



**T.C.
RECEP TAYYİP ERDOĞAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**DUYGUSAL EMEK VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ
Yüksek Lisans Tezi**

Feyza TOPAL

**Dr. Öğr. Üyesi Güler YANIK
Danışman**

RİZE

2020

KABUL VE ONAY

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalında, Feyza TOPAL tarafından hazırlanan *Duygusal Emek ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* başlıklı bu çalışma, 13/07/2020 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oy birliği/oy çokluğuyla başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Doç. Dr. Gönül KONAKAY_____ (Kabul/Red)

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Güler YANIK_____ (Kabul/Red)

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Burcu KARTAL_____ (Kabul/Red)

___/___/___

Doç. Dr. Ahmet YANIK
Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

İŞLETME programından mezun olmak üzere teslim ettiğim “Duygusal Emek ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” konulu tezimi, bilim ve araştırma prensiplerine riayet edilerek tarafımdan yazılmıştır.

Eserimde, başka kaynaklardan aktarılan bütün bilgi ve alıntılar, Enstitünüz Tez Yazım Kılavuzuna uygun olarak açıkça gösterilmiştir. Kaynağı gösterilenler dışında kalan bütün bilgiler uygun araştırma yöntemi kullanılarak tarafımdan edinilmiş ve esere bu şekilde yansıtılmıştır. Şahsıma ait olmayan hiçbir bilgi, kasıt veya kusurlar, şahsıma ait gibi gösterilmemiştir. İnternet kaynakları dâhil, sahibine/kaynağına atıf yapılmaksızın hiçbir bilgi kullanılmamıştır.

Aksinin ortaya çıkması hâlinde doğacak tüm hukuki, idari, akademik ve etik sorumluluk tarafıma ait olacaktır. Eserin tesliminden sonra herhangi bir zamanda, bilim etiğine aykırılık tespit edilmesi ve / veya eserimle ilgili intihal veya intihal şeklinde anlaşılabilecek bir durumun ortaya çıkması hâlinde; Üniversiteniz ve eğitim kadronuzun hiçbir şekilde sorumlu tutulmayacağını hür irademle kabul, beyan ve taahhüt ederim. 13/07/2020

Feyza TOPAL

ÖN SÖZ

Yüksek lisans eğitimim boyunca aldığım derslerde bana engin bilgilerini aktaran ve yol gösteren değerli hocalarıma saygılarımı sunarım.

Sağladıkları katkılarla çalışmamın tamamlanmasında bana yardımcı olan arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Tez çalışmamın planlanmasında, yürütülmesinde ve oluşumunda ilgi ve desteğini esirgemeyen, bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım, çalışmamı bilimsel temeller ışığında şekillendiren tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Güler YANIK'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tezimin her aşamasında desteklerini esirgemeyen başta annem Nurten TOPAL ve babam Necati TOPAL olmak üzere değerli aileme sevgi ve saygılarımı sunarım.

FEYZA TOPAL

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	2
ETİK BEYAN.....	3
ÖN SÖZ	4
İÇİNDEKİLER	5
ÖZET	8
ABSTRACT.....	9
KISALTMALAR.....	10
TABLolar LİSTESİ.....	11
ŞEKİLLER LİSTESİ	13
GİRİŞ	14

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

1.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ	16
1.2. Duygusal Emek Yaklaşımları	17
1.2.1. Hochschild Yaklaşımı.....	18
1.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı	19
1.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı	20
1.2.4. Grandey Yaklaşımı	22
1.3. Duygusal Emegin Boyutları	25
1.3.1. Yüzeysel Davranış	25
1.3.2. Derinlemesine Davranış.....	25
1.3.3. Samimi Davranış.....	26
1.4. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler.....	27
1.4.1. Bireysel Faktörler	27

1.4.2. Örgütsel Faktörler	29
1.5. Duygusal Emeğin Sonuçları	29
1.5.1. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları	30
1.5.2. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları	31

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ KAVRAMI

2.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ	34
2.2. İş Tatmini ile İlgili Teoriler	35
2.2.1. Kapsam Teorileri	36
2.2.2. Süreç Teorileri	39
2.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	42
2.3.1. Bireysel Faktörler	42
2.3.2. Örgütsel Faktörler	43
2.4. İş Tatmininin Boyutları	44
2.5. Çalışma Yaşamında İş Tatminsizliğinin Sonuçları	45
2.5.1. İş Tatminsizliğinin Olumsuz Sonuçları	45
2.6. Duygusal Emek ve İş Tatminine Yönelik Araştırmalar	46

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN

İNCELENMESİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE KAPSAMI	48
3.2. Araştırmanın Modeli	48
3.3. Araştırmanın Hipotezleri	48
3.4. Araştırma Yöntemi	49
3.5. Araştırmanın Örneklemi	49
3.6. Veri Toplama Araçları	50
3.7. Araştırmanın Bulguları ve Bulguların Değerlendirilmesi	51

3.7.1. Tanımlayıcı İstatistikler	51
3.7.1.1. Demografik Bulgular	51
3.7.1.2. Değişkenlere İlişkin İfadelerin Değerlendirilmesi.....	52
3.7.2. Güvenilirlik ve Faktör Analizi	55
3.7.3. Duygusal Emeğin Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi	58
3.7.4. İş Tatmininin Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi	60
3.7.5. Duygusal Emek ve İş Tatmini Arasındaki İlişki.....	62
3.7.6. Regresyon Analizi.....	63
SONUÇ.....	67
KAYNAKLAR	71
EKLER	81
EK-1: Anket Formu.....	81
ÖZGEÇMİŞ	84

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Ana Bilim Dalı: İşletme

Tez Türü: Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Güler YANIK

Hazırlayan: Feyza TOPAL

Yıl: 2020

Sayfa: 84

ÖZET

DUYGUSAL EMEK VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Bu çalışmanın amacı; duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda Rize ilinde mali müşavirlik ve danışmanlık hizmetleri alanında faaliyet gösteren muhasebe mesleğine mensup 80 işgörenin katıldığı anket çalışması yapılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından uyarlanan duygusal emek ölçeği ve Söylemezoğlu (2019) tarafından uyarlanan Minnesota iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. İlgili veriler; faktör, korelasyon ve çoklu doğrusal regresyon analizleri ile test edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre yüzeysel davranış boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı, samimi davranış ve derinlemesine davranış boyutlarının ise iş tatminini pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, İş tatmini, Muhasebe, Davranış, İşgören

Recep Tayyip Erdogan University Graduate School of Social Sciences

Department: Business

Thesis Thype: Master Thesis

Supervisor: Dr. Öğr. Üyesi Güler YANIK

Author: Feyza TOPAL

Year: 2020

Pages: 84

ABSTRACT

A STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOUR AND JOB SATISFACTION

The aim of this study is to invetigate the relationship between emotional labour and job satisfaction. In accordance with this purpose, a survey research was conducted with the participation of 80 staff accountants in the field of financial accounting and consultancy services in the Province of Rize. In this research, the emotional labour scale adapted by Basım and Beğenirbaş (2012) and the Minnesota job satisfaction scale adapted by Söylemezoğlu (2019) as a tool of data collection were used. The collected data were analyzed with regard to factor, correlation and multiple linear regression. Based on the results, it was observed that there was not a meaningful relationship between the surface acting and job satisfaction, but acting sincerely and deep acting had a positive and significant effect on job satisfaction.

Key words: Emotional labour, Job satisfaction, Accounting, Acting, Staff

KISALTMALAR

Anova	: Analysis Of Variance (Varyans Analizi)
DD	: Derinlemesine Davranış
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
Ort	: Ortalama
SD	: Samimi Davranış
Sig.	: Significance (Anlamlılık)
TDK	: Türk Dil Kurumu
VD	: Ve Diğerleri
YD	: Yüzeysel Davranış

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Veriler	51
Tablo 2. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Ortalamalar.....	49
Tablo 3. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Ortalamalar	50
Tablo 4. Değişkenler ve Alt Boyutlarına İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları ..	52
Tablo 5. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları	56
Tablo 6. Duygusal Emek İlişkin Ortalamaların Cinsiyete Göre Farklılıklarının İncelenmesi (T Testi)	58
Tablo 7. Duygusal Emek İlişkin Ortalamaların Medeni Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi (T Testi)	58
Tablo 8. Duygusal Emek Yaş Dağılımına Göre Farklılıklarının İncelenmesi (ANOVA Testi).....	59
Tablo 9. Duygusal Emek Eğitim Durumuna Göre Farklılıklarının İncelenmesi (ANOVA Testi).....	59
Tablo 10. Duygusal Emek Gelir Düzeyine Göre Farklılıklarının İncelenmesi (ANOVA Testi).....	59
Tablo 11. İş Tatminine İlişkin Ortalamaların Cinsiyete Göre Farklılıklarının İncelenmesi (T Testi)	60
Tablo 12. İş Tatminine İlişkin Ortalamaların Medeni Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi (T Testi)	60
Tablo 13. İş Tatmininin Yaş Dağılımına Göre Farklılıklarının İncelenmesi (ANOVA Testi).....	60
Tablo 14. İş Tatmininin Eğitim Durumuna Göre Farklılıklarının İncelenmesi (ANOVA Testi).....	61

Tablo 15. İş Tatmininin Gelir Düzeyine Göre Farklılıklarının İncelenmesi (ANOVA Testi).....	61
Tablo 16. ANOVA ve Post-Hoc Karşılaştırmalar Tablosu	62
Tablo 17. Değişkenlere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları.....	63
Tablo 18 . Model Özeti Tablosu	65
Tablo 19. ANOVA Tablosu.....	65
Tablo 20. Katsayılar Tablosu.....	65
Tablo 21. Hipotezlerin Değerlendirilmesine İlişkin Genel Tablo.....	66



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Grandey'in Duygusal Emek Modeli.....	24
Şekil 2. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	37
Şekil 3. Davranışsal Şartlandırma.....	40
Şekil 4. Duygusal Emek ve İş Tatmini İlişkisi Modeli	48



GİRİŞ

Günümüzde özellikle hizmet sektörünün gösterdiği büyüme eğilimi ve teknolojinin hızla gelişimi, organizasyonların üretim süreçlerinin yanı sıra tüketici davranışlarını ve çalışan performansını denetleyebilme imkânını elde etmesini sağlamıştır. Her bir işgörenin bağlı olduğu kurum çatısı altında müşterilere karşı organizasyonu temsil ettiği gerçeği düşünüldüğünde organizasyonlar rekabet üstünlüğü elde edebilmek için işe uygun yetkinliklere sahip işgörenlerin seçimi ve eğitimine önem vererek, hizmetin sunulmasında katma değer yaratan en önemli unsurlardan biri olan işgörelere yatırım yapmaya başlamıştır.

Hizmet işletmelerinde belirli vasıflara sahip olarak iş süreçlerinde yer alan işgörelere, müşterilerle sürekli yüz yüze iletişim hâlinde çalışmaktadır. Bu süreçte işgörelere yetkinlikleri arttıkça kurumun beklenti ve talepleri de o yönde artış göstererek daha fazla performans, verimlilik ve kârlı iş sonuçları beklentisi doğmaktadır. Bu bağlamda organizasyonlar, işgörelere bilgi ve becerilerine dayalı olarak sundukları fiziksel ve bilişsel emeklerinin yanında duygusal emek olarak ifade edilen performansları da talep eder hâle gelmiştir.

Kişilik yapısı ve duyguların ifade edilme şekli kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Sosyal ve özel hayatta olduğu gibi çalışma hayatında da hissedilen her şey işgörelere ses tonu, yüz, jest ve mimiklerine yansımaktadır. Bu noktada insan ilişkilerine yön veren duygular organizasyonel anlamda bir sermayeye dönüşerek, müşterilerle yüz yüze iletişim hâlinde olan işgörelere duygusal ifadelerini kurumun istek ve beklentileriyle uyumlu bir şekilde davranışlarına yansıtmasına yönelik çabaları "duygusal emek" olarak adlandırılmıştır.

Duyguların doğası gereği geçici ve değişken yapısı göz önünde bulundurulduğunda organizasyonların tanımladığı belirli duygu gösterim kuralları çerçevesinde hareket etmek, çalışma ortamında işgörelere-işgörelere ve kişi-iş uyumunun sağlandığı ölçüde etkili olabilmektedir. Bu uyumun sağlanması hâlinde oluşan olumlu hissiyatlar “iş tatmini” , olumsuz hissiyatlar ise “iş tatminsizliği” olarak ifade edilmektedir.

Tatmin veya tatminsizliğe etki eden pek çok unsurun varlığı düşünüldüğünde iş süreçleri sonucunda elde edilen maddi ve manevi kazanımların, bireyi ve örgütü memnun etmesi durumunda verimliliğin artacağı düşünülmektedir.

“Duygusal Emek ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” başlıklı tezin birinci bölümünde duygusal emek kavramının tanımı ve önemi, duygusal emeğe yönelik yaklaşımlar, duygusal emeğin boyutları, duygusal emeği etkileyen faktörler ve sonuçlarına değinilmiştir.

İkinci bölümde; iş tatmini kavramı, iş tatmini ile ilgili teoriler, iş tatminini etkileyen faktörler ve boyutlarına değinilmiştir.

Üçüncü bölümde; duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik olarak Rize ilinde mali müşavirlik ve danışmanlık hizmetleri alanında faaliyet gösteren muhasebe mesleğine mensup işgörenlere yönelik olarak yapılan anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler, bu verilere ilişkin istatistiki analizler, sonuç ve öneriler yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Genel olarak tüm sektörleri etkilemekle beraber özellikle hizmet sektörünün içerisinde yer alan kurumların kalitesini belirleyen unsurlardan birinin işgörenler olduğu söylenebilir. Günümüzde artan rekabet koşulları içerisinde kurumlar kalitede sürekliliği sağlamak ve belirli hedefler doğrultusunda kazanımlar elde etmek için hizmeti sunarken sadece ürünün kalitesinin değil, işgörenlerin performansının bu noktadaki etkisinin farkına varmışlardır. Bu doğrultuda işverenler, işgörenlerin bilgileri ve yetenekleri doğrultusunda sundukları hizmetin yanında “duygusal emek” olarak adlandırılan performansları da talep etmeye başlamışlardır.

Bu bölümde duygusal emek kavramının tanımı ve önemi, duygusal emeğe yönelik yaklaşımlar, duygusal emeğin boyutları, duygusal emeği etkileyen faktörler ve sonuçlarına değinilmiştir.

1.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ

Duygusal emek kavramının temelini oluşturan Duygu kelimesi “belirli bir nesne, olay ve bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu [TDK], 2019). Kavramsal olarak yapılan tanımlamaların yanında toplumda sosyal bir varlık olan insanı duygularından bağımsız olarak düşünmek mümkün değildir. Bu açıdan duyguların yaşamsal bir değer taşıdığı, bağlı olunan toplum ve kültürün de etkisi ile insanlar arası ilişkilere yön verdiği söylenebilir (Erel,2015:32). Örneğin; cenaze törenlerinde üzgün olmak, iş toplantılarında ciddi bir tutum sergilemek gibi kurallar hem günlük hayatımızın hem de iş hayatımızın bir parçası olarak belirleyici bir role sahiptir. (Erel,2015:122). Olumlu ve olumsuz hissedilen her duygu, davranışlara ve yüz ifadelerine yansiyarak ifade edilir. Bu sebep ile bireyler arası ilişkileri yönlendirmede duyguların en önemli etkenlerden biri olduğunu söylemek mümkündür.

Duygusal emek kavramı ilk olarak Arlie R. Hochschild tarafından 1983 yılında “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling (Yönetilen

Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi)” adlı kitabında ele alınmıştır (Karaman, 2017:36). Hochschild’a göre duygusal emek, “gözlemlenebilen bir yüz ve bedensel görüntü oluşturma duygusunun yönetimi ile bir ücret karşılığında satılan ve bu nedenle değişim değeri olan bir kavram” olarak tanımlamaktadır (Hochschild, 2003:7). Ashforth ve Humphrey yaptıkları çalışmalarda duygusal emeği, organizasyonun belirlemiş olduğu duygu gösterim kurallarına uyum sağlamada gözlemlenebilen hâl ve davranışlar bütünü olarak tanımlamaktadır.(Öz,2007). Morris ve Feldman’a göre duygusal emek, örgütsel yapıda profesyonel ilişkilerde beklenen duyguları göstermek için gerekli olan aktif çaba, planlama ve kontrol becerisi olarak tanımlamaktadır. (Morris ve Feldman,1996:987). Grandey göre ise organizasyonların amaçları doğrultusunda duygu ve ifadelerin düzenlenmesi olarak tanımlamaktadır. (Grandey, 2000: 97).

Bu alanda çalışan araştırmacıların duygusal emek konusunda ortak olduğu birtakım unsurların olduğu söylenebilir. Bu unsurlar şu şekilde sıralanmaktadır (Delen,2017:43):

- Yönetimin talep ettiği duygusal davranışlar,
- Duygusal davranışların, işin doğasından kaynaklı olmaması,
- Ücret karşılığı bir iş olması,
- İşverenin duygusal gösterimler üzerinden kazanç sağlaması veya işveren açısından faydalı bir değer yaratması.

Genel olarak yapılan tanımlamalar ışığında çalışma hayatında bireylere üstü kapalı veya açık bir şekilde tanımlanmış olan duygu gösterim kurallarının mevcut olduğu ve çalışan davranışlarını yönlendirdiği görülmektedir (Erel,2015:113).

1.2. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emeğe ilişkin yapılan çalışmalarda 4 temel yaklaşım ortaya konulmuştur. Bu yaklaşımlar Hochschild yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey yaklaşımı, Morris ve Feldman yaklaşımı ve Grandey yaklaşımıdır.

1.2.1. Hochschild Yaklaşımı

Duygusal emek kavramına önemli bir bakış açısı sunan isimlerden biri olan Hochschild, duygusal emeği belirli bir ücret karşılığında duyguların kontrolü ve yönetimi şeklinde tanımlamaktadır (Delen,2017:45).

Hochschild, duygusal emek kavramına ilişkin araştırmasında Delta Hava Yolları bünyesinde çalışmakta olan kabin memurlarının eğitim süreçlerine dâhil olarak sarf edilen duygusal emeğe ilişkin incelemelerde bulunmuştur. Genel olarak kabin memurlarının sunduğu yiyecek hizmetleri, uçağın dekoru, uçakta çalan müzik ve güzel gözükmeleri gibi yolcuları memnun edecek hizmetleri sunmaları ve gülümsemeleri onların mesleklerinin bir parçası olarak görülmektedir. (Hochschild,2003:8-11). Bu iletişim sürecinde müşteriler “seyirci”, işgörenler “aktör” ve işyeri “sahne” olarak tanımlanmış, süreç bir tiyatro sahnesine benzetilmiştir. (Güngör,2009:168). Bir başka ifade ile çalışanlar diğerlerinin duygularını etkilemek ve yönlendirmek için duygusal emek sarf etmektedirler. Bunun sonucunda kendilerinden beklenen rolleri ortaya koyarak ürün ve hizmeti müşteriye satabilmekte ve satın alma kararını etkileyebilmektedir (Erel,2015:114).

Hochschild, duygusal emeğin yüzeysel davranış ve derinlemesine olmak üzere iki tür davranışla ortaya çıktığını iddia etmektedir. Yüzeysel davranış, işgörenin o an hissetmese dâhi kendisinden talep edilen duyguları, mimik ya da ses tonuna yansıtarak o duyguyu hissediyormuş gibi yansıttığı davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006:1182). Bir başka ifade ile yüzeysel davranışta bireyin duygularından çok jest, mimik ve ses tonu ile tepkilerini düzenlemesi söz konusudur. Bu sayede iş ortamında kurulan diyaloglarda sergilenen yüzeysel davranışlar ile olumsuz duygular bastırılarak olumlu duygular yansıtılmaktadır (Erel,2015:116).

Derinlemesine davranış, işgörenlerden sergilemesi talep edilen duyguları, hissetmeye çalışması ve gerçekten yaşaması olarak tanımlanmaktadır (Hochschild,2003:38; Ashforth ve Humphrey, 1993: 93).

Yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış birbirinden ayıran temel nokta yüzeysel davranışta işgören o duyguyu hissetmese de dışa dönük davranışını düzenlemeye odaklanırken, derinlemesine davranışta ise işgören o duyguyu içselleştirmeye çalışmaktadır (Erel,2015:118). Derinlemesine davranış, empati

yapmayı kolaylaştırmakta, müşterinin duygularının doğru anlaşılmasını sağlamaktadır. (Kolbaşı,2019:12).

Hochschild, meslek gruplarına göre duygusal emek kullanım düzeylerini belirlemeye yönelik sınıflandırma çalışması yaparak müşterileri ile en fazla diyalog kuran, onların duygularını hesaba katan ve duygu kontrolü gerektiren altı meslek grubu üzerinde durmaktadır (Erel:2015:115).

Bu meslek grupları şu şekilde sınıflandırılmıştır (Öz,2007:4):

- 1) Serbest meslek çalışanları (Doktorlar, avukatlar, muhasebeciler vb.)
- 2) İşletmeci ve yöneticiler
- 3) Satış görevlileri
- 4) Memurlar
- 5) Evde çalışan özel hizmetliler (Çocuk bakıcısı vb.)
- 6) Ev dışı çalışan özel hizmetliler (Garsonlar vb.)

Genel olarak günümüzde pek çok meslek grubunun belirli düzeyde duygusal emek performansı gerektirdiği göz önüne alındığında Hochschild 'in sınıflandırmasının duygusal emek kavramına ilişkin çalışmalar için bir başlangıç noktası ve yol gösterici nitelikte olduğu söylenebilir (Erel,2015:115).

1.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey, duygusal emeği “müşteriye hizmet sürecinde örgüt tarafından arzu edilen duyguların yansıtılması” olarak tanımlamaktadır (Asforth ve Humphrey,1993:8).Bu tanımlama Hochschild'in duygusal emeğe ilişkin yaklaşımından farklılaşarak, davranışların altında yatan duyguların ne olduğuna değil, gözlemlenebilen davranışlara odaklanmaktadır. Çünkü müşterilere sunulan hizmetin kalitesini değerlendirmede etkili olan en önemli unsurun hizmet çalışanlarının davranışları gösterilmektedir.(Öz,2007:7).

Asforth ve Humphrey, duygusal emeği hizmet sektörü açısından önemli kılan unsurları şu şekilde sıralamaktadır (Asforth ve Humphrey,1993:89):

- Organizasyonda müşteri ile iletişim hâlinde olan işgörenler organizasyonu dış dünyada temsil etmektedir.
- Sunulan hizmet müşteri ile işgören arasında yüz yüze veya sözlü iletişim yoluyla gerçekleşmektedir.

- Müşteriler Sunulan hizmet sürecine dâhil oldukları için belirsizlik söz konusudur. Mevcut süreç, dinamik ve değişken bir yapıya sahiptir.
- Müşterilere sunulan hizmetin soyut nitelikte olması sebebiyle hizmet kalitesinin ölçümü ve müşteriler açısından değerlendirilmesi zordur.

Bu unsurlar dikkate alındığında işgörenlerin müşterilerle diyalogları belirli kurallar çerçevesinde belirlenirken duygusal emeğin etkisinin göz ardı edilmemesi gerektiği anlaşılmaktadır (Asforth ve Humphrey,1993:89).

Asforth ve Humphrey’e göre işin doğası gereği davranışın türü ne olursa olsun belirli bir süre çalışanların bu davranışları rutin bir şekilde sürekli olarak sergileyebileceği bunun yanında işgörenin sergilemesi gereken duyguyu zaten kendi içinde hissediyor olabileceği vurgulanmaktadır. Bu yüzden işgörenin yüzeysel ya da derinlemesine davranış göstermeden gerçekte hissettiği duyguları yansıtmamasının yeterli olabileceği görüşü dikkate alındığında Hochschild’in ifade ettiği duygusal emek boyutlarına ek olarak “samimi davranış” olarak adlandırılan yeni bir boyutu ortaya koydukları gözlemlenmiştir.(Köse vd.,2011:170).

1.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman’a göre duygusal emek, kişiler arası hizmet süreçlerinde organizasyonun talep ettiği duyguları yansıtmak için gerekli olan gayret, planlama ve kontrol becerisi şeklinde tanımlanmaktadır (Morris ve Feldman,1996:987).Bu yaklaşımda temel alınan unsur işgörenlerin organizasyonun belirlediği davranış kurallarını yerine getirmede sarf ettiği gayrettir. Ancak Ashforth ve Humphrey’in aksine, organizasyon tarafından sergilenmesi beklenen her türlü duygusal ifade için belirli bir çaba gerektiği düşünülmektedir. Çünkü tüm duygu gösterimlerinin amacı organizasyonun belirlediği duygusal davranış kurallarını yerine getirmektir (Öz,2007:10).

Morris ve Feldman duygusal emeği yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış türleri şeklinde sınıflandırmak yerine duygusal emek boyutlarını farklı açıdan ele almaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993:98). Duyguların içinde bulunan şartlara bağlı olarak değişim gösterebileceğini bu yüzden duygusal emek düzeylerinin de farklılaşabileceğini ifade etmektedir (Öz,2007:11).

Bu boyutlar beş başlık olarak sınıflandırılmıştır (Morris ve Feldman,1996:986-988):

- Duygusal gösterimlerin sıklığı
- Talep edilen duygusal gösterim kuralları için harcanan dikkat
- Beklenen duygusal gösterimlerin çeşitliliği
- Duygusal uyumsuzluk (çelişki)

Duygusal gösterimlerin sıklığı, işgörenler ne kadar fazla müşteri ile etkileşim hâlinde olursa kendisinden beklenen davranış kurallarına uymak için göstereceği duygusal emeğe de o oranda ihtiyaç duyacağını ifade etmektedir (Öz,2007:8).

Talep edilen duygusal gösterim kuralları için harcanan dikkat, işgörenler kendilerinden beklenen duygusal ifadeleri davranışlarına yansıtabilmek için hem psikolojik hem de fiziksel olarak çaba harcamaktadır. Bu davranışları sergileyebilmek için sarf edilen çabaya duyguların sergilenme süresi ve duyguların yoğunluğu olmak üzere iki unsurun etki ettiği belirtilmektedir.

Duyguların sergilenme süresi sarf edilen duygusal emeği etkilemektedir. Örneğin; müşterilerle kısa süre ve belirli bir düzeyde diyalog kuran kasiyerlerin davranış kurallarına uymak için gösterdiği dikkat, müşterilerle daha uzun süre diyalog hâlinde olan satış temsilcilerinin gösterdiği dikkatten daha az çaba gerektirmektedir (Delen,2017:73). Duygu yoğunluğu ise tecrübe edilen veya ifade edilen duyguların gücüne bağlı olarak sarf edilen duygusal emek düzeyini etkilemektedir (Morris ve Feldman,1996: 22). Örneğin; okul öncesi öğretmenlerinden beklenen davranış tarzı neşe dolu ve mutluluk verici olmasıdır. Okulun ilk günü anne ve babasının kendisini terk ettiğini düşünerek ağlayan çocuğa karşı öğretmenlerinin anlayışlı ve sevecen davranması beklenirken, sınıfta birbirleriyle tartışan çocukları başka kazalara sebebiyet vermemesi adına uyarması beklenmektedir. Bu ve benzeri anlar kısa sürede yaşanan duygu yoğunluğunun etkisiyle sarf edilen duygusal emeğin düzeyine arttırabilmektedir (Zapf,2002:243).

Beklenen duygusal gösterimlerin çeşitliliği, işgörenlerin müşterilere karşı yansıtması beklenen duyguların farklılık düzeyi ile ilgili olup, bu çeşitlilik arttıkça sarf edilen duygusal emek düzeyinin artacağı düşünülmektedir. İşgörenlerden talep edilen duygular pozitif, negatif veya tarafsız olabilmektedir. Örneğin; bir hâkimin

mahkemede mesleği gereği duygularını bastırarak tarafsız davranışlar sergilemesi beklenmektedir. Bir polis memurunun alkollü bir sürücü ile karşılaştığında kızgın ve katı bir tutum içerisinde olması beklenirken, bir mağazada çalışan satış danışmanının müşterilere karşı güler yüzlü olması beklenmektedir (Eroğlu,2010:26).

Duygusal uyumsuzluk, işgörenin gerçekten hissettiği duygularla, kurumun işgörenden talep ettiği gösterim kuralları arasındaki uyumsuzluk olarak tanımlanmaktadır (Delen,2017:75). Bu uyumsuzluk beraberinde işgörenin duygularını doğru bir biçimde yansıtamamasına sebep olabilmektedir ve en fazla yüzeysel davranışla ilişkilendirilmektedir. Yüzeysel davranışta işgören gözlemlenebilen davranışlarını değiştirirken derin davranış olan gerçek duygularını içinde yaşamaktadır (Erdoğan ve Alan,2014:2). Bunun sonucunda oluşan duygusal uyumsuzluk ve sarf edilen duygusal emek artmaktadır. Örneğin; uzun süredir ilgilendiği hastasını kaybeden bir hemşirenin kendisinden beklenen nötr duyguları sergilemesi oldukça zordur ve böyle anlarda sarf edeceği duygusal emek düzeyi artmaktadır (Morris ve Feldman,1996:992).

1.2.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey'e göre duygusal emek, örgütsel hedeflere uyum sağlamada hem içsel hislerin hem de dışsal ifadelerin düzenlenmesi sürecidir (Bağcı ve Bursalı,2015:73). Grandey, konu hakkında kendisinden önce ifade edilen görüşleri sentezleyerek bütüncül bir bakış açısı ortaya koymaya çalışmıştır. Duygusal emeğin bir süreç olarak ele alınarak, her aşamasının detaylı bir şekilde analiz edilerek, işgörenler açısından hem örgütsel hem de kişisel sonuçlarını pozitif hâle getirmenin mümkün olabileceğini savunmaktadır. Bu anlayıştan hareketle duygusal emeği “duygu düzenlemesi ” kavramı ile birleştirerek duygusal emeği daha kapsamlı olarak ele almıştır (Öz,2007:15).

Duygu düzenlemesi, bireyin herhangi bir olayla karşılaştığında uyarıcı işaretleri algılayarak duygularını kontrol edebilmesi ve duruma uygun davranışlar sergileyerek süreci yönlendirebilmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Eroğlu,2010:23). İnsanların çalışma ortamında karşılaştığı olaylarda hangi duyguya ne kadar süre

sahip olacağı ve buna bağlı olarak davranışlarını ne şekilde yönlendireceği noktasında duygu düzenlemesinin sürecin bir parçası olduğu görülmektedir.

Bu süreç öncel odaklı ve tepki odaklı duygu düzenlenmesi olarak iki model üzerinden ele alınmaktadır. Öncel odaklı duygu düzenlemesi; duygu ortaya çıkmadan önce yapılan ayarlama olarak ifade edilmektedir (Akbulut,2018:186). İşgörenlerin olaylar üzerindeki etkisine ve önlemine odaklanılarak süreç 4 adımda ele alınmaktadır. Bunlar; ortamı seçme, ortamı değiştirme, dikkati farklı yöne çevirme ve bilişsel değişim olarak ifade edilmektedir.

Ortamı seçme; işgörenin bulunduğu ortamda yaşayabileceği duygu durumlarını tahmin ederek o ortama dâhil olması ya da ortamdan kaçınması yönünde hareket etmesi olarak tanımlanmaktadır (Öz,2007:15-17).

Ortamı değiştirme; olumlu ya da olumsuz olarak yaşanabilecek duygu durumuna göre ortamda farklılık yaratılmasıdır (Güler ve Marşap,2019:481).

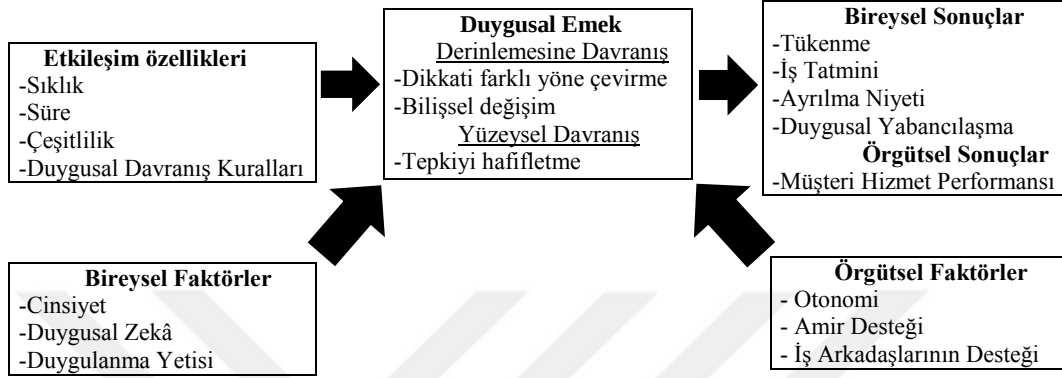
Dikkati farklı yöne çevirme; pozitif duygular hissettiren anları hatırlayarak o anın kötü hissiyatından uzaklaşma eğilimidir (Öz,2007:18).

Bilişsel değişim; var olan durum farklı şekilde anlamlandırmaya çalışarak algıların yönlendirilmesidir (Özgen,2010:29).

Tepki odaklı duygu düzenlemesi, işgörenin hissiyatına bağlı olarak verebileceği ani tepkiyi hafifleterek duygusunu yönlendirmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Gross,1998:285). Grandey, öncel ve tepki odaklı duygu düzenleme modellerini Hochschild'in ortaya koyduğu yüzeysel ve derinlemesine davranış modelleri ile bağdaştırmaktadır. Öncel odaklı duygu düzenlemesi modelinin adımlarından biri olan “dikkati farklı yöne çevirme” ve “bilişsel değişim” derinlemesine davranışa karşılık olarak gösterilirken, “ortamı seçme” ve “ortamı değiştirme” herhangi bir duygusal emek davranışına karşılık olarak gösterilmemektedir. Çünkü bu adımlar hizmet sektöründe yer alan işgörenler dikkate alındığında işgörenin bulunduğu ortamı, yani işi kendi isteği ile tercih etmiş olması ve gelen müşteriye değiştirme, ortamdan ayrılma gibi bir tercih hakkı olmamasından dolayı duygusal emek davranışlarıyla ilişkilendirilmemiştir. Tepki odaklı duygu düzenlemesi modelinde ise işgörenlerin hissetmediği duyguları hissetmeye çalışması ya da hissediyormuş gibi davranması açısından duygusal

emek davranış boyutlarından yüzeysel davranış ile ilişkilendirilmektedir (Öz, 2007:13-14).

Genel olarak yapılan tanımlamalardan hareketle Grandey'in diğer yaklaşımları bir araya getirerek ortaya koyduğu karma duygusal emek modeli Şekil 1'de gösterilmektedir:



Kaynak: Grandey,2000:101

Şekil 1. Grandey'in Duygusal Emek Modeli

Grandey, modelinde duygusal emeğin öncülleri olarak işgörenlerin müşterilerle olan etkileşim özelliklerini temel almıştır. Bu açıdan Hochschild'in yaklaşımına benzetilebilir. Çünkü Hochschild, duygusal emek sarf etmeyi gerektiren mesleklerin telefonla veya yüz yüze iletişimde bulunmayı gerektirmesi ve organizasyonun işgörenlerin davranışları üzerinde denetim yapabilme yetkisine sahip olması sebebi ile etkileşim özellikleri ile örtüşmektedir.(Öz,2007:21).

Tablo 1'de duygu ayarlaması süreci sonunda bireysel ve örgütsel sonuçlar elde edildiği belirtilmektedir. Bu sonuçların olumlu ve olumsuz olarak gelişmesinde örgüt ortamının etkili olduğu anlaşılmaktadır. Genel olarak işgörenler organizasyonun desteği ile ne kadar pozitif bir ortamda çalışırsa yaşadığı negatif anlarda yönetici ve arkadaşlarının desteğini hissettiği için olumsuzluklardan daha az etkilenebilmektedir (Öz,2007:23).

Genel olarak işgörenler daha fazla derinlemesine davranış sergileyerek iş tatmini ve örgütsel açıdan performans artışı elde edebilmektedir. Tam tersi bir durumda ise müşterilerle etkileşim sürecinde sürekli olarak aynı duygusal tepkileri vermek zorunda olan işgörenler bu süreçte örgütün desteğini hissetmezse yaşadığı duygusal çelişki nedeniyle işten ayrılma niyeti, duygusal tükenme gibi bireysel olarak olumsuz sonuçlarla karşılaşılabilir (Grandey,2000:104-105).

1.3. Duygusal Emeğin Boyutları

Duygusal emek kavramının temelinde yer alan işgörenlerle müşteriler arasındaki iletişim süreci ve bu süreçte duyguların hissedilme ve davranışlara yansıma şeklinde farklılıklar oluşabildiği için araştırmacıların duygusal emeğe ilişkin boyutlar ortaya koyduğu gözlemlenmiştir. Bu boyutlar literatürde temel olarak yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olarak ifade edilmektedir.

1.3.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış, organizasyonun belirlediği duygusal gösterim kuralları çerçevesinde işgörenlerin duygularını gizleyerek müşteri ya da alıcıya farklı duygusal gösterimlerde bulunması hâli şeklinde tanımlanmaktadır (Basım ve Beğenirbaş,2012:79).

Yüzeysel davranış sergileyen işgörenlerin o an içsel olarak hissettiği duygular değişmese de duygusal gösterimlerini duruma göre değiştirmesi durumu yaşanmaktadır. Hizmet sektöründe yüzeysel davranışa örnek olarak gösterilebilecek pek çok davranış şekli mevcut olmakla birlikte en tipik davranış tarzı olarak müşterilere karşı kullanılan güler yüzlü olma hâli örnek olarak gösterilebilir. (Eroğlu,2014:149).

Yüzeysel davranışın temelinde yer alan ve gerçekte hissedilen değil, organizasyonun beklediği şekilde davranma hâli sonucunda ortaya çıkan bu uyumsuzluk işgörenlerde iş tatminsizliğine sebep olabilmektedir. Yaşanan olumsuz hissiyatlar duygusal emeği işgören açısından zorlaştıran ve duygusal olarak daha yoğun emek sarf etmesine neden olmaktadır. (Delen,2017:75).

1.3.2. Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranış, organizasyon tarafından belirlenen duygusal davranış kuralları gereği içsel duyguların, sergilenmesi gereken duygulara uyarlanması olarak tanımlanmaktadır (Eroğlu,2014:149).

Derinlemesine davranışın iki tür yaklaşım ile sergilendiği ifade edilmektedir (Türkay ve Kayıkçı,2017:55):

- Duyguların uyarılması
- Hayal gücünden yararlanma

Duyguların uyarılması açısından işgörenler aktörlere benzetilmektedir. Aktörlerin rollerine bürünmeden önce kendilerini psikolojik olarak hazırlaması sürecinde olduğu gibi işgörenlerde kendilerini arzu edilen duygu durumuna göre ayarlamaktadır. İkinci yaklaşım olarak hayal gücünden yararlanma durumuna ise gergin bir ortamda kişinin güzel anılarını hayal ederek mutlu hissetmek amacı ile duygu durumunu düzenlemesi örnek olarak gösterilebilir (Erel,2015:117).

1.3.3. Samimi Davranış

Samimi davranış, yüzeysel ve derinlemesine davranışın aksine işgörenlerin kendisine tanımlanan davranış şekillerini yerine getirmeleri için her zaman rol yapması gerekmediğini, işgörenlerin hissettikleri duygular ile karşı tarafa yansıyan davranışlarının aynı olabileceği şeklinde tanımlanmaktadır (Çoruk,2014:82).

Bu süreçte hissedilen duygular ile sergilenen davranışın örtüşmesi sonucunda duygusal uyum sağlanmış olacağı için duygusal emeğin diğer boyutlarına göre samimi davranışta daha az duygusal emek sarf edileceği söylenebilir (Güngör,2009:176).Bir kreşte çalışan öğretmenin çocuklarla kurduğu diyaloglarda hiçbir zorlama olmadan onlara şefkat göstermesi ve onları anlamaya çalışması gibi davranışlar samimi davranışa örnek olarak gösterilebilir. (Eroğlu,2010:21).

Bu yaklaşımlardan hareket ile iş hayatında işgörenlerin uygun gösterim kurallarını sergileyebilmek için kimi zaman gerçek duygularını sakladığı, kimi zaman talep edilen duyguları hissetmeye çalıştığı ya da hissettiği duygulara göre davranışlarını sergilediği görülmektedir. Ancak davranışlar sergilenirken hem işgören hem de kurum açısından olumsuz sonuçlarla karşılaşılabilmesi için bu sürece etki eden faktörlere bağlı olarak iş senaryolarının oluşturulabilmesi ve sergilenmesi gereken davranışa ilişkin kurumsal standartların belirlenebilmesi iş akışının sağlanması açısından önem arz etmektedir (Erel,2015:120).

1.4. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

Duygusal emeği etkileyen faktörlerin çok çeşitli olduğu düşünülmektedir. Bu başlık altında duygusal emeği etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ele alınmıştır.

1.4.1. Bireysel Faktörler

Cinsiyet: Duygusal emeğin ağırlıklı olarak sergilendiği hizmet sektöründeki işlere bakıldığında kadın ve erkeklere yüklenen toplumsal cinsiyetçi rollerin iş hayatında kadın/erkek işi ayrımına neden olduğu ve ücret farkını yarattığı gözlemlenmiştir. (Özkaplan,2009:22).

Hizmet sektöründe ve kamuda çalışan kadın sayısının hızla artması hizmet sektörünün yatay ve dikey olarak katmanlaşmasına neden olmaktadır. Cinsiyet rolü hangi meslek ya da pozisyonun kadın işi hangilerinin erkek işi olduğunu belirlemekte öyle ki çalışma hayatı öncesi eğitim hayatında da öğrencilere cinsiyetçi yaklaşımlar sergilenmektedir (Kılıç ve Özücü,2007:120).

Yatay katmanlaşma ile kadınların sekreterlik, hemşirelik, öğretmenlik, satış danışmanlığı gibi daha çok yüz yüze diyalog gerektiren meslekler kadınlar tarafından yürütölmekte iken mühendislik, bilim/teknoloji, yöneticilik gibi konularda uzmanlık gerektiren meslekler erkekler tarafından yürütölmektedir (Özkaplan,2009:18).

Dikey katmanlaşma kadınların aynı niteliklere sahip erkek meslektaşlarına göre daha yavaş bir şekilde işinde yükselmesi olarak ifade edilmekte ve cam tavan olarak adlandırılan, kadınların kariyerlerinde belirli bir aşamadan sonra yükselmelerini engelleyen yapay engellerin ortaya çıkmasına neden olduğu görölmektedir. (Browne,2006:3 ve Wirth,2001).

Hochschild cinsiyet noktasında duygusal emeğin kadına özgü ve erkeğe özgü yönünden söz ederek hizmet sektöründe çalışan kadınlardan güler yüzlü, uyumlu, ilgili davranışlar sergilemesi beklenirken, erkek işgörenlerden otoriter, baskıcı tutum ve davranışlar sergilemesi beklendiğini ifade etmektedir.(Hochschild,1983:164-166).

Bu yaklaşımlardan hareketle iş hayatında kadın işi/erkek işi olarak nitelendirilen cinsiyetçi bir ayrımın söz konusu olduğu ve duygu yönetim başarıları

yüzünden kadınların duygusal emek gerektiren işlerde daha fazla yer aldığı görülmektedir.

Duygusal Zekâ: Duygusal emeğe etki eden faktörlerden biri olarak görülen duygusal zekâ, kendimizin ve karşımızdakinin hislerini tanıma, kendimizi motive ederek içimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları yönlendirme ve yönetme kabiliyeti olarak tanımlanmaktadır (Goleman,2009:393). İnsan ilişkilerine yön veren duygular bireyin sahip olduğu yeteneklere bağlı olarak organizasyonun amaçlarına hizmet etmek üzere kurgulanmaktadır. Bu açıdan işgörenlerin sahip olduğu duygular organizasyon içerisinde bir sistem yaratarak çalışanların duygusal tepkilerini bu sistemi temel alarak yönlendirmesine etki etmektedir (Reynolds ve Vince,2004:447).

Yapılan çalışmalara göre duygusal zekâ düzeyi yüksek olan işgörenlerin duygusal durumunu mesleğinin gerektirdiği forma kolayca sokabilme yeteneğine sahip olduğu gözlemlenmiştir (Polatçı ve Özyer,2015:136). Bu nedenle zor bir müşteri ile karşılaşılrsa dâhi duygusal zekâ düzeyi yüksek olan işgörenlerin karşı tarafın duygularını yönetme ve yönlendirme konusunda başarılı olacağı düşünüldüğü için işgörenlerden yüzeysel davranış yerine derinlemesine davranış sergilemesi beklenmektedir. (Polatçı ve Özyer,2015:136).

-Duygulanma Yetisi/Duygulanım: Bireyler karakter yapısına bağlı olarak çeşitli duygulara sahiptir. Kişilik yapısıyla özdeşleşen duyguların bireylerin yaşamış olduğu olumlu ve olumsuz durumların etkisiyle şekil aldığı söylenebilir. Çalışma hayatında da insanların olaylara karşı tutum ve davranışları bu yapı altında şekil almaktadır. Bu yapı “duygulanım” olarak adlandırılmaktadır (Erel,2015:69). İşgörenlerin dış uyaranlara karşı geliştirdiği duygulanım durumları olumlu ve olumsuz olarak ikiye ayrılmaktadır. Genel olarak olumlu duygulanıma sahip olan işgörenler kendisini iyi hissettiği için çevresiyle olumlu diyaloglar kurmaktadır. Olumsuz duygulanıma sahip işgörenler ise kendini kötü hissetmekte, memnuniyetsiz tutum ve davranışlar sergilemektedir (Crawford ve Henry,2004:247). Bu açıdan organizasyonlarda işverenin işgörenden sergilemesini beklediği duygusal ifadeler ile bu duyguların kendi karakteri ile uyumu daha kolay duygusal emek sergilemesini sağlamaktadır. Bu durum iş tatminini arttırarak duygusal uyumsuzluğu azaltmaktadır.

1.4.2. Örgütsel Faktörler

İş Otonomisi (İş Özerkliği): Organizasyonlarda her bir işgören iş süreçlerinde kendisine tanımlanan görevleri yerine getirirken yöneticisinden bağımsız olarak bu süreci planlama ve yönlendirme yetkisinin kendisine ait olduğunu bildiğinde motivasyonun ve üretkenliğinin artması beklenmektedir. “İş özerkliği ” olarak tanımlanan bu özgürlüğün sınırı işgörenin organizasyondaki konumu ve örgüt kültürüne bağlı olarak değişkenlik göstermektedir (Koçoğlu vd., 2014:333).

İş özerkliğinin sağlanmadığı organizasyonlarda katı bir şekilde tanımlanmış kuralların varlığı daha fazla duygusal emek sarf edilmesine ve duygusal emeğin olumsuz sonuçlarını arttırmasına neden olmaktadır. İşgörenlere belirli düzeyde de olsa kendi duygusal ifadeleri üzerinde denetim yetkisi verildiğinde duygusal emeğin olumsuz sonuçları azalmaktadır (Oral ve Köse,2011:471).

Yönetici/Amir Desteği: Organizasyon içerisinde sosyal bir varlık olarak yer alan işgörenler yaptıkları hizmet karşılığında takdir edilmeyi beklediği gibi ayrıca karşılaşabileceği her türlü sorunu giderme konusunda yöneticisinin desteğini hissetmeyi arzu etmektedir (Ertürk ve diğerleri 2016:1724). Yönetici desteğini alan işgörenler için olumlu bir çalışma ortamının oluşması derinlemesine davranış sergilemesini sağlamaktadır. Bu sayede işgörenler daha az duygusal emek sarf etmektedir (Kolbaşı,2019:22).

İş Arkadaşlarının Desteği: İşgörenler hizmetin sunumu esnasında karşılaştıkları problemlerden sonra yaşadığı olumsuz duyguları diğer çalışma arkadaşlarıyla paylaşımları sonucunda algıladıkları destek “sosyal destek” olarak tanımlanmaktadır (Delen,2017:110). Bu destek ile işgörenler psikolojik olarak rahatlayarak iş esnasında duygusal ifadelerini daha az duygusal emek harcayarak düzenleyebilmektedir.

1.5. Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emeğe ilişkin yaklaşımlara bakıldığında daha önceki bölümlerde görüldüğü üzere pek çok farklı bakış açısı söz konusu olduğu gibi duygusal emeğin hem işgörenler açısından hem de kurumsal açıdan yarattığı pek çok etkinin

olduğunu söylemek de mümkündür. Bu etkiler olumlu ve olumsuz olmak üzere iki başlık altında incelenmeye çalışılacaktır.

1.5.1. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları

Maddi Kazanç (Gelir): Hizmet sektöründe işgörenlerin müşterilere karşı tutum ve davranışlarını organizasyonlar için ekonomik bir değer olarak konumlandırma çabası işgörenlerin duygusal ifadelerini düzenleme süreçlerine etki ederek hem kurumsal açıdan hem de bireysel açıdan ekonomik verimliliği etkilemektedir (Kart,2011:224). Örneğin; prime dayalı ücret yöntemiyle çalışan satış temsilcilerinin müşterilerle kurduğu güler yüzlü iletişim ve dost canlısı yaklaşım daha fazla maddi kazanç elde etmelerini sağlamaktadır (Delen,2017:106).

İşgörenlerin sergilediği olumlu tutum ve davranışlar sayesinde müşterilerde kuruma karşı oluşan olumlu izlenim firmanın tercih edilirliğini arttırarak anlık kazançların yanında uzun vadede süreklilik arz eden müşteri ağının oluşmasına katkı sağlaması beklenmektedir.

Performans: Kurumların belirli hedefler doğrultusunda amaçlarına etkin ve verimli şekilde ulaşabilmelerinin genel performanslarına bağlı olduğu ve bunu başarmak için de sistemin bir parçası olan işgörenlerin performansına ihtiyaç duyduğu söylenebilir. Bu yüzden müşteriye iyi bir hizmet sunumu için işgörenlerin sahip olduğu yetenek ve becerileri duygusal gösterim kurallarına uygun olarak sergilemesi hem kurumsal açıdan hem de bireysel açıdan yüksek performans gerektirdiği sonucuna ulaşılabilir (Bağcı ve Bursalı, 2015:76).

İş Tatmini: Bu başlık tezin ana konusunu oluşturduğu için iş tatmini başlığı altında detaylıca açıklanacaktır. Ancak bir bakış açısı oluşturması açısından konuya değinmenin faydalı olacağı düşünülerek kavram kısaca açıklanmaya çalışılmıştır.

Çalışma hayatında çeşitli pozisyonlarda görev alan işgörenler bu süreçte yaşanmışlıkları sonucunda memnuniyet ya da mutsuzluk ile sonuçlanabilecek birçok durum yaşayabilmektedir. (Karakaş ve Gökmen,2018:105). Bireylerin işle ilgili beklentilerinin karşılanması sonucunda aldığı haz ve mutluluk hissi “iş tatmini”, olumsuz hissiyatlar ise “iş tatminsizliği” olarak tanımlanmaktadır (Eğinli,2009:36).

Bu noktada kişi-iş uyumunun sağlanması önem arz etmektedir. Bu uyum iş tatminini arttırabilmekte ve işgörenlerin yzeyssel davranış sergilemeye ihtiyaç duymamasını sağlamaktadır. Hissedilen duygular ile kurumun talep ettiği gösterim kuralları rtseceği için samimi davranışlar sergilenerek iş tatmini düzeyinin artması beklenmektedir (Biçkes, Yılmaz, Demirtaş ve Uğur, 2014:104). Ancak bu uyumun sağlanamadığı zamanlarda işgörenler duygusal emeği yzeyssel davranış boyutuyla sergileyeceği için iş tatmini üzerinde olumsuz sonuçlar oluşabilmektedir.

Örgütsel Bağlılık: Genel anlamda örgütsel bağlılık, işgörenlerin çalıştığı kurumların amaç ve hedeflerini benimseyerek kendini organizasyonun bir parçası olarak hissetmesi ve işine bağlı kalma yolunda duyduğu istek olarak tanımlanmaktadır (Gürbüz,2006:58). Yapılan araştırmalara göre işgörenlerin paydaşlarla olan iletişim sürecinde hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranarak yzeyssel davranışlar sergilemesi duygusal uyumsuzluğa neden olarak örgütsel bağlılığı olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durum daha fazla duygusal emek harcamasına neden olmaktadır. Ancak işgörene çalışma süresi boyunca kendisinden beklenenlerin net bir şekilde aktarılarak, belirli aralıklarla tekrarlanması ve örgüt kültürünün bu beklentileri desteklemesi sonucunda işgöreninin örgüte olan bağlılığı artmaktadır. Böylece sergilenen davranışlar organizasyonun arzu ettiği şekilde derinlemesine ve samimi olarak yönlendirilmektedir. (Ashforth ve Humphrey,1993:97).

1.5.2. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları

Duygusal Uyumsuzluk: Organizasyon yapısının belirlemiş olduğu duygusal gösterim kuralları çerçevesinde işgörenlerin sergilediği duygusal ifadelerle gerçekte hissettiği duygular her zaman birbiri ile uyumlu olmayabilmektedir. Rol atışması olarak da ifade edilebilecek bu durum duygusal emeği iş gören açısından daha zorlu hale getiren “duygusal uyumsuzluk” olarak adlandırılmaktadır(Eroğlu,2010:26-27). Örneğin; icra memurunun borçlulara karşı iten içe acıma duygusu hissetmesi ve mesleği gereği katı bir ifade takınmasının gerekliliği duygusal uyumsuzluğa neden olmaktadır (Morris ve Feldman,1996:1003).

Yapılan alışmalar yüzeysel davranışlar sergileyerek görevini yerine getirmeye çalışan işgörenlerin yaşadığı duygusal çelişkilere bağlı olarak aşırı stres, düşük düzeyde iş tatmini, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti gibi pek çok olumsuzlukla karşılaşıldığı ifade edilmektedir (Delen,2017:104-105).

Duygusal Tükenme: Duygusal açıdan tükenme insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı mesleklerde bireylerin yaşadığı mesleki stres nedeniyle duygusal anlamda kendini yorgun, mutsuz, çaresiz ve baskı altında hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Leiter ve Maslach,1988:297). Literatürde duygusal emek ve duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda yüzeysel davranışın duygusal tükenme ile pozitif yönlü ilişkisinin olduğunu; yüzeysel davranış arttıkça duygusal tükenmenin arttığına dair sonuçlara ulaşılmıştır (Gğercin,2019:181).

Stres: İşgörenlerin çalıştıkları kurumun belirlediği duygu gösterim kuralları çerçevesinde hem kendi duygularını hem de karşı tarafın duygularını yönlendirmeye çalışması işgörenlerde strese neden olmaktadır (Kaya vd.,2017:5). Yüzeysel davranışlar sergileyerek duygusal emek sarf eden işgörenlerin yaşadığı psikolojik zorlanma ve iş tatminsizliği stres düzeyini etkilemektedir (Kaya vd.,2017:5).

İşten Ayrılma Niyeti: Çalışma hayatında yüz yüze iletişim süreçlerini içeren mesleklerde duyguları kontrol etme süreci işten ayrılma niyetine önemli derecede etkilemektedir. Bu süreçte sarf edilen duygusal emeğin işgörenlerin işe bağlılık düzeylerini hangi yönde etkilediği duygusal emeğin boyutlarına göre farklılık göstermektedir. Yapılan araştırmalar neticesinde yüzeysel davranış gösteren işgörenlerin işe bağlılığının olumsuz yönde etkilendiği, derinlemesine davranış gösteren işgörenlerin işe bağlılığının olumlu yönde etkilendiği gözlemlenmiştir (z,2007:29).

Genel olarak duygusal emeğin olumlu ve olumsuz sonuçlarına değinildiği bu bölümde ulaşılan sonuçların birbiriyle bağlantılı olduğunu söylemek mümkündür. Çünkü işgören ve organizasyon arasındaki uyuma bağlı olarak örgütsel bağlılığın artması, iş süreçlerinde yüksek performans sergilenmesini sağlamaktadır. Böylece hem bireysel hem de örgütsel anlamda kazanımlar elde edilmektedir. Tersi durumda ise sarf edilen duygusal emeğin pek çok olumsuz sonucu beraberinde getirdiği görülmektedir.

Genel olarak duygusal emeğin sonuçları kapsamında ele alınan iş tatmininin ise hem olumlu hem de olumsuz etkiler oluşturduğu gözlemlenmiştir. Bu doğrultuda bir sonraki bölümde iş tatmini kavramı incelenmeye çalışılacaktır.



İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ KAVRAMI

İnsansız bir organizasyon ve yönetimin varlığı düşünölemeyeceği için kurumlarda pek çok sürecin temel kaynağını oluşturan insan unsurunun örgötsel hedefler doğrultusunda hareket etmesi, etkinliğinin ve verimliliğin arttırılması için iş tatminin sağlanması önem arz etmektedir.

Bu bölümde; iş tatmini kavramının tanımı, iş tatmini ile ilgili teoriler, iş tatminini etkileyen faktörler, iş tatmini boyutları ve iş tatminin sonuçları üzerinde durulacaktır.

2.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMININ TANIMI VE ÖNEMİ

İş tatmini kavramına ilişkin literatürde pek çok tanımlama yer almaktadır. Bu tanımlamaların çeşitlilik içermesinin sebebi bireylerin iş süreçlerinden tatmin olmasına etki eden pek çok faktörün varlığı gösterilebilir (Bozkurt ve Bozkurt,2008:2).

Örgötsel anlamda iş; belirli bir ücret karşılığında yapılan, mal ve hizmet elde etmeyi içeren bir süreç şeklinde ifade edilmektedir. Tatmin ya da doyum ise bu sürecin arzu edilen şekilde sonuçlanmasından kaynaklanan mutlu olma hissi şeklinde tanımlanmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005:56). Bu tanımlamalardan hareketle genel anlamda iş tatmini, iş tanımının içerdđđ özellikler ile kişinin işten beklentileri, hedefleri ve değer yargıları gibi kişi-iş uyumuna bağlı olarak gerçekleşen bir hoşnutluk derecesi olarak ifade edilmektedir (Akıncı,2002:3).İş tatmini ile ilgili yapılan tanımlara yönelik bazı önemli noktaları şu şekilde özetlenmektedir Luthans, 1995:3):

- İş tatmini, içsel bir tepki olduğu için somut olarak görölemez, hissedilebilir.
- İş tatmini genellikle bir çalışanın işinden elde ettiđđ sonuçların, beklentilerini karşılama derecesi olarak ifade edilebilir.
- İş tatmini, çalışanların işe karşı pek çok davranışı ile ilişkilidir. Bunlar; ücret, terfi, yönetim tarzı vb. şeklinde sıralanabilir.

İş tatminine ilişkin yapılan tanımlamalar göz önüne alındığında işletmelerin etkin ve verimli şekilde rakiplerle mücadele edebilmesinin yanında kaliteli bir hizmet sunabilmesinin iş görenlerin başarısına bağlı olduğu bilinmektedir (Akyıldız ve Turunç, 2013: 128).

Yöneticilerin tutumu başarının sağlanmasında önem arz etmektedir. Çalışmak, işgörenlerin ihtiyaçlarını karşılaması için bir zorunluluk olabilir. Ancak sosyal bir varlık olan insanın yöneticiler tarafından sadece ekonomik bir varlık olarak görülmemesi ve bu döngü içerisinde farklı beklenti ve ihtiyaçlarının olabileceğinin göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Akıncı,2002:2).

Bilinçli bir yönetimin alt yapısı sağlandığında iş tatmini artacağı için verimliliğin artması, işe bağlılığın artması ve motivasyonun sağlanması gibi örgüt tarafından arzulanan sonuçlar meydana gelmektedir. (Tengilimoğlu,2005:27). Tam tersi durumda ise devamsızlık, işten ayrılma niyeti, yetersizlik hissi, iş hatalarının artması gibi pek çok olumsuz sonuç oluşmaktadır (Bozkurt ve Bozkurt,2003:3). Bu noktada iş tatmininin sağlanmasının önemi ortaya çıkmaktadır. Çünkü tatmin ya da tatminsizliğin yaratabileceği sonuçlara bakıldığında iş tatmininin hem işgören açısından hem de örgüt açısından çok yönlü bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. (Demir, 2005:109-110).

Sonuç olarak iş tatmininin dinamik bir olgu olduğunu göz önünde bulundurarak, insan kaynakları stratejilerine yön veren işletmeler, iş tatmininin sağlanması için üzerine düşen görevleri yerine getirmektedir.(Akıncı, 2002:3). Böylece sürecin kaliteli bir şekilde yönetimi ile hem örgütsel refahın hem de bireysel refahın gerçekleşeceği söylenebilir.

2.2. İş Tatmini ile İlgili Teoriler

Literatürde iş tatminine yönelik teoriler motivasyon teorileri ile aynı kapsamda ele alınmaktadır. Bunun nedeni olarak iş tatmini ile motivasyon arasındaki yakın ilişki gösterilmektedir. Organizasyonlarda her bir çalışanın kişilik özellikleri, işten beklentileri farklı olabileceği için yöneticiler motivasyonun devamlılığını sağlamak adına bireyleri tatmin edecek doyum noktalarını belirlemek zorunda kalmaktadır. Çünkü işgörenler yaptıkları işten tatmin olduğu ölçüde verim sağlamaktadır. Bu tatminin sağlanmasında motivasyonun yönlendirici bir etkiye

sahip olduğu gör÷lmektedir (Sevinç,2015:945). Bu ilişki doğrultusunda iş tatminine yönelik motivasyon teorileri Kapsam ve Süreç Teorileri olarak ikiye ayrılmaktadır. Kapsam teorileri, içsel (hissi) faktörler ve kişiyi davranışa sevk eden unsurlar üzerinde durmaktadır. Süreç Teorileri ise bireylerin davranışlarını etkileyen dışsal faktörler üzerinde durmaktadır (Koçel,2011:622). Bu tanımlamalardan hareketle bu bölümde teorilere ilişkin yaklaşımlar üzerinde durulacaktır.

2.2.1. Kapsam Teorileri

Literatürde kapsam teorilerine yönelik pek çok çalışma yer almaktadır. Bu bölümde kapsam teorileri olarak David McClelland tarafından geliştirilen “Başarma İhtiyacı Teorisi”, Maslow tarafından geliştirilen “İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı”, Herzberg tarafından geliştirilen “Çift Faktör Kuramı” ve Clayton Alderfer tarafından geliştirilen “ERG Yaklaşımı” hakkında bilgi verilecektir.

Başarma İhtiyacı Teorisi: D.McClelland tarafından ortaya konulan bu yaklaşıma göre bireylerin ihtiyaçları 3 sınıfa ayrılmıştır: (Keleş,2006:17):

1-İlişki kurma ihtiyacı (Sosyalleşme, bağ kurmak)

2-Güç kazanma ihtiyacı (Otorite, liderlik)

3-Başarma ihtiyacı (Kendini gerçekleştirme) olarak sıraladığı bu ihtiyaçların baskınlık derecesinin her bireyin kişilik özellikleri ve o an içinde bulunduğu koşullara göre farklılık gösterebildiği belirtilmektedir (Sevinç,2005:948). Aynı zamanda bu ihtiyaçlar birer sosyal gereksinim olarak görüldüğü için insanlar bu ihtiyaçları sosyalleşme sürecinde öğrenebilmektedir (Küçükçivil,2009:89).

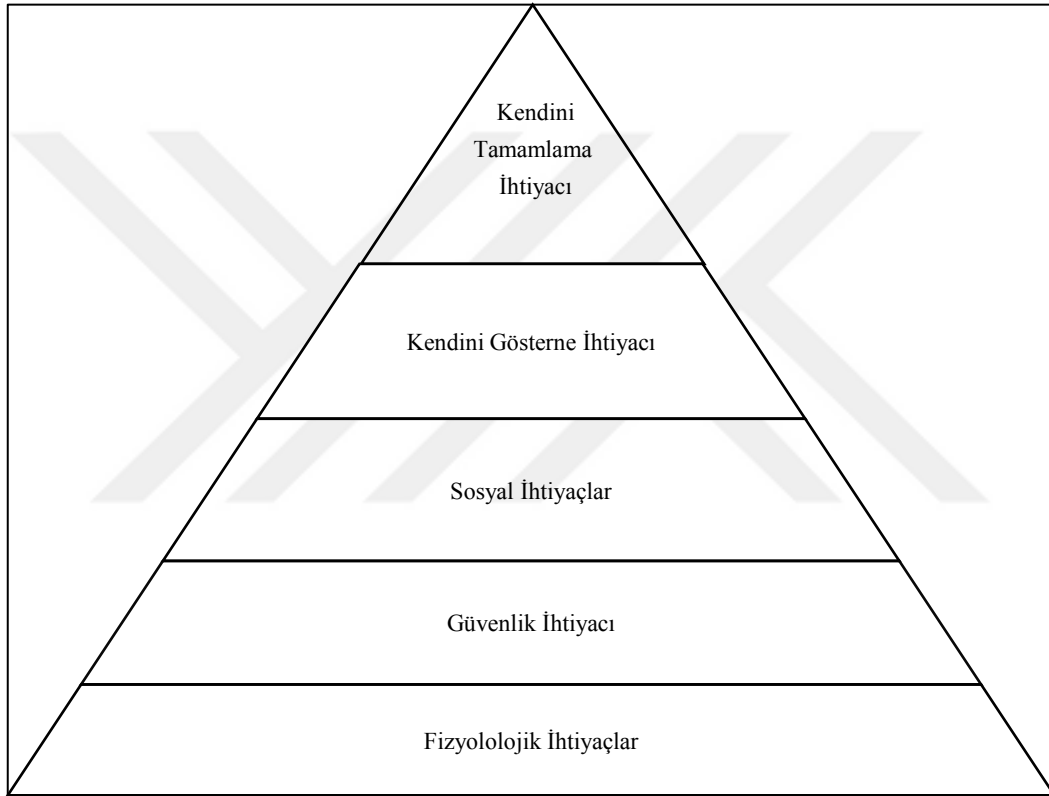
Başarma İhtiyacı teorisine göre yöneticiler bünyesinde yer alan işgörenlerin ihtiyaçlarının seviyesini belirleyebilirse bu ihtiyaçlara uygun departmanlara personeller yönlendirilerek motivasyonun sağlanması için gerekli ortam yaratılabilir. Bu sayede işgörenlerin bilgi ve becerilerini ortaya koyabileceği bir çalışma ortamı sayesinde motivasyon ve iş tatminin sağlanabileceği söylenebilir.

İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı: İnsanlar, sınırsız ihtiyaçları ve istekleri olan duygusal varlıklardır. Bu ihtiyaçların temel (birincil) ve tamamlayıcı (ikincil) derecede olanların bilinmesi ve tatmin edilebilmesi için önem sırasına göre hiyerarşik olarak sıralanması gerekmektedir (Küçüközkan,2015:102).

Bu bakış açısından hareketle Maslow'un beş ayrı basamakla açıkladığı insan ihtiyaçları şu şekilde ifade edilmektedir (Koçel,2011:624):

- 1.Fizyolojik İhtiyaçlar (Yeme-içme, barınma vb.)
- 2.Güvenlik İhtiyaçları (Tehlikelere karşı can ve iş güvenliği vb.)
- 3.Sosyal İhtiyaçlar (Dostluk,sevgi,kabul edilme vb.)
- 4.Kendini Gösterme ihtiyacı (Unvan,başarı vb.)
- 5.Kendini Tamamlama İhtiyacı (Yaratıcılık,kendini geliştirme vb.)

Bu yapıya ilişkin hiyerarşik düzen Şekil 2'de gösterilmektedir:



Kaynak: Kula ve Çakar,2015:194

Şekil 2. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Beş kademedен oluşan hiyerarşik düzende yer alan en temel ihtiyaç fizyolojik ihtiyaçlardır. Örneğin; aç olan bir işgören, yeme-içme ihtiyacını gidermediği sürece başka bir ihtiyacın eksikliğini düşünmeyebilir. Ancak gün içinde belirli aralıklarla yemek yiyebilen bir işgören için açlık ihtiyacı önemini yitirerek başka bir ihtiyacın eksikliğini o zaman hissedebilir (Parıltı,1999:271). Fizyolojik gereksinimleri açısından tatmin olan bir işgören güvende olduğunu hissetmek isteyebilir. Bu güveni hem maddi hem de manevi anlamda hissedebilen bir işgören için sosyal ihtiyaçlar gündeme gelmektedir. İnsanlar arası arkadaşlık

ilişkilerinde belirli bir gruba ait olduğunu, sevildiğini hisseden bireyler için artık kendini ispat etme ihtiyacı ortaya çıkacaktır ve elde ettiği başarıların takdir edilmesi beklentisi doğmaktadır. Bu ihtiyacın tatmininin kişinin kendine olan güvenini arttırmaktadır. Son olarak belirli bir tatmin düzeyine ulaşmış olan işgörenlerin kendini tamamlayabilme ihtiyacı doğrultusunda bütün bilgi ve becerilerini ortaya koyma isteğinin ortaya çıktığı görülmektedir (Oksay,2005:22).

Modele ilişkin tanımlamalardan hareketle insanları motive edecek ihtiyacın karşılanma düzeyinin kişiden kişiye değişkenlik gösterebileceğini söyleyebiliriz. İnsanların elde etmek istediği şeyleri kazanma noktasında daha istekli davranacağı göz önüne alındığında yöneticiler bu modelden hareketle çalışanların tam olarak neye ihtiyaç duyduğunu belirleyebilir. Bu sayede eksiklikleri tatmin edecek stratejiler geliştirerek işe karşı motivasyonunu arttırabilir (Koçel,2011:625).

Çift-Faktör Teorisi: Herzberg tarafından geliştirilen kuramda işgörenler üzerinde yapılan çalışmalar sonucunda bireylerin iş süreçlerinde tatminini sağlayıcı ve tatmin olmayı engelleyici faktörler belirlenmeye çalışılmıştır (Akyıldız ve Turunç,2013:131). Bu araştırma sonucunda elde edilen faktörler 2 grup altında toplanmaktadır. Bunlardan ilki “Motive Edici Faktörler” olarak adlandırılan gruptur. Bu grupta yer alan faktörler kişinin kendisi ile ilgili içsel süreçleri içeren başarılı olma, yükselme olanakları, sorumluluk, tanınma gibi faktörleri içermektedir (Demir,2005:183). Herzberg’e göre bu faktörlerin varlığı insanların başarılı olmaya karşı isteğini arttırdığı için motivasyonu ve beraberinde iş tatminini sağlaması beklenmektedir.(Koçel,2011:626).

İkinci grupta yer alan faktörler ise “Hijyen Faktörler” olarak adlandırılmıştır. Bu faktörler maaş, çalışma koşulları, iş ilişkileri, iş güvenliği gibi işe ilişkin daha çok dışsal özellikleri kapsayan ve bireyleri motive etme özelliği olmayan ama motivasyonun sağlanması için gerekli ortamın oluşmasına zemin hazırlayan temel unsurları kapsamaktadır (Sevinç,2015:947).

Herzberg’in yaklaşımını geleneksel görüşlerden ayıran temel noktanın işgörenlerin işi ile ilgili tatmin ve tatminsizliği aynı anda yaşayabilme ihtimalinin var olduğuna dair görüşünün olduğu söylenebilir. Örneğin, işgören sevdiği ve yükselme olanağı olan bir işte çalışmasından dolayı motivasyonel anlamda beklentileri karşılandığı için tatmin olabilir. Ancak, aynı zamanda bir hijyen faktör

olan maaşından memnun olmaması nedeniyle işinden tatmin olmayabilir (Demir,2005:184).

Sonuç olarak yöneticilerin işgörenlere sunduğu işin özelliklerine ilişkin hijyen faktörlerin motivasyonunun sağlanabilmesi açısından gerekli ortamı yarattığı ancak tek başına yeterli olmadığının bilincinde olması, motive edici faktörlerle çalışanları destekleyerek, motivasyon ve tatminin sağlanmasında etkili olabilmelerini sağlayabilir.

-ERG Yaklaşımı: Clayton Alderfer tarafından yorumlanan bu yaklaşımda Malsow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi 3 kategori üzerinden ele almıştır. Bu sınıflamaya göre insan ihtiyaçları şu şekilde sıralanmaktadır (Örücü vd., 2006:42):

- 1-Var Olma İhtiyacı (Existence)
- 2-İlişki Kurma İhtiyacı (Relatedness)
- 3-Gelişme İhtiyacı (Growth)

şeklinde sıralanan belirli bir seviyedeki insan ihtiyaçlarının karşılanmaması bir alt seviyedeki ihtiyacı doğuracağı görüşüne dayanan bu yaklaşım Maslow'un hiyerarşik düzene bağlı tatmin anlayışında yer alan ihtiyaçların tatmin edildikçe üst seviyedeki ihtiyacın ortaya çıkması durumuna ek olarak hüsrana kavramını eklemiştir. Örneğin; belirli bir gruba ait olma yani ilişki kurma ihtiyacını karşılayamayan bir kimsenin hüsrana uğrayarak, var olma ihtiyacında artış yaşayacağı söylenebilir (Alderfer 1980'den aktaran Tütüncü ve Küçükusta, 2008,12-13).

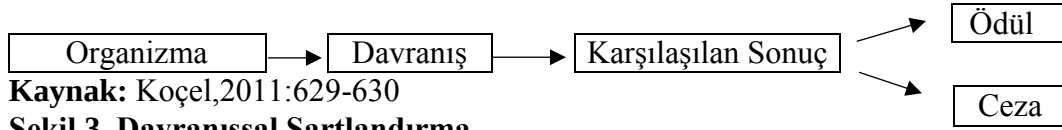
Sonuç olarak 4 temel yaklaşım üzerinden ele alınan kapsam teorileri insan davranışlarına etki eden içsel faktörler üzerinden ele alınarak insan ihtiyaçları belirli kategorilere ayrılmıştır. Bu kategoriler iş tatminine yönelik motivasyonel süreçlere etkisi açısından yorumlanarak iş süreçlerine etkisi anlaşılmaya çalışılmıştır.

2.2.2. Süreç Teorileri

Süreç teorileri ihtiyaçlar dışında bireyleri belirli davranışları sergilemeye yönelten pek çok dışsal faktörün iş tatmini üzerinde etkili olduğu anlayışından hareketle kişilerin hangi amaçlar doğrultusunda ve nasıl motive edildiklerini açıklamaya çalışmaktadır (Koçel,2011:628). Bu kapsamda süreç teorileri olarak

“Davranış (Sonuçsal) Şartlandırması Yaklaşımı”, “Beklenti Teorisi”, “Geliştirilmiş Beklenti Teorisi”, Eşitlik Teorisi” ve “Amaç Teorisi” hakkında bilgi verilecektir.

Davranış Şartlandırması Yaklaşımı: Bu yaklaşımın klasik şartlandırma ve sonuçsal şartlandırma olarak iki türü olmakla beraber motivasyonel yaklaşım türü olarak sonuçsal şartlandırma ele alınacaktır. Sonuçsal şartlandırma davranışların, karşılaştığı sonuçlara göre şekil aldığı varsayımına dayanmaktadır. Bu durum aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir:



Kaynak: Koçel,2011:629-630

Şekil 3. Davranışsal Şartlandırma

Şekilde ödül ve cezanın şartlandırmanın iki önemli unsuru olduğu görülmektedir. Örgüt açısından personelden sergilenmesi beklenen ve özendirilmeye çalışılan davranış ile ödül arasında doğrudan ilişki bulunduğu için işgörenin bu davranışları tekrarlaması ödüllendirme sayesinde sağlanmış olacaktır (Seker,2015:23). Ödüllendirmenin şekli maddi (ücret artışı) veya manevi (terfi,övgü vb.) olabilmektedir (Erdem,1998:52). Ödüllendirme şekli işgöreninin motivasyonunu sağlayan bir etkiye sahip olduğu sürece iş tatmininin de oluşacağı söylenebilir.

Cezalandırma çalışanı fiziki olarak değil, ama psikolojik olarak etkileyen eleştirisi, uyarı alma gibi uygulamaları içermektedir. Bu noktada cezalandırma organizasyon tarafından arzu edilmeyen davranışın tekrarlanma sıklığını azaltabilir. Ancak yapılan çalışmalar davranışları değiştirme noktasında ödüllendirmenin daha etkili olduğu sonucunu vermektedir. Çünkü işgören bir davranışın yöneldiği amacı gerçekleştirmeyi ne olursa olsun istiyorsa cezalandırma onu bu davranışı sergilemesinden alıkoyamayacaktır (Erdem,1998:54).

-Bekleyiş Teorisi: Bu teorinin temelinde bireyin örgüt içerisinde sergileyeceği performansın, kendisine elde etmeyi arzuladığı bir sonuç olarak döneceğini beklemesi durumunda motive olacağı anlayışına dayanmaktadır (Sevinç,2015:949). Bu tanımdan hareketle teorinin üç temel kavram üzerinden şekil aldığı belirtilmektedir. Bunlardan ilki işgörenin iş süreçlerinde gösterdiği davranış sonucu elde edeceği ödülü arzulama derecesi olarak ifade edilen “valens” değeridir. İşgörenlerin kişilik özellikleri ve ihtiyaçları birbirinden farklı olduğu göz önüne

alındığında bu değerin pozitif olması sonucun işgören tarafından arzu edildiğini, negatif olması istenmediğini, sıfır olması ise işgörenin ödüle karşı kayıtsız olduğunu göstermektedir (Küçüközkan,2015:106).

İkinci temel kavram olarak ifade edilen beklenti, çalışanın sergileyeceği gayretin belirli bir sonucu meydana getireceğine yönelik inancı olarak tanımlanmaktadır. Eğer işgören böyle bir algıya sahipse beklenti 1(bir) , sahip değilse beklenti 0(sıfır) değerini almaktadır (Oksay,2005:30).

Son olarak araçsallık kavramı ise kişinin gösterdiği gayret sonucu elde ettiği sonuç olarak isimlendirebileceğimiz birinci derece sonuçların ikinci derece sonuçları elde etmeyi sağlayacağı yönündeki bakış açısı olarak ifade edilmektedir. Örneğin; birinci derece sonuç olarak işgörenlerin maaşlarına zam yapılması, ailesini daha iyi geçindirebilme adına ikinci derece sonuca kaynak teşkil eden bir araç olmaktadır. (Erdem,1998:54).

Geliştirilmiş Beklenti Teorisi: Bekleyiş teorisi esas alınarak ortaya konulan bu yaklaşım, motivasyonu sağlayan valens ve bekleyiş kavramlarına ek olarak her zaman kişinin göstereceği gayretin yüksek performans ile sonuçlanmayacağını savunmaktadır. Çünkü işgörenler işin gerektirdiği gerekli bilgi ve becerilerden yoksunsa göstereceği performansın kendisine bir katkısı olmayacaktır. Örgüt içerisinde bilgi ve becerileri doğrultusunda algıladıkları role bağlı olarak performans sarf eden işgörenler için bu süreç sonucunda elde ettikleri ödülün algıladıkları ödül (beklenti) ile uyumu iş tatmini ya da tatminsizliğinin oluşmasına etki etmektedir (Koçel,2011:635).

Eşitlik Teorisi: Bir denge yaklaşımı olarak görülen ve Geliştirilmiş Beklenti Modeli'ne yakın olan bu teoride işgörenler, organizasyona sunduğu girdiler (bilgi,beceri,yetenek) ile elde ettiği çıktıları (ödül) karşılaştırarak algılamış olduğu eşitlik veya eşitsizlik hissini iş başarısın ve tatmin düzeyini etkileyeceği görüşüne dayanmaktadır. (Akyıldız ve Turunç,2013:132).

Amaç Teorisi: Amaç teorisi, işgörenlerin bireysel olarak belirlediği hedeflere ulaşma derecesinin motivasyon ve iş tatmini düzeyini etkilediği görüşüne dayanmaktadır. Aynı zamanda kendisine bireysel olarak ulaşılması zor ve yüksek hedefler belirleyen işgörenlerin o hedefe ulaşma noktasında kolay hedefler

belirleyen işgörenlere göre daha yüksek motivasyon sağlayarak, performans ve başarısını arttırdığı ifade edilmektedir (Sevinç,2015:950).

2.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

2.3.1. Bireysel Faktörler

İşgörenlerin sahip olduğu bireysel özelliklere bağlı olarak yaptıkları işi ve örgütteki süreçleri değerlendirme kriterleri farklılık gösterebileceği için iş tatmini düzeyi de değişebilmektedir. Bu kapsamda iş tatminini etkileyen bireysel faktörler; cinsiyet, yaş-deneyim, eğitim ve kişilik olarak sıralanmaktadır.

Cinsiyet: İşgörenlerin cinsiyetlerine bağlı olarak işle ilgili beklentileri, tutumları ve iş ortamını değerlendirme şekilleri farklılaşabilmektedir (Eğinli,2009:39). Yapılan araştırmalar kadın ve erkekleri işe karşı motive eden unsurların farklılık gösterebildiğini ortaya koymaktadır. Genel anlamda toplumdaki cinsiyet algısı kadınların daha çok iş ve insan ilişkileri odaklı olduğu, erkeklerin ise başarı ve kariyer odaklı olduğu yönündedir (Kırel,1999:119). Aynı zamanda kadınların evde ve çocuklarına karşı üstelendiği rol, zamanla kariyer anlamındaki önceliklerini ve beklentilerini etkileyebilmektedir. Bu açıdan aynı iş özelliklerine eşit derecede ilgi gösterse de kadın ve erkeklerin iş tatmini düzeylerinin farklılaşabildiği gözlemlenmiştir. Çünkü kadınların daha düşük seviyede iş beklentilerine sahip olması erkeklere göre daha fazla iş tatmini elde etmesini sağlayabilmektedir (Kırel,1999:119).

Eğitim: İşgörenlerin eğitim durumuna bağlı olarak işe karşı beklentileri değişkenlik gösterebilmektedir. Genel olarak eğitim seviyesi yüksek çalışanların daha fazla iş doyumunu elde ettiği görülmektedir. Kendini yetiştirmiş ve iş süreçlerinde tecrübeli olan işgörenler beklentilerine uygun pozisyonlarda yer alamadıklarında iş tatmini azalabilmektedir. Aynı zamanda sahip olduğu bilgi seviyesinin üzerinde sorumluluk altına giren işgörenlerde yaşanabilecek stres ve endişeye bağlı olarak iş tatmininde azalma meydana gelebilmektedir. (Aşık,2010:39-40).

Yaş ve Deneyim: Genel olarak işgörenlerin yaşı ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan araştırmalara göre orta yaştaki işgörenlerin iş tatmini düzeylerinin daha yüksek olduğu ve bunun nedeni

olarak zaman içerisinde işgörenlerin işe ilişkin bilgi ve tecrübesinin artarak performans düzeyinin yükselmesi gösterilmektedir (Aktaş,2019:19).

-Kişilik: İşgörenlerin kişilik yapısına bağlı olarak yaptığı mesleki tercihler bireysel ve örgütsel anlamda tatmin düzeyini etkilemektedir.. Bu anlamda kişiliğine uygun meslekleri tercih eden işgörenlerin, doğru meslek seçimleri yapamamış işgörelere göre tatmin düzeylerinin daha yüksek olmaktadır. Örneğin; kişilik yapısı gereği içe dönük karaktere sahip işgörenler insanlarla sürekli iletişim içerisinde olmayı sevmediği için daha az diyalog gerektiren meslekleri tercih ederken (mühendislik vb.), dışa dönük karaktere sahip işgörenler insan ilişkileri gerektiren işlerde (halkla ilişkiler, sekreterlik vb.) yer almayı tercih etmektedir (Koroğlu,2011:42).

2.3.2. Örgütsel Faktörler

İşgörenlerin işe ilişkin gereklilikleri yerine getirirken tutum ve davranışlarına örgütün sağladığı maddi ve maddi olmayan etkenlere bağlı olarak yön verdiği söylenebilir. Bu noktada işgörenlerin tatmin düzeyini etkileyen pek çok örgütsel faktör bulunmaktadır. Bu kapsamda iş tatminini etkileyen örgütsel faktörler ücret, çalışma ortamı ve yükselme olanakları olarak değerlendirilebilmektedir.

Ücret: Ücret, işgörenin iş gereklerini yerine getirirken sarf etmiş olduğu emek ve gayretin sonucunda elde ettiği bir kazanç olmasının yanında tatmin düzeyini etkileyen önemli bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır (Eğinli,2009:41). Bu açıdan çalışanların almış olduğu ücret, emeğiyle doğru orantılı olacak şekilde beklentilerini karşıladığında iş tatmini artmaktadır. Bunun yanında çalışanlar ücret adaleti noktasında iç ve dış çevresinde kendisiyle benzer işleri yapan diğer işgörenlerle kıyaslama yapabilmektedir. Bu kıyaslama ile eğer işgören ücret konusunda adil olmayan bir kazanç elde ettiği sonucuna ulaşırsa tatmin düzeyi olumsuz anlamda etkilenmektedir (Bozkurt ve Bozkurt,2008:5). Son olarak ücret faktörü diğer örgütsel faktörlerden etkilenebildiği için bazen çalışanın aldığı ücret düşük olsa da diğer örgütsel koşulların olumlu olması tatmin düzeyinin düşmemesini sağlayabilmektedir. (Akyıldız ve Turunç,2013:137).

Çalışma Ortamı: Çalışma ortamında kaliteli bir iş ortamı, hem kişisel konforun sağlanması hem de iş süreçlerinin rahat bir şekilde ilerlemesi noktasında önem arz etmektedir. Güvenli, sağlıklı ve fiziksel açıdan rahat bir çalışma ortamı işgörenlerin performansını arttırarak tatmin düzeyini olumlu yönde etkilemesi beklenmektedir (Keleş,2006:35).

Yükselme Olanakları: Bireyler genelde çalıştıkları işlerde başarılarının karşılığı olarak işlerinde yükselmek istemektedir. Zaman içerisinde bulunduğu pozisyonda tecrübe edinen işgörenler için iş süreçleri monoton ve kendini tekrar eden bir hâl alabildiği için işgörenler daha fazla yetki ve sorumluluk almak isteyebilmektedir. Bu noktada ilerleme ve terfi imkânları açısından beklentileri karşılanmayan işgörenlerin iş tatminsizliği yaşayacağı söylenebilir (Kesici,2006:45-46).

2.4. İş Tatmininin Boyutları

Literatürde sıklıkla kullanılan 1967 yılında Weiss Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilen “Minnesato İş Tatmini Ölçeği”nde iş tatmininin boyutları içsel ve dışsal tatmin olarak ikiye ayrılarak tatmin veya tatminsizliğe sebep olabilecek unsurlar detaylı olarak incelenmektedir (Akyıldız ve Turunç,2013:139-140). Bu bölümde iş tatmininin boyutları içsel tatmin ve dışsal tatmin olarak ele alınacaktır.

İçsel Tatmin: Yapılmakta olan işin işgörenlerde oluşturduğu duygusal tatmin ve işin kendisi ile ilgili etkileşimler “içsel tatmin” olarak ifade edilmektedir (Yıldız,2011:217). İşin kendisi, başarılı olma, takdir edilme, yükselme gibi beklentiler içsel tatmine örnek olarak gösterilebilir (Bıçkes ve diğerleri,2011:101). Bu tanım baz alınarak çalışma esnasında işgöreni psikolojik olarak motive eden iş beklentileri ile işin uyumuna bağlı olarak içsel tatmin düzeyinin değişkenlik gösterebileceği söylenebilir.

Dışsal Tatmin: İşletme politikası, terfi imkânları, ücret düzeyi, hiyerarşik yapı, çalışma koşulları gibi işgörenlerin işe ilişkin görev ve sorumlulukları yerine getirmesi sonucunda elde ettiği tatmin duygusu “dışsal tatmin” olarak ifade edilmektedir (Kosovalı,2017:20).

2.5. Çalışma Yaşamında İş Tatminsizliğinin Sonuçları

Çalışma hayatında bağlı olduğu organizasyonda kendisine uygun bir çalışma ortamı sağlanan işgörenler için maddi ve manevi açıdan ihtiyaçlarının karşılanması iş tatmininin sağlanması açısından önemli bir yer tutmaktadır (Durak ve Serinkan,2007:119). Çünkü yorucu bir iş temposunda çalışan ve beklentileri karşılanmayan işgörenlerin performans ve verimliliği azaldığı için örgütün beklentilerine uyumlu bir çalışma gösterememektedir (Toker,2007:94). Bu noktada oluşan iş tatminsizliği hem bireysel açıdan hem de örgütsel açıdan olumsuzluklara neden olmaktadır. Bu bölümde genel olarak iş tatminsizliğinin olumsuz sonuçlarına değinilecektir.

2.5.1. İş Tatminsizliğinin Olumsuz Sonuçları

-Psikolojik ve Fiziksel Olumsuzluklar: İş tatminsizliği sonucunda bireylerde oluşabilecek psikolojik olumsuzlukların çeşitli boyutları olabilmektedir. Bu olumsuzluklar nefes darlığı, yorgunluk, anksiyete bozukluğu, uykusuzluk, mide sorunları, tükenmişlik hissiyatı şeklinde sorunlarla kendini gösterebilmektedir (Keleş,2006:81). Bireylerin beden ve ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyen bu tarz belirtilerin çalışma yaşamında kişilerin veriminin ve performansının düşmesine neden olarak örgütün de düzenini etkilediği için oluşan iş tatminsizliği beraberinde işe gelmeme, devamsızlık, işten ayrılma gibi durumların yaşanmasına neden olmaktadır.

-Yabancılaşma: İş tatminsizliği sonucunda işgörenlerin yaptığı işte kendini ifade edemediği, yeteneklerini ortaya koyamadığı, kişi-iş uyumunun sağlanamadığı durumlar işgörenin işten uzaklaşmasına ve işe yabancılaşmasına neden olabilmektedir (Kaya ve Serçeoğlu,2013:314). Bu açıdan bağlı olduğu organizasyonda anlamlı bir iş yapmadığını düşünen işgörenlerin iş doyumunu elde edemeyeceği söylenebilir.

-İşe Geç Gelme, Devamsızlık, İşten Ayrılma: Örgütlerde iş tatminsizliği yaşayan işgörenler belirli bir süre sonra devamsızlık, şikâyet etme, diğer çalışma arkadaşlarını motivasyonunu düşürme, örgüt içi ve örgüt dışında işiyle ilgili olumsuz eleştirilerde bulunma gibi davranışlar sergileyerek işten ayrılma kararının alınması ile sonuçlanabilecek olumsuz durumlar yaşayabilmektedir (Akıncı,2002:7).

2.6. Duygusal Emek ve İş Tatminine Yönelik Araştırmalar

Literatürde duygusal emek ve iş tatmini kavramlarına yönelik yapılan bazı araştırmalar incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşıldığı gözlenmiştir:

Pala (2008) tarafından yapılan turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeyi ve boyutları üzerine yapılan bir araştırmada derinlemesine davranış sergileyen işgörenlerin iş tatmini ve işte kalma niyetinin arttığı, yüzeysel davranış sergileyen iş görenlerin ise sadece işte kalma niyetinin etkilendiği gözlemlenmiştir. Kaya ve Özhan (2012), duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik olarak turist rehberleri üzerinde yaptığı bir araştırmada, turist rehberlerinin derinlemesine ve samimi davranış sergileme düzeyleri arttıkça tükenmişlik boyutlarından olan duyarsızlaşmanın azaldığı ve kişisel başarı hislerinin arttığı gözlemlenmiştir.

Kaya (2014) tarafından duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik olarak yapılan bir araştırmada yüzeysel davranış ile iş tatmini arasında negatif yönlü ve anlamlı, derinlemesine davranış ve iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Gök (2015) tarafından ilaç mümessillerinde duygusal emeğin işe bağlılığa etkisine yönelik yapılan araştırmada duygusal emek davranışlarının işgörenlerin kişilik özelliklerine göre değişkenlik gösterdiği, çalışılan kurumun ve hastanın durumuna göre şekil aldığı gözlemlenmiştir.

Topsakal ve Çelik (2016) tarafından duygusal emeğin iş tatmini ve duygusal tükenme ile ilişkisine yönelik otel çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada yüzeysel ve derinlemesine davranış ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Karaçar (2019) tarafından otel çalışanlarının iş tatmini ve motivasyon düzeyi değişkenleri üzerinde yapılan bir araştırmada

muhasabe ve animasyon departmanlarında sorumlu olan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin ön büro ve yiyecek-içecek departmanlarında sorumlu olan işgörelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda işgörenlerin gelir durumlarının yükseldikçe iş tatminlerinin de yükseldiği gözlemlenmiştir. Kolbaşı (2019) tarafından duygusal eme ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik Denizli'deki okul öğretmenleri üzerinde yapılan bir araştırmada yüzeysel davranış ile iş tatmini arasında negatif yönlü ancak anlamlı olmayan bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Derinlemesine davranış ve samimi davranış ile iş tatmini arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

Eğimli (2019) tarafında kamu ve özel sektörde çalışan işgörenlerin iş tatminine yönelik yapılan bir araştırmada hem kamu hem de özel sektörde yer alan işgörenler açısından ücretin iş tatmini açısından öncelikli bir öneme sahip olduğu ve gelir düzeyi arttıkça iş tatmininin arttığı gözlemlenmiştir. Sezer (2019) tarafından iş tatmininin duygusal emek davranışı üzerindeki etkisindeki örgütsel bağlılığın aracılık rolüne yönelik yapılan bir araştırmada örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğu gözlemlenmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

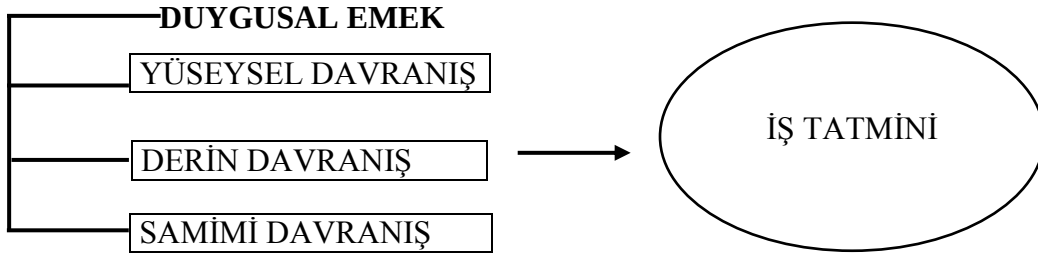
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE KAPSAMI

Bu araştırmanın amacı, duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırmada ayrıca sergilenen duygusal emek davranışlarının ve iş tatminin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği analiz edilecektir.

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın amacından hareketle duygusal emeğin boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmak istenmektedir. Bu kapsamda teste tabi tutulmak istenen model Şekil 4'te gösterilmektedir:

Şekil 4'teki modele göre araştırma bir bağımsız ve bir bağımlı değişkenden oluşmaktadır. Araştırmanın bağımsız değişkenini duygusal emek kavramı oluştururken, bağımlı değişkenini iş tatmini oluşturmaktadır.



Şekil 4. Duygusal Emek ve İş Tatmini İlişkisi Modeli

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma modelinden yola çıkılarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H₁: Sergilenen duygusal emek davranışları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H₂: Sergilenen duygusal emek davranışları yaşa göre farklılık göstermektedir.

H3: Sergilenen duygusal emek davranışları eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.

H4: Sergilenen duygusal emek davranışları meslekten elde edilen gelire göre farklılık göstermektedir.

H5: Sergilenen duygusal emek davranışları medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

H6: İş tatmini cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H7: İş tatmini yaşa göre farklılık göstermektedir.

H8: İş tatmini eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.

H9: İş tatmini meslekten elde edilen göre farklılık göstermektedir.

H10: İş tatmini medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

H11: Duygusal emeğin;

H11a: Yüzeysel davranış özelliğinin iş tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H11b: Derin davranış özelliğinin iş tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H11c: Samimi davranış özelliğinin iş tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

3.4. Araştırma Yöntemi

Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmış, veriler anket yöntemiyle elde edilmiştir. Anket formunda yer alan sorular literatürde daha önce geliştirilmiş ölçeklere ait soru formlarından oluşmaktadır. Uygulama kapsamında kullanılan anket formu EK-1’de sunulmuştur.

3.5. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın ana kütlesini Rize ilinde yer alan Serbest Muhasebeciler ve Mali Müşavirler odasına kayıtlı muhasebe meslek mensupları oluşturmaktadır. Zaman kısıdı nedeniyle araştırma Rize ilinde yer alan ofislerle sınırlandırılmıştır. Rize ilinde Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler odasına kayıtlı toplamda 200 muhasebe meslek mensubunun bulunduğu bilgisine ulaşılmıştır. Araştırmanın örneklemini rastlantısal olarak seçilen 100 katılımcı oluşturmaktadır.

Araştırmanın uygulama süreci 2019-Aralık ve 2020-Ocak dönemindeki 1 aylık süreyi kapsamaktadır. Uygulama kapsamında dağıtılan 120 adet anketten 100 adedi analize dâhil edilirken, 20 adedi eksik doldurulduğu tespit edildiği için analize dâhil edilmemiştir.

3.6. Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında, demografik değişkenlerin yanında araştırmaya konu olan iki değişkene ilişkin ölçekler seçilerek ankette yer verilmiştir.

Bu kapsamda anket formu iki bölümden oluşmaktadır:

Birinci bölümde, katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sorular yer almaktadır.

İkinci bölümde araştırmaya konu olan değişkenlere ilişkin ifadeler yer verilmiştir. Çalışanların iş tatmini düzeylerini ölçmeye yönelik olarak Weis (1967) tarafından geliştirilen 18 ifadeden oluşan “Minnesato İş Tatmini Ölçeği”nin Söylemezoğlu (2019) tarafından Türkçe ’ye çevrilmiş hâli kullanılmıştır.

Çalışanların duygusal emek düzeylerini ölçmeye yönelik olarak Diefendorff vd. (2005), Kruml ve Geddes (2000) tarafından geliştirilen 13 ifadeden oluşan “Duygusal Emek Ölçeği”nin Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe ’ye çevrilmiş hâli kullanılmıştır.

Ankette yer alan yanıtlara ilişkin beşli Likert tipi ölçeklendirmeden yararlanılmıştır. Bu kapsamda çalışanların ilgili ifadelerle ilişkin yanıtları 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum 5- Kesinlikle Katılıyorum şeklinde ölçeklendirilmiştir

3.7. Araştırmanın Bulguları ve Bulguların Değerlendirilmesi

3.7.1. Tanımlayıcı İstatistikler

3.7.1.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1’de gösterilmiştir:

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Veriler

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	44	55,0
	Erkek	36	45,0
	Toplam	80	100
Yaş	18-25	12	15,0
	26-35	43	53,8
	36-44	20	25,0
	45+	5	6,3
	Toplam	80	100
Medeni Durum	Evli	35	43,8
	Bekâr	45	56,2
	Toplam	80	100
Eğitim Durumu	Lise	4	5,0
	Önlisans	11	13,8
	Lisans	55	68,8
	Lisansüstü	10	12,5
	Toplam	80	100
Mesleki Deneyim	1 yıldan az	7	8,8
	1-5 yıl	30	37,5
	6-10 yıl	13	16,3
	10 yıl ve üzeri	30	37,5
	Toplam	80	100
Gelir	2.000TL ve altı	14	17,5
	2.001-4.000TL	54	67,5
	4.0001-6.000TL	10	12,5
	6.00TL ve üzeri	2	2,5
	Toplam	80	100

Tablodan elde edilen bulgular incelendiğinde araştırmaya katılan işgörenlerin %55’inin kadın, %45’inin erkek olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların yaş aralıklarına göre dağılımı incelendiğinde ağırlıklı olarak %53,8’inin 26-35 aralığındaki yaşa mensup işgörenlerden oluştuğu gözlemlenmiştir. Diğer yaş grupları incelendiğinde ise %15’inin 18-25 yaş aralığında, %25’inin 36-44 yaş aralığında ve %6,3’ünün 45 yaş ve üstü yaş

aralığında olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların medeni durumu incelendiğinde %43,8'i evli ve %56,2'si bekârdır.

Ankete katılan işgörenlerin eğitim durumları incelendiğinde %68,8'lik oranla lisans mezunu olanların büyük çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. Geriye kalan kısmın %13,8'ini önlisans mezunları, %12,5'ini lisansüstü mezunları, %5'ini ise lise mezunları oluşturmaktadır. İş görenlerin meslekte çalışma süreleri incelendiğinde 1-5 yıl aralığında mesleki deneyimi olan ve 10 yıldan fazla mesleki deneyimi olan işgörenlerin aynı oranda dağılım gösterdiği gözlemlenmiştir. (%37,5) Geriye kalan kısmın %8,8'ini 1 yıldan az süre ile çalışanlar, %13,8'ini 6-10 yıl süreyle çalışmakta olan iş görenler oluşturmaktadır. Gelir düzeylerinin dağılımı incelendiğinde işgörenlerin %67,5 oranla çoğunluğunun 2.001 TL - 4.000 TL aralığında gelire sahip olduğu gözlemlenmiştir. Geriye kalan kısmın gelir düzeyleri çoğunluk payına göre sırasıyla %17,5 oranla 2.000 TL ve altı gelir, %12,5 oranla 4.001-6000 TL gelir ve son olarak %2,5 oranla 6.000 TL ve üzeri gelire sahip işgörenlerden oluştuğu gözlemlenmiştir.

3.7.1.2. Değişkenlere İlişkin İfadelerin Değerlendirilmesi

Tablo 2'de duygusal emek ölçeğinin ifadelerine ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre duygusal emek ölçeğine ait ifadelerde en yüksek ortalamaya sahip olan ifadenin “Mükelleflere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.” (3,88) ifadesinin olduğu, en düşük ortalamaya sahip ifadenin ise “Mükelleflerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.” (1,95) ifadesinin olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 3'te ise iş tatmini ölçeğinin ifadelerine ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir. Bu tablodan elde edilen sonuçlara göre iş tatmini ölçeğine ait en yüksek ortalamaya sahip ifadenin “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden mutluyum.” (4,35) ifadesinin olduğu, en düşük ortalamaya sahip ifadenin ise “Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücretten memnunum.” (2,47) ifadesinin olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 2. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Ortalamalar

İfadeler	Genel Ortalama	Standart Sapma
Mükelleflerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.	2,67	1,24
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	2,33	1,12
Mükelleflerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	1,95	0,99
Mükelleflerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	2,36	1,09
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.	2,38	1,13
Mükelleflere, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	2,46	1,10
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	2,75	1,27
Mükelleflere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	3,12	1,22
Mükelleflere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba harcarım.	2,68	1,16
Mükelleflere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	2,85	1,13
Mükelleflere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	3,88	0,77
Mükelleflere sergilediğim duygular samimidir.	3,83	0,99
Mükelleflere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	3,62	1,12

Tablo 3. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Ortalamalar

İfadeler	Genel Ortalama	Standart Sapma
İşimin beni her zaman meşgul etmesinden mutluyum.	3,25	1,36
Tek başıma çalışma imkânının olmasından mutluyum.	3,65	1,04
Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması beni mutlu eder.	4,22	0,81
Mesleğimin toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesinden mutluyum.	3,65	1,28
Mesleğimin vicdanıma uygun şeyler yapabilme olanağını bana vermesinden mutluyum.	3,52	1,11
Mükelleflere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmamdan memnunum.	3,93	0,86
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olmasından mutluyum.	4,13	0,89
Mesleğimin kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesinden mutluyum.	3,81	0,92
Mesleğimin işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesinden mutluyum.	3,97	0,76
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden mutluyum.	4,35	0,74
Yöneticimin emrindeki kişileri idare tarzından memnunum.	3,47	1,11
Yöneticimin karar vermedeki yeteneğinden memnunum.	3,42	1,09
İş ile ilgili kararların uygulamaya konmasından memnunum.	3,61	0,97
Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücretten memnunum.	2,47	1,19

Tablo 3 (Devam) İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Ortalamalar

İfadeler	Genel Ortalama	Standart Sapma
İş için terfi olanağımın olmasından memnunum.	3,15	1,10
Çalışma şartları bakımından işimden memnunum.	3,43	1,12
Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından işimden memnunum.	3,93	0,93
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem açısından işimden memnunum.	3,63	1,16

3.7.2. Güvenilirlik ve Faktör Analizi

Güvenilirlik, ölçeğin tutarlılığını ve hatadan uzaklaşma derecesini ifade etmektedir.(Yıldırım,2014:85). Ölçeğin güvenilirlik katsayısı Cronbach's Alfa olarak adlandırılmakta ve bu katsayı 0 ile 1 arasında değerler alabilmektedir. Güvenilirlik katsayısı 1'e yaklaştıkça ölçeğin güvenilirlik derecesi artmaktadır (İslamoğlu ve Alnıaçık,2016:291). Alpha katsayısı aşağıda belirtilen değer aralıklarına göre yorumlanmaktadır (Kalaycı,2016:405):

0,00 < α < 0,40: Ölçek güvenilir değildir.

0,41 < α < 0,60: Ölçek güvenilirliği düşüktür.

0,61 < α < 0,80: Ölçek güvenilirliği kabul edilebilir seviyededir.

0,81 < α < 1,00: Ölçek güvenilirliği yüksektir.

Faktör analizine geçilmeden önce parametrik testlerin uygulanabilmesi için ön koşullardan biri olan normallik testi yapılmıştır. Normallik testi sonucunda verilerin istatistiksel olarak normal dağıldığı gözlemlenmiştir.

Araştırmada duygusal emek ölçeğine ilişkin 13 adet Likert tipi ifade ve iş tatmini ölçeğine ilişkin 18 adet Likert tipi ifade güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Değişkenler ve Alt Boyutlarına İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Boyutlar	Soru Sayısı	Cronbach's Alpha
Yüzeysel Davranış	6	0,88
Derinlemesine Davranış	4	0,86
Samimi Davranış	3	0,81
Duygusal Emek	13	0,79
İş Tatmini	18	0,77

Tablo 4 incelendiğinde duygusal emek değişkeninin güvenilirliği $\alpha=0,79$ ve iş tatmini değişkeninin güvenilirliği $\alpha=0,77$ olarak hesaplanmıştır. Bu değerler değişkenlerin güvenilirliğinin kabul edilebilir seviyede olduğunu göstermektedir.

Duygusal emeği oluşturan ifadelerin literatürdeki şekliyle uyumlu olarak 3 alt boyut altında toplandığı gözlenmiştir. Alt boyutlar “yüzeysel davranış”, “derinlemesine davranış” ve “samimi davranış” olarak adlandırılmıştır. Bu boyutların güvenilirlikleri sırasıyla 0,88 (yüzeysel davranış), 0,86 (derinlemesine davranış) ve 0,81(samimi davranış) olarak hesaplanmış ve ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 5. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Sorular	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
Mükelleflerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.(YD1)	0,67		
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.(YD2)	0,84		
Mükelleflerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.(YD3)	0,79		
Mükelleflerle uygun bir şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.(YD4)	0,79		
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.(YD5)	0,75		
Mükelleflerle, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.(YD6)	0,62		
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.(DD1)		0,85	
Mükelleflere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.(DD2)		0,83	
Mükelleflere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba harcarım.(DD3)		0,86	
Mükelleflere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.(DD4)		0,80	
Mükelleflere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.(SD1)			0,69
Mükelleflere sergilediğim duygular samimidir.(SD2)			0,83
Mükelleflere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.(SD3)			0,88
YD: Yüzeysel Davranış	Açıklanan Toplam Varyans: 71,17		
DD: Derinlemesine Davranış	Kaiser Meyer Olkin (KMO): 0,79		
SD: Samimi Davranış	Bartlett's of Sphericity: 633,545		
	Sig: ,000*		

*p<0.05 anlamlılık düzeyindedir.

Araştırma verilerinin faktör analizine uygunluğunu değerlendirmek için Kaiser-Mayor-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik testi ve modelin geçerliliğini ölçmek için Bartlett küresellik testi yapılmıştır.

Tablo 5 incelendiğinde KMO değeri 0,79 bulunmuştur. KMO örneklem yeterliliği ölçütü 0,70'ten büyük olması ve Bartlett's of Sphericity (Bartlett Küresellik Testi) sonucunda ise $p < 0,05$ olduğundan verilerin faktör analizi yapmaya uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ölçekteki faktör sayısı 3'tür. Belirlenen 3 faktörün açıklanan toplam varyansı %71,17 olarak bulunmuştur.

Faktör analizi sonucunda faktör sütunlarında birbirine yakın faktör ağırlıkları olan değerler olmadığından ölçek herhangi bir ifade çıkarılmadan değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Tablo 5 incelendiğinde yüzeysel davranış boyutu içerisinde 6 ifadenin yer aldığı ve söz konusu ifadelerden faktör yükü en yüksek olan değer 0,84 olup, “Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.” ifadesine karşılık gelmektedir.

Derinlemesine davranış boyutu içerisinde 4 ifadenin yer aldığı ve söz konusu ifadeler arasında faktör yükü en yüksek olan değer 0,86 olup, “Mükelleflere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba harcarım.” ifadesine karşılık gelmektedir.

Son olarak samimi davranış boyutu içerisinde 3 ifadenin yer aldığı ve söz konusu ifadeler arasında faktör yükü en yüksek olan değer 0,88 olup, “Mükelleflere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.” ifadesine karşılık gelmektedir.

İş tatminini ölçmek için literatürde geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş pek çok çalışmada kullanılan ve temelde iki boyut üzerinden ele alınan Minnesota iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Söylemezoğlu (2019)'un çalışmasında da aynı görüşe dayanılarak ölçekte yer alan içsel ve dışsal tatmin boyutunu temsil eden ifadeler bilindiği için iş tatmini ölçeğine yönelik ayrıca faktör analizi yapılmamıştır. Ölçeğin içsel ve dışsal tatmin boyutunu temsil eden ifadelerin ortalama değerleri hesaplanarak analizler gerçekleştirilmiştir.

3.7.3. Duygusal Emeğin Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi

Araştırmanın bu bölümünde demografik ifadelerle ilişkin hipotez testleri yapılmıştır. Katılımcılara yönelik ifadelerin seçenekleri 2’li olan cinsiyet ve medeni durum değişkenleri için Bağımsız İki Örneklem T Testi yapılmıştır. Bu test, iki bağımsız örneklem grubunun ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığının belirlenmesi amacıyla yapılmaktadır. (İslamoğlu ve Alınacak,2016:311-31). Analize ilişkin sonuç tabloları aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 6. Duygusal Emeğe İlişkin Ortalamaların Cinsiyete Göre Farklılıklarının İncelenmesi (T Testi)

Değişken	Cinsiyet	N	Ortalama	t Değeri	Serbestlik Derecesi	p Değeri
Duygusal Emek	Kadın	44	2,80	-0,63	78	0,53
	Erkek	36	2,88			

p<0.05 anlamlılık düzeyindedir.

Analiz sonuçlarına göre varyansların homojen dağıldığı gözlenmiş olup, Tablo 6’da yer alan T testi sonuçları incelendiğinde p>0,05 olduğu için sergilenen duygusal emek davranışlarının cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmış ve H₁ hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 7. Duygusal Emeğe İlişkin Ortalamaların Medeni Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi (T Testi)

Değişken	Medeni Durum	N	Ortalama	t Değeri	Serbestlik Derecesi	p Değeri
Duygusal Emek	Evli	35	2,77	-0,95	78	0,34
	Bekâr	45	2,89			

p<0.05 anlamlılık düzeyindedir.

Analiz sonuçlarına göre varyansların homojen dağıldığı gözlenmiş olup Tablo 7’de yer alan T testi sonuçları incelendiğinde p>0,05 olduğu için sergilenen duygusal emek davranışları medeni duruma göre herhangi bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmış, H₅ hipotezi reddedilmiştir.

Katılımcılara yöneltilen ifadelerde bulunan seçenekler 2’den fazla olan yaş, eğitim durumu, mesleki deneyim ve gelir düzeyi değişkenleri için Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analizi yapılmıştır. ANOVA testi, üç ya da daha fazla grup arasında belirli bir değişkene bağlı olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığının

belirlemek amacıyla kullanılmaktadır (İslamoğlu ve Alınacı, 2016:319). Bu teste ilişkin sonuç tabloları aşağıdaki gösterilmektedir.

Tablo 8. Duygusal Emekğin Yaş Dağılımına Göre Farklılıklarının İncelenmesi (ANOVA Testi)

Değişken	Yaş	N	Ortalama	F Değeri	p Değeri
Duygusal Emek	18-58	12	2,86	0,39	0,75
	26-35	43	2,88		
	36-44	20	2,76		
	45+	5	2,67		

$p < 0.05$ anlamlılık düzeyindedir.

Analiz sonuçlarına göre varyans analizin ön koşullarından biri olan grup varyanslarının homojenliği koşulunun sağlandığı görülmüştür. Tablo 8’de yer alan Anova Testi sonuçları incelendiğinde $p > 0,05$ olduğu için sergilenen duygusal emek davranışlarının yaşa göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmış ve H₂ hipotezi reddedilmiştir.

Tablo9. Duygusal Emekğin Eğitim Durumuna Göre Farklılıklarının İncelenmesi (ANOVA Testi)

Değişken	Eğitim Durumu	N	Ortalama	F Değeri	Sig. Değeri
Duygusal Emek	Lise	4	3,09	0,81	0,49
	Önlisans	11	2,72		
	Lisans	55	2,87		
	Lisansüstü	10	2,69		

$p < 0.05$ anlamlılık düzeyindedir.

Analiz sonuçlarına göre varyans analizin ön koşullarından biri olan grup varyanslarının homojenliği koşulunun sağlanmadığı gözlenmiştir. Tablo 9’da yer alan Anova Testi sonuçları incelendiğinde $p > 0,05$ olduğu için sergilenen duygusal emek davranışlarının eğitim düzeyine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmış ve H₃ hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 10. Duygusal Emekğin Gelir Düzeyine Göre Farklılıklarının İncelenmesi (ANOVA Testi)

Değişken	Gelir Düzeyi	N	Ortalama	F Değeri	p
Duygusal Emek	2.000 TL ve altı	14	2,71	1,11	0,34
	2.001 TL -4.000 TL	54	2,89		
	4.001 TL- 6.000TL	10	2,83		
	6.0001 TL+	2	2,30		

$p < 0.05$ anlamlılık düzeyindedir.

Analiz sonuçlarına göre varyans analizinin ön koşullarından biri olan grup varyanslarının homojenliği koşulunun sağlandığı gözlenmiştir ($p>0,05$). Tablo 10’da yer alan ANOVA Testi sonuçları incelendiğinde $p>0,05$ olduğu için sergilenen duygusal emek davranışlarının meslekten elde edilen gelire göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmış ve H_4 hipotezi reddedilmiştir.

3.7.4. İş Tatmininin Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi

Tablo 11. İş Tatminine İlişkin Ortalamaların Cinsiyete Göre Farklılıklarının İncelenmesi (T Testi)

Değişken	Cinsiyet	N	Ortalama	t Değeri	Serbestlik Derecesi	p Değeri
İş Tatmini	Kadın	44	3,69	1,06	78	0,28
	Erkek	36	3,58			

$p<0.05$ anlamlılık düzeyindedir.

Analiz sonuçlarına göre varyansların homojen dağıldığı gözlenmiş olup, Tablo 11’de yer alan T testi sonuçları incelendiğinde $p>0,05$ olduğu için iş tatmininin cinsiyete göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmış ve H_6 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 12. İş Tatminine İlişkin Ortalamaların Medeni Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi (T Testi)

Değişken	Medeni Durum	N	Ortalama	t Değeri	Serbestlik Derecesi	p Değeri
İş Tatmini	Evli	35	3,65	0,15	78	0,88
	Bekâr	45	3,64			

$p<0.05$ anlamlılık düzeyindedir.

Analiz sonuçlarına göre varyansların homojen dağıldığı gözlenmiş olup, Tablo 12’de yer alan T testi sonuçları incelendiğinde $p>0,05$ olduğu için iş tatmininin medeni duruma göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmış ve H_{10} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 13. İş Tatmininin Yaş Dağılımına Göre Farklılıklarının İncelenmesi (ANOVA Testi)

Değişken	Yaş	N	Ortalama	F Değeri	p Değeri
İş Tatmini	18-58	12	3,73	0,38	0,76
	26-35	43	3,65		
	36-44	20	3,56		
	45+	5	3,74		

* $p<0.05$ anlamlılık düzeyindedir.

Analiz sonuçlarına göre varyans analizinin ön koşullarından biri olan grup varyanslarının homojenliği koşulunun sağlandığı görülmüştür. Tablo 13'te yer alan Anova Testi sonuçları incelendiğinde $p>0,05$ olduğu için iş tatmininin yaşa göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmış ve H_7 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 14. İş Tatmininin Eğitim Durumuna Göre Farklılıklarının İncelenmesi (ANOVA Testi)

Değişken	Eğitim Durumu	N	Ortalama	F Değeri	p Değeri
İş Tatmini	Lise	4	3,63	0,29	0,83
	Önlisans	11	3,67		
	Lisans	55	3,62		
	Lisansüstü	10	3,77		

$p<0.05$ anlamlılık düzeyindedir.

Analiz sonuçlarına göre varyans analizinin ön koşullarından biri olan grup varyanslarının homojenliği koşulunun sağlandığı görülmüştür. Tablo 14'te yer alan Anova Testi sonuçları incelendiğinde $p>0,05$ olduğu için sergilenen iş tatmininin eğitim durumuna göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmış ve H_8 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 15. İş Tatmininin Gelir Düzeyine Göre Farklılıklarının İncelenmesi (ANOVA Testi)

Değişken	Gelir Düzeyi	N	Ortalama	F Değeri	p Değeri
İş Tatmini	2.000 TL ve altı	14	3,72	2,60	0,058*
	2.001 TL -4.000 TL	54	3,55		
	4.001 TL- 6.000TL	10	3,93		
	6.0001 TL+	2	4,05		

* $p<0.05$ anlamlılık düzeyindedir.

Analiz sonuçlarına göre varyans analizinin ön koşullarından biri olan grup varyanslarının homojenliği koşulunun sağlanmadığı görülmüştür. Tablo 15'te yer alan Anova Testi sonuçları incelendiğinde $p<0,10$ olduğu için iş tatmininin meslekten elde edilen gelire göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmış ve H_9 hipotezi kabul edilmiştir.

Grup varyanslarının homojen olmaması nedeniyle kullanılacak post-hoc istatistikleri değişmektedir. Bu durumda kullanılacak istatistikler: Games-Howell, Tamhane's T2, Tamhane's T3, Dunnet's C ve Dunnet's T3 şeklindedir ve sadece "çoklu aralık testi" olarak işlem görmektedirler (Sparks, 1963'ten aktaran Kayri,

2009:56). Games Howell testi kullanılarak grupların hangilerinin diğerlerinden farklı olduğunu görebilmek için bir grubu diğerleriyle ikiye bölerek karşılaştırmaya olanak sağlayan post-hoc testler yapılabilir (İslamoğlu ve Alınacak,2016:326). Games–Howell test istatistiği, hem “student t”, hem de genişletilmiş t modülü tabanında çalıştığı için bu test istatistiğine “liberal çoklu karşılaştırma testi” adı verilmektedir (Games, 1971’ten aktaran: Kayri,2009:56). Bu bağlamda Post-hoc testi sonuçları Tablo 16 ‘da gösterilmiştir.

Tablo 16. ANOVA ve Post-Hoc Karşılaştırmalar Tablosu

Gelir Düzeyi	Gelir Düzeyi	Ortalama Fark	p Değeri
2.000 TL ve altı	2.000 TL-4.000 TL	,16255	,426
	4.001 TL-6.000 TL	-,21677	,385
	6.000 TL ve üzeri	-,33333	,726
2.001 TL-4.000 TL	2.000 TL ve altı	-,16255	,426
	4.001 TL-6.000 TL	-,37922*	,037
	6.001 TL ve üzeri	-,49588	,554
4.001 TL-6.000 TL	2.000 TL ve altı	,21667	,385
	2.001 TL-4.000 TL	,37922*	,037
	6.001 TL ve üzeri	-,11667	,973
6.000 TL ve üzeri	2.000 TL ve altı	,33333	,726
	2.001 TL-4.000 TL	,49588	,554
	4.001 TL-6.000 TL	,11667	,973

*p<0.10 anlamlılık düzeyindedir.

Post-Hoc testi sonucunda 2.001TL-4.000TL arasında gelir elde eden iş görenler ile 4.001TL-6.000TL arasında gelir elde eden iş görenler arasındaki iş tatmini düzeyinin 0,95 anlamlılık düzeyinde farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır (p<0,05). Ortalamalar incelendiğinde 2.000TL- 4.000TL arasında gelir düzeyine sahip kişilerin, 4.000TL-6.000TL arasında gelir düzeyine sahip kişilerden daha düşük iş tatmini düzeyini algıladıkları söylenebilir.

3.7.5. Duygusal Emek ve İş Tatmini Arasındaki İlişki

Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi, birbiriyle eşleştirilen iki veya daha çok değişken arasında ilişki olup olmadığı, var ise ilişkinin yönü ve gücünün tespit edilmeye çalışıldığı analiz türüdür. Korelasyon analizi sonucunda bir “r” olarak ifade edilen bir katsayı hesaplanmaktadır. Bu katsayı +1 ile -1 arasında bir değer olarak iki

değişken arasındaki ilişkinin yönü ve gücünü ifade etmektedir. (İslamoğlu ve Alınçık,2016:353).

Bu bilgiler doğrultusunda duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda Tablo 17’de bu değişkenler arasındaki katsayılar ayrıntılı olarak yorumlanmıştır.

Tablo 17. Değişkenlere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

	Ortalama	Standart Sapma		Yüzeysel Davranış	İş Tatmini	Derinlemesine Davranış	Samimi Davranış
Yüzeysel Davranış	2,36	0,89	KKS Sig. N	1 80			
İş Tatmini	3,78	0,83	KKS Sig. N	-,062 ,293 80	1 80		
Derinlemesine Davranış	2,85	1,01	KKS Sig. N	,127 ,130 80	,323** ,002** 80	1 80	
Samimi Davranış	3,78	0,83	KKS Sig. N	-,509** ,000** 80	,346** ,001** 80	,167 ,070** 80	1 80

**p<0,01 anlamlılık düzeyindedir.

Duygusal emeğin alt boyutlarının, iş tatmini arasındaki korelasyon katsayıları incelendiğinde yüzeysel davranış boyutu ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir ($p>0,01$).

Samimi davranış boyutu ile iş tatmini arasında ($p<0,01$) ve derinlemesine davranış boyutu ile iş tatmini arasında ($p<0,01$) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Dolayısıyla samimi davranış arttıkça iş tatmininin artacağı, derinlemesine davranış arttıkça iş tatmininin artacağı söylenebilir.

Boyutların kendi aralarındaki korelasyon değerleri incelendiğinde samimi davranış ile yüzeysel davranış arasında negatif yönlü ve anlamlı ($p<0,01$),samimi davranış ile derinlemesine davranış arasında ise pozitif yönlü ($p<0,01$) ve anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

3.7.6. Regresyon Analizi

Duygusal emeğin boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik olarak regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi, bir bağımlı değişkenin, bir ya da birden fazla bağımsız değişken üzerindeki etkisini tahmin etmeye çalışan bir analiz yöntemidir (Alınçık ve İslamoğlu,2016:361).

Çalışmada birden fazla bağımsız değişken söz konusu olduğu için üç faktörlü dıygusal emek boyutlarının her biri bağımsız değişken, iş tatmini ise bağımlı değişken olarak çoklu regresyon analizi yöntemiyle analiz edilmiştir.

Çoklu doğrusal regresyon modeli, parametre tahminlerini gerçekleştirirken en küçük kareler yöntemine başvurmaktadır. En küçük kareler yönteminin, tutarlı ve yansız bir parametre tahmini yapılabilmesi için modelin bazı varsayımlarının test edilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda oluşturulan modelin, doğrusallık, otokorelasyon, çoklu doğrusal bağlantı, normallik ve eşvaryanslılık varsayımlarına bakılmıştır (Kalaycı, 2006:207).

Doğrusallık Varsayımı: İş tatmini ile derinlemesine ve samimi davranış arasındaki ilişkinin doğrusal ve pozitif yönlü artış içinde olduğu, yüzeysel davranış değişkeninin ise doğrusal ve negatif yönlü azalış içinde olduğu gözlemlenmiştir.

Otokorelasyon Varsayımı: Hataların bağımsızlığını gösteren otokorelasyon varsayımı için öncelikle Durbin-Watson testi yapılmıştır. Durbin-Watson istatistik değeri $d = 1,64$ olarak bulunmuştur. 31 maddeli 3 bağımsız değişkenli %95 güven aralığındaki tablo değeri alt sınır için $d_l = 1,59$, üst sınır için $d_u = 1,69$ olarak bulunmuştur. Bulunan değer ile tablo değerleri karşılaştırıldığında alt sınırla üst sınır arasında olduğu için kararsızlık bölgesine düştüğü gözlemlenmiştir. Bu sebeple bir başka otokorelasyon tespiti testi olan Von Neumann testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda $V = 1,69$ olarak bulunmuştur. 31 maddeli 3 bağımsız değişkenli %95 güven aralığındaki Von Neumann testi tablo değerleri $V_a = 1,60$, $V'_a = 2,45$ olarak bulunmuştur. Elde edilen V değeri bu iki değer arasında kaldığı için otokorelasyonun olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Çoklu Doğrusal Bağlantı: Modelin değişkenleri faktör analizinin bir sonucu olarak ortaya çıktığından dolayı çoklu doğrusal bağlantı olmadığı görülmektedir. Ayrıca çoklu doğrusal bağlantının varlığını gösteren VIF değerleri incelendiğinde 2'nin altında olduğu için varsayımın sağlandığı gözlemlenmiştir (VIF=1,02).

Normallik Varsayımı: Regresyon analizi sonucunda elde edilen hataların normalliği varsayımına bakıldığında standardize edilmemiş hataların normal dağıldığı görülmektedir. Kolmogorov Smirnov (K-S) testi ile Shapiro-Wilk (S-W) testi sonuçları incelendiğinde anlamlılık düzeyleri sırasıyla 0,20 ve 0,60 olarak bulunmuştur.

Eşvaryanslılık Varsayımı: Mutlak hatalar ile bağımsız değişkenler arasındaki Spearman sıra korelasyon değerlerine bakılmış, anlamlı bir korelasyon bulunmamıştır. Bir başka ifade ile hataların eşit varyansa sahip olduğu ve varsayımın sağlandığı gözlemlenmiştir.

Bir bağımlı ve üç bağımsız değişken ile çoklu doğrusal regresyon analizi “Stepwise” metodu uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda bağımsız değişkenlerden “yüzeysel davranış” değişkeninin, bağımlı değişken olan “iş tatmini” değişkenini açıklamada anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmış ve H_{11a} hipotezi reddedilmiştir. İlgili değişken modelden çıkartılıp “Enter” metodu ile çoklu regresyon analizi tekrarlandığında elde edilen regresyon modeli aşağıdaki gibidir:

Tablo 18. Model Özeti Tablosu

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Durbin-Watson
0,43 ^a	0,19	0,17	1,64

Tablo 18 incelendiğinde bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenin %19’unu açıkladığı görülmektedir. R² değerinin oldukça düşük çıkması, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklamada yeterli olmadığı söylenebilir. Çalışma da sadece önerilen değişkenlerin bağımlı değişkene katkısına bakıldığından açıklanan varyans düzeyi düşük olması önemsenmemektedir.

Tablo 19.ANOVA Tablosu

	Kareler Toplamı	sd	Ortalama Kare	F	p
Regresyon	3,45	2	1,72	9,15	.000**
Hatalar	14,54	77	0,18		
Toplam	18,00	79			

**p<0,05 anlamlılık düzeyindedir.

Tablo 19 incelendiğinde kurulan regresyon modelinin uygun olduğu F testi sonucunda ortaya çıkmıştır (p<0,05).

Tablo 20.Katsayılar Tablosu

	β	Standart Hata	t	p	VIF
Sabit	2,63				
Derinlemesine Davranış	0,12	0,27	2,62	0,01	1,02
Samimi Davranış	0,17	0,30	2,89	0,00	1,02

Çoklu doğrusal regresyon analizi sonucunda Tablo 20 incelendiğinde katsayılar a ait değerlerin anlamlı oldukları tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Değişkenlere ait β değerleri incelendiğinde ise her iki değişkeninin de modele etkisinin pozitif yönlü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda H_{11b} ve H_{11c} hipotezleri kabul edilmiştir. Analiz sonucunda oluşan regresyon modeli aşağıda verilmektedir:

$$\text{İş Tatmini} = 2,63 + 0.12 * \text{Derinlemesine Davranış} + 0.17 * \text{Samimi Davranış} + \text{Hata} \quad (1)$$

Regresyon denklemine göre, derinlemesine davranış değişkenindeki 1 birimlik artış, iş tatminini 0.12 birim artırmaktadır. Aynı şekilde samimi davranış değişkenindeki 1 birimlik artış, iş tatmini düzeyini 0.17 birim artırmaktadır. Bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken üzerindeki etki düzeyleri birbirlerine yakın olmakla birlikte en fazla etkiyi sağlayan değişkenin “samimi davranış” değişkeni olduğu söylenebilir.

Tablo 21. Hipotezlerin Değerlendirilmesine İlişkin Genel Tablo

H1	Sergilenen duygusal emek davranışlara yaşa göre farklılık göstermektedir.	RED
H2	Sergilenen duygusal emek davranışları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	RED
H3	Sergilenen duygusal emek davranışları eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.	RED
H4	Sergilenen duygusal emek davranışları meslekten elde edilen gelire göre farklılık göstermektedir.	RED
H5	Sergilenen duygusal emek davranışları medeni duruma göre farklılık göstermektedir.	RED
H6	İş tatmini cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	RED
H7	İş tatmini yaşa göre farklılık göstermektedir.	RED
H8	İş tatmini eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.	RED
H9	İş tatmini meslekten elde edilen gelire göre farklılık göstermektedir.	KABUL
H10	İş tatmini medeni duruma göre farklılık göstermektedir.	RED
H11a	Yüzeysel davranış özelliğinin iş tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır	RED
H11b	Derin davranış özelliğinin iş tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır	KABUL
H11c	Samimi davranış özelliğinin iş tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.	KABUL

SONUÇ

Bu araştırmanın amacı, hizmet işletmelerinde duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda Rize ilinde yer alan mali müşavirlik ve danışmanlık ofislerinde çalışan muhasebe meslek elemanlarına yönelik anketler yapılarak, elde edilen veriler doğrultusunda hipotezler test edilmiş ve bulgular değerlendirilmiştir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin demografik özellikleri incelendiğinde, %55'inin kadın olduğu gözlemlenmiştir. Ofis ortamındaki iş süreçlerinde mükelleflerin mali işlerinin yürütülmesi ve bu durumun farklılık arz eden insan ilişkilerini içermesi, yüz yüze iletişimin fazla olmasına neden olmaktadır. Bu noktada çalışmaya katılan meslek elemanlarının çoğunluğunun kadın işgörenlerden oluşması Hochschild'in (1983) yaptığı çalışmada duygusal emek sarf ettirmeyi gerektiren mesleklerin daha çok kadınlara özgü olduğu görüşünü destekler nitelikte olduğu gözlemlenmiştir.

Katılımcıların yaş aralıklarına göre dağılımı incelendiğinde ağırlıklı olarak %43'ünün 26-35 yaş aralığına mensup işgörenlerden oluştuğu gözlemlenmiştir. Genel olarak muhasebe mesleğinin çok fazla mevzuata bağlı olarak çalışmayı gerektirmesi ve mevzuattaki değişikliklere göre iş süreçlerinin yönlendirilmesi değişim ve yenilikleri takip etmeyi gerektirmektedir. Rize ilinde yer alan meslek elemanlarının çoğunluğunun genç yaştaki iş görenlerden oluşmasından dolayı değişimlere uyumun kolaylaşması beklenmektedir.

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde %68,8'inin lisans mezunu olduğu gözlemlenmiştir. İşgörenlerin eğitim seviyesinin büyük çoğunluğunun lisans mezunu işgörenlerden oluşması mali tabloların yorumlanması ve oluşabilecek sorunların çözümü için bilgi ve deneyiminin hizmette kaliteyi arttırması beklenmektedir.

Katılımcıların meslekte çalışma süreleri incelendiğinde ise 1-5 yıl aralığında mesleki deneyimi olan ve 10 yıldan fazla mesleki deneyimi olan

işgörenlerin aynı oranda dağılım gösterdiği gözlemlenmiştir (%37,5). Bu eşitlik sayesinde tecrübeli işgörenlerin meslekte yeni olanlara iş süreçlerini daha kolay öğrenmesinde destek olarak, bilgi alışverişinin sağlanmasını kolaylaştıracağı düşünülmektedir.

Katılımcıların meslekten elde ettikleri gelir düzeyleri incelendiğinde %67,5'inin 2.000 TL- 4.000 TL aralığında gelire sahip olduğu gözlemlenmiştir. Muhasebe meslek mensuplarının iş yükü ve sorumluluklarının boyutu mükellef sayısı, işletmenin türü ve işletmenin büyüklüğüne göre değişkenlik göstermektedir. İşgörenlerin çoğunluğunun belirli bir seviyede gelire sahip olması standardize edilmiş bir ücret politikasının uygulandığını düşündürmektedir.

Araştırmada iş görenlerin duygusal emek ve iş tatmini değişkenlerine ilişkin ifadelerle verdiği yanıtlar incelenmiştir. Katılımcıların ilgili ifadelerle verdiği yanıtlar: 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum 5- Kesinlikle Katılıyorum şeklinde ölçeklendirilmiştir.

Duygusal emek ölçeğine ait ifadelerde iş görenlerin “Mükelleflere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.” (3,88) ifadesine katıldıkları gözlemlenmiştir. Bu sonuç, Asforth ve Humphrey'in (1993) yapmış olduğu çalışmada samimi davranış olarak ifade ettiği işgörenlerin sergilemesi gereken davranışa ilişkin duyguyu kendi içinde de hissediyor olabileceği görüşünü destekler niteliktedir.

İş tatmini ölçeğine ait ifadelerin ortalamaları incelendiğinde iş görenlerin “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden mutluyum.” (4,35) ifadesine katıldığı gözlemlenmiştir. Ücrete ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde ise “Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücretten memnunum.” (2,47) ifadesine katılmadıkları gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar işgörenlerin elde ettikleri başarı karşısında hissettikleri mutluluk, onları manevi açıdan tatmin etmekte, buna karşın maddi anlamda elde ettikleri kazanımların iş süreçlerinde gösterdiği emeğin karşılığı olmadığını düşündüklerini göstermektedir.

İş tatmini ölçeğine ilişkin ifadelerden “Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olmasından mutluyum.” (4,13) ifadesine çoğunluğun katıldığı gözlenmiştir. Muhasebe meslek mensuplarının iş yaşamlarında belirli bir mevzuatı takip etmeleri beraberinde meslekte rutinleşmeyi de getirmektedir.

Bu açıdan ifadeye verilen yanıtın olumlu yönde olması, işgörenlerin değişiklik arayışında ve kendini geliştirme isteğinde olduğu sonucuna ulaştırmaktadır.

Duygusal emeğin demografik değişkenlere göre sınındığı hipotezlerin testi sonucunda, duygusal emek değişkeni ile demografik değişkenler arasında bir farklılık olmadığı gözlemlenmiştir. Araştırmalar incelendiğinde literatürdeki diğer çalışmalar ile benzerlik göstermemektedir. Basım ve Beğenirbaş (2013), Hochschild (1983), S. Kruml ve Geddes (2004) tarafından yapılan araştırmalarda sadece cinsiyetin duygusal emek ile ilişkili olduğu gözlemlenmiştir. Sandiford ve Seymour (2002), Perez , Kruml ve D., Geddes (2010) tarafından yapılan bir araştırmada ise yaş ve eğitim düzeylerinin de duygusal emekle ilişkili olduğu gözlemlenmiştir. Bu bağlamda araştırmada sergilenen duygusal emek davranışlarının demografik değişkenlere göre farklılık göstermemesi bulgusu daha geniş bir örneklem üzerinde tekrar araştırılabilir.

İş tatmininin demografik değişkenlere göre sınındığı hipotezlerin testi sonucunda meslekten elde edilen gelir düzeyine göre iş tatmininin farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir. Elde edilen gelir düzeylerine ilişkin ortalamalar incelendiğinde iş tatmini düzeylerine ilişkin farklılığın 4.001TL-6.000TL arasında gelir elde eden işgörenlerin lehine iş tatmini ortalamasının daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir (Ort:3,93). Literatürde Karaman ve Altunoğlu (2007), Sharma ve Bajpai (2011), Akıncı (2002) ve Ergüney (2006) tarafından yapılan araştırmalarda ücret artışının iş tatminini olumlu yönde etkilediğine ilişkin sonuçlar gözlemlenmiştir. Bu bağlamda bireylerin elde ettikleri gelire bağlı olarak sosyal ve ekonomik anlamda yaşam kalitesi şekillenmektedir. Bu açıdan ücret, işgörenlerin hem maddi hem de manevi anlamda tatminin sağlanmasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda işverenlerin uyguladığı ücret politikalarının işgörenin işe karşı tutum ve davranışlarının şekillenmesinde etkili olması beklenmektedir.

Duygusal emeğin derin davranış boyutunun ve samimi davranış boyutunun sınındığı hipotezlerin testi sonucunda boyutların iş tatmini üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Literatür incelendiğinde Chen vd. (2012), Biçkes vd. (2014), Pala ve Tepeci (2014), Mengenci (2015) tarafından yapılan çalışmalarda benzer sonuçlar gözlemlenmiştir. Derinlemesine davranış türünde işgörenler, iş süreçlerinde karşılaştığı durumlara bağlı olarak müşteriye

anlamaya çalışmaktadır. Bu açıdan işgörenler hissiyatlarını duygusal gösterim kurallarına uyumlu hâle getirmek için çaba sarf etmektedirler. Ancak bu çabanın olumlu hissiyatlar şeklinde yönlendirilmesi, iş görenlerin bir süre sonra bu davranışı içselleştirebilmelerine neden olabilmektedir. Muhasebe mesleğinde mükellef sayısına bağlı olarak pek çok insanla diyalog kurulmaktadır. Her bir mükellefin talepleri, beklentileri ve karşılaştığı sorunlar farklılık arz edebilmektedir. Bu noktada mükelleflerin olumsuzluklar karşısında sergilediği agresif tutumları yönlendirmede işgörenler onları anlamaya çalışarak sorunu çözmeye odaklanırken, bir yandan da mükellefin algısını olumlu yönde etkileyebilmektedir. Bu bağlamda derinlemesine davranış özelliği az da olsa duygusal emek sarf ettirmeyi gerektirmektedir. Bu çabanın karşısındaki kişiyi anlamaya çalışarak olumlu iş sonuçlarını destekleyecek şekilde yönlendirilmesi iş tatminini arttırmaktadır.

Bazı işgörenler ise mükelleflere karşı sergilediği davranışların herhangi bir çaba sarf etmeden hissettiği duygu durumunun karşılığı olduğunu düşünmektedir. Samimi davranış olarak adlandırılan bu kavram muhasebe mesleğinin iş görenlere yüklediği sorumluluk ve yetkilerin fazlalığı düşünüldüğünde sergilenen mesleki gayret ve çaban işini sahiplenme duygusunun fazla olmasına neden olmaktadır. Bu yüzden işgörenlerin duygusal ifadelerini düzenlerken sahte rol ve davranışlara yer vermeden işlerini benimseyerek ve ciddiyetle yaptıkları düşünülmektedir. Bu noktada daha az duygusal emek sarf edileceği için iş tatmininin daha yüksek düzeyde olması beklenmektedir.

Duygusal emeğin yüzeysel davranış özelliğinin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Genel olarak bireylerin karakter özelliklerinin oluşumunda doğup büyüdüğü coğrafyaya bağlı olarak alt kültür yapısının da etkili olduğu düşünülmektedir. Karadeniz bölgesindeki alt kültür yüzeysel davranışları göstermekten ziyade samimi davranış yapısını gerektirmekte ve kişiler yüzeysel davranışlara ihtiyaç duymamaktadır. Bu açıdan gelecek araştırmada duygusal emek davranışlarına “alt kültür” etkisi modele dâhil edilerek daha geniş bir örneklem üzerinden incelenebilir.

KAYNAKLAR

- Acar, M. (2019). *Okul yöneticilerinin iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi arasındaki ilişki: Konya ili üzerine bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Akbulut, A.C. (2018). Depresyonun duygu düzenleme süreçlerinin incelenmesi. *Ankara Üniversitesi Klinik Psikiyatri Dergisi* 21(2), 184-192.
- Akıncı, Z.(2002). Turizm sektöründe iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4 (1), 1-25.
- Aktaş, C.E.(2019). *İş tatmini, duygusal emek ve kurumsal itibar ilişkisinin bankacılık sektörü çalışanları üzerinden bilişsel uyumsuzluk kuramı çerçevesinde incelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Akyıldız, H. ve Turunç Ö. (2013). *Çalışma psikolojisi (1.Baskı)*. Ankara:Detay Yayıncılık.
- Alderfer, C. P. (1980). The methodology of organizational diagnosis. *Professional Psychology*, 11, 459-468.
- Almaçık, Ü. ve İslamoğlu, A.H. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri (5.Baskı)*. İstanbul:Beta Yayıncılık.
- Ashforth, B.E. ve Humphrey, R. H. (1993) Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Aşık, N.A. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Balıkesir Üniversitesi Türk İdare Dergisi*, 467 (1), 31-51.
- Bağcı, Z. ve Bursalı, Y.M. (2015). Duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisi: Denizli ilinde hizmet sektöründe görgül bir araştırma. *Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (10), 69-9

- Basım, B. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlaması çalışması. *Celal Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 9(1), 77-90.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2013). Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma. *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1), ss.45-57.
- Biçkes, D.M. Yılmaz, C. Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014), Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: bir alan çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 97-121.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Browne, J. (2006). Sex segregation and inequality in the modern labor market, *Bristol: The Policy Press University of Bristol*.
- Chen, Z. Sun, H. Lam, W. Hu, Q. Huo, Y. ve Zhong, J. A. (2012). Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout and supervisory support in relationships between emotional labor and performance”, *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845.
- Crawford, J. R. ve Henry, J. D. (2004). The positive and negative affect schedule (PANAS): construct validity, measurement properties and normative data in a large non-clinical sample, *British Journal of Clinical Psychology*, 43, 245-265.
- Çaldağ, M.A. (2010). *Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Çelik, P. ve Topsakal, Y. (2016). Duygusal emeğin iş tatmini ve duygusal tükenme ile ilişkisi: Antalya destinasyonu otel çalışanları örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 202-218.

- Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *19 Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-94.
- Delen, G. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Delen, G.M. (2017). *Emek sürecinde son nokta: duygusal emek ve tinsel emek* (1.Baskı). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Demir, N.(2005). *Örgüt kültürü-iş tatmini ilişkisi: plastik sektöründe bir araştırma* (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Durak, İ. ve Serinkan, C. (2007). Hemşirelerde iş tatmini: Denizli devlet hastanesi yoğun bakım ünitelerinde bir araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2 (1), 119-135.
- Eğinli, A.T. (2009).Çalışanlarda iş doyumu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23 (3), 35-52.
- Erdem, A.R. (1998).Süreç kuramlarının eğitim yönetimine katkıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(4),51-57.
- Erdoğan, A. ve Alan, H. (2014). İş görenlerde duygusal uyumsuzluk, kendine yabancılaşma ve öz gelimci kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi 2. Uluslararası Davraz Kongresi*, 2-16.
- Erel, Ö.G. (2015). *Duygusal zeki organizasyonlar: liderle, takımlar ve bireyler* (1.Baskı). Konya:Literatürk Yayınları.
- Ergüney, Ö. (2006). *Ücret tatmininin iş gören tatmini ile ilişkisi ve bir uygulama*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel iletişimin iş görenlerin duygu gösterimlerinin yönetime olan etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 3 (6), 18-33.
- Eroğlu, G.Ş. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:19, 147-160.

- Ertürk, A. Kara, S.B.K. ve Güneş, D.Z. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş:bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Games, P.A. (1971). Multiple comparisons of means. *American Educational Research Journal*, 8, 531-564.
- Goleman, D. (2009). *İş başında duygusal zeka* (6.Baskı). İstanbul:Varlık Yayınları.
- Gök, G.A. (2015). “Presentable” duygusal emek: İlaç mümessillerinde duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(3), 277-300.
- Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor , *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1) , 95-110.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: an integrative review.
- Gügercin, U. (2019). Duygusal emeğin duygusal tükenme üzerindeki etkisi: özbenlik çelişki teorisi çerçevesinde bir analiz. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(11), 177-192.
- Güler, H.G. ve Marşap, A. (2019). Çağdaş organizasyonlarda duygusal emek süreçlerinde güncel yaklaşımlar. *İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(7), 474-490.
- Güngör, M. (2009). Güngör, Meltem (2009), *Duygusal emek kavramı:süreç ve sonuçları*, *Kamu-İş Dergisi* , 11, (1), 167-185.
- Gürbüz, S.(2006).Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 48-75.
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: commercialization of human feeling, London: *University of California Press*.
- Hochschild, A.R. (2003) The managed heart: commercialization of human feeling with a new afterword. USA: *University of California Press*.
- Judge, T.A. Woolf, E.F. Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than others? A mutilevel, experiencesampling study. *Personnel Psychology*, Vol.62, pp.57-88.

- Kalaycı, Ş. (2016). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Karaçar, E. (2019). Otel çalışanlarının iş tatmini ve motivasyon düzeyi değişkenleri üzerine bir araştırma: Sinop örneği. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (1), 55-78.
- Karakaş, A. ve Gökmen, G.(2018), Kamu çalışanlarında iş tatmini duygusal emek ve iş stresi: Konya’da bir araştırma. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,18(3), 99-127.
- Karaman, F. ve A.E. Altunoğlu (2007); Kamu üniversiteleri öğretim elemanlarının iş tatmini düzeylerini etkileyen faktörler. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Ekonomi*, 14(1), 109-120.
- Karaman, N. (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İş ve Hayat Dergisi* 3 (5), 30-56.
- Kart, E. (2011). Bir duygu yönetimi süreci olarak duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki etkisi, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Sayı: 3(1), 215 – 230.
- Kaya, F. (2014). Duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi: Aile ve sosyal politikalar bakanlığındaki huzurevlerinde çalışan yaşlı bakım personeline yönelik bir araştırma (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç.K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: Hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 36, 311-345.
- Kaya, F. Yıldız, S. Atsız, O. ve Aghayeva, S. (2017). Stresle başa çıkma tarzları ile duygusal emek ilişkisi: üniversite öğrencileri örneği. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(3).
- Kayri, M. (2009). Araştırmalarda gruplar arası farkın belirlenmesine yönelik çoklu karşılaştırma (post-hoc) teknikleri. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1),51-64.
- Keleş, H.N. (2006). *İş tatmininin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisine ilişkin ilaç üretim ve dağıtım firmalarına yönelik bir araştırma* (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.

- Kesici, S. (2006). *Bankalarda motivasyon ve iş tatmini ilişkisi ve uygulamadan bir örnek* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Kırel, Ç. (1999). Esnek çalışma saatleri uygulamalarında cinsiyet,iş tatmini ve iş bağlılığı ilişkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 2(28),115-136.
- Koçel, T. (2011). *İşletme yöneticiliği (13.Baskı)*. İstanbul:Beta Yayıncılık.
- Kolbaşı, E. (2019). *Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki: Denizli'deki özel okul öğretmenleri üzerinde bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Kosovalı, P. (2017). *İş tatmininin örgütsel bağlılığa etkisi: Bir vakıf üniversitesi örneği* (Yüksek Lisans Tezi). <http://acikerisim.ticaret.edu.tr/> sayfasından edinilmiştir.
- Köroğlu, Ö.(2011).*İş doyumu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi:Turist rehberleri üzerine bir araştırma* (Doktora Tezi). <http://dspace.balikesir.edu.tr/xmlui/handle/20.500.12462/1772> adresinden edinilmiştir.
- Köse, S. Oral, L. ve Türesin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 12(2), 165-185.
- Köse, S. ve Oral, L. (2011), Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463- 492.
- Kula, S. ve Çakar, B. (2014). Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisi bağlamında toplumda bireylerin güvenlik algısı ve yaşam doyumu arasındaki ilişki. *Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(12),191-210.
- Küçükçivil, B. (2009). Tüketici davranışlarının etkilenmesinde McClelland'ın motivasyon kuramına yönelik bir inceleme. *Kritik İletişim Çalışmaları Dergisi*, 1 (2), 79-102.
- Küçüközkan, Y. (2015). Liderlik ve motivasyon teorileri: kuramsal bir çerçeve. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1 (2), 86-115.

- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Luthans, F. (1995): *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, Inc.
- Mengenci, C. (2015). To examine relationship between job satisfaction, emotional exhaustion and emotional laboring, *Ege Akademik Bakış*, 15(1), 127-139.
- Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review* 21(4), 986-1010.
- Oksay, A. *Çalışanlarda iş tatmini: Sağlık sektörü üzerine bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Örücü, K. Kılıç, R. ve Kılıç, T. (2007). Cam tavan sendromu ve kadınların üst düzey yönetici pozisyonuna yükselmelerindeki engeller: Balıkesir ili örneği. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(2), 117-135.
- Örücü, E. Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Kalite yönetimi çerçevesinde bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 1(13),39-51.
- Öz, E. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi* (1.Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.
- Öz, E. (2007). *Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi* (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Özgen, I. (2010), *Turizm işletmelerinde duygusal emek*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özkaplan, N. (2009). Duygusal emek ve kadın işi/erkek işi. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 21(2), 15-24.
- P. J. Sandiford ve D. Seymour, “emotional labor in public houses: reflections on a pilot study,” *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 26 (1), p.54.

- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal Emek boyutlarının belirlenmesi ve duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 21-37.
- Pala, T. (2008). *Turizm işletmelerinden çalışanların duygusal emek düzeyi ve boyutları* (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/adresinden edinilmiştir>.
- Parıltı, C. (1999). Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramında kendini gerçekleştirme ihtiyacı. *Gazi Üniversitesi Kamu İş-İş Hukuku ve İktisat Dergisi* 4(4), 267-277.
- Pekdemir, I. Koçoğlu, M. ve Gürkan, G.Ç. (2014). *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 43(2), 332-350.
- Polatçı, S. ve Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekanın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 131-156. *Review of General Psychology*, 2 (3), 271–299.
- Reynolds, M. ve Vince, R. (2004). Kritik yönetim eğitimi ve aksiyon temelli öğrenme: sinerjiler ve çelişkiler. *Yönetim Akademisi Öğrenme ve Eğitim*. 3 (4), 442-456.
- S. M. Kruml ve D., Geddes, "Exploring the dimensions of emotional labor: The hearth of hochschild's Work."; J. J. Dahling ve L. A. Perez, "older worker, different actor linking age and emotional labor strategies." *Personality and Individual Differences*, 48 (2010), pp.574–578.
- Seker, S.E. (2015). Motivasyon teorisi. *Yönetim Bilişim Sistemleri Ansiklopedisi*, 1(2), 22-26. <http://ybsansiklopedi.com/> adresinden edinilmiştir.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö.F. (2005). Bireysel ve iş ortamına etki eden etkenler açısından iş doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(1), 55-64.
- Sevinç, H. (2015). Kamu çalışanlarının motivasyonunda kullanılan araçlar. *Bitlis Eren Üniversitesi Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 39(8), 944-964.

- Sezer, Ş. (2019). İş doyumunun duygusal emek davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü (Yüksek Lisans Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Sharma, J. P. ve N. Pajpai (2011). Salary aatisfaction as an antecedent of job aatisfaction: development of a regression model to determine the linearity between salary aatisfaction and job satisfaction in a public and a private prganization. *European Journal of Social Sciences*, Sayı 18(3), 450-461.
- Sparks, J.N. (1963). Expository notes on the problem of making multiple comparisons in a completely randomized design. *Journal of Experimental Education*, 31, 343-349.
- T.D.K. (2020). Türk Dil Kurumu. <http://tdk.gov.tr/> adresinden 03.01.2020 tarihinde edinilmiştir.
- Taylor, S. ve Tyler, M. (2000). Emotional labour and sexual difference in the airline industry. *Work Employment&Society* 14(1), 77-95.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet işletmelerinden liderlik davranışları ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1 (1), 23-45.
- Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- Turhan, Ö. (2019). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık üzerindeki etkisinde örgütsel yaşamda yalnızlığın aracı rolü: Bir araştırma (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Türkay, O. ve Kayıkçı, M.Y. (2017). İşletmelerde duygusal gösterim kuralları ve örgütsel vatandaşlığın duygusal emek üzerine etkileri. *İzzet Baysal Üniversitesi Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13(2), 53-73.
- Tütüncü, Ö. ve Küçükusta, D. (2008). Organizasyonlarda bireyler: tutum, davranış ve motivasyon. 2. *Uluslararası Katılımlı Sterilizasyon Konferansı*. 21-24.
- Whitelegg, D. (2002). Cabin pressure the dialectics of emotional labour in the airline industry. *The Journal of Transport History* 23(1), 73-86
- Wirth, L. (2001). Breaking through the glass ceiling: women in management, *International Labour Office, Geneva*.

- Yıldırım, B.I.(2014). Çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ile iş tatminleri arasındaki ilişki: Alanya'daki beş yıldızlı oteller üzerine bir uygulama (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/> adresinden edinilmiştir.
- Yıldız, S.M. (2011). İçsel pazarlama, iş tatmini ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Sporokullarında görev yapan antrenörler üzerine bir inceleme. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*,13(2), 216-225.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations, *Human Resource Management Review*,12, 1– 32.

EKLER

EK-1 Anket Formu

Sayın Katılımcı;

Bu anket çalışması, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon ana bilim dalında yürütülmekte olan bir yüksek lisans tez çalışması için bilimsel veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırmanın güvenilirliği ve sonuçların objektifliği açısından soruları içtenlikle ve eksiksiz yanıtlamanız önem arz etmektedir.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Araştırma Sorumlusu
Feyza TOPAL

1.Cinsiyetiniz ☐ Kadın ☐ Erkek

2.Yaşınız ☐ 18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-44 ☐ 45 ve üzeri

3.Medeni Durumunuz ☐ Evli ☐ Bekâr

4.Eğitim Durumunuz ☐ Lise ☐ Önlisans ☐ Lisans ☐ Lisansüstü

5.Meslekte Çalışma Süreniz ☐ 1 yıldan az ☐ 1-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 10 yıl +

6.Gelir Düzeyiniz ☐ 2.000 TL ve altı ☐ 2.001 TL - 4.000 TL
☐ 4.001 TL – 6.000TL ☐ 6.001 T

EK 1 (Devam) Anket Soruları

Aşağıda verilen ifadelerde size en yakın olan seçeneğe (X) işareti koyunuz. Her bir soru için tek bir seçenek işaretlemeniz önemle rica olunur.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Mükelleflerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.					
2	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
3	Mükelleflerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
4	Mükelleflerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım					
5	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.					
6	Mükelleflere, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
7	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
8	Mükelleflere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
9	Mükelleflere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba harcarım.					
10	Mükelleflere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
11	Mükelleflere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
12	Mükelleflere sergilediğim duygular samimidir.					
13	Mükelleflere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.					

EK 1 (Devam) Anket Soruları

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
14	İşimin beni her zaman meşgul etmesinden mutluyum.					
15	Tek başıma çalışma imkânımın olmasından mutluyum.					
16	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması beni mutlu eder					
17	Mesleğimin toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesinden mutluyum.					
18	Mesleğimin vicdanıma uygun şeyler yapabilme olanağını bana vermesinden mutluyum.					
19	Mükelleflere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmamdan memnunum.					
20	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olmasından mutluyum.					
21	Mesleğimin kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesinden mutluyum					
22	Mesleğimin işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesinden mutluyum.					
23	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden mutluyum.					
24	Yöneticimin emrindeki kişileri idare tarzından memnunum.					
25	Yöneticimin karar vermedeki yeteneğinden memnunum.					
26	İş ile ilgili kararların uygulamaya konmasından memnunum.					
27	Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücretten memnunum.					
28	İş için terfi olanağımın olmasından memnunum.					
29	Çalışma şartları bakımından işimden memnunum.					
30	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından işimden memnunum.					
31	Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem açısından işimden memnunum.					

ÖZGEÇMİŞ

Adı, Soyadı	Feyza TOPAL	
Doğum Yeri ve Yılı	Rize - 20.10.1993	
Medeni Durum	Bekâr	
Bildiği Yabancı Diller ve Düzeyi	İngilizce-Orta	
Öğrenin Durumu	Başlama-Bitirme Yılı	Kurum Adı
Lisans	2012-2016	Karadeniz Teknik Üniversitesi
Yüksek Lisans	2017-2020	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi
Çalıştığı Kurum (/lar)		Başlama-Ayrılma Yılı
1.AK-ER Muhasebe Mali Müşavirlik ve Danışmanlık Hizmetleri		2019
İletişim (e-posta)	ftopal53@hotmail.com	