Bireyin toplum içindeki statüsünün önemli belirleyicilerinden olan ve kişinin iş tercihinde ya da iş değişikliği kararında etkin bir şekilde rol oynayan faktör ücret düzeyidir. Kişi aldığı ücrete göre örgüt içerisindeki değerini de değerlendirmektedir (Sönmez, 2022, s. 63). Ayrıca çalışanlar ücreti ekonomik kazanç olarak görmemekte ve çalışanın iş yerine sağladığı katkıların, verdiği emeğin bir karşılığı olarak görmektedir (Urhan, 2014, s. 23).

Terfi/Yükselme; iş tatmini açısından yükselme fırsatları ve terfinin adaletli bir şekilde yapılması çok önemlidir. İş tatmini, terfiyi hak eden çalışanlar yerine hak etmeyen çalışanların terfi almasından olumsuz etkilenir (Özkalp & Kirel, 2018, s. 116). Terfinin iş tatmini üzerinde farklı etkileri vardır (Mammodova, 2013, s. 34). Kıdem sırasına göre terfinin gerçekleştiği bir sistemde çalışanların iş tatmin düzeyleri olumlu bir şekilde etkilenir ancak terfisini sergilediği performans sonucunda alan bir çalışanın tatmin düzeyi ise kıdem sırasına göre terfi alan çalışandan daha yüksek olur (Özkalp & Kirel, 2018, s. 116).

Çalışma Şartları; iş ortamındaki fiziksel faktörlerdir. Fiziksel şartlar iyiye çalışanlar işlerini daha kolay yapacaktır tersi bir durumda ise çalışanın işinin zorlaşmasına ve işini yerine getirememesine sebep olacaktır (Karahan, 2015, 42). İş tatmini, çalışma ortamındaki nem, ısı, gürültü, havalandırma, temizlik, ışıklandırma, çalışma araç ve gereçlerinin yeterliliği, çalışma saatleri gibi faktörlerden etkilenmektedir (Yücel, 2006, s. 106).

İş ve İş Özellikleri; iş tatminini etkileyen ilk faktör işin kendisine ait özellikleridir. Bir işin sosyal ve ekonomik imkanları ve genel şartları gibi özellikleri iyiye çalışanlar işlerinden tatmin olmaktadır (Gögercin, 2017, s. 11). Ayrıca işin ilginç ve çekici olması, bireye öğrenme fırsatı vermesi, yeteneklerini geliştirme ve kullanma fırsatı vermesi, kendi işini yönetmesi, sorumluluk gerektirmesi ve sonuçlarını görme fırsatı vermesi de tatmin edici faktörlerdir (Yasan, 2017, s. 22).

Yönetim Biçimi; çalışanların yöneticileri ile olan ilişkileri iş tatminini etkilemektedir (Mammadova, 2013, s. 36). Örgütler işin gereği veya yöneticilerin yönetim anlayışı çerçevesinde bir yönetim tarzı belirlemektedir. Yapılan araştırmalar sonucunda, yönetim biçiminde motive etme davranışlarında; güven veren, destekleyen, başarıyı öven, takdir eden, bireyi geliştiren ve cesaretlendiren bir ortam sağlanmasının iş tatminine etkisinin olumlu yönde olduğu belirtilmiştir (Manus, 2022, s. 64). Yönetici, çalışanları ile yapıcı bir tutum içerisinde olmalıdır. Çalışanlarına mesafeli ve otoriter olan yöneticiler motivasyonu düşürmektedir (Çetinkaya, 2022, s. 41)

Karar Verme ve Kararlara Katılım; iş tatminini etkileyen faktörlerden birisi de kararlara katılmadır (Özpehlivan, 2018, s. 57). Kararlara katılan, fikirlerine saygı duyulan, bilgi ve deneyimlerine başvuru alan çalışanların tatmin düzeyleri pozitif yönde etkilenmektedir. Fakat kararlara katılım sağlayamayan bir çalışanın özgüven, kontrol ve moral duyguları olumsuz yönde etkilenecektir ve bu durum strese neden olacaktır (Macaroğlu, 2022, s. 32).

İletişim Tarzı; çalışanların yöneticileriyle ve iş arkadaşlarıyla olan iletişimi, iş tatminini etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Örgütlerde çalışanların birbirlerini tam olarak anlamamaları, yanlış anlamaları ya da ön yargılı davranma gibi sebeplerle olumsuz durumlar yaşanıldığı görülmektedir. Bu durum, herhangi bir işle ilgili olarak, bilgi alışverişinde bulunulması ya da bir ekiple çalışılması gerektiğinde, aralarında yaşanan

çatışmanın genel olarak artmasına, performansın düşmesine ve tatminin azalmasına yol açacak bir durumdur (Subulan, 2015, s. 67).

Mevki ve Makam; çalışanların mevkileri iş tatminini önemli derecede etkilemektedir. Mesleki açıdan mevkileri yüksek olan bireyler işlerinden diğerlerine göre daha fazla tatmin olmaktadır (Mammadova, 2013, s. 38).

Denetim Biçimi; çalışanı geliştiren ve yapıcı olmasını sağlayan denetimler iş tatminini artırmaktadır. Denetimin yapılma sıklığı uygun düzeyde olmalıdır. Ayrıca denetim yapan kişilerin davranışları da çalışanların iş tatmin düzeylerini etkilemektedir. Denetim, konuya hâkim kişiler tarafından yapılmalıdır. Denetimin amacı, süreci iyileştirilebilir bir duruma getirmeye, yanlışların nedenlerini ortaya koymaya ve yok etmeye yönelik olmalıdır (Budak, 2006, s. 43).

Örgüt Kültürü; örgüt içerisindeki kişilerin davranışlarını yönlendiren değerler, normlar, inançlar ve alışkanlıklar olarak tanımlanabilir. Başka bir deyişle örgüt kültürü, çalışanların düşüncelerini ve davranışlarını şekillendiren inanç ve değerlerdir (Şen, 2008, s. 59). Örgüt kültürü, çalışanlar arasında aidiyet duygusunun gelişmesine, çalışanların öncelikleri ile örgütün amaçları arasında bir köprü oluşturmaya yardımcı olmaktadır ve örgütün hedeflerine, değerlerine katılımını sağlamayı destekleyerek daha güçlü bir şekilde bağlılık geliştirmesine teşvik etmektedir (Kara, 2021, s. 44).

Örgütün Yapısı ve Özellikleri; iş tatminini etkilemektedir. Örgüt yapısı küçük olan işletmeler örgüt yapısı büyük olan işletmelere göre daha az dezavantaja sahip olmaktadır. Örgüt yapısı küçük olan işletmelerde işgören sayısı az olduğundan dolayı işgörenler birbiri ile daha fazla iletişimde bulunarak daha fazla kaynaşma imkânı bulmaktadırlar. Aynı zamanda örgüt yapısı küçük olduğundan dolayı yöneticiler çalışanları ile daha fazla ilgilenme imkânı da bulmaktadırlar. Bu durum büyük işletmelerde her zaman mümkün olmayabilir (Mammadova, 2013, s. 40).

Olası Ödüller; iş tatminini arttırmada önemli bir unsurdur (Kantarıcı, 2022, s. 71). Ödüller, örgütün başarılı olması için oldukça önemlidir ve çalışanların motivasyonlarını arttırmada hem kendi amaçlarına hem de işletme amaçlarına hizmet etmelerini sağlar. Ücret, tatiller, terfiler, emeklilik hakları örgütler ve çalışanlar için önemli ödül araçlarıdır. Bu ekonomik ödüller dışında çalışanlara teşekkür etme, takdir etme ve ismi ile hitap etme gibi manevi şekilde de ödüller olabilir (Çoban, 2022, s. 28).

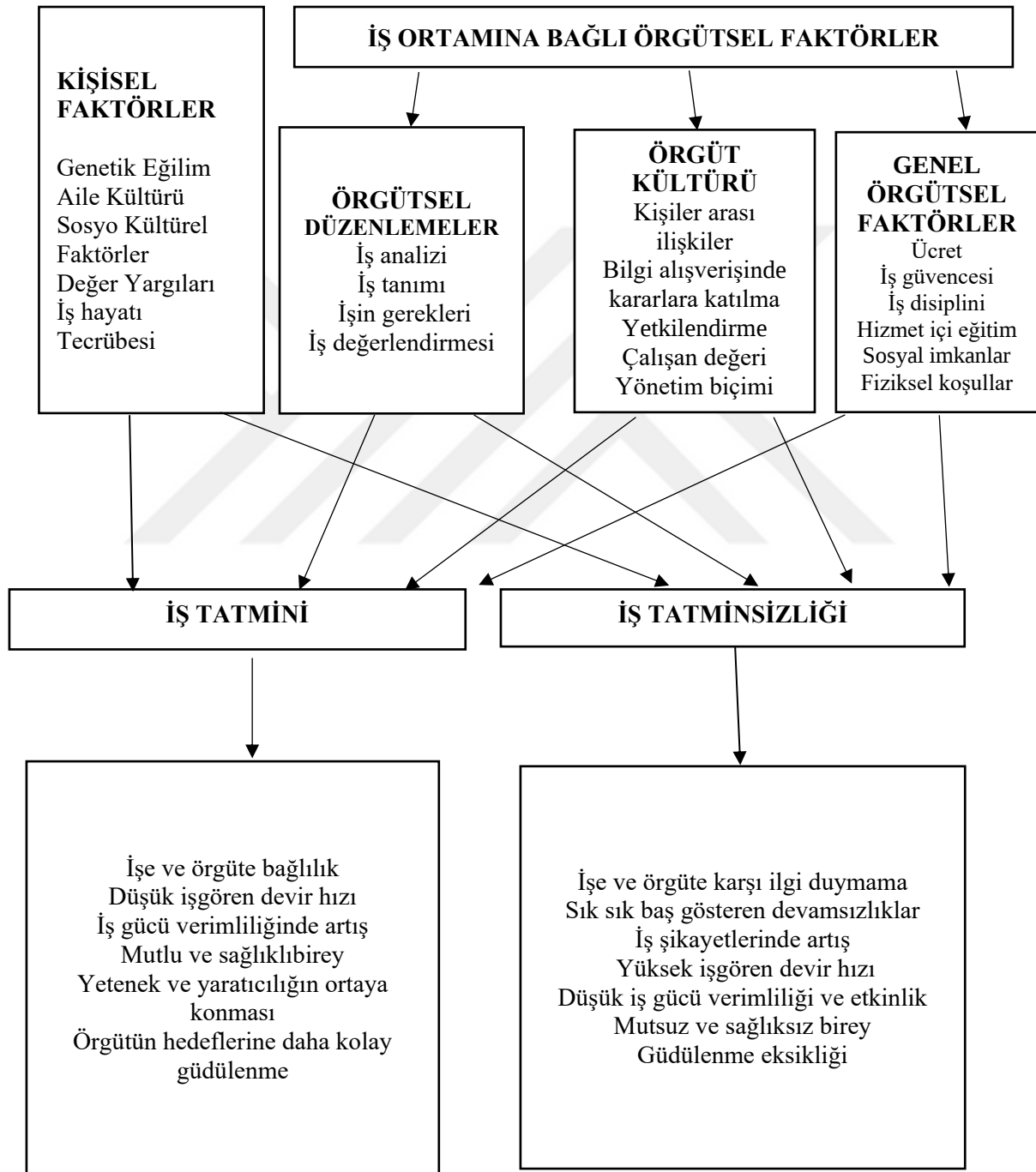
Yöneticiler; çalışanların iş tatminini etkileyen bir diğer önemli faktör de yöneticilerin tutum ve davranışlarıdır. Çalışanların yöneticilerinden beklediği yöneticilik tarzı ile yöneticilerinin göstermiş oldukları davranış tarzı uyumlu olmadığında iş tatmin düzeyi olumsuz etkilenmektedir (Aşan & Erenler, 2008, s. 205). Bunların yanı sıra yönetici çalışanlarına açık ve doğru bir iletişimle ne yapması gerektiğini aktarmalıdır. Çünkü çalışanlar kendilerinden ne istenildiğini veya ne beklenildiğini bilmediklerinde örgüte karşı bağlılıkları da azalmaktadır. Yöneticiler tarafından gösterilen liderlik ve yönetim biçimi, işgörenlerin örgüte karşı hedeflere ve değerlere olan bağlılıklarını olumlu yönde etkilemektedir (Şen, 2008, s. 58).

3.5. İş Tatmininin Sonuçları

İş tatmini işletmelerin hedeflerine ulaşmasında, verimliliğin sağlanmasında, performans artışında önemli bir etkidir (Güngören, 2017, s. 69). İş tatmini, çalışanı ve işletmeyi etkileyen bir kavram olduğu için önemli sonuçlar doğurmaktadır. İşgörenlerin örgütlerinden beklentilerine göre tatmin düzeyleri de şekillenmektedir. Bundan dolayı yüksek tatmin veya tatminsizlik duyguları oluşmaktadır. Çalışanlarda oluşan tatminsizlik hem kendisinde hem örgütte hem de müşterilerde istenmeyen durumlara yol açabilmektedir (Kaya, 2022, s. 52). Yapılan araştırmalara göre çalışanlarda tatminsizliğin olması diğer çalışanlarla aralarında meydana gelen uyum sağlayamama, bazı psikolojik korku ve panik gibi durumların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Uğurlu, 2022, s. 52). Çalışanların yaşadıkları tatminsizliklerinden dolayı işe geç gelme, devamsızlık, iş bırakma, itaatsizlik ve disiplin kurallarına uymama gibi davranışları göstermektedir (Şen, 2008, s. 33). Bundan dolayı iş tatmin düzeylerinin sonuçları arasında hem düşük olmasından kaynaklı hem de yüksek olmasından kaynaklı olumlu ve olumsuz sonuçları bulunmaktadır (Keleş, 2022, s. 48). İş tatmin düzeyi yüksek olan çalışanlar iyimser ve mutlu olurlarken iş tatminsizliği yaşayan çalışanlar ise olumsuz durumla karşılaşır (Kantarıcı, 2022, s. 82). İşine karşı olumlu bir bakış açısı geliştiren çalışan, bu bakış açısını iş yaşamı dışında da sürdürmektedir. İşinden memnun olmayan çalışanlar, iş dışındaki hayatında da mutsuzluk yaşamaktadırlar. İşe karşı olumlu bir bakış açısı geliştirmeme ise iş tatminsizliğine yol açmaktadır (Söyük, 2007, s. 102).

İş tatmini sağlanamadığı durumlarda bireysel ve örgütsel anlamda birçok olumsuzluklar ortaya çıkmaktadır. İş tatminsizliği gizli biçimlerde çalışanlarda iş hızının

düşmesine, iş kazalarının artmasına, işe olan ilginin azalmasına, işe karşı şikayetlerin artmasına, iş yerinde hırsızlığa, gruplaşmalara vb. istenmeyen durumlara neden olmaktadır (Güngören, 2017, ss. 70-71). İş tatmininin örgütsel ve bireysel sonuçları üzerinde oluşabilecek olumlu etkileri ve olumsuz etkileri Şekil 3.1’de gösterilmiştir (Tengilimoğlu, 2005, s. 28):



Şekil 3.1. İş Tatmini İle İlgili Neden Sonuç İlişkisi

Şekil 3.1’de gösterildiği gibi iş tatmini ve tatminsizliğinin birey ve örgüt üzerinde birçok olumlu ve olumsuz etkisinin olduğu görülmektedir. Yöneticilerin örgütlerini hedeflenen amaçlara ulaştırma yolunda bu etken ve sonuçları dikkate alarak hareket etmeleri gerekmektedir (Sönmez, 2022, s. 76-77). Sonuç olarak, günümüzde iş tatmininin olumlu düzeylerde olması için örgütlere daha fazla görev düşmektedir. Örgütler rekabet koşullarına ayak uydurup, verimliliklerinde sürekliliği sağlamak ve artırmak istiyorlarsa çalışanlarının memnuniyeti ve tatmini için daha çok çaba sarf etmelidirler. Çalışanların iş tatmininin olumlu olması örgütün devam ve geleceğinin ayakta kalmasının sağlanması demektir (Kaya, 2022, s. 54).

3.6. İş Tatmini İle İlgili Yapılmış Araştırmalar

İşcan ve Timuroğlu (2007), örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi adlı çalışmalarında örgütlerin çeşitli kültürleri ve iş tatmini arasında bir ilişki olup olmadığını ortaya çıkarmayı amaç edinmişlerdir. Araştırma sonucuna göre örgüt kültürü ortamlarının adokrasi kültürü ve klan kültürünün iş tatmini ile arasında anlamlı bir ilişkiye sahip olduğunu saptamışlardır. Aynı zamanda çalışma sonuçlarına göre pazar kültürü ve hiyerarşi ile iş tatmini arasında anlamlı ve ters yönlü ilişki olduğu, cinsiyet farklılığı ile iş tatmini arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı sonucunu elde etmişlerdir. Son olarak, elde edilen sonuçlara göre çalışanların eğitim ve kıdem düzeylerinin artışı daha fazla iş tatminine neden olduğunu gözlemlemişlerdir (İşcan & Timuroğlu, 2007).

Delekovcan (2013), aşçıbaşılardan liderlik tarzlarının iş üzerindeki etkileri, Dublin’in zirvesindeki mutfak çalışanlarının memnuniyeti adlı çalışmada özellikle aşçıbaşılardan liderlik tarzlarının onların üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Yoğun hizmet saatlerinde ve hizmet dışı olan saatlerde Dublin’in en iyi gurme restoranında şefin liderlik tarzının çalışan mutfak personellerinin iş tatmini üzerindeki etkilerini incelemiştir. Bu çalışmanın sonucuna göre iş tatmini ile şeflerin liderlik tarzlarına ilişkin memnuniyet ve algıları arasında güçlü bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir (Delekovcan, 2013).

Yeh (2013), çalışmada turizme katılım, işe adanma ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Çalışmanın sonucuna göre turizme katılım ve işe adanış arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca hem turizme katılımın hem iş katılımının iş tatmini ile olumlu yönde ilişkisi olduğunu tespit etmiştir (Yeh, 2013).

Chen ve Wang (2019), yaptıkları çalışmalarında otel şeflerinin çalışma ortamındaki kabalığı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki olup olmadığını incelemişlerdir. Daha öncesinde iş yeri nezaketsizliği sorunları olarak gösterilmiş olsa da çalışma ortamı kabalığı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerde duygusal zekayı da değişken olarak alarak ilişki üzerindeki düzenleyici etkisini araştırmışlardır. Çalışma sonuçlarına göre çalışma ortamı kabalığının iş tatmini üzerinde negatif yönlü bir etki olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Ayrıca duygusal zekanın çalışma ortamındaki kabalık ve iş tatmini arasındaki ilişki üzerinde de anlamlı etkiye sahip olduğu saptanmıştır (Chen & Wang, 2019).

Chin Lye Collin (2018), iş tatminin çalışan devir hızına etkisini araştırdığı çalışmasını Malezya'da bir imalat sanayisi çalışanları üzerinde yapmıştır. Yapılan araştırma sonucuna göre iş tatmini ile çalışan devir hızı arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır (Chin, 2018).

Acar (2019), okul yöneticilerinin duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi değişkenlerinin aralarında bulunan ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonucuna göre iş stresi ve iş tatmini değişkenlerinin demografik değişkenlere göre (cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, kıdem) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olmadığı, duygusal emeğin demografik değişkenlerden medeni durum, öğrenim durumu ve kıdeme göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olmadığı ancak alt boyutlarından derin eylem davranışının yaş ve cinsiyet değişkenleri arasında anlamlı bir farklılaşma olduğunu tespit etmiştir (Acar, 2019).

Karabeytan (2019), iş tatmini ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi İstanbul'da hizmet veren iki büyük turizm şirketinin farklı pozisyonlarda görev yapan çalışanları üzerinde incelemiştir. Araştırma sonucuna göre çalışanların müşterilere karşı sergiledikleri tutum ve davranışlar işletme vizyonu olarak benimsetilmektedir. Ayrıca çalışanların duygularının standartlaştırılmaya çalışılması, duygusal yıpranmaya, performansın düşmesine ve iş tatmininin azalmasına sebep olduğu gözlemlenmiştir (Karabeytan, 2019).

Kolbaşı (2019), iş tatmini ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Denizli ilinde özel okul öğretmenleri üzerinde yaptığı çalışma sonucunda öğretmenlerin duygusal emeğin alt boyutlarından olan sahte duygu ve derin eylem davranışına göre gizlenen duygu davranışını daha çok benimsediklerini belirtmiştir. Ayrıca bu durumun

genel olarak öğretmenlerin mesleklerinden memnun olduğu işlerindeki tatmini olumlu etkilediği sonucuna ulaşmıştır (Kolbaşı, 2019).

Doğan ve Özer (2021), yaptıkları çalışmada sosyal hizmet çalışanları üzerinde duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda çalışanların duygusal emeğin alt boyutlarından olan sahte duygu davranışı sergilemeye mesafeli oldukları ancak derin eylem ve gizlenen duygu davranışını benimsedikleri saptanmıştır. Ayrıca çalışanların işlerini yaparken derin eylem ve gizlenen duygu davranışını benimsediklerinde iş tatminin de arttığını gözlemlemişlerdir (Doğan & Özer, 2021).

Oussoumanou (2022), vizyoner liderlik davranışlarının iş tatminine etkisi çalışmasını TÜMSİAD' a üye işletmelerin çalışanları üzerinde yapmıştır. Araştırmaya göre, yöneticilerin vizyoner bir şekilde liderlik ettiğinde çalışanların iş tatmin düzeylerini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Analiz sonucuna göre vizyoner liderlik eğilimleri ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu, başka bir deyişle yöneticilerin vizyoner liderlik davranışlarına sahip olmaları arttıkça veya azaldıkça, çalışanların iş tatmin seviyeleri de bu doğrultuda artmakta veya azalmaktadır (Oussoumanou, 2022).

Algburi (2022), çalışanların iş tatmini üzerinde yöneticilerin iletişim becerilerinin etkisi adlı çalışmasını elektrik üretimi yapan bir devlet şirketi çalışanları üzerinde yapmıştır. Araştırma sonucuna göre, devlet çalışanları için yöneticilerin pozitiflik ve empati ile temsil edilen yüksek iletişim becerilerinin iş tatmini üzerinde olumlu etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca çalışanlar ve yöneticiler arasında samimiyet ve saygı ilişkisinin hâkim olduğunu, yöneticileri tarafından çalışanın gösterdiği her emeği takdir etmesi, duygularını önemsemesi, motive etmesi iş tatmini düzeyini artırdığını ifade etmiştir (Algburi, 2022).

Khalilov Rashid (2022), yaptığı çalışmada iş tatminin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinde örgüt kültürünün aracılık rolünü incelemiştir. Araştırmada iletişim sektörü çalışanlarında örgüt kültürünün aracılık etkisi bağlamında iş tatmininin örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri üzerinde durulmuştur (Khalilov, 2022).

4. DUYGUSAL EMEĞİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Tez çalışmasının bu bölümünde, duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan analizlere, bulgulara ve yorumlara yer verilmektedir. Aynı zamanda araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın sınırları, evren ve örneklem, araştırma modeli, araştırma yöntemi, araştırma bulguları ile son olarak sonuç ve öneriler bölümüyle ilgili yorum ve bilgileri içermektedir.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisi araştırmanın temel amacı olarak ele alınmaktadır. Aynı zamanda bununla birlikte araştırma değişkenleri arasındaki ilişki derecesinin ve yönünün de tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın önemi ise örgütler ve çalışanlar açısından büyük önem taşıyan iş tatmini konusunda duygusal emeğin rolünü ortaya koymak ve araştırmanın gerçekleştirileceği kuruma bu konuda öneriler sunmaktır.

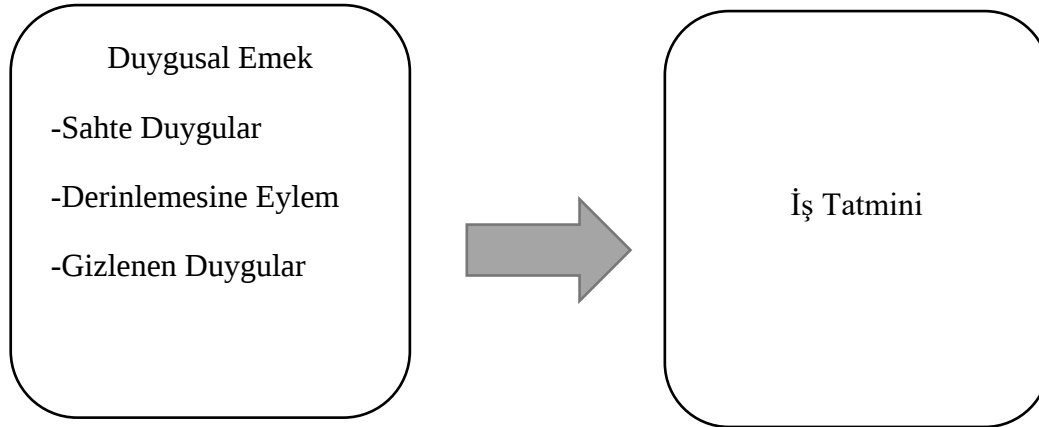
4.2. Araştırmanın Sınırları

Araştırmanın kısıtlarından biri, verilerin katılımcılardan yalnızca anket yolu ile toplanması, detaylı bir şekilde yüz yüze görüşme yapılamamasıdır. Araştırma aynı zamanda örnekleme dahil edilen katılımcılardan anket sorularını yanıtlamayı kabul edip, bu formu eksiksiz bir şekilde yanıtlayanlarla sınırlıdır. Araştırma kapsamında tek bir işletmenin ele alınması sonuçların genellenebilirliğini kısıtladığı için araştırmanın bir diğer sınırını oluşturmaktadır. Ayrıca ölçüm araçlarından ve kullanılan yöntemlerden kaynaklanan hataların olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

4.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın modeli ve hipotezleri, evren ve örneklem, veri toplama yöntemi, ölçeklerin güvenirlik katsayıları ve toplanan verilerin analizi ile ilgili bulgulara detaylı bir şekilde yer verilmektedir.

4.3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler



Şekil 4.1. Araştırma Modeli

Bu çalışmada, araştırma modeli doğrultusunda oluşturulan hipotezler aşağıda sıralanmıştır:

Duygusal Emek, Alt Boyutları ve İş Tatminine İlişkin Hipotezler

H1: Duygusal emeğin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1a: Sahte duyguların iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1b: Derinlemesine eylemin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1c: Gizlenen duyguların iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

4.3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma, Kayseri’de perakende sektöründe faaliyette bulunan bir kurumda çalışmakta olan personeller üzerinde gerçekleştirilmiştir. İlgili kurumdan alınan bilgiye göre kurumun toplam 147 çalışanı bulunmaktadır. Evren büyüklüğü 100 olan bir araştırma için 0.05 örneklem hatası göz önünde bulundurulduğunda örneklem büyüklüğü en az 80 olmalıdır (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004). Bu kapsamda araştırmada tüm çalışanlara (147 kişi) ulaşılması hedeflenmektedir. Kadın erkek farkı gözetmeksizin, ilgili kurumda 18-65 yaş aralığında aktif olarak çalışan kişiler araştırma grubuna dahil edilecektir. Bu kriterler dışında kalanlar araştırma grubuna dahil edilmeyecektir.

4.3.3. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak nicel araştırma yöntemi, veri toplama aracı olarak ise anket formu kullanılmıştır. Araştırma tamamen gönüllülük esasına dayalı olarak uygulanmıştır. Anket formu iki bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölüm; duygusal emek ve iş tatmini kavramlarına ait ifadelerin yer aldığı bölüm, ikinci bölüm ise katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin soruların yer aldığı bölümdür. Araştırmada 5'li likert tipi ölçek kullanılmış ve sorular likert ölçeğine göre yorumlanmıştır. (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum).

4.4. Ölçekler

Araştırma olarak kullanılan duygusal emek ve iş tatmini ölçeklerine dair bilgiler bu başlık altında incelenmektedir.

4.4.1. Duygusal Emek Ölçeği

Brotheridge ve Lee tarafından 2003 yılında geliştirilen, 9 ifadeden oluşan “Duygusal Emek Ölçeği” araştırmanın duygusal emek düzeyini ölçmek için kullanılmıştır. Duygusal emek ölçeğini oluşturan üç boyut vardır. Bunlar, sahte duygular, derin eylem ve gizlenen duygular boyutudur. “*Gerçekten hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi rol yaparım.*” ve “*Gerçek duygularımı ifade etmeye direnç gösteririm.*” ifadeleri ölçekte yer alan maddelerden bazılarıdır. Ölçeğin Cronbach's Alpha değerinin $\alpha = 0,862$ olduğu tespit edilmiştir.

4.4.2. İş Tatmini Ölçeği

Brayfield ve Rothe tarafından 1951 yılında geliştirilen, 5 ifadeden oluşan ‘İş Tatmini Ölçeği’ araştırmanın iş tatmini düzeyini ölçmek için kullanılmıştır. “*İşimi severek yapıyorum.*” ve “*Mevcut işimden çok memnunum.*” ifadeleri ölçekte yer alan maddelerden bazılarıdır. Ölçeğin Cronbach's Alpha değerinin 0,624 olduğu tespit edilmiştir.

4.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlik Analizleri

Araştırma güvenirlik analizi yöntemlerinden Cronbach Alpha (α) katsayıları kullanılarak hesaplanmıştır. Aşağıda Tablo 4.1’de hesaplanan güvenirlik katsayıları görülmektedir.

Tablo 4.1. Ölçeklerin Güvenirlik Katsayıları

Ölçek	Güvenirlik Katsayıları
Duygusal emek	0,862
<i>Sahte duygular</i>	0,785
<i>Derinlemesine eylem</i>	0,784
<i>Gizlenen duygular</i>	0,838
İş tatmini	0,624

Tablo 4.1 araştırmanın güvenirlik katsayılarının 0,624 ve 0,862 arasında olduğunu göstermektedir. Duygusal emek güvenirlik katsayılar 0,862 iken iş tatmini ölçeği güvenirlik katsayısı 0,624 hesaplanmıştır. Duygusal emeğin alt boyutu olan sahte duygular güvenirlik katsayısı 0,785, derin eylem boyutun güvenirlik katsayısı 0,784 ve gizlenen duygular boyutunun güvenirlik katsayısı 0,838 olarak hesaplanmıştır. Bu katsayılar incelendiğinde ölçeklerin güvenirlik düzeylerinin geçerli seviyelerde olduğu görülmektedir. Sonuç olarak, ölçeklerde yer alan ifadelerin ölçülmek istenen verileri başarıyla ölçtüğü belirlenmiştir.

4.6. Verilerin Analizi

Araştırma verileri SPSS istatistiksel paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın amacına uygun bir şekilde değişkenler için tanımlayıcı istatistiklere, frekans analizine, açıklayıcı faktör analizi, güvenirlik analizlerine, korelasyon analizine ve regresyon analizine yer verilmiştir.

4.7. Araştırmanın Bulguları

Bu bölümde araştırmanın analizleri sonucunda elde edilen bulgularla, katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili bulgulara, araştırma modelindeki değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistiklere, araştırma ölçeklerine ilişkin tanımlayıcı

istatistiklere, araştırma modelindeki değişkenler arasındaki ilişkilere ilişkin bulgulara ve araştırma hipotezlerinin testine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

4.7.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri İle İlgili Bulgular

Araştırmada yer alan örneklemin demografik özellikleri ile ilgili bulgular (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, kurumdaki çalışma süresi) Tablo 4.2’de gösterilmiştir.

Tablo 4.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Yaş	n	%
18-25 yaş arası	87	59,2
26-35 yaş arası	57	38,8
36-45 yaş arası	3	2,0
Toplam	147	100
Cinsiyet	n	%
Kadın	107	72,8
Erkek	40	27,2
Toplam	147	100
Medeni Durum	n	%
Evli	21	14,3
Bekar	126	85,7
Toplam	147	100
Eğitim Durumu	n	%
Ön Lisans	84	57,1
Lisans	58	39,5
Yüksek Lisans	5	3,4
Toplam	147	100
Kurumdaki Çalışma Süresi	n	%
0-5 Yıl	104	70,7
6-10 Yıl	34	23,1
11-15 Yıl	9	6,1
Toplam	147	100

Tablo 4.2 incelendiğinde ankete dahil olan toplam katılımcı sayısının 147 kişi olduğu görülmektedir. Buna göre araştırmaya katılan örneklemin %72,8’ ini kadın (107 kişi) ve %27,2’sini erkek (40 kişi) oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan katılımcılardan kadınların sayısı erkeklerden fazla olduğu görülmektedir. Yaş dağılımına

bakıldığında 18-25 yaş arasının %59,2 (87 kişi) , 26-35 yaş arasının %38,8 (57 kişi), 36-45 yaş arasının %2 (8 kişi) olduğu tespit edilmiştir. Yaş dağılımında 46-55 yaş arası ve 56 yaş üzerinde kimsenin bulunmadığı gözlemlenmiştir. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğunu 18-25 (%59,2) ve 26-35 (%38,8) yaş aralığı oluşturmaktadır ve bunun bir sonucu olarak, katılımcıların meslek hayatıyla yeni tanışmış çalışanlar olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında büyük bir çoğunluğunun (%85,7) bekar olduğu görülmektedir. Dolayısıyla buradan hareketle katılımcıların cinsiyet olarak dağılımlarına bakıldığında kadınların çoğunlukta olduğu, katılımcıların çoğunluğunun bekar olduğu ve yaş düzeylerinin genç çalışanlardan olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında ön lisans mezunu %57,1 (84 kişi) , lisans düzeyinde %39,5 (58 kişi), yüksek lisans düzeyinde %3,4 (5 kişi) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çoğunluğunun ön lisans düzeyinde eğitim aldığı görülmektedir. Katılımcıların kurumlarındaki çalışma süresi incelendiğinde ise 0-5 yıl arası örneklemin %68'ini (100 kişi), 6-10 yıl arası örneklemin %21,1'ini (31 kişi) ve 11-15 yıl arası örneklemin %9,5'ini (14 kişi) oluşturmaktadır. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğunun kurumlarında 0-5 yıl arası çalışanlar olduğu görülmekte ve mesleki tecrübe kazandıkça iş yerlerini değiştirdikleri söylenebilir.

4.7.2. Araştırma Modelindeki Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 4.3'te araştırma modelindeki değişkenlere ait ortalama ile standart sapma değerleri gösterilmiştir.

Tablo 4.3. Değişkenlere Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Değişken	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal emek	2,62	0,48
<i>Sahte Duygular</i>	2,73	1,04
<i>Derinlemesine Eylem</i>	2,14	0,85
<i>Gizlenen Duygular</i>	3,00	0,81
İş tatmini	3,90	0,76

4.7.3. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 4.4'te, araştırma modelindeki duygusal emek ve iş tatmini değişkenlerine ait ve ölçeklerinde yer alan ifadelerine göre frekans dağılımları, ortalama, standart sapma değerleri gösterilmiştir.

Tablo 4.4. Ölçek İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

DUYGUSAL EMEK		1	2	3	4	5	Ort.	Ss.
		%	%	%	%	%		
1-	Gerçekten hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi yaparım.	25,2	29,3	19,7	16,3	9,5	2,56	1,28
2-	Hissetmediğim ancak benden hissetmem beklenen duyguları gösteririm.	12,2	32,7	21,1	23,8	10,2	2,87	1,20
3-	Hissetmediğim duyguları gösteririm.	17,0	32,0	19,0	21,8	10,2	2,76	1,25
4-	İşimin bir parçası olarak göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim.	31,3	45,6	17,0	3,4	2,7	2,01	0,93
5-	Göstermem gereken duyguları gerçekten de hissetmeye çaba gösteririm.	25,9	45,6	19,7	6,1	2,7	2,14	0,96
6-	Başkalarına karşı göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim.	23,1	42,2	21,8	8,8	4,1	2,29	1,04
7-	Hissettiklerimi gizlerim.	9,5	29,9	29,3	22,4	8,8	2,91	1,12
8-	Bir durum hakkındaki gerçek duygularımı gizlerim.	15,0	32,7	28,6	17,7	6,1	2,67	1,11
9-	Gerçek duygularımı ifade etmeye direnç gösteririm.	6,1	19,7	19,7	34,7	19,7	3,42	1,18
İŞ TATMİNİ		1	2	3	4	5	Ort.	Ss.
		%	%	%	%	%		
10-	İşimi severek yaparım.	0	0,7	12,2	32,0	55,1	4,41	0,72
11-	Mevcut işimden çok memnunum.	1,4	6,8	34,7	32,7	24,5	3,72	0,95
12-	Mutluluğu işimdeyken buluyorum.	2,0	8,8	24,5	36,1	28,6	3,80	1,01
13-	İşimi tatsız buluyorum.	0,7	8,8	25,2	33,3	32,0	3,87	0,98
14-	İş yerinde zaman geçmek bilmiyorum.	3,4	7,5	26,5	37,4	25,2	3,73	1,02

Duygusal emek ölçeğinin ifadelerine verilen cevapların ortalama değerleri 2,01 ile 3,42 arasındadır. Ölçek ifadelerinin en yüksek değere sahip olan 9. ifade “Gerçek duygularımı ifade etmeye direnç gösteririm.” ifadesine %34,7 oranında “Katılıyorum.” olarak cevap verilmiştir. İş tatmini ölçeğinin ifadelerine verilen cevapların ortalama değerleri 3,72 ile 4,41 arasındadır. Ölçek ifadelerinin en yüksek değere sahip olan 10. ifade “İşimi severek yapıyorum.” ifadesine %32,0 oranında “Katılıyorum.” ve % 55,1 oranında “Kesinlikle Katılıyorum.” olarak cevap verilmiştir. Bu bağlamda örneklemin yaklaşık %80 ‘i 10. ifadeye olumlu cevap verdiğini söyleyebiliriz.

Veri değerlerinin ortalamaya göre yayılımını gösteren bir istatistiksel ölçüm olan standart sapma, bütün veriler aynı olduğunda 0, ortalamaya yakın ise, küçük; ortalamadan uzak ise büyük olur. Öncelikle duygusal emek ölçeği ifadelerinin standart sapma değerlerine bakıldığında 0,93 ile 1,28 arasında bir değer aldığı görülmektedir. Buna göre en yakın cevabın 4. ifade olan “İşimin bir parçası olarak göstermem gereken duyguları

gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim.” ifadesine cevap verildiği görülmektedir. Buna karşın en uzak cevabın ise 1. ifade olan “Gerçekten hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi yaparım.” ifadesine verildiği görülmektedir.

İş tatmini ölçeği ifadelerinin standart sapma değerlerine bakıldığında ise, 0,72 ile 1,02 aralığında olduğu görülmektedir. Buna göre en yakın cevabın 10. ifade olan “İşimi severek yaparım.” ve en uzak ifade olan 14. ifade olan “İş yerinde zaman geçmek bilmiyor.” ifadesine cevap verildiğini görülmektedir.

4.7.4. Araştırma Modelindeki Değişkenler Arasındaki İlişkilere İlişkin Bulgular

Bir değişkenin diğer değişkenle ilişkisinin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla kullanılan yöntem korelasyon analizi yöntemidir. Korelasyon analizinde değişkenlerin bağımlı ve bağımsız değişken olması dikkate alınmaz. Korelasyon analizi sonucunda ortaya çıkan ilişki neden-sonuç ilişkisi değildir. Korelasyon katsayısı (r) ile gösterilir ve -1 ile +1 aralığında bir değerle ifade edilir. Korelasyon katsayısının -1’e yakın olması iki değişken arasında güçlü bir negatif ilişki olduğunu gösterirken, +1’e yakın olması durumunda ise güçlü bir pozitif ilişki olduğunu göstermektedir. Değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü belirlemek için korelasyon analizinde, korelasyon katsayısının (r) 0 ile 0,29 arasında zayıf/düşük düzeyde ilişki, 0,30 ile 0,64 arasında orta düzeyde ilişki, 0,65 ile 0,84 arasında kuvvetli/yüksek düzeyde ilişki ve 0,85 ile 1 arasında ise kuvvetli/çok yüksek düzeyde ilişki olarak değerlendirilmektedir (Gök’ten aktaran Yelek, 2021, s. 95).

Araştırma modelinde yer alan duygusal emek, duygusal emeğin alt boyutları ve iş tatmini arasındaki ilişkileri incelemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 4.5’te görülmektedir.

Tablo 4.5. Değişkenlere İlişkin Korelasyon Katsayıları

Değişkenler/Alt Boyutlar	1	2	3	4	5
1)Duygusal Emek	1				
2)Sahte Duygular	,789**	1			
3)Derinlemesine Eylem	,167*	-,262**	1		
4)Gizlenen Duygular	,610**	,408**	-,410**	1	
5)İş Tatmini	-,347**	-,343**	-,147	-,030	1

**korelasyon $p < 0,01$ ve $p < 0,05$ derecesinde anlamlı

Tablo 4.5'te bulunan araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilerin incelendiği korelasyon analizine göre, duygusal emek ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki ($r=-,347$; $p<0,01$) olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal emeğin alt boyutlarından sahte duygular ve iş tatmini arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki ($r=-,343$; $p<0,01$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer alt boyutlar ve iş tatmini arasında anlamlı ilişki ortaya çıkmamıştır.

4.7.5. Araştırma Hipotezlerinin Testine İlişkin Bulgular

Araştırmada duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek ve hipotezleri test etmek için regresyon analizi yapılmıştır. Çalışmanın bu bölümünde, regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tablo 4.6'da duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisini gösteren basit regresyon analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4.6. Duygusal Emeğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	R	R ²	B	F	t	Anlamlılık
Duygusal Emek	İş tatmini	,347	,120	-,542	19,863	16,414	,000

Bağımlı değişken ve bağımsız değişken arasındaki ilişkinin incelenmesine olanak sağlayan analiz, regresyon analizidir. Regresyon analizi ile değişken arasındaki ilişkinin varlığı ve eğer aralarında ilişki var ise ilişkinin gücü hakkında bilgi sahibi olmamızı sağlamaktadır. Tablo 4.6'daki veriler incelendiğinde, geçerlilik ve anlamlılığı test eden ANOVA testi sonucuna göre F değeri 19,863, p değeri, 0,000 olarak hesaplanmıştır ($p:0,000<0,050$). Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi gösteren R değeri 0,347 olarak hesaplanmıştır. Bağımsız değişkenin bağımlı değişkendeki toplam değişimi açıklayan oran olan R² değeri ise 0,120 olarak hesaplanmıştır. Bu kapsamda iş tatmini düzeyindeki değişimin %12'si duygusal emek ile açıklanmaktadır. Duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek için kullanılan model bir bütün olarak anlamlıdır (R²: 0,120 ; F:19,863). Buna göre, “H1: Duygusal emeğin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi söz konusudur” hipotezi kabul edilmiştir.

Duygusal emeğin alt boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisinin olup olmadığını belirlemek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgulara Tablo 4.7’de yer verilmiştir.

Tablo 4.7. Duygusal Emeğin Alt Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken/Alt Boyutlar	B	Std.hata	Beta	t	Anlamlılık	Tolerans değeri	VIF
Sabit	5,089	,351		14,494	,000		
Sahte Duygular	-,309	,061	-,424*	-5,072	,000	,823	1,126
Derinlemesine Eylem	-,104	,075	-,240	-2,868	,085	,821	1,218
Gizlenen Duygular	,041	,082	,044	,500	,618	,735	1,361
R ² : 0,179 Düzenlenmiş R ² : 0,162 Durbin Watson: 2.092 F: 10,404 *p<.05 Bağımlı değişken: İş tatmini							

Tablo 4.7’de yer alan veriler incelendiğinde, geçerlilik ve anlamlılıkları test eden ANOVA testi sonuçlarına göre F değerinin 10,404 ve p anlamlılık değeri %5 anlamlılık düzeyi üzerinden ,000 olarak hesaplanmıştır. İki değişken arasındaki uyumu ve ilişkiyi gösteren R değeri 0,423 olarak hesaplanmıştır. Duygusal emek değişkeninin iş tatmini düzeyindeki değişimin %17,9’u duygusal emeğin alt boyutları ile açıklanmaktadır ve R² değeri 0,179 olarak hesaplanmıştır. Duygusal emeğin üç alt boyutu arasında B katsayısı en yüksek olan sahte duygular boyutudur. Diğer bir deyişle duygusal emeği en yüksek düzeyde açıklayan boyut sahte duygular boyutudur.

Duygusal emeğin alt boyutlarına bakıldığında sahte duyguların iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir (β : -0,424). Dolayısıyla H1a hipotezi kabul edilmiştir. Duygusal emeğin diğer boyutlarından olan derinlemesine eylem boyutu ve gizlenen duygular boyutunun iş tatmini üzerindeki etkisin istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (sırasıyla β =-0,240; 0,044). Dolayısıyla H1b ve H1c hipotezleri reddedilmiştir. Tablo 4.8’de hipotezlerin testine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 4.8. Hipotez Sonuçlarına İlişkin Özet Tablo

Hipotez		Sonuç
H1	Duygusal emeğin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL
H1a	Sahte duyguların iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL
H1b	Derinlemesine eylemin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	RED
H1c	Gizlenen duyguların iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	RED

Tablo 4.8'e göre H1 ve H1a hipotezlerinin kabul edildiği, H1b ve H1c hipotezlerinin ise reddedildiği görülmektedir. Yapılan regresyon analizi sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde; duygusal emeğin alt boyutlarından olan sahte duygular iş tatminini anlamlı olarak etkilemektedir. Diğer boyutlar kapsamında anlamlı sonuçlar elde edilememiştir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın amacı doğrultusunda, bu çalışmada duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisi incelenmiştir. Kolayda örnekleme yöntemi ile elde edilen 147 anket verisi araştırmaya dahil edilmiştir.

Örgütlerde iş tatminini etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Bu çalışmada bu unsurlardan biri olarak duygusal emeğin iş tatminine etkisi araştırılmıştır. Aynı zamanda duygusal emeğin boyutlarının etkileri de incelenmiştir. Bu kapsamda Kayseri’de perakende sektöründe faaliyette bulunan bir kurumun 147 çalışanı ile bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen bu araştırmada, dâhil olan katılımcıların 107 tanesinin (%72,8) kadınlardan, 40 tanesinin (%27,2) erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Yaş dağılımına bakıldığında, örneklemin %59,2’si (87 kişi) 18-25 yaş aralığında, %38,8’i (57 kişi) 26-35 yaş aralığında, %2’si (8 kişi) 36-45 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Yaş dağılımında 46-55 yaş arası ve 56 yaş üzerinde kimsenin bulunmadığı gözlemlenmiştir. Buna göre katılımcıların büyük bir çoğunluğunu 18-25 (%59,2) ve 26-35 (%38,8) yaş aralığı oluşturmaktadır. Katılımcıların medeni durumlarına ilişkin veriler incelendiğinde 126 kişinin (%85,7) bekâr olduğu görülmektedir. Bu bağlamda örneklemin büyük bir bölümünün genç çalışanlardan oluştuğu şeklinde yorum yapabiliriz. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında ön lisans mezunu (%57,1) eğitim düzeyinin yoğun olduğu görülmektedir. Katılımcıların kurumlardaki çalışma süresi incelendiğine ise 0-5 yıl, %68,0’i (100 kişi) örneklemin çoğunluğunu oluşturmaktadır.

Duygusal emek ve alt boyutları ile iş tatmini arasındaki neden-sonuç ilişkilerini belirlemek için yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre, iş tatminindeki değişimin %12,0’sinin duygusal emekten kaynaklandığını, %17,9’unun duygusal emeğin alt boyutları tarafından açıklandığı belirlenmiştir. Duygusal emeğin alt boyutlarından sadece sahte duyguların iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Derinlemesine eylem ve gizlenen duygular boyutlarının iş tatmini üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Duygusal emek ve iş tatmini ile ilgili elde edilen araştırma sonuçları literatürdeki benzer çalışmalarla paralellik göstermektedir. Bağcı ve Akbaş (2019) İzmir, Aydın, Denizli, Manisa ve Muğla illerinde bulunan özel bir bankanın şubelerinde görev yapan

242 katılımcı ile yaptığı çalışmasında duygusal emeğin alt boyutlarından olan sahte duygular ile iş tatmini arasında negatif yönde, orta düzeyde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunduğunu belirtmiştir. Gizli duygular ve iş tatmini arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulmuştur. Diğer yandan derin eylem boyutu ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir etki tespit edilememiştir. Kılıçaslan (2019) Elazığ Fırat Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde görev yapan 109 doktor üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında, duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi değerlendirmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, gizlenen duygular ile duygusal emek arasında pozitif yönlü orta düzeyin altında bir etki olduğunu tespit etmiştir. Sahte duygular ve duygusal emek arasında negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Kolbaşı (2019) Denizli ilinde Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı anaokulundan liseye kadar eğitim veren altı özel okulun öğretmenleri üzerinde yaptığı çalışmasında duygusal emeğin alt boyutlarından olan derin eylem ve gizlenen duygular boyutlarının iş tatminini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediğini gözlemlemiştir. Sahte duygular ve iş tatmini arasında ise anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğunu belirtmiştir.

Bu kapsamda örgüt yönetimine bazı öneriler sunulabilir. Öncelikle işe yeni başlayan çalışanların, çalışma ortamına uyumunun kolaylaştırılması için gerekli imkanlar sağlanmalı ve adaptasyon sürecinde işleriyle ilgili uzman kişiler tarafından eğitim verilmelidir. Çalışanların etkin iletişim yoluyla sorunları dinlenmeli, çözüm yolları geliştirmeleri konusunda destek olunmalıdır. Kendilerinden ne beklediği açık ve net bir şekilde dile getirilmelidir. Ayrıca çalışanı psikolojik olarak görevine hazırlamak, görevleriyle ilgili inisiyatif kullanma fırsatı vermek de hata payını düşürecektir. Böylelikle çalışanlar işlerini daha çok benimseyerek, kendilerinden beklenen duygusal emek davranışını sahte duygular davranışı göstermeden ve kendilerini zorlamadan göstereceklerdir. Bunun sonucunda çalışanlar duygusal emek davranışını içten sergileyeceklerdir ve bundan dolayı iş tatmini yüksek olacaktır.

Diğer araştırmalarda olduğu gibi bu çalışmanın da birkaç kısıtı vardır. Bunlardan ilki verilerin katılımcılardan sadece anket yolu ile toplanmasıdır. Bundan sonraki çalışmalarda anket mülakat yöntemi ve yüz yüze görüşmelerle desteklenebilir. Araştırmanın diğer bir sınırını ise çalışmada elde edilen verilerin tek bir işletmeden toplanmış olmasıdır. İleride yapılacak olan çalışmalarda sonuçların genellenebilir olması için geniş bir örneklem grubu ile araştırma yapılabilir.

6. KAYNAKLAR

- Acar, M. (2019). *Okul yöneticilerinin iş tatmini duygusal emek ve iş stresi arasındaki ilişki: Konya ili üzerine bir araştırma* (Tez No. 552484). [Yüksek lisans tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Acaray (2019). Pozitif psikolojik sermaye, duygusal emek, görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki ilişkinin incelenmesi: bankacılık ve sigortacılık sektöründe bir çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(9), 73-99.
- Ağırman, Ü. H. (2019). *İş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin çalışanların tükenmişlik düzeyine etkisi* (Tez No. 319802). [Yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Algburi, H. H. M. (2022). *The effect of manager's communication skills (empathy, positivity, and equality) on employee job satisfaction* (Tez No. 743005) [Yüksek lisans tezi, Altınbas University/Institute of Graduate Studies]. Ulusal Tez Merkezi.
- Arık, H. İ. (2020). *Duygusal emek davranışının örgütsel bağlılığa etkisi: İstanbul'daki beş yıldızlı otellere yönelik bir araştırma* (Tez No. 647145). [Yüksek lisans tezi, Onsekiz Mart Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Aşan, Ö. & Erenler, E. (2008). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 203-216.
- Aydın, O. (2020). *Tükenmişlik ve duygusal emek ilişkisi: Akdeniz bölgesinde görev yapan turist rehberleri üzerine bir araştırma* (Tez No: 639350). [Yüksek lisans tezi, Gaziantep Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Aydoğan, S. (2020). *Örgütsel adalet algısının örgütsel bağlılığa, iş tatminine ve işle bütünleşmeye etkisi: sağlık alanında bir araştırma* (Tez No. 617579). [Yüksek lisans tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Beğenirbaş M. & Basım, H. N. (2013). Duygusal emekte bazı demografik değişkenlerin rolü: görgül bir araştırma. *Çankaya Üniversitesi Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1), 45-57.
- Binboğa, D. (2021). *Duygusal emek ve öznel iyi oluş ilişkisi: Kuşadası'nda görev yapan turist rehberleri üzerinde bir araştırma* (Tez No. 591441). (Yüksek lisans tezi, Adnan Menderes Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü). Ulusal Tez Merkezi.
- Bolat, K. (2021). *Bireysel ve takım sporu çalıştıran antrenörlerin duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatminlerinin incelenmesi* (Tez No. 677545). [Yüksek lisans tezi, Sütçü İmam Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Brayfield, A. & Rothe, H. (1951) An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311. <https://doi.org/10.1037/h0055617>
- Brotheridge, C. M. & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379. <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>

- Brown E. L. , Horner C. G. , Kerr M. M. & Scanlon L. C. (2014). United states teachers' emotional labor and professional identities. *Kedi Journal of Educational Policy* (11)2, 205-225.
- Budak, A. (2006). *Kamu sektöründe çalışanların iş tatmin düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı akaryakıt ikmal ve NATO Pol Tesisleri'nde bir uygulama* (Tez No. 191923). (Yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü). Ulusal Tez Merkezi.
- Camgöz, S.M. (2009). *Kişilik özellikleri ile finansal performans arasındaki ilişkiler: a-tipi yatırım fonu yöneticileri üzerinde bir değerlendirme* (Tez No. 257030). [Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Chen, H. T. & Wang, C.H. (2019). Incivility, satisfaction and turnover intention of tourist hotel chefs: moderating effects of emotional intelligence. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(5),2034-2053. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2018-0164>
- Chin, C. L. (2018). The influence of job satisfaction on employee turnover intention in the manufacturing industry of Malaysia. *Journal of Arts & Social Sciences* 1(2), 53-63.
- Cote, S. (2005). A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain. *Academy of Management Review*, 30 (3), 509-530. <https://doi.org/10.5465/amr.2005.17293692>
- Çetinkaya, R. (2022). *Hastanelerde yöneticilerin liderlik davranış tarzlarının sağlık çalışanlarına bir uygulama* (Tez No. 722818). [Yüksek lisans tezi, Cumhuriyet Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Çoban, G. (2022). *İşten ayrılma niyeti ve iş tatmini arasındaki ilişkiler: örgütsel bağlılığın aracılık rolü* (Tez No. 741520). [Yüksek lisans tezi, Başkent Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü].
- Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-93.
- Dalbudak, S. (2022). *Örgütsel sinizmin tükenmişlik üzerindeki etkisi* (Tez No. 719695). (Yüksek lisans tezi, Nuh Naci Yazgan Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü). Ulusal Tez Merkezi.
- Delekovcan , S. (2013). *Impacts of head chefs' leadership styles on job satistafction of kitchen staff in dublin's top gourmet restaurants*. (Yayımlanmamış Yüksek lisans tezi). National Collage of Ireland, Ireland.
- Dinç, Ö. E. (2011). *Kişilik bakış açısından örgüt yapısı ve iş tatmini*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Doğan, E. & Özer, K. E. (2021). Duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisi: sosyal hizmet çalışanları üzerine bir araştırma. *ASBİ Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(3), 773-795. <https://doi.org/10.11616/asbi.955961>

- Dursun, S. , Aytaç, S. & Bayram, N. (2014). Duygusal emek ölçeği türkçe formunun geçerlilik ve güvenirlik çalışması. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16 (3), 10-18.
- Efendioğlu, B. (2021). *Okul öncesi öğretmenlerinin sergilediği duygusal emek davranışları ile mesleğe yabancılaşma düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Tez No. 699656). [Yüksek lisans tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi / Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Emre, G. (2016). *İş Tatmini ve örgütsel bağlılık etkileşimi: İstanbul ili lojistik firmaları çalışanları üzerine bir uygulama* (Tez No. 431294). [Yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Erel, A. N. (2020). *Örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek üzerindeki etkisinin incelenmesi* (Tez No. 640528). [Yüksek lisans tezi, Sabahattin Zaim Üniversitesi/ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Ergül, O. (2015). *Banka çalışanlarının iş tatminini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik bir alan araştırması* (Tez No. 391327). [Yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Eroğlu, G. Ş. (2014). *Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma* (Tez No. 364744). [Yayımlanmamış Doktora Tezi, Pamukkale Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Grandey (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5(1), 95-110.
- Göğercin, T. (2017). *Beden eğitimi öğretmenlerinin iş tatmini ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi (İstanbul Başakşehir ilçesi örneği)* (Tez No. 466803). [Yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü]. Ulusal Tez merkezi.
- Güğercin, U. (2019).Duygusal emeğin duygusal tükenme üzerindeki etkisi: özbenlik çelişki teorisi çerçevesinde bir analiz. *KSBD*, 11(20), 179-194
- Gülsevgi, B. E. & Bayraktar, O. (2021). Duygusal emeğin bireysel performans algısına etkisi: İstanbul Ticaret Üniversitesi Örneği. *Working Paper Series* 3(2), 23-31.
- Gümüş, Ö. (2020). *Yaşam ve iş doyumunun duygusal emek davranışlarına etkisi: Isparta uygulamalı bilimler üniversitesi öğretim görevlileri üzerinde bir araştırma* (Tez No. 629940). [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Güngören, M. (2017). *Algılanan örgüt kültürünün iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisi: havacılık sektöründe bir araştırma* (Tez No. 492143). [Doktora tezi, Selçuk Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Gül, B. (2021). *Bankacılık sektöründe performansa etkisi açısından iş tatmini: bir kamu bankası iş tatmini araştırması* (Tez No. 669652). [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Hacı Bayram Veli Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Güler, A. & Bircan, H. (2020). İdari personelin iş tatmini ve örgüte bağlılığına etki eden faktörlerin belirlenmesi: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi örneği. *Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 10-33.

- Güler, K. B. (2016). *Avukatlarda bazı demografik değişkenlerin tükenmişlik, denetim odağı ve iş doyumu üzerindeki etkisi* (Tez No. 426230). [Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Güler, H. N. (2018). *Kişilik, örgütsel güven ve bağlılığın duygusal emeğe etkileri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma* (Tez No. 515482). [Yüksek lisans tezi, Aydın Üniversitesi / Sosyal Bilimleri Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Güler, H.N. & Maşrap, A. (2018). Kişilikle duygusal emek ilişkisi: akademisyenler üzerinde bir araştırma. *Avrupa Sosyal ve Ekonomik Araştırmaları Dergisi*, 12(5), 154-173.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. *Kamu- İş* 11 (1), 161-184.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. London: University of California Press.
- İşcan, Ö. F. & Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 21(1), 119-135.
- Johnson, H.A.M. (2007). *Service with a smile: antecedents and consequences of emotional labor strategies* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). University of South Florida /Amerika.
- Jorayave P. (2021). *Uçuş personellerinde duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerine etkisi* (Tez No. 679655). [Yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Kammayer-Mueller J. D. , Rubenstein A. L. , Long D. M. , Odio, M. A. , Buckman, B. R., Zhang, Y. & Halvorsen-Ganepola, M. K. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personal Psychology*, 66, 47-90.
- Kantarcı, N. (2022). *Yetenek yönetimi ve iş tatmini arasındaki ilişki ve bir araştırma* (Tez No. 737404). [Yüksek lisans tezi, İnönü Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Kara, E. M. (2021). *Yerli ve yabancı sermayeli işletmelerde iş tatmini ve örgütsel bağlılığın işgören performansı üzerine etkisi* (Tez No. 706615). [Doktora tezi, Kastamonu Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Karabeytan, L. (2019). Duygusal emek ve iş tatmini ilişkisi : turizm sektörü örneği. *Uluslararası Uygulamalı Ekonomi ve Finans Çalışmaları Dergisi*, 4(2), 17-28.
- Karahan, F. (2015). *Kamu kurumlarında çalışan memurların motivasyon düzeyinin iş tatminine etkilerine yönelik bir uygulama* (Tez No. 407039). [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Karatepe, H. (2019). *Sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışının çalışanların tükenmişlik düzeylerine etkisi: Sivas Numune hastanesi örneği* (Tez No. 563242). [Cumhuriyet Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.

- Kaya, M. G. (2022). *Nepotizmin iş tatminine etkisinde örgütsel adaletin aracılık rolü: Trabzon ili örneği* (Tez No. 725518). [Yüksek lisans tezi, Hacı Bayram Veli Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Keleş, H. N. (2022). İş tatmininin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisine ilişkin ilaç üretim ve dağıtım firmalarında yapılan bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 7(13), 243-263.
- Khalilov, R. (2022). *The mediating role of organizational culture over the effect of job satisfaction on organizational commitment* (Tez No. 757342). [Yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Kolbaşı, E. (2019). *Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki: Denizli'deki özel okul öğretmenleri üzerinde bir araştırma* (Tez No. 566891). [Yüksek lisans tezi, Pamukkale Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- 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.
- Lee, M. & Jang, K. (2019). Nurses' emotions, emotional labor and job satisfaction. *Journal of Workplace Healthy Management* 13(1), 16-31.
- Macaroğlu, Ö. (2022). *Algılanan stres düzeyi ile işgören motivasyonu arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık rolü: 5 yıldızlı otel işletmeleri örneği* (Tez No. 715897). [Yüksek lisans tezi, Karabük Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Mammadova, İ. (2013). *İş tatmini*. İstanbul: Sokak Kitapları Yayıncılık.
- Maslach, C & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Monus, Y. (2022). *Duygusal zeka ile dönüşümsel etkileşimsel liderliğin iş tatminine etkisi üzerine bir araştırma* (Tez No. 717609). [Yüksek lisans tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Mutlu, R. (2021). *Duygusal emek davranışlarının factoring şirket çalışanlarının iş sonuçlarına etkisi* (Tez No. 669629). [Yüksek lisans tezi, Bahçeşehir Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Oussoumanou, S. (2022). *Vizyoner liderlik davranışlarının iş tatminine etkisi* (Tez No. 750483). [Yüksek lisans tezi, Kocaeli Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Öpöz, Ö. (2021). *İş ve aile yaşamı çatışmasının duygusal emek davranışı üzerine etkisi: perakende sektöründe bir uygulama*. (Tez No. 668583). [Yüksek lisans tezi, Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Örücü, E. , Gizlier, Ö. & Akın, F. (2021). Duygusal emeğin işe tutkunlukla ilişkisi: banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19 (3), 1-21.

- Öz, Ü.E., (2007). *Effect of emotional labor on employees' work outcomes* (Tez No. 208898). [Doktora tezi, Marmara University/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Özan, Ş. E. (2021). *Okul yöneticilerinde duygusal emek* (Tez No. 685466). [Yüksek lisans tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Özdemir, C. (2022). *Duygusal emek ve işte var olamamanın yenilik yönetimine etkisi: İstanbul ilindeki otel işletmeleri üzerine bir araştırma* (Tez No. 750765). [Yüksek lisans tezi, Onsekiz Mart Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Özkalp, E. & Kirel, Ç. (2018). *Örgütsel Davranış*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Özler, E. N. D. (2015). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Özpehlivan, M. (2018). İş tatmini: kavramsal gelişimi, bireysel ve örgütsel etkileri , yararları ve sonuçları. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 43-70.
- Öztürk, A. & Özdemir, F. (2003). İşletmelerde personel güçlendirmeye dayalı iş doyumunun artırılması. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17 (1-2), 189-202.
- Rahmah, R. (2022). *Örgüt kültürünün iş tatminine etkisi: hemşireler üzerine bir araştırma* (Tez No. 711330). [Yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Savaş, A.C. (2012). *İlköğretim okul müdürlerinin duygusal zeka ve duygusal emek yeterliklerinin öğretmenlerin iş doyumuna etkisi* (Tez No. 320035). [Doktora tezi, Gaziantep Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Sırma, F. (2021). *Örgütsel adalet ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma* (Tez No. 707915). [Yüksek lisans tezi, Pamukkale Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Somuncuoğlu, A.B. (2013). *Psikolojik güçlendirme ve iş tatmini arasındaki ilişki ve bir uygulama* (Tez No. 340480). [Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Sönmez, F. (2022). *Kişilik ve öz yeterliliğin iş tatmini üzerindeki etkisinde çatışma yönetim stratejilerinin rolünün incelenmesine yönelik bir araştırma* (Tez No. 721864). [Yüksek lisans tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Söyük, S. (2007). *Örgütsel adaletin iş tatmini üzerine etkisi ve İstanbul ilindeki özel hastanelerde çalışan hemşirelere yönelik bir çalışma* (Tez No. 214936). [Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Subulan, E. (2015). *Örgütlerde yaşanan kişilerarası çatışmaların çalışanların iş doyumuna etkisi ve bir çalışma* (Tez No. 441446). [Yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.

- Şen, T. (2008). *İş tatmininin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisine ilişkin hızlı yemek sektöründe bir araştırma* (Tez No. 221735). [Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Taner, P. E. (2020). *Duygusal emek ile presanteesim (işte var olamama) ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenmesi üzerine bir araştırma* (Tez No. 623338). [Yüksek lisans tezi, Bahçeşehir Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Tatlılıoğlu, K.(2014). Üniversite öğrencilerinin beş faktör kişilik kuramı'na göre kişilik özellikleri alt boyutlarının bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Tarih Okulu Dergisi*, 7 (17), 939-971.
- Tamuca, N. (2022). *Sağlık çalışanlarında duygusal emek ile işe angaje olma arasındaki ilişki: Erciyes üniversitesi bir alan çalışması* (Tez No. 710984). [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Kayseri Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- TDK, Güncel Türkçe sözlük, (Erişim Tarihi:03/01/2023). <https://sozluk.gov.tr/>
- Tekçe, F.B.(2021). *Duygusal emek kavramının işgören performansı üzerindeki etkileri: çağrı merkezi çalışanlarına yönelik nitel bir uygulama* (Tez No. 700843). [Yüksek lisans tezi, Beykoz Üniversitesi/Lisansüstü Programlar Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet işletmelerinde liderlik davranışları ile iş doyumu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(23), 23-45.
- Topal, F. (2020). *Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Tez No. 654918). [Yüksek lisans tezi, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Türk, M. S. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Uğurlu, O. (2022). *Örgüt içi iletişimde iş tatminini etkileyen boyutların analizi: Aydın emniyet teşkilatı örneği* (Tez No. 770759). [Yüksek lisans tezi, Aydın Menderes Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Urhan, S. (2014). *İş tatmini ve örgütsel bağlılık ilişkisi bir alan araştırması* (Tez No. 364684). [Yüksek lisans tezi, Pamukkale Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Yang, H.F. & Chang, C.C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887.
- Yalçın, A. (2021). *Öz yeterlik algısının çalışan performansı üzerine etkisinde iş tatmininin aracılık rolü* (Tez No. 741128). [Yüksek lisans tezi, Kilis 7 Aralık Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Yasan, D. (2017). *Örgütsel iklimin iş doyumuna etkisine yönelik zihinsel engelliler öğretmenleri üzerine alan çalışması* (Tez No. 472275). [Yüksek lisans tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.

- Yazıcı, A. M. (2022). *İşletmelerde iş tatmininin örgütsel bağlılığa etkisinde örgütsel adaletin düzenleyici rolü ve buna yönelik bir araştırma* (Tez No. 723729). [Doktora tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Yeh , C. M. (2013). Tourism involment, work engagement job satisfaction among frontline hotel employees. *Annals of Tourism Research*, 42, 214-239.
- Yelek, E. (2021). *Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki: Beyoğlu belediyesi örneği* (Tez No. 668027). [Yüksek lisans tezi, Altınbaş Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı]. Ulusal Tez Merkezi.
- Yılmaz, H. & Karahan, A. (2009). Bireylerin kişisel özellikleri yönünden iş doyum düzeylerine göre tükenmişlikleri: Afyonkarahisar ilinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 197-214.
- Yıldız, H.S. (2021). *Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi kamu kurumlarında bir araştırma* (Tez No. 694251). [Yüksek lisans tezi, Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Yıldız, S. (2019). *Gençlik ve spor bakanlığı taşra teşkilatı çalışanlarının duygusal emek boyutları ve iş tatmin düzeylerinin incelenmesi* (Tez No. 541640). [Yüksek lisans tezi, Cumhuriyet Üniversitesi/Sağlık Bilimleri Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Yurdakul, S. (2022). *Duygusal emek, işgören performansı ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkilerin incelenmesi: satış danışmanları üzerine bir araştırma* (Tez No. 736441). [Yüksek lisans tezi, Sıtkı Koçman Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Yücel, Z. P. (2006). *Örgütsel güven ve iş tatmini ilişkisi ve bir araştırma* (Tez No. 215442). [Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Ulusal Tez Merkezi.
- Yürür, S. & Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti. *“İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.

7. EKLER

Ek-1: Kullanılan Envanter

DUYGUSAL EMEĞİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ KONULU BİR ARAŞTIRMA

Bu anket çalışması Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda yürütülmekte olan “DUYGUSAL EMEĞİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ” konulu bir tez çalışması ile ilgilidir. Tez çalışması duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamaktadır. Sizin yanıtlarınızdan elde edilecek sonuçlarla araştırma tamamlanabilecektir. Bu nedenle sorunların tümüne içtenlikle cevap vermeniz büyük önem taşımaktadır.

Araştırmaya katılımınız gönüllülük esasına dayalıdır. Bu form aracılığı ile elde edilecek bilgiler gizli kalacaktır ve sadece araştırma amacıyla kullanılacaktır. Araştırmaya katılmamayı tercih edebilirsiniz veya anketi doldururken istemezseniz son verebilirsiniz. anket formunda ad soyad gibi kişisel bilgiler istenmemektedir. Sizden istenen yalnızca bu formda yer alan ifadelerin sizin için uygunluğunu belirtmenizdir. Anket toplam 21 ifadeden oluşmaktadır ve cevaplamanız yaklaşık 5 dakika sürmektedir. Araştırma ile ilgili herhangi bir sorunuz olduğunuzda aşağıdaki kişi(ler) ile iletişim kurabilirsiniz.

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Ceren AYDEMİR
Nuh Naci Yazgan Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

Tezi Hazırlayan

Damla SELİMOĞLU
Nuh Naci Yazgan Üniversitesi

Araştırmaya katılmayı kabul ediyorsanız aşağıdaki kutucuğu işaretleyiniz ve devam ediniz.

Kabul ediyorum

☐

1.BÖLÜM

Bu bölümde “Duygusal Emek ve İş Tatmini” konuları ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen tablodaki ifadeleri değerlendirerek, sağ tarafta yer alan “Kesinlikle Katılıyorum”, “Katılmıyorum”, “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum”, “Katılmıyorum”, “Kesinlikle Katılmıyorum” seçeneklerinden size uygun olanı (X) işaretleyiniz.

İFADELER		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1	Gerçekten hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi rol yaparım.					
2	Hissetmediğim ancak benden beklenen duyguları gösteririm.					
3	Hissetmediğim duyguları gösteririm.					
4	İşimin bir parçası olarak göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarfederim					
5	Göstermem gereken duyguları gerçekten de hissetmeye çaba gösteririm.					
6	Başkalarına karşı göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim.					
7	Hissettiklerimi gizlerim.					
8	Bir durum hakkındaki gerçek duygularımı gizlerim.					
9	Gerçek duygularımı ifade etmeye direnç gösteririm.					
10	İşimi severek yaparım.					
11	Mutluluğu işimdeyken bulurum.					
12	Mevcut işimden çok memnunum.					
13	İşimi tatsız bulurum.					
14	İş yerinde zaman geçmek bilmiyor.					

2. BÖLÜM

Bu bölümde kendinizle ve işinizle ilgili bazı bilgiler istenmektedir. Lütfen size uygun olanı seçeneği (X) işaretleyiniz.

- Yaşınız: ☐ 18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ 56 yaş ve üzeri
- Cinsiyetiniz: ☐ Kadın ☐ Erkek
- Medeni durumunuz: ☐ Bekâr ☐ Evli
- Eğitim durumunuz: ☐ Ön lisans ☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora
- Mesleki deneyiminiz: ☐ 0-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 yıl ☐ 16-20 yıl ☐ 21 yıl ve üzeri
- Kurumunuzdaki çalışma süreniz: ☐ 0-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 yıl ☐ 16-20 yıl ☐ 21 yıl ve üzeri

7. Göreviniz/Mesleğiniz: (Yazınız)

ANKET BİTMİŞTİR.
ZAMAN AYIRDIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.

Ek-2: Orijinallik Raporu

DUYGUSAL EMEĞİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ			
ORJİNALLİK RAPORU			
% 24	% 21	% 6	% 12
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ
BİRİNCİL KAYNAKLAR			
1	acikbilim.yok.gov.tr İnternet Kaynağı	%6	
2	Submitted to The Scientific & Technological Research Council of Turkey (TUBITAK) Öğrenci Ödevi	%3	
3	dergipark.org.tr İnternet Kaynağı	%1	
4	Submitted to Hasan Kalyoncu Üniversitesi Öğrenci Ödevi	%1	
5	openaccess.altinbas.edu.tr İnternet Kaynağı	%1	
6	Submitted to Bahcesehir University Öğrenci Ödevi	<%1	
7	acikerisim.pau.edu.tr:8080 İnternet Kaynağı	<%1	
8	Submitted to THK University Öğrenci Ödevi	<%1	
9	dspace.trakya.edu.tr:8080 İnternet Kaynağı	<%1	