

**T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**DUYGUSAL EMEĞİN BANKA ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ
ÜZERİNDEKİ ROLÜ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Merve DEMİR**

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ**

**Karabük
EKİM/2019**

**T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**DUYGUSAL EMEĞİN BANKA ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ
ÜZERİNDEKİ ROLÜ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Merve DEMİR**

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ**

**Karabük
EKİM/2019**

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	1
TEZ ONAY SAYFASI.....	4
DOĞRULUK BEYANI	5
ÖNSÖZ	6
ÖZ.....	7
ABSTRACT.....	8
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	9
ARCHIVE RECORD INFORMATION	10
KISALTMALAR	11
ARAŞTIRMANIN KONUSU	12
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	12
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	13
ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ.....	13
EVREN VE ÖRNEKLEM	14
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER	14
GİRİŞ	16
1. BİRİNCİ BÖLÜM.....	17
DUYGUSAL EMEK.....	17
1.1. Duygu Kavramı	17
1.2. Emek Kavramı	19
1.3. Duygusal Emek Kavramı	18
1.4. Duygusal Emek Boyutları.....	20
1.4.1. Yüzeysel Davranış	20
1.4.2. Derinlemesine Davranış.....	21
1.4.3. Samimi (Doğal) Davranış.....	22
1.5. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler	23
1.5.1. Bireysel Faktörler.....	23




1.5.1.1.	Cinsiyet.....	23
1.5.1.2.	Yaş	23
1.5.1.3.	Medeni Durum	24
1.5.1.4.	Eğitim Durumu	24
1.5.1.5.	Gelir Durumu	24
1.5.2.	Örgütsel Faktörler	25
1.5.2.1.	Duygusal Davranış Kuralları.....	25
1.5.2.2.	Otonomi (Özerklik).....	25
1.5.2.3.	Sosyal Destek	26
1.6.	Duygusal Emegın Sonuçları	26
1.6.1.	Kurumsal Açıdan Duygusal Emegın Sonuçları.....	26
1.6.2.	Çalışanlar (İş Görenler) Açısından Duygusal Emegın Sonuçları.	27
2.	İKİNCİ BÖLÜM	29
	İŞ TATMİNİ.....	29
2.1.	İş Tatmini Kavramı.....	29
2.2.	İş Tatmininin Önemi ve Boyutları.....	30
2.3.	İş Tatmini Kuramların Genel Değerlendirilmesi.....	31
2.4.	İş Tatminine Etki Eden Faktörler	33
2.4.1.	Demografik Faktörler	33
2.4.1.1.	Yaş	33
2.4.1.2.	Cinsiyet.....	34
2.4.1.3.	Eğitim Seviyesi	34
2.4.1.4.	Kişilik Özellikleri	35
2.4.2.	Örgütsel Faktörler	35
2.4.2.1.	Ücret	35
2.4.2.2.	İşin Niteliği.....	36
2.4.2.3.	Kariyer İmkkanı.....	36
2.4.2.4.	Yöneticinin Politikaları	36
2.4.2.5.	Kişilerarası İlişkiler	36
2.4.2.6.	Kıdem (Tecrübe)	37
2.5.	İş Tatminin Sonuçları	37
2.5.1.	İş Tatmininin Olumlu Sonuçları.....	37
2.5.2.	İş Tatmininin Olumsuz Sonuçları.....	38

3. BÖLÜM.....	39
DUYGUSAL EMEĞİN BANKA ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ROLÜ'NE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA.....	39
3.1. Örneklemin Demografik Özellikleri.....	39
3.2. Geçerlilik Analizi.....	40
3.2.1. Duygusal Emek Ölçeği Yapısal Geçerliliği	40
3.2.2. İş Tatmini Ölçeği Yapısal Geçerliliği	42
3.3. Güvenilirlik Analizi.....	43
3.4. Tanımlayıcı İstatistikler.....	44
3.4.1. Duygusal Emek Değişkeni Tanımlayıcı İstatistikler	44
3.4.2. İş Tatmini Değişkeni Tanımlayıcı İstatistikler	45
3.5. Hipotez Testleri	47
SONUÇ	51
KAYNAKÇA.....	55
TABLolar LİSTESİ	64
ŞEKİLLER LİSTESİ	65
EKLER	66
EK 1: ANKET FORMU	66
ÖZGEÇMİŞ	68

TEZ ONAY SAYFASI

Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Merve DEMİR'e ait "Duygusal Emegin Banka Çalışanlarının İş Tatmini Üzerindeki Rolü" adlı bu tez çalışması Tez Kurulumuz tarafından İşletme Yüksek Lisans programı tezi olarak oybirliği / ~~oyçokluğu~~ ile kabul edilmiştir.

	Akademik Unvanı, Adı ve Soyadı	İmzası
Tez Kurulu Başkanı	: Dr. Öğr. Üyesi Hilal UYGURTÜRK	
Danışman Üye	: Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ	
Üye	: Dr. Öğr. Üyesi Sabahattin ÇETİN	

Tez Sınavı Tarihi: 02.10.2019

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans/Doktora tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntılarım intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: Merve DEMİR

İmza

:



ÖNSÖZ

Banka sektörü çalışanlarının hizmet verirken göstermiş olduğu duygusal emek davranışlarının iş tatminine olan etkisini kapsayan bu araştırmanın asıl amacı; duygusal emeğin çalışanların emeğini, performansını ve iş tatminini etkilediğini göstermektir.

Bu çalışmanın her aşamasında sabırlı ve yol gösterici tavrıyla bana katkıda bulunan kıymetli hocam Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ'a eğitim hayatım boyunca varlıklarını, güvenlerini her daim hissettiğim canım Annem ve Babama, bu süreçte hayatıma anlam katan ve varlığıyla beni her zaman motive edip destekleyen sevgili eşim Uğur DEMİR'e ayrıca araştırmanın gerçekleşebilmesinde bana zamanlarını ayıran sevgili meslektaşlarım tüm banka emekçilerine çok teşekkür ederim.

ÖZ

Bu çalışma duygusal emek ve iş tatmini ilişkisine odaklanmaktadır. Çalışmanın amacı banka çalışanlarının duygusal emek davranışlarının iş tatminlerini ne şekilde etkilediğini belirlemektir. Bu amaç kapsamında Karabük ilinde farklı bankalarda görev yapmakta olan 115 banka çalışanından anket yoluyla veri sağlanmıştır. Araştırma hipotezlerini test edebilmek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Çalışmanın sonucunda yüzeysel ve doğal davranışın içsel iş tatmini üzerinde, yüzeysel ve derinlemesine davranışın dışsal iş tatmini üzerinde etkisi tespit edilmiştir. Genel iş tatmini üzerinde ise duygusal emeğin her üç boyutunun etkili olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İş Tatmini, Banka Çalışanları.

ABSTRACT

This study focuses on the relationship between emotional labor and job satisfaction. The aim of this study is to determine how emotional labor behaviors of bank employees affect job satisfaction. Within the scope of this aim, data are collected from 115 bank employees working in different banks in Karabük. Multiple linear regression analysis is used to test the research hypotheses. As a result of the study, the effects of surface acting and genuine acting on internal job satisfaction, and surface acting and deep acting on external job satisfaction were determined. Also, all three dimensions of emotional labor were found to be effective on general job satisfaction.

Keywords: Emotional Labor, Job Satisfaction, Bank Employees.

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Duygusal Emeğin Banka Çalışanlarının İş Tatmini Üzerindeki Rolü
Tezin Yazarı	Merve DEMİR
Tezin Danışmanı	Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	02/10/2019
Tezin Alanı	İşletme
Tezin Yeri	KBÜ/SBE
Tezin Sayfa Sayısı	68
Anahtar Kelimeler	Duygusal Emek, İş Tatmini, Banka Çalışanları

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	The Role of Emotional Labor on Job Satisfaction of Bank Employees
Author of the Thesis	Merve DEMİR
Advisor of the Thesis	Asst. Prof. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ
Status of the Thesis	Master (M.Sc.)
Date of the Thesis	02/10/2019
Field of the Thesis	Business Administration
Place of the Thesis	KBÜ/SBE
Total Page Number	68
Keywords	Emotional Labor, Job Satisfaction, Bank Employees

KISALTMALAR

Akt	: Aktaran
Ed	:Editör
s.	:Sayfa
SPSS	:Statistical PackapeFor He SocialSciennces (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı)
T.C.	:Türkiye Cumhuriyeti
TDK	: Türk Dil Kurumu
Vd.	:Ve diğerleri

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Hizmet sektöründe yaşanan yüksek rekabet kurumların ve işletmelerde faaliyet gösteren çalışanların müşterilerle olan etkileşimini en iyi şekilde yönetebilmesi ve verimli sonuçlar alabilmesi için uygun davranışları gösterebilme çabası önemli bir konu haline gelmektedir.

İşverenler iş görenlerden kurumların amaçları ve stratejileri doğrultusunda işlerini yaparken birtakım davranışlar sergilemelerini beklemektedirler. Bu duygu davranışları hizmet sektöründe önemli bir yer edinen duygusal emek kavramını ortaya çıkarmaktadır. Duygusal emek davranışları üç farklı şekilde sergilenmektedir. Bunlar; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve doğal (samimi) davranış olarak görülmektedir.

Dolayısıyla araştırmanın konusu; duygusal emek davranışlarının banka çalışanlarının hizmet sürecinde iş tatmin düzeylerini ne ölçüde etkilediğini belirlemektir.

ARAŞTIRMANIN AMAÇ VE ÖNEMİ

Bu araştırmada banka sektörü çalışanlarının duygusal emek davranışlarının iş tatmin düzeyleri etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler gibi değişkenler açısından incelenmesi ve duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki rolünü araştırmayı amaçlanmaktadır. Araştırmada yapılan literatür incelemesi sonucu benzer nitelikte çalışmalara rastlanılmıştır. Bu çalışmayla yeni katkılarda bulunulması hedeflenmektedir.

Hizmet sektörünün birçoğunda duygusal emek davranışları sergilenmektedir. Bu araştırmada da banka çalışanları üzerinde araştırma yapılmıştır. Yapılan çalışmalarda farklı duygu davranışları olduğu ortaya çıkmış ve farklı sonuçlar elde edildiği tespit edilmiştir.

Bu açıdan bakıldığında banka çalışanlarının duygusal emek davranışlarını sergilemeleri halinde bu davranışın personelin iş tatmini üzerindeki etkilerini ortaya konması amaçlanmaktadır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Banka sektöründe hizmet veren çalışanların hizmetleri boyunca gösterdikleri duygusal emek davranışlarının bireyin iş tatminini ne derece etkilediğini belirlemeyi amaçlayan bu çalışmada anket tekniği uygulanmıştır. Anket, araştırma amacına uygun belirlenen 32 sorudan oluşmuş olup katılımcılara bilgilendirme yapıldıktan sonra kendilerine uygun olanları işaretlemeleri istenmiştir.

Araştırma kapsamında 115 kişiden alınan veriler değerlendirilip, SPSS (Statistical PackapeforSocialSciences) istatistik paket programı kullanılarak yapılmıştır.

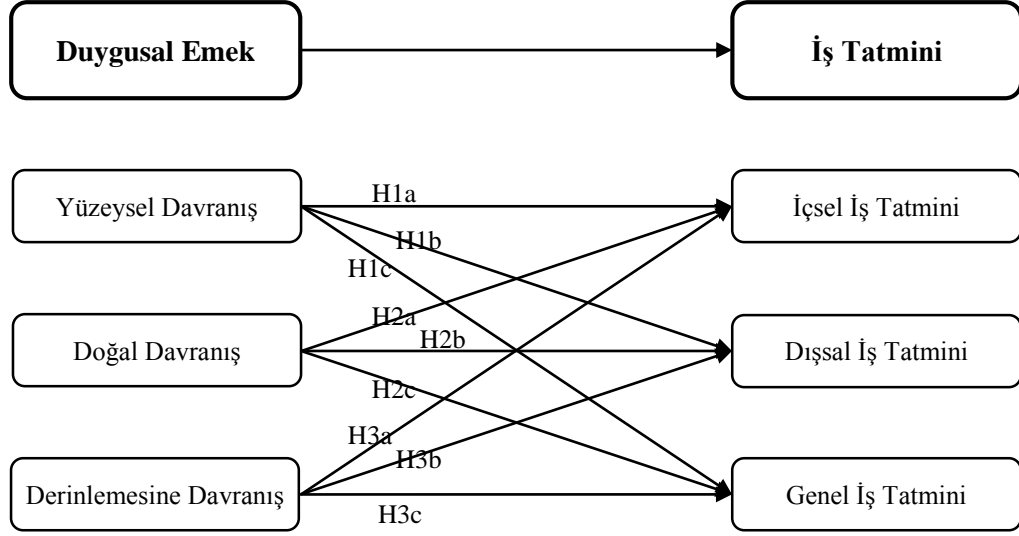
ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için test edilmek istenen araştırma hipotezleri aşağıdaki gibidir.

- H1: Banka çalışanlarının duygusal emek davranışları içsel iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.
 - H1a: Yüzeysel davranış içsel iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.
 - H1b: Doğal davranış içsel iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.
 - H1c: Derinlemesine davranış içsel iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.
- H2: Banka çalışanlarının duygusal emek davranışları dışsal iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.
 - H2a: Yüzeysel davranış dışsal iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.
 - H2b: Doğal davranış dışsal iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.
 - H2c: Derinlemesine davranış dışsal iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.
- H3: Banka çalışanlarının duygusal emek davranışları genel iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.
 - H3a: Yüzeysel davranış genel iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.
 - H3b: Doğal davranış genel iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.
 - H3c: Derinlemesine davranış genel iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.

Test edilmek istenilen hipotezlerin genel olarak gösterildiği araştırma modeli Şekil 1’de gösterilmektedir.

Şekil 1. Araştırma Modeli



EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini, Karabük ilinde faaliyet gösteren devlet ve özel banka çalışanları oluşturmaktadır. Bu kapsamda alınan verilere göre 2019 yılı Mart ayı itibariyle Karabük il merkezi ve 5 ilçesinde 15 bankaya ait toplam 30 farklı şube faaliyet göstermektedir.

Dolayısıyla çalışmanın evreni ulaşılabilen 150 banka çalışanı oluşturmaktadır. Dağıtılan anketlerden 115 personelden geri dönüş sağlanmıştır.

Sonuç olarak çalışmanın örneklemini 115 kişiden oluşmaktadır ve bulgular bu veriler üzerinde gerçekleştirilmiştir.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

Araştırmanın kapsamı, Karabük ilinde kamu ve özel tüm banka çalışanlarından oluşmaktadır. Bu çalışmada Karabük ilindeki tüm banka çalışanlarına ulaşılmaya çalışılmış kişilerin duygusal emek davranışlarının iş tatminine etkisi üzerinde durulmuştur.

Araştırmada yapılan anketin Karabük ilindeki bankalarla sınırlı olması ise çalışmanın yürütülmesini ve genellemenin daha kapsamlı yapılmasını engellemiştir.

GİRİŞ

Günümüz hizmet sektörlerinin en önemli kaynağını insan oluşturduğu bilinmektedir. Hizmet sektörü son yıllarda teknolojinin gelişmesiyle birlikte istihdam edilen insanlar açısından yeni sorunları ortaya çıkarmaktadır. Özellikle de müşteri memnuniyeti son derece önemli bir konu hali gelmektedir. Bununla birlikte ise çalışan memnuniyeti arka planda kalmış çalışandan birtakım örgütlerin stratejileri doğrultusunda duygu davranış kurallarına uymaları beklenmektedir. Gösterilen bu duygu davranışları duygusal emek kavramı olarak ortaya çıkmaktadır. Duygusal emek; çalışanın işvereni tarafından belirlendiği kurallara en uygun duyguyu gösterebilmesi ve bunu karşı tarafa aktarabilmesi olarak ifade edilebilmektedir (Eroğlu, 2010: 19).

Hizmet sektörü genel olarak insanlarla etkileşim halinde olması işverenlerin çalışan ve müşteri ilişkisine kontrol altına almaya çalıştığını göstermektedir. Müşteri memnuniyetini üst seviyede tutan birçok hizmet sektörü içerisinde etkileşimin yoğun yaşandığı bankacılık sektöründe çalışan ve müşteri arasında karşılıklı ve yüz yüze iletişim önemli bir rol oynamaktadır. Bu doğrultuda çalışanlar üç farklı duygusal emek davranışında bulunmaktadır. Çalışanlar yüzeysel, derinlemesine ve doğal davranış olmak üzere üç farklı davranış sergilemektedirler. Çalışanların iş esnasında örgütün amacı doğrultusunda gerçekten de o duyguyu hissetmese bile sahte gülümsemelerle, sahte davranışlarla o duyguyu hissediyormuş gibi yapması olarak bilinirken (Tekin, 2018: 7); derinlemesine davranış, örgütün belirlendiği davranış ve duyguları sergilerken büyük bir çaba içerisinde bulunmakta ve duygularını değiştirmektedirler. Doğal davranışta ise; sergilenmesi gereken duyguların kurum belirlendiği için değil gerçekten de o duyguyu içsel olarak hissetmesi ve tüm bu duyguların kendiliğinden gösterilmesi olarak bilinmektedir.

Belirlenen bu davranışlar iş sürecinde çalışanlardan sadece bedensel emek değil duygularını da kullanmaları gerektiğini göstermektedir. Hizmet sektörü içerisinde bulunan bankacılık sektörü çalışanları açısından büyük önem taşıdığı söylenebilmektedir. Çünkü müşterilerle sadece parasal anlamda ilişki değil duygusal anlamda da ilişki kurulmamaktadır. Müşterinin güven duygusunu ve aldığı hizmetten memnun kalmasını amaçlamaktadır.

Bu bağlamda araştırılan duygusal emek kavramı çalışanla uyumsuz olması ve işverenin stratejileri doğrultusunda gösterememesi birçok farklı sorunlar ortaya çıkarmaktadır. Bu sorunlar çalışanlarda stres, iş tatminsizliği, düşük motivasyon, performanslarında düşüş ve tükenmişliğe sebep olabilmektedir. Bu çalışmada ki asıl konu ise; duygusal emeğin banka çalışanlarının iş tatminini ne derece etkilediğini belirlemektir.

Araştırma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde duygusal emek kavramı, boyutları, duygusal emeği etkileyen bireysel ve demografik faktörler, ikinci bölümde iş tatmini kavramı, önemi, boyutları ve etki eden faktörler ve üçüncü bölümde de bu iki değişken kavramı ele alarak banka çalışanları üzerine bir alan araştırması yapılmıştır.

Sonuç kısmında, yapılan araştırmada elde edilen veriler duygusal emek ve iş tatmini bağlamında çıkarımlarda bulunulmuş ve konu ile alakalı benzer çalışmalar karşılaştırılmış ve önerilerde bulunulmuştur.

Duygusal emek ve iş tatmini kavramını ele alan bu araştırmanın da literatürde ki diğer çalışmalara katkıda bulunacağı ve kaynak olacağı düşünülmektedir.

1. BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK

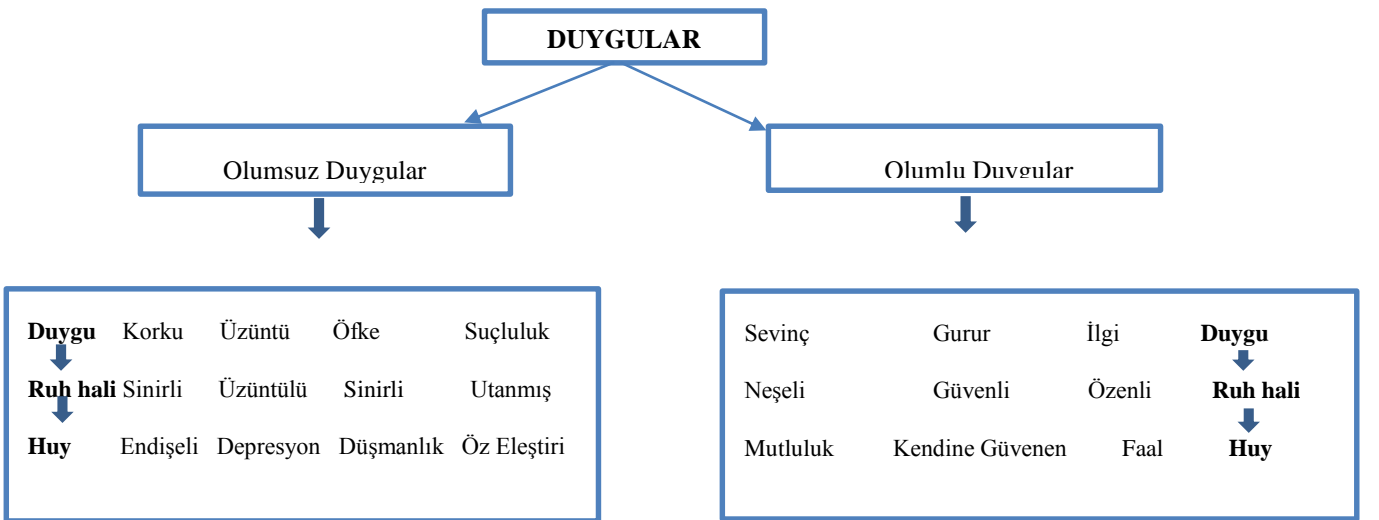
Duygusal emek bölümünde öncelikle duygu kavramına değinilmekte, daha sonra ise sırasıyla duygusal emek ve emek kavramları üzerinde durulmaktadır. Duygusal emek kapsamında duygusal emeğin boyutları, duygusal emeğin sonuçları ve etkileyen faktörler ele alınıp incelenmektedir.

1.1. Duygu Kavramı

Türk Dil Kurumu göre duygu; insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenimleri, belirli nesne ve olayları anlama, duyguların algılama, his ve önsezi olarak tanımlanmıştır (TDK, 2019).

Duygu olgusu insan hayatının ayrılmaz bir parçasıdır. Yaşamımızın her alanında farklı tepkilerle ortaya çıkan duygular kiminde öfke, üzüntü, kızgınlık kimisinde de sevinç, mutluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Yaşanılan ortama göre değişiklik gösteren duygu olgusu çok geniş bir kullanım alanına sahiptir (Kalenderoğlu ve Arslan, 2017: 503).

Şekil 2. Duyguların Sınıflandırılması



Kaynak: (Grayve Watson, 2004: 38/ Akt. Özgün, 2015: 38).

İnsanlar gerek sosyal hayatta gerekse iş hayatında birçok duygu durumlarıyla karşı karşıya kalmaktadır. Özellikle hizmet sektörünün yoğun olduğu örgütlerde duygu durumuna daha fazla eğilim göstermiş ve hatta çalışanlarına duygu gösterimi ve eğitimi gibi konularda eğitimler verip bu olguyu işin bir parçası haline getirmiştir.

Örgütlerde oluşan bu duygu olgusu beraberinde çalışanların emeğini himayesi altına almış ve duygusal emek konusunu ortaya çıkarmaktadır.

1.2. Emek Kavramı

İşletmelerde ürün veya hizmet üretilsin hatta tüm teknolojiler devreye sokularak iş yapılsın mutlaka emeğe (insan) ihtiyaç duyulmaktadır. Emek işletmelerdeki tüm insanları kapsamaktadır (Erdoğan ve Hepkul, 2013: 13). Türk Dil Kurumu emek kavramını " iş yapılırken veya üretilirken sarf edilen bedel, beyin gücü ve çalışma" olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2018).

Emek aslında hem kas hem de beyin gücü olmak üzere iki şekilde kullanılmaktadır. Kas gücü genellikle eski ekonomilerle daha sık kullanılırken beyin gücü teknolojilerin yoğun yaşandığı ekonomilerde kullanılmaktadır (Erdoğan ve Hepkul, 2013: 13). Bu durumda emek sadece maddi anlam da kullanılan bir terim olmaktan çıkıp daha çok sosyal kültürel hatta psikolojik boyutları da dâhil edilmiştir bu nedenle duygu ve emek kavramı duygusal emeğin oluşumuna zemin hazırlamıştır.

1.3. Duygusal Emek Kavramı

Son yıllarda duygusal emek kavramı hizmet sektörünün yoğun yaşandığı örgütlerde dikkati üzerine çeken bir kavramdır. İş görenler hizmeti sunarken duygularından bağımsız hareket edememektedir. Şüphesiz bu duygular kendiliğinden ortaya çıkmazlar bu duyguların örgüt için bir amacı vardır.

Duygusal emek örgütlerin belirlediği kurallara en uygun duygusal davranışları gösterebilme kabiliyeti ve müşteriye doğru anlayabilmek için müşterinin hal ve hareketlerini çıkarımlarına göre gerçek duyguları bastırarak sergilenen duygusal emek o an gösterilen bir davranış olarak tanımlanmıştır (Basım ve Beğenirbaş, 2012/ Tekin, 2018: 6).

Çalışma yaşamında iş görenler hizmetlerini sunarken müşterilerle birtakım etkileşimler yaşamaktadır. Yaşanan bu etkileşim aslında işveren tarafından belirlenen duygu davranış kurallarıdır. Birçok hizmet sektörü duygusal emeği işverenin yararı için yapıldığından araçsal olarak görmektedir (Güngör, 2009).

Tanım olarak duygusal emek bireylerin birbirleriyle olan ilişkilerinde iş görenin işverenin kendilerinden istediği duyguları göstermesi olarak tanımlanmaktadır (Şeng, 2011).

Arlie Russell Hochschild 1983 yılında ilk defa kaleme aldığı "The Managed Heart" Yönetilen Kalpler " kitabında ilk kez ele almıştır. Hochschild " Bir ücret karşılığında duyguların jest, mimik veya beden hareketleri ile bu duyguların yönetimi olarak tanımlamaktadır. Hochschild (1983) yaptığı bu tanımdan sonra Ashforth ve Humphrey duygusal emeği; "doğru duyguların yönetilmesi" Morris ve Feldman (1996) "Kişilerarası ilişkilerde örgüt tarafından sergilenmesi istenen duyguların belirli çaba, planlama ve kontrol sonrası karşı tarafa yansıtılması " Grandey (2009 S.7) "örgütlerin amaçları doğrultusunda duyguların düzenlenmesi" olarak tanımlamaktadır (Tükeltürk, Perçin ve Güzel, 2014: 187).

Yapılan tüm bu tanımlar duygusal emeğin bir süre sonra birçok sektörde çalışma yapılmasına neden olmuştur. Yapılan bu çalışmalar duygusal emeğin bireysel ve örgütsel sonuçlar doğurmasına sebep olmaktadır.

Şekil 3. Duygusal Emek Kavramı Tanımları

Hochschild (1983)	Açıkça gözlemlenebilen yüz ifadeleri ve bedensel gösterimleri yaratmak amacıyla duyguların yönetilmesidir. Duygusal emek, bir ücret karşılığında sarf edilir ve bu sebeple değişim değeri vardır.
Ashforth ve Humphrey (1993)	Uygun duyguları (duygusal davranış kurallarına uygun olan duygular gibi) sergileme davranışlarıdır.
Morris ve Feldman (1996)	Kişiler arası muameleler esnasında örgütler tarafından istenen duyguların ifade edilmesi için gerekli çaba, planlama ve kontroldür.

Grandey (2000)	İşe veya örgüte yönelik duygusal davranış kurallarının gereğini yerine getirmek amacıyla duygusal ifadeleri değiştirmek için rol yapmayı, duyguları artırmayı ve bastırmayı kapsar.
Kruml ve Geddes (2000)	Müşterilere sağlanan hizmet kalitesini garanti altına almak amacıyla, çalışanların belirli duyguları hissetmelerinin veya belirli duygu görünümelerini en azından planlamalarının gerektiği durumlarda, nasıl davrandıklarıdır.

Kaynak: (Hsieh, 2009:11/ Akt. Eroğlu, 2014).

1.4. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek hakkında yapılan tüm araştırmalarda asıl konu çalışanın (bireyin) kendisinden beklenen davranışları nasıl gösterdiği ile ilgili olup hatta bu duyguları uygularken kendilerini nasıl hissettikleri oluşturmaktadır.

Aşağıda detaylı bir şekilde anlatılacak olan duygusal emek davranışlarından olan yüzeysel, derinlemesine ve doğal davranış olarak üç farklı boyutta ele alınmaktadır.

1.4.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış, işgörenlerin gerçek hisleri yerine doğal olmayan tavırlarla kendisinden beklenen davranışları göstermesidir (Steinberg ve Figort, 1991/ Mengenci,2015, s.12). Hochschild (1983:118-19), hizmet sektöründe müşterilerle kurulan yüz yüze iletişimden dolayı duygulara çok fazla önem vermiştir hatta bu süreçte duyguların ücret karşılığı yönetilebileceğini öne sürmektedir.

Chuve Murrmann (2006:1182) göre yüzeysel davranış; “çalışan bireyin işini gerçekleştirirken gerçekten o duyguları hissetmese bile örgütün istediği duyguları yerine getirmek ve hissediyormuş gibi yapması” olarak tanım yapmıştır. Grandey, Tam ve Brauburger (2002) göre; müşterilerinin kötü davranışları, çalışan bireyde sinir, öfke yarattığı için kişi rol yapmak durumunda kalmaktadır. Bu rol yüzeysel davranış rolüdür (Yürür, Gümüş ve Hamarat, 2011: 3829).

Hizmet örgütlerinin çoğunda çalışanlara duygularını kontrol etmelerini zorunlu kılınmıştır. Bu sebeptendir ki yüzeysel davranış için örnek sayılabilecek davranış tarzı müşteri memnuniyeti için sahte gülümsemelerdir (Eroğlu,2014: 149). Yüzeysel rol davranışında gerçekte hissedilmeyen duygular jest, mimik veya ses tonuyla sanki o duyguyu hissediyormuş gibi yapılmaktadır (Basım, Beğenirbaş ve Yalçın, 2013: 1480).

Yüzeysel davranışta asıl önemli olan konu iş görenin gerçekte hissettiği duygularıyla gösterdiği duyguların birbirinden farklı olmasıdır (Yücebalkan ve Karasakal, 2016: 189). Örneğin; bankada daha önce sorun yaşadığı bir müşteriye ne kadar öfkeli olursa olsun tekrar geldiğinde güler yüzlü bir davranış sergilemek durumundadır. Aslında durum bireyin gerçek duygusu değildir sadece öyleymiş gibi davranmaktadır.

Tüm yapılan tanımlamalara kaşın, yüzeysel davranış boyutu kişide tükenmişliğe, işinde duyarsızlaşmanın ortaya çıkmasında temel unsur olarak görülmektedir (Çakmakcı, 2017: 181).

Emeğin ücrete dayalı olduğu bu yeni sistemde hizmetin iş bölümleri halinde yapılması çalışanların müşterilerle iletişim kurarken bir nevi onu duygusal olarak rehin almakta ve onu bu davranışa hapsedmektedir (Demirel ve Akdemir, 2018: 3).

1.4.2. Derinlemesine Davranış

Ashforth ve Humprey (1993: 93) derinlemesine davranışı, “çalışan göstermesi gereken duygu davranışlarını gerçekten de hissediyor gibi görünmesi” olarak tanımlamıştır (Tükeltürk, Perçin ve Güzel, 2014: 188). Derinlemesine davranışta sahte davranış sağlamak yerine bu davranışların duygularla uyumlu halde olması önemlidir. Bu sebeple Hochschild’in bir diğer davranış boyutlarından olan yüzeysel davranış türünden farklıdır.

Derinlemesine davranış örgüt tarafından belirlenen davranış kurallarına bireyin bizzat uymasını ve bu davranışı hissetmeye çalışması olarak tanımlanmıştır. Duygular aktif olarak sergilenmekte ve şekillenmektedir (Ünlü ve Yürür, 2011: 189).

Düşünerek davranış olarakta bilinen bu kavram aslında bireyi birer aktör olarak görmektedir. Çalışan bir nevi empati yaparak davranışı sergiler (Kaymak, 2018: 73).

Bu davranış türünde birey zaten göstermek istediği duyguları içsel olarak hissetmeyi amaçlamaktadır (Yalçın, 2012: 7).

Hochschild (1983) göre derinlemesine rol davranışının iki boyutu olduğunu söylemiştir. Bunlar;

1. Aktif derinden rol yapma davranışı; birey örgütün kendisinden gösterilmesi istenen duyguyu davranışı için büyük bir çaba içindedir.
2. Pasif derinden rol yapma davranışı; bireyler örgütün beklediği duyguyu zaten o an hissetmekte ve bunu yansıtmaktadır (Çukur, 2009: 534).

Bu davranışın amacı; sergilenen duygularla gerçekte hissedilen duygular arasında dengeyi kurmaktır (Grandey, 2000/ Çoban, 2017: 46). Derinlemesine davranış duygusal çelişkiyi azaltmak için bireyi daha çok içsel duyguya doğru yönlendirmektedir. Burada duygular daha gerçekçidir ve bunun sonucunda bireyin başarısı ile sonuçlanır (Özgüleş, 2017: 47).

1.4.3. Samimi (Doğal) Davranış

Hochschild'in yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutlarına karşılık Asforth ve Humphrey, "samimi davranış" boyutunu ele almıştır. Asforth ve Humphrey (1993: 94), duyguların doğal yollarla veya kendiliğinden ifade edebileceğine ve bunun için bireyin rol sergilemesine gerek olmadığını düşünmüştür. Samimi (doğal) davranış, "işini yaparken çalışan müşterilerle iletişim halindeyken sergilenen duyguların örgüt belirlediği için değil bireyin isteyerek ve gerçekten o duyguları hissettiği için sergilemesi olarak tanımlanmaktadır (Aydoğan ve Bıyık, 2014).

Duygusal emek kavramı duygu davranış kurallarına uymak olarak bilinmektedir. Bu süreçte duyguların yönetilmesi, yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutlarını içine alarak bu duygu uyumunu tasarlamaktadır (Soncu ve Bekman, 2017: 109).

Bu duygu yönetiminin en az olduğu duygusal emek boyutunu samimi davranış oluşturmaktadır. Çünkü sergilenmesi gereken duygular ile hissedilen duygular birbiriyle bağdaştığından duygusal uyum içerisindedir (Güngör, 2009). Örneğin; kendini mutlu hisseden bir müşteri hizmetleri çalışanının işlem yapan müşteriye karşı davranışlarının da böyle olması gibi.

Örgütün istediği duyguları davranışlara dökülebilmek aslında emek işidir. Gerek yüzeysel gerekse derinden rol yapma davranışlarında birey bu davranışları göstermek için çokça çaba sarf etmektedir (Köse, Oral ve Türesin, 2011: 170). Bu durumdan dolayı zaten var olan duygu bir emeğe gereksinim duymadığından samimi davranış duygusal emek kavramı içerisinde görülmemektedir (Tükeltürk, Perçin ve Güzel, 2014: 188).

1.5. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

Duygusal emek ile ilgili yapılan tüm araştırmalarda birçok faktör duygusal emeği etkilemiştir. Bu faktörler iki başlık olarak ele alınmıştır. Bu faktörler bireysel ve örgütsel faktörler olarak kendini göstermektedir.

1.5.1. Bireysel Faktörler

Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler başlığı altında; yaş, medeni durum, cinsiyet, eğitim durumu ve gelir durumu incelenecektir.

1.5.1.1. Cinsiyet

Cinsiyet bireyin erkek veya kadınların sergilemiş olduğu davranışların hem biyolojik hem de fizyolojik olarak farklılıklarını belirlemektedir (Öngen ve Aytaç, 2013). Gelenekçi bir toplum olarak bilinir ki duygusal emek faktörü annenin bir rolü ve kadın işi gibi görülmektedir (Gray, 2009/ Eroğlu, 2014: 83).

Erkeklerin kadınlara nazaran duygularını daha fazla bastırdıkları ve kadınların ise erkeklere göre çok daha duygusal oldukları görülmektedir. Kadınların erkeklere göre, duygu kontrollerini daha iyi yaptıklarını ve karşı tarafa pozitif duygular aktarabildikleri gözlenmiştir (Oral ve Köse, 2011).

1.5.1.2. Yaş

Duygusal emek ile yaş arasında doğrusal bir bağlantı vardır. Kruml ve Geddes'e göre; yaşlı olan çalışan deneyimli olmalarından ötürü duygu kontrollerini daha iyi yapabildiklerini yaptıkları araştırmada ulaşımlardır (Kılıç ve Baş, 2015: 16). Bazı araştırmalarda ise duygusal emeğin yaş ile bir bağlantısı olmadığı izlenmiştir (Oral ve Köse, 2011: 481).

Yapılan tüm araştırmalardan yola çıkıldığında ise; yaşlı insanların uzun süredir aynı işi yapıyor olmasından dolayı daha tecrübeli o işi daha çok benimsedikleri ve karşısındaki kişinin ne istediği tam anlamıyla bildiğinden birey daha samimi duygularla hareket ettiği söylenebilir (Serin,2014: 13).

1.5.1.3. Medeni Durum

Duygusal emek ile ilgili yapılan birçok araştırmada bireyin evli veya bekr olması kimi araştırmada bireyi etkilerken bazı araştırmalarda ise etkilemediği ortaya koyulmuştur. Fakat evli olanların bekr olanlara göre yüksek iş tatminine sahip oldukları saptanmıştır (Tekin,2018: 65). Bekr olanların ise evli çalışanlara göre daha fazla yzeyssel davranışta buldukları daha az sorumluluk aldıkları belirtilmiştir (zdemir, 2013/ Serin, 2014: 14).

1.5.1.4. Eğitim Durumu

Kişilerin eğitim durumu arttıkça işyerindeki duygu davranış kurallarına uyma konusunda daha başarılı oldukları ve bunun iş tatminine etkisinin daha olumlu olduğu belirtilmiştir. Mesleği ile ilgili ne yapması gerektiği, o işi nasıl yapması gerektiğini bilen ve müşterilerle iletişim kurarken ki yaklaşımını buna göre ayarlayan çalışanlar, daha fazla duygusal emek göstermektedirler. Mesleğiyle ilgili eğitim almamış çalışanlar ise işte ve karşılıklı iletişim de sorunlar yaşayabilmekte ve doğru olan duygu davranışı gösterememektedir (zdemir, Yalçın ve Akbıyk, 2013: 308).

1.5.1.5. Gelir Durumu

Çalışanın gösterdiği iş performansı sonucunda hak ettiği maaşı alması bireyi kuruma karşı daha olumlu ve derin duygular sergilemesini artıracaktır. Duygusal emek ile gelir düzeyi arasındaki ilişkiye bakıldığında anlamlı farklılıklar görülmüştür. Ycebakan ve Karasakal (2016) tarafından akademisyenler üzerine yapılan çalışmada, düşük gelirli bireyin yüksek gelirliilere oranla işini kaybetme korkusu yüzünden bir takım rol yapma davranışları içerisine girdikleri sonucu elde edilmiştir.

1.5.2. Örgütsel Faktörler

Rekabetin yoğun yaşandığı hizmet sektöründe örgütler çalışanlarını duygusal davranışlarından her geçen gün daha fazla ihtiyaç duymaya başlamışlardır (Serin,2014: 18).

Duygusal emeği etkileyen örgütsel faktörler; duygusal davranış kuralları, özerklik, iş rutinliği ve sosyal destek olarak sınıflandırılmıştır.

1.5.2.1. Duygusal Davranış Kuralları

Örgütler çalışanlardan fiziksel gücün yanında birde bazı duygu davranış biçimlerini göstermelerini istemeye başlamışlardır. Örgütler duygusal davranış kurallarını “uygun olan ve uygun olmayan davranışlar” olarak tanımlamaktadır (Öz ve Baykal, 2018: 4). Duygusal davranış kurallarına uymak hatta bu davranışları iş hayatı boyunca devam ettirebilmek çalışanlar için bir hayli zor olmaktadır (Pala ve Tepeci, 2014, s.4).

Örgüt açısından ise duygusal davranış kuralları örgütün başarılı olmasına katkı sağlamaktadır (Akturan, Günsel ve Becerikli, 2017: 35). Her örgütte aynı olmayan duygusal davranış kuralları örgütlerin işleyişlerine göre farklılık gösterebilmekte bu durum çoğu zaman kişilere göre bile değişiklik gösterebilmektedir (Özgün, 2015: 39).

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği “hizmet sunumu esnasında çalışanın karşılıklı tüm ilişkilerde kendisinden beklenen duyguları sergileyebilmesi sarf ettiği çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlamıştır. Tanımdan anlaşılacağı üzere bireyin duygusal davranış kurallarına göre hareket ederken sosyal koşullardan etkilenebileceğini söylemektedir (Yürür, Gümüş ve Hamarat, 2011: 3828).

1.5.2.2. Otonomi (Özerklik)

Otonomi; “çalışanın görevini yerine getirirken bağımsızlık ve inisiyatif kullanabilme derecesi” olarak tanımlanmıştır. Otonomi, iş tatmini ile pozitif ilişkili; duygusal emek ile negatif ilişkilidir (Pala, 2008: 25). İşyerinde bireyin işini yaparken ki özgürlüğü kendi hissettiklerini rahatlıkla sergileyebilmeleri örgüt tarafından belirlenen kurallara uymak durumunda kalmamaları bireylerle daha olumlu yansımaktadır (Castro, 2013/ Aslan, 2018: 44). Grandey (2000), iş özerkliği elinden alınan çalışanın olumsuz durumlarla karşılaşacağı buna karşın örgütün desteğini alan bireye olumlu sonuçlar elde edebileceğini açıklamaktadır (Değirmenci, 2016: 19).

Duygusal emek ile otonomi arasındaki ilişki incelendiğinde örgütün oluşturduğu duygusal davranış kurallarına uymak zorunda kalan iş görenin örgüte karşı verimsiz hale gelmektedir. Fakat otonomi düzeyi yüksek olan kurumlarda bireyler daha fazla iş tatminlerinin arttığını söylemektedirler.

1.5.2.3. Sosyal Destek

Sosyal destek; bireyin hem iş hayatında hem de sosyal hayatta çevresinden aldığı duygusal katkılardır (Demirel ve Yücel, 2017: 310). Ancak bireylere sağlanan sosyal destek sadece ailesi tarafından değil, iş arkadaşları tarafından da gösterilmektedir (Polatçı, 2015: 28).

Sosyal destek oranı yükseldikçe bireylerin pozitif kişilik algıları, iş algılama sürelerindeki hız ve iş tatmin düzeyleri artmaktadır (Güçlü, Değirmen ve Uncu, 2016: 13).

2017 yılında sosyal destek üzerine yapılan bir araştırmada çeşitli kurumlardan 370 çalışan üzerinde gerçekleştirilen ankette aile desteği, çevre, bireylerin desteği ve iş arkadaşlarının desteği olmak üzere üç farklı yaklaşım üzerinde incelemelerde bulunulmuştur. Anket sonucunda ise; sosyal desteğin bireyin psikolojik olarak güçlenmesine duygusal tükenmişliğe karşı pozitif bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Demirel ve Yücel, 2017: 317).

1.6. Duygusal Emegın Sonuçları

Duygusal emek hem örgüt hem de iş görenler açısından çeşitli sonuçlar ortaya çıkartabilmektedir. Bu çerçevede duygusal emegın sonuçları kurumsal açıdan ve çalışanlar açısından iki başlıkta incelenebilir.

1.6.1. Kurumsal Açıdan Duygusal Emegın Sonuçları

Kurumların amacı sürdürülebilir rekabet üstünlüğü, kar elde etmek ve işletmeyi devam ettirebilmektedir. Tüm bunları gerçekleştirebilmesi için sadece çalışanlara görev düşmemekte kurum sahipleri de aynı oranda duygusal emekte bulunmaktadır (Kıyant, Özgüleş ve Günaydın, 2018: 2).

İşveren tarafından belirlenen duygusal gösterim kuralları çalışanların davranışlarını belirleyici kurallardır. Bu kuralların çoğu işin yapısı ve işletmelerin genel kuralları olarak belirlenir (Türkay ve Kayıkçı, 2017, 57). Örgüt tarafından duygusal emeğin başarılı bir şekilde yönetilmesi örgütün başarısına katkıda bulunmaktadır (Korkmaz, Koyuncu ve Sünnetçioğlu, 2015: 17).

Hizmet sektöründe faaliyette bulunan örgütler çalışanları sadece davranış ve fiziksel özellikleriyle değil tüm duygularıyla da işe katıldıklarından duygusal çaba harcamak zorunda kaldıklarına odaklanmaktadır (Güzel, İşler ve Gök, 2013: 111). Çalışanın hizmet süreci boyunca müşteri ile yüz yüze olduğundan duygusal emek özellikle de hizmet sektöründe önemli ve beklenen bir rol haline gelmiştir (Türkay ve Kayıkçı, 2017: 55).

Teknolojik gelişmelerin ve yapılan hizmetlerin farklılaşması dolayısıyla örgütler arası rekabet ortamı artmıştır. Bu sebeptendir ki, örgütler gelir artışını, hizmet kalitesinin yüksek olması ve müşteri memnuniyetini üst seviyede tutmak için duygu davranış kuralları önemli bir araçtır (Eroğlu, 2010/Yıldız, 2017: 22). Duygusal emek ile ilgili yapılan araştırmalarda sadece çalışanlar açısından değil öte yandan yöneticiler ve işverenlerde sektörü içinde önemli bir alana sahip olabilmek için performanslarını, işe katılımlarını artırmaya gitmektedirler.

1.6.2. Çalışanlar(İş Görenler) Açısından Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emek kavramı aslında çalışanların örgüte sundukları hizmet süresince kurumların kendilerinden beklenen tavırları sergilemeleri olarak bilinmektedir. Bu yaklaşım çalışanlar açısından kimi zaman olumlu kimi zaman ise olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Genellikle yüzeysel davranış sergilemekle birlikte çalışanın hizmet verdiği ortama göre duygu gösterimlerinde değişkenlik göstermektedir. Çünkü çalışanlar örgütte gösterdiği duygular ile gerçekte hissetmiş oldukları duygular birbiriyle çelişmektedir.

Bazı duygular açıkça gösterilirken bazı duyguların ise saklanması ve gösterilmemesi de duygusal emek kapsamına alınmaktadır (Seçer ve Tınar, 20014: 272). Bu nedenle; çalışanlar yaptıkları işi ve örgütün kendisinden beklenen

davranışları iyi öğrenmeli ve bu doğrultuda hareket etmelidirler (Naktiyok ve Ağırman, 2016:790).

Çalışanlar tüm bu duygu davranış kurallarını istenildiği gibi ve doğru şekilde yönetirse hem müşteri memnuniyetini sağlamış olur hem de kurumun imajına katkıda bulunmuş olur. Duygusal davranış kurallarına eksiksiz şekilde yerine getiren iş gören kurum içinde daha başarılı ve işveren tarafından takdir edilen bunun sonucunda ise performansının artacağı gibi sonuçlara ulaşabiliriz. Birçok araştırmacıya göre; duygusal davranış kuralları çalışanların işlerini yaparken daha başarılı bir şekilde gerçekleştirmelerine yardımcı olmakta bu da iş görenin kendine güvenini artırmaktadır (Özkan,2013: 72).

Duygusal emek çalışanların işe bağlılıklarını, performanslarını, iş tatminlerini ve hatta işten ayrılma niyetlerini son derece etkilemektedir. Tüm iş görenler performanslarını sergilerken duyguları önemli bir araçtır. Çoğu zaman duygular samimi iken kimi zaman ise sahtedir. Bu durum iş görenin emeğini ve sergilediği performansı önemli oranda etkilemektedir. Örgütün çalışanlara karşı sunduğu bu davranış kuralları kişilerde duygusal tükenmeye ve hatta işten ayrılma niyeti gibi durumları beraberinde getirmektedir. Tüm yapılan araştırmalarda anlaşılıyor ki; birçok demografik değişkenler iş görenlerin duygusal emeklerini sergilerken önemli bir faktör olarak ortaya konulmuştur (Ceylan, 2017: 129).

2. İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

Bu bölümünde öncelikle iş tatmini kavramına değinilmekte, daha sonra ise sırasıyla iş tatmininin önemi ve boyutları, iş tatmini kuramlarının genel değlendirilmesi, iş tatminine etki eden faktörler ve iş tatmininin sonuçları üzerinde durulmaktadır.

2.1. İş Tatmini Kavramı

Örgüt için en önemli tutumlardan biri çalışan bireylerin işine karşı gösterdiği tutumdur. Bu tutuma ise iş tatmini denilmektedir (Özkalp ve Kırel, 2013: 113).

İş tatmini çalışanların yaptıkları işlerden ne kadar fayda sağladığı ve bu işle ilgilene düşündüğü olarak bilinmektedir. İş tatmini çoğu zaman beşeri birçok faktörle karşılaştırılmış ve araştırmalar yapılmıştır. Bu faktörler iş tatmini ve çalışanlar arasında pozitif olarak etkilenirken bazı faktörler ise olumsuz yönde etkilemektedir.

İş tatmini konusu ilk kez 1930 yılında Elton Maya Hawthorne araştırmalarıyla ele almıştır. İlerleyen yıllarda ise sırayla Maslow ve Alferder konuya farklı bakış açıları getirmiştir (Polatçı ve Keser, 2017: 405).

İş tatmini aslında çalışanların işleriyle ilgili edindikleri olumlu veya olumsuz tutumlarıdır. Tanım olarak iş tatmini “Çalışanın tüm iş tecrübelerini değlendirerek çalışanın iş değerlerine uygun ve ihtiyaçlarına cevap veren olumlu duygu göstergesi” olarak tanımlanmaktadır (Poyraz ve Kama, 2008: 147). Hem örgütü hem de çalışanı etkilemektedir. Çalışanların örgüte iş tatminlerinin sağlanması iş gören işine isteyerek gitmekte ve iş hayatında kendini daha aktif hissedebilmektedir. Fakat iş tatmini yerine getirilmemiş çalışanda ise mutsuzluk işe gitmeme, psikolojik tükenmişliğe sebep olmaktadır (Başdoğan, 2015: 48).

İş tatmini her koşuldan etkilenebilen dinamik bir olgudur. İşverenler örgütte iş tatmini sürekli sağlamak durumundadırlar. Çünkü iş tatmini hemen sağlanabilip hızlı bir şekilde de tatminsizliğe dönebilir (Büyükyılmaz ve Akyüz, 2015: 269). Kişiler iş hayatına girdiklerinde birçok beklenti içerisinde olmaktadır. Kimi yüksek bütçeli iş

kimisi kariyerini ilerletebileceği bir iş bekler. Fakat bu beklentileri eğer yapamaz veya bulamaz ise yaptıkları işlerde tatmin seviyeleri düşer.

2.2. İş Tatmininin Önemi ve Boyutları

Örgütlerde maksimum verimliliği ve personellerin kendilerini iş ortamlarına ait hissedebilmeleri iş tatmini ile yakından ilgilidir. Birçok araştırma çalışanlar için başarıyı sağlayan şeyin kişinin işinde ne derece memnun olduğunu incelemiştir. Dolayısıyla çalışan bireyin işini yaparken beklentilerini, değerlerini ve ihtiyacına uygunluğunu işiyle ne derece uyumlu olduğu belirlemelidir (Altunoğlu ve Karaman, 2005: 85).

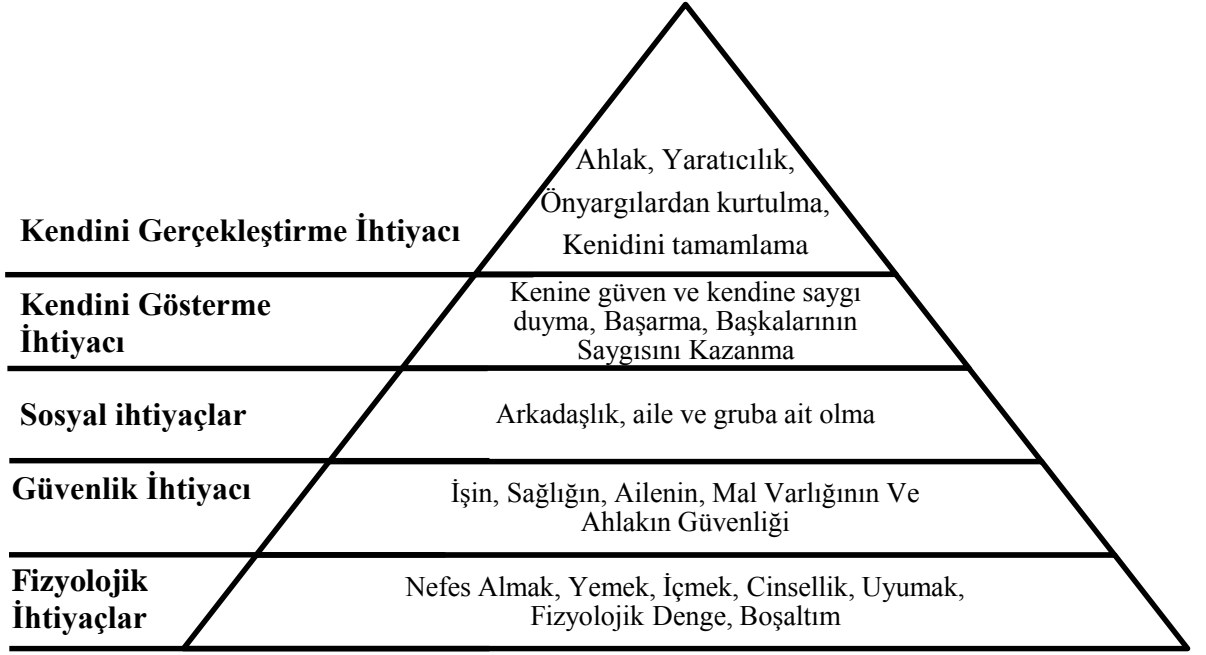
İşin ne olduğu, ne için yapıldığı iş tatmini açısından önemli bir rol oynamaktadır. Bireyin kendi kararını verebilme, inisiyatif kullanma, işini sevmesi, örgütte kendini mutlu ve yeterli hissetmesi bireyin tatmin duygusunu olumlu etkiler (Özkalp ve Kırel, 2013: 115). İş tatmini çalışanların örgüte karşı içsel ve dışsal olarak edindiği tüm duyguları kapsamaktadır (Odam vd. ,1990/Yüksel, 2005: 259). İş tatminin genel paydaşları aslında şu şekilde sıralanmaktadır (Bölükbaşı ve Yıldıztan,2009: 348);

- i. İş tatmini, var olan olaylara karşı gösterilen duygusal tepkidir.
- ii. İş tatmini, beklenen ve beklenilenin ne derece karşılık bulduğu ile alakalıdır.
- iii. İş tatmini birden fazla tutum içermektedir.
- iv. İş tatmini etkin bir özelliğe sahiptir.

Bu boyutlarda ele alacak olursak Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinden ve Herzberg'in teorisinden söz edilmektedir. Eğer bir işte çalışıp bu çalışmanın karşılığı olarak belirli bir ücret elde edilmesi gibi amaç varsa bunun altında yatan sebep kişinin temel ihtiyaçlarıdır (Uçkun, Demir, Yüksel ve Konak, 2011/ Önen ve Tüzün, 2005).

Maslow'un temel ihtiyaçlar hiyerarşisinde amacı ihtiyaçları tespit etmek ve bu ihtiyaçların arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Herzberg'in teorisi ise bireylerin işlerdeki motivasyon araçlarını iş tatminine etkisi üzerinde durmuştur.

Şekil 4.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi



Kaynak: (Koçel, 2015:735/ Akt. Ekren, 2016: 26).

İş tatmini hem içsel hem de dışsal tatmin olarak iki boyutta incelenmiştir.

İçsel tatmin; çalışanın işyerinde görevini yaparken yaşadığı tatmine içsel tatmin denilmektedir. Örgütte kendini iyi hissetmesi, çalışma ortamını kendine göre ayarlayabilmesi, temel ihtiyaçlarını karşılayabilme hissedebilmesi olarak ifade edilmektedir. Bu gibi birçok duygusal faktörler Maslow'un temel ihtiyaç basamaklarından olan fizyolojik, güvenlik, ait olma ihtiyaçlarıyla ilgilidir.

Dışsal tatmin ise; iş görenin örgütte harcadığı emeğin karşılığını alabilmesi duygusu olarak tanımlanmıştır. Çalışanların ücret, kıdem, takdir edilme gibi birçok faktör yanında işyeri güvenliği işyerindeki ekipmanlar, hijyen gibi birçok faktörü de kapsamaktadır. Dolayısıyla Maslow ve Herzberg'in teorileri dışsal tatmini her yönüyle bağlantılıdır.

2.3. İş Tatmini Kuramların Genel Değerlendirilmesi

Yapılan iş tatminine yönelik literatür çalışmalarında farklı kuramlar ortaya atılmış ve çalışanın verimliliği artırmak örgütün ise karlılığına destek olmak için

birçok bilimsel kuramlar etkili olmuştur. İş tatmini kavramıyla ilgili birçok tanımlama olmasına karşın genel bir tanım yapılması bir hayli zordur. İlk olarak Locke (1969); bireyin yaptığı işi ve iş tecrübelerinin analiz etmesi sonucu olumlu duygular ulaşması olarak tanımlamaktadır (Tuzcu, 2016: 163).

Birçok araştırmacı iş şartlarını yöneticileri ve iş görenlerin her yönden değerlendirilmesini yapıp daha bir iş tatmini niyetini oluşturmak için olumlu kuramlar ortaya atmışlardır. Klasik iş tatmini modeli, Maslow'un Teorisi, Herzberg'in Teorisi, Vroom'un Ümit Teorisi, Adams'ın Eşitlik Teorisi gibi birçok kuramla bağlantısı araştırılmıştır.

Klasik iş tatmini modeli; bireyin yaptığı işi ile ilgili kişisel görüşlerine sahip olmasıyla ilgilidir. Bu durum sadece iş görenin tatmin olup olmaması değil aynı zamanda işten elde edeceği yararları da kapsamaktadır (Soysal ve Tan, 2013, s.46).

İş tatmini aslında çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini ne derece karşıladığı ve örgütte istekli çalışmaları ile alakalıdır. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinde de bu etkiler üzerinde durulmuştur. Çalışanların sosyal, psikolojik ve biyolojik olarak bazı ihtiyaçlar barındırdığı ve bu gereksinimlerini de giderebilme durumu tespit edilmiştir (Bölükbaşı ve Yıldıztan, 2009: 350). Fizyolojik, güvenlik, ait olma, saygı gösterme ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarından tatmin edilebilmesi etkin hale gelmektedir.

Frederick Herzberg'in teorisinde; çalışanın örgütü tanınması, işi ile ilgili bilgi sahibi, iş güvenliğinin olması ve işyeri hijyeninin tam olması kişinin iş tatminin artmasına ve işteki motivasyonunu etkilemektedir (Er, 2009: 181). Bunun yanında; terfi, ücret, iş arkadaşları ile olan ilişkisi, yöneticilerin tavrı gibi birçok demografik faktörlerde çalışanın örgütte tutan ve iş tatminini artıran Herzberg teorilerindedir.

Vroom'un Ümit Teorisi; iş tatminindeki unsurlara ve iş tatmininin çıktıları üzerine yoğunlaşmıştır. Kişiler örgütlerde belirli bir çaba ve performans göstermektedir. Örgütlerde bunun karşılığında eğer ki çalışanın beklentilerini karşılırsa tatmin olurlar. Örgütte daha da istekli çalışmasını sağlar (Bölükbaşı ve Yıldıztan, 2009: 351).

Eşitlik teorisi; Adams tarafından atılan bu kuram aynı işyerinde aynı işi yapıp karşılığında eşit muameleyi ve eşit maddi çıkarı elde edip etmediği üzerine durmuştur. Her çalışanın örgütlerden beklediği eşit işe eşit ücret varsayımıdır. Bu durum

sağlanırsa çalışan örgütüne bağlanır işteki başarısı artar ve iş tatmini verimliliğinin yüksek olmasını sağlar.

2.4. İş Tatminine Etki Eden Faktörler

Örgütlerin hedeflerine ulaşmada önemli bir faktör olarak görülen iş tatmini ve bunu etkileyen faktörler dikkate alınmaktadır. İş tatminini etkileyen faktörlerin hepsi birbiriyle bağlantılıdır. İş tatminini etkileyen demografik ve örgütsel faktörler olarak iki kalemde ele alınmıştır.

2.4.1. Demografik Faktörler

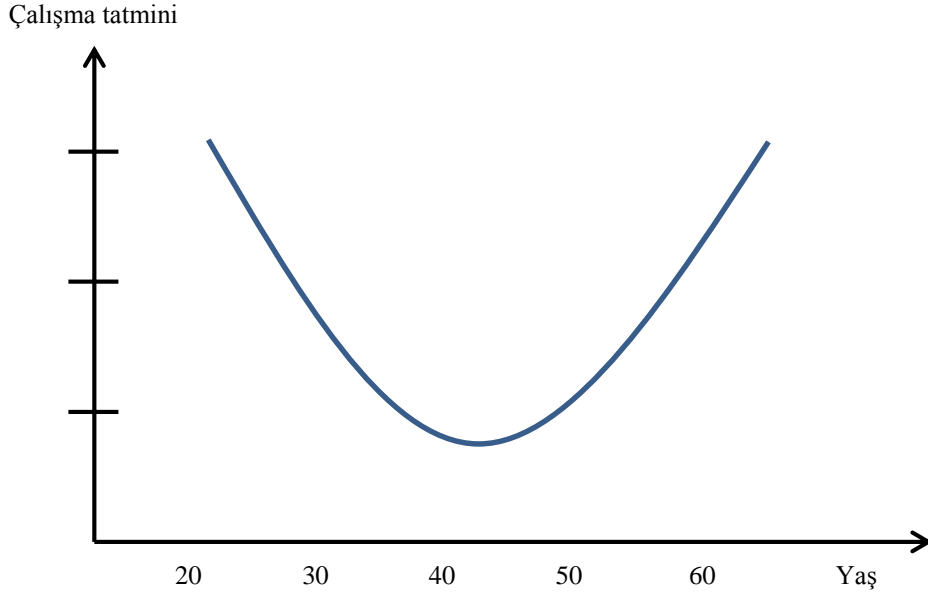
Bireyin iş tatminini etkileyen demografik faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, kişilik vb. gibi özellikleri sayılabilir. Bu faktörler alt başlıklar halinde ele alınmıştır.

2.4.1.1. Yaş

Araştırılan literatür çalışmalarında iş tatmini ve yaş arasındaki ilişkide farklılıklar ortaya çıkabilmektedir. Kimi araştırmalar iş tatmini üzerinde etkisi olmadığını ileri sürerken, kimi araştırmalarda yaş ile doğru orantılı olduğu sonucuna varmıştır (Kavak, 2015: 24).

Genç yaşta işe yeni başlamış bireyler farklı beklentiler içinde olduğundan ilk başlarda iş tatmini azalmaya başlar daha sonraki yıllarda sabitlenmeye başlar. Kıdem ve tecrübe arttıkça ise yerini giderek artan bir iş tatminine bırakır. Bu ise iş tatminin U şeklinde bir bağlantı olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır (Tuzcu, 2016: 171).

Şekil 5. İş Tatminiyle Yaş Arasındaki “U” Şekli İlişkisi



Kaynak: (Başdoğan, 2015: 63).

Yaş ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmaların çoğunda yaş ilerledikçe iş tatmininin arttığı, genç yaşta düşük, orta yaşta sabit ve ileri yaşlarda yüksek olduğu söylenmiştir (Sabuncuoğlu, 2009: 65).

2.4.1.2. Cinsiyet

İş yaşamında farklı cinsiyetlerden kişilerin çalışmasından kaynaklı cinsiyet kavramı iş tatminin etkileyen faktörler arasındadır.

Erkek ve kadın çalışanların iş tatminini etkileyen birçok unsur vardır. Bunlar çoğu zaman farklılık göstermektedir. Üzerinde yapılmış çalışmalara bakıldığında erkeklerin kadınlara nazaran işlerinden daha fazla tatmin oldukları söylenebilmektedir. Bunun sebebi olarak ise kadınların iş hayatlarının yanı sıra sosyal yaşamlarında da birçok sorumluluklarının olması bu duruma etki etmiştir (Aşık, 2010: 39).

2.4.1.3. Eğitim Seviyesi

Eğitim düzeyi ve iş tatmini ve arasında belirsiz bir ilişki vardır. Araştırma sonuçlarına bakıldığında eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların düşük düzeyde olanlara göre daha fazla tatmin oldukları görülmektedir. Eğitim düzeyi yüksek olan

çalışan eğitimine ve deneyimine uygun işlerde çalışmazlarsa hem işte mutsuz olurlar hem de iş tatminleri azalmaktadır.

Eğitim seviyesi artıkça beklentilerde artmaktadır. Eğer bu beklenti karşılanmazsa iş tatmini azalır. Kimi araştırmalarda bu sebeple eğitim seviyesi düşük çalışanların yüksek olanlara göre daha fazla iş tatmini sağladıkları sonucuna ulaşmıştır (Nergiz ve Yılmaz,2016: 53).

2.4.1.4. Kişilik Özellikleri

Bireylerarası karakteristik özellikler her zaman farklılık göstermektedir. Kimi insan içe dönükken kimileri ise dışa dönük bir yapıya sahiptir. Bu durumda her bireyin iş tatminlerini farklı etkilemektedir. İnsan ilişkilerinde daha sıcak, samimi, pozitif ve enerjik olan bir birey agresif, mutsuz ve çalışmaktan hoşnut olmayan birine göre daha fazla iş tatmini sağlar.

2.4.2. Örgütsel Faktörler

Çalışanların iş tatminini belirleyen en önemli faktör örgütsel faktörlerdir. Bu faktörler; işin niteliği, ücret, kariyer imkânı, yönetim politikaları, kişilerarası ilişkiler ve kıdemdir (Kosovalı, 2017: 26).

2.4.2.1. Ücret

Ücret; iş görenin hizmet karşılığı hem bedensel hem de zihinsel olarak yaptığı her türlü emeğin karşılığını maddi olarak karşılmasına denmektedir (Düzgün ve Marşap, 2013: 789).

Ücret, hem bireyin temel ihtiyaçlarını hem de diğer tüm ihtiyaçlarını karşılamada bir araçtır. Ücreti iyi olan çalışanın memnuniyeti düşük ücret olan bireyin memnuniyetine oranla iş tatmin düzeyi yüksektir (Özkalp ve Kırel, 2013: 116).

Ücret iş görenleri işyerinde aktif olabilmelerini daha verimli çalışabilmelerini ve işe bağlılıklarını artırabilmek için bir araç olarak kullanılmaktadır (Yıldırım ve Demirel, 2015: 134). Çalışanların yaptıkları işe karşılık aldıkları maaş, prim, ikramiye gibi birçok hakları düzenli ve eşit bir şekilde verildiği takdirde iş tatmin düzeyi artmaktadır.

2.4.2.2. İşin Niteliği

İş gören ve iş arasındaki uyum iş tatminini etkilemektedir. İş görenin yetenek ve becerilerine uygun yapılacak tüm işler çalışana tatmin duygusunu artırmaktadır (Demirkaya, 2018: 27).

Çalışanların işlerinden memnun olup olmaması aslında o işin niteliğine bağlıdır. Kişi iş ortamında becerilerine uygun işte çalışabilmesi ve bunu sergileyebilecek ortamının olması, değişikliklere ayak uydurabilme, sorumluluk alma duygusu ve oluşan sorunları çözüm odaklı davranması gibi birçok faktör sayılabilmektedir (Canik,2010: 78).

2.4.2.3. Kariyer İmkânı

Bireyin işyerinde terfi etmesi kişiyi hem maddi olarak hem de sosyal olarak yükseltmektedir. Buna bağlı bireyin iş tatminini sağlamaktadır. Tam tersi durumlarda ise iş tatminini olumsuz etkilemektedir (Erdoğan, 1996). Bireyin çalıştığı işyerinde kariyer anlamında terfi, ücret artışı bunun gibi birçok faktörün olmadığı duygusunu bilirse işe karşı olumsuz tutum sergiler (Eren, 2006).

Terfiinin eşit bir şekilde yapılması oldukça önemlidir. Terfiliği en fazla hak eden bir kişi varken, hak etmeyen bir bireyin terfi etmesi örgütte güvensizlik, huzursuzluk yaratır ve tatminin olumsuz etkiler (Özkalp ve Kırel, 2013: 116).

2.4.2.4. Yöneticinin Politikaları

İşverenlerin çalışanlara karşı yaklaşımları her zaman eşit olmalıdır. Maddi ve manevi tüm imkânları eşit ölçüde iş görene sunmalı ve bu dağılımı yaparken adaletli davranmalıdır. Bu yaklaşım iş görenlerin işe bağlılıklarını, işe karşı tavırlarını ve iş tatminini olumlu etkiler (Keser, 2006/ Yılmaz, 2018: 55).

Yönetici ve çalışan arasındaki ilişkinin doğru kurulamaması çalışanın iş tatminini olumsuz yönde etkiler. İşvereni seven bir çalışan örgütte daha fazla katılım sağlar ve iş tatmini yükselir (Sabuncuoğlu,2003: 127).

2.4.2.5. Kişilerarası İlişkiler

Kişilerin iş ortamındaki arkadaşları ile olan karşılıklı ilişkileri iş tatminini her anlamda etkilemektedir. Çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurabilen kişi, ilişkileri

kötü olana oranla daha mutlu çalışırlar ve iş tatmin seviyeleri daha yüksektir (Keleş, 2018: 86).

Çalışanlar günlük yaşantılarının büyük bir bölümünü iş ortamında geçirdikleri için çalışma arkadaşları ile ilişkileri iş tatminini etkilemektedir. Örgüt çalışanlarının aralarındaki takım ruhu yaratılması işteki her aşamada hız kazandırdığı gibi kişilerin iş tatminlerini olumlu yönde etkilemektedir (Emre,2016: 11).

2.4.2.6. Kıdem(Tecrübe)

Çalışma tecrübesi az olan kişilerin kıdemli çalışanlara göre oranla iş tatminlerinin daha düşük olduğu söylenmektedir (Mencanlıoğlu, 2012: 131). İş görenlerin işyerinde kazandığı tecrübe birikim bireyin işini daha iyi yapabilmesini, işyerinde geçirdiği süresi arttıkça maddi kazançların artacağı işveren ile iş görenin arasındaki bağı kuvvetleneceği söylenebilmektedir (Tuzcu, 2016: 172).

2.5. İş Tatminin Sonuçları

Çalışanların örgütlerde iş tatminini olumlu veya olumsuz yönde etkileyen birçok faktör vardır. Bu faktörlerin iş tatmini ile ilişkili olduğu tespit edilmiş fakat sebep-sonuç ilişkisi olup olmadığı belirlenmiş değildir (Spector, 1997/ Öztürk, 2018: 21).

2.5.1. İş Tatmininin Olumlu Sonuçları

İş tatmini ve örgütsel davranışlar arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. İş tatmini yüksek olan kişilerin örgütte daha aktif rol aldığı söylenebilmektedir (Demirel ve Özçınar, 2009: 136). Çalışanlar örgütte mutlu olurlarsa kendilerini işte daha verimli ve bununla birlikte yüksek performans göstermiş oldukları bilinmektedir. Başarısından dolayı takdir edilen, terfi ve ödül alan çalışan örgüt için daha fazla performans harcar iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (Erdoğan, 1996/ Yılmaz, 2018: 60).

İşinden memnun olan bireylerin iş tatmini yüksek olduğu için işten ayrılma niyetinin de düşük olduğu görülmektedir. Bu nedenle iş tatmini yüksek olan bireyin düşük iş tatminli bireye göre işten ayrılma niyeti daha düşük denilebilmektedir (Altay, 2018: 95).

İş tatmini, bireylerin hem işe bağlılığını hem de işe devamlılığını artırmaktadır (Toker, 2007/ Çağlar, 2018: 51). Birçok araştırmada, çalışanların yüksek iş doyumuna sahip olması bireylerin moralini, kendine olan güveninin, performans ve verimliliğini artırırken, hastalık, stres, işe devamsızlığı ve işten ayrılma gibi durumları azalttığı gözlenmiştir (Aşık, 2010: 44). İş tatmin düzeyinin yüksek olması bireylerin mutluluğuna katkıda bulunacağı gibi iş dünyasına da yabancılaşmayı, uyum sorununa işe karşı ilgisizliği de ortadan kaldırmaktadır (Keleş, 2018: 88).

2.5.2. İş Tatmininin Olumsuz Sonuçları

İş tatminsizliğinin yüksek olması işi bırakma niyetini artırmaktadır. Birey örgütte yakalayamadığı fırsatları başka yerlerde bulursa işlerini bırakabilirler. Fakat diğer bir açıdan bakıldığında iş bulma olanağı kısıtlı ise, kişiler tatmin olmasalar bile çalışmaya devam etmektedirler (Özkalp ve Kirel, 2013: 119).

İşverenlerin işi yönetimi, çalışanların tutum ve davranışlarını etkilemektedir. İşine ve örgütüne bağlı olmayan kişiler üretken, verimli, etkili ve yüksek performanslı olamayabilirler. Aynı zamanda aynı ortamdaki çalışanları da olumsuz anlamda etkilerler (Güney, 2007: 38). Düşük iş tatminli çalışanların tükenmişlik seviyeleri yüksektir (Spector, 1997/ Sabuncuoğlu, 2009: 71).

Yapılan araştırmalarda iş tatminsizliği olan çalışanların fiziksel ve zihinsel rahatsızlıklarının arttığı gözlenmiştir. Baş ağrısı, karın ağrısı gibi fiziksel birçok rahatsızlıkların yanında duygu değişimi, depresyon, tükenmişlik gibi psikolojik durumlarla da ilişkisi olduğu belirlenmiştir (Sabuncuoğlu, 2009: 71).

İş tatminsizliği bireyin işten ayrılmasının yanında işe gelmeme, devamsızlık, işe ve işyerine zarar verme gibi durumlar gözlenebilmektedir. İş tatminin az olduğu örgütlerde, iş kazası oranları artabilmektedir (Altay, 2018: 95).

3. BÖLÜM

DUYGUSAL EMEĞİN BANKA ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ROLÜ'NE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde duygusal emeğin banka çalışanlarının iş tatmini üzerindeki etkilerini belirleyerek yapılan analiz bulguları anlatılmaktadır. Bu kapsamda ilk olarak araştırma örnekleminin demografik bilgilerine, daha sonra ise sırasıyla geçerlilik analizine, güvenilirlik analizine, tanımlayıcı değerlere ve hipotez testlerine değinilmektedir.

3.1. Örneklemin Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan banka personelinin demografik özellikleri, cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu ve kurumda çalışma süresi kapsamında incelenmektedir. Bu çerçevede elde edilen veriler Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Demografik Dağılım

Değişken	Kategori	Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	42	36,5
	Erkek	73	63,5
Medeni Durum	Evli	78	67,8
	Bekar	37	32,2
Yaş	25 yaş veya altı	4	3,5
	26-35 yaş arası	65	56,5
	36-45 yaş arası	38	33,0
	46 yaş ve üstü	8	7,0
Eğitim Durumu	Lise ve Altı	5	4,3
	Önlisans	14	12,2
	Lisans	83	72,2
	Lisansüstü	13	11,3
Kurumda Çalışma Süresi	1 yıldan az	2	1,7
	1-3 yıl arası	11	9,6
	4-6 yıl arası	37	32,2
	7-9 yıl arası	27	23,5
	10 yıl ve daha fazla	38	33,0
TOPLAM		115	100

Tablo 1’e göre katılımcıların %63,5’i erkek ve %36,5’i kadın, 67,8’i evli ve 32,2’si bekar personellerden oluşmaktadır. Bu çerçevede katılımcıların çoğunluğunun erkek ve yine çoğunluğunun evli olduğu görülmektedir.

Yaş durumuna göre dağılım incelendiğinde katılımcıların, %3,5'i 25 yaş ve altı, %56,5'i 26-35 yaş arası, %33,0'si 36-45 yaş arası ve %7,0'si 46 yaş ve üstü çalışanlardan oluşmaktadır. Bu kapsamda araştırmaya daha çok 26-35 yaş arası çalışanların katılım sağladığı görülmektedir.

Katılımcıların eğitim duruma göre dağılımına bakıldığında, %4,3'ünün lise ve altı, %12,2'sinin önlisans, %72,2'sinin lisans ve %11,3'ünün lisansüstü derecesine sahip olduğu görülmektedir. Dolayısıyla araştırmaya katılan idari personelin çoğunluğu lisans derecesine sahiptir.

Son olarak çalışma süresi açısından örneklem incelendiğinde katılımcıların %1,7'si 1 yıldan az süredir, %9,6'sının 1-3 yıldır, %32,2'sinin 4-6 yıldır, %23,5'inin 7-9 yıldır ve %33,0'ının 10 yıl ve daha fazla süredir kurumunda çalıştığı görülmektedir. Bu çerçevede çalışma süresi açısından örneklem içerisindeki dağılımın çoğunluğu 4-6 yıl ile 10 yıldan fazla olanların eşite yakın olduğu görülmektedir.

3.2. Geçerlilik Analizi

Araştırmada kullanılan duygusal emek ölçeğinin ve iş tatmini ölçeğinin yapısal olarak geçerlilikleri ölçeklere uygulanan doğrulayıcı faktör analiziyle test edilmiştir.

3.2.1. Duygusal Emek Ölçeği Yapısal Geçerliliği

İlk olarak duygusal emek ölçeğinin geçerliliğini test edebilmek için doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz ile yüzeysel davranış boyutunda bulunan bir ifadenin (insanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir) 0,40 değerinden daha düşük faktör yüküne sahip olduğu görülmüş ve bu ifade dışarıda bırakılarak analiz tekrarlanmıştır (Joreskog ve Sorbom, 1993). Tekrardan gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi bulguları Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Duygusal Emek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

İfadeler	Standardize Edilmiş Değerler	Standart Hatalar	t-değeri
<i>Yüzeysel Davranış</i>			
Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.	0,592**	-	-
Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.	0,607**	0,188	5,306

Taktiksel olarak insanları değerli hissettirim.	0,459**	0,163	4,240
İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.	0,927**	0,256	6,452
İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyor muyum gibi yaparım.	0,738**	0,208	6,091
Doğal Davranış			
İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.	0,642**	-	-
Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.	0,696**	0,166	5,967
Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.	0,775**	0,174	6,411
İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.	0,814**	0,150	6,551
Derinlemesine Davranış			
Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.	0,857**	-	-
Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.	0,594*	0,299	1,981

* p<0,05; ** p<0,01

Gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda duygusal emek ölçeği kapsamında faktör yüklerinin 0,459 ile 0,927 arasında olduğu görülmektedir. Ayrıca en düşük t-değeri 1,981 olarak belirlenmiştir. Elde edilen bulgu, faktör yüklerinin anlamlı olduğu anlamına gelmektedir.

Bununla birlikte doğrulayıcı faktör analizi kapsamında elde edilen uyum iyiliği verileri Tablo 3’de gösterilmektedir.

Tablo 3. Duygusal Emek Ölçeği Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İyiliği Kriterleri	Uyum İyiliği Değeri	İyi Uyum Şartı	Kabul Edilebilir
Ki-Kare Uyum Testi (χ^2/sd)	(49,782/40) 1,245	$\leq 3,000$	$\leq 5,000$
Uyum İyiliği İndeksi (GFI)	0,927	$\geq 0,900$	$\geq 0,850$
Normlandırılmış Uyum İndeksi (NFI)	0,904	$\geq 0,950$	$\geq 0,900$
Tucker-Lewis İndeksi (TLI)	0,971	$\geq 0,950$	$\geq 0,900$
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI)	0,979	$\geq 0,950$	$\geq 0,900$
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA)	0,046	$\leq 0,050$	$\leq 0,080$

Tablo 3’e göre, uyum iyiliğine ilişkin bütün kriterlerin kabul edilebilir uyum şartını sağladığı görülmektedir ($\chi^2/sd=1,245$, GFI=0,927, NFI=0,904, TLI=0,971, CFI=0,979, RMSEA=0,046). Dolayısıyla, doğrulayıcı faktör analizi ile duygusal emek ölçeğinin 11 ifadelik ve 3 boyutluk yapısına ilişkin geçerlilik sağlanmıştır.

3.2.2. İş Tatmini Ölçeği Yapısal Geçerliliği

İkinci olarak iş tatmini ölçeğinin geçerliliğini test edebilmek için doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz ile içsel iş tatmini boyutunda bulunan iki ifadenin (beni her zaman meşgul etmesi bakımından ve bağımsız çalışma imkânının olması bakımından) ve dışsal iş tatmini boyutundaki bir ifadenin (çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları bakımından) 0,40 değerinden daha düşük faktöre sahip olduğu görülmüş ve bu ifadeler dışarıda bırakılarak analiz tekrarlanmıştır (Joreskog ve Sorbom, 1993). Yeniden gerçekleştirilmiş olan doğrulayıcı faktör analizi bulguları Tablo 4’de gösterilmektedir.

Tablo 4. İş Tatmini Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

İfadeler	Standardize Edilmiş Değerler	Standart Hatalar	t-değeri
İçsel İş Tatmini			
Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından	0,734**	-	-
Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından	0,682**	0,123	8,054
Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi bakımından	0,654**	0,121	6,854
Bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından	0,671**	0,173	5,785
Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem bakımından	0,811**	0,125	8,534
Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi bakımından	0,811**	0,123	8,524
Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi bakımından	0,825**	0,128	8,687
Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkânı vermesi bakımından	0,800**	0,142	7,331
Çalışma şartları bakımından	0,656**	0,124	6,868
Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı bakımından	0,807**	0,130	8,503
Dışsal İş Tatmini			
Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından	0,817**	-	-
Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından	0,757**	0,057	15,469
İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	0,814**	0,088	9,948
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	0,757**	0,100	9,004
Terfi imkânının olması bakımından	0,863**	0,095	10,783
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem bakımından	0,829**	0,096	10,196
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından	0,676**	0,091	7,713

* p<0,05; ** p<0,01

Gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda iş tatmini ölçeği kapsamında faktör yüklerinin 0,654 ile 0,863 arasında olduğu görülmektedir. Ayrıca

en düşük t-değeri 5,785 olarak belirlenmiştir. Elde edilen bulgu, faktör yüklerinin anlamlı olduğu anlamına gelmektedir.

Bununla birlikte doğrulayıcı faktör analizi kapsamında elde edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 5’de gösterilmektedir.

Tablo 5. İş Tatmini Ölçeği Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İyiliği Kriterleri	Uyum İyiliği Değeri	İyi Uyum Şartı	Kabul Edilebilir
Ki-Kare Uyum Testi (χ^2/sd)	(232,871/109) 2,136	$\leq 3,000$	$\leq 5,000$
Uyum İyiliği İndeksi (GFI)	0,852	$\geq 0,900$	$\geq 0,850$
Normlandırılmış Uyum İndeksi (NFI)	0,902	$\geq 0,950$	$\geq 0,900$
Tucker-Lewis İndeksi (TLI)	0,908	$\geq 0,950$	$\geq 0,900$
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI)	0,918	$\geq 0,950$	$\geq 0,900$
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA)	0,076	$\leq 0,050$	$\leq 0,080$

Tablo 5’e göre, uyum iyiliğine ilişkin bütün kriterlerin kabul edilebilir uyum şartını sağladığı görülmektedir ($\chi^2/sd=2,136$, GFI=0,852, NFI=0,902, TLI=0,908, CFI=0,918, RMSEA=0,076). Dolayısıyla, doğrulayıcı faktör analizi ile iş tatmini ölçeğinin 17 ifadelik ve 2 boyutluk yapısına ilişkin geçerlilik sağlanmıştır.

3.3. Güvenilirlik Analizi

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirliği Cronbach Alfa (α) istatistiğinin hesaplanması ile belirlenmiştir. Duygusal emek ölçeği ve iş tatmini ölçeği için hesaplanan güvenilirlik değerleri Tablo 6’da gösterilmektedir.

Tablo 6. Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri

Ölçek / Boyut	Madde Sayısı	Güvenilirlik Değeri (α)
Duygusal Emek Ölçeği	11	0,712
Yüzeysel Davranış	5	0,823
Doğal Davranış	4	0,814
Derinlemesine Davranış	2	0,843
İş Tatmini Ölçeği	17	0,931
İçsel İş Tatmini	10	0,926
Dışsal İş Tatmini	7	0,925

Tablo 6’ya göre, hem duygusal emek ölçeği hem de iş tatmini ölçeği için hesaplanan Cronbach alfa değerlerinin 0,70’den büyük olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgu araştırmada kullanılan ölçekler için güvenilirliğin sağlandığı anlamına gelmektedir (Nunnally ve Bernstein, 1994:265; Tavşancıl, 2010:29)

3.4. Tanımlayıcı İstatistikler

Analizlerde kullanılan Tanımlayıcı istatistikler değişkenlerin ortalama ve standart sapma değerlerine bakılmaktadır.

3.4.1. Duygusal Emek Değişkeni Tanımlayıcı İstatistikler

Anket formunda duygusal emeğin derecesini belirlemek için kullanılan ifadelerin ortalama ve standart sapma verileri Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7. Duygusal Emek Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İfadeler	Ortalama	Standart Sapma
Yüzeysel Davranış	2,831	0,774
Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.	2,808	1,025
Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.	2,913	0,996
Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.	3,026	0,912
İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.	2,730	1,078
İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuşum gibi yaparım.	2,678	1,039
Doğal Davranış	2,928	0,809
İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.	2,913	1,112
Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.	2,739	1,018
Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.	3,087	1,030
İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.	2,973	0,863
Derinlemesine Davranış	3,647	0,752
Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.	3,573	0,714
Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.	3,721	0,893
DUYGUSAL EMEK (GENEL)	3,015	0,483

Tablo 7’ e göre duygusal emek değişkeninin derecesini belirlemek amacıyla kullanılan ölçek içerisinde üç davranış ifadelerinden yararlanılmıştır.

Ankete katılan çalışanlar arasında yüzeysel davranış değişkeninde en yüksek puan ortalamasına sahip ifade;

- “Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm” (Ort=3,026),

Buna karşılık çalışanların yüzeysel davranış değişkeninde en düşük puan ortalamasına sahip ifade ise;

- “İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyor muyum gibi yaparım” (Ort=2,678), olduğu görülmektedir.

Doğal davranış değişkeninde en yüksek puan ortalamasına sahip ifade;

- “Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim” (Ort=3,087),

Buna karşılık çalışanların doğal davranış değişkeninde en düşük puan ortalamasına sahip ifade ise;

- “Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim” (Ort=2,739) olduğu belirlenmiştir.

Derinlemesine davranış değişkeninde de en yüksek puan ortalamasına sahip ifadesi ise;

- “Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım” (Ort=3,721),

Bununla birlikte duygusal emek değişkenine ilişkin genel ortalama incelendiğinde araştırmaya katılan personellerin homojen bir dağılım gösterdikleri saptanmaktadır. (Ort=3,015).

3.4.2. İş Tatmini Değişkeni Tanımlayıcı İstatistikler

Anket formunda iş tatmininin derecesini belirlemek için kullanılan ifadelerin ortalama ve standart sapma verileri Tablo 8’de gösterilmektedir.

Tablo 8. İş Tatmini Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İfadeler	Ortalama	Standart Sapma
İşsel İş Tatmini	3,087	0,688
Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından	2,965	0,907
Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından	3,260	0,955
Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi bakımından	2,930	0,834
Bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından	3,052	0,980
Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem bakımından	3,278	0,863
Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi bakımından	3,182	0,854
Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi bakımından	3,087	0,884
Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkânı vermesi bakımından	3,052	0,856
Çalışma şartları bakımından	2,843	0,854

Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı bakımından	3,217	0,896
Dışsal İş Tatmini	3,201	0,733
Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından	3,078	0,937
Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından	3,069	0,895
İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	3,130	0,822
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	3,121	0,909
Terfi imkânının olması bakımından	3,321	0,913
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem bakımından	3,269	0,901
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından	3,417	0,794
İŞ TATMİNİ (GENEL)	3,134	0,611

Tablo 8 incelendiğinde, iş tatmin değişkeninin derecesini belirlemek amacıyla kullanılan ölçek içerisinde en yüksek puan ortalamasına sahip ifadelerin;

- “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından”(Ort=3,417),
- “Terfi imkânın olması bakımından”(Ort=3,321), olduğu görülmektedir.

Buna karşılık iş tatmini değişkeninin derecesini belirlemek amacıyla kullanılan ölçek içerisinde en düşük puan ortalamasına sahip ifadelerin ise;

- “Çalışma şartları bakımından” (Ort=2,843),
- “Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi bakımından” (Ort=2,930), olduğu belirlenmiştir.

Genel ortalama incelendiğinde araştırmaya katılan çalışanların kurumlarıyla arasında iş tatmini değişkenin orta seviyede olduğu görülmektedir. (Ort=3,134).

3.5. Hipotez Testleri

Bu araştırmanın amacı, duygusal emeğin bankada hizmet veren çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisini belirleyebilmektir. Belirlenen amaç kapsamında duygusal emeğin içsel, dışsal ve genel iş tatmini üzerindeki etkilerini tespit edebilmek için üç ayrı regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analizlerde, demografik değişkenler (cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, yaş, kurumda çalışma süresi) kontrol değişkeni olarak kullanılmıştır.

Araştırmanın ilk hipotezi, duygusal emek boyutlarının içsel iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yöneliktir. Bu çerçevede, yüzeysel davranış, doğal

davranış ve derinlemesine davranışın içsel iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Bu amaçla gerçekleştirilen regresyon analizi bulguları Tablo 9’da gösterilmektedir.

Tablo 9. Duygusal Emek ile İçsel İş Tatmini İlişkisi

	İçsel İş Tatmini		
	β	t-değeri	p değeri
Kontrol Değişkenleri			
Cinsiyet	0,058	0,724	0,471
Medeni Durum	-0,081	-0,873	0,385
Yaş	-0,091	-0,781	0,436
Eğitim Durumu	0,063	0,762	0,447
Kurumda Çalışma Süresi	0,143	1,259	0,211
Bağımsız Değişkenler			
Yüzeysel Davranış	0,220*	2,584	0,011
Doğal Davranış	0,334**	3,747	0,000
Derinlemesine Davranış	0,166	1,916	0,058
F Değeri	6,754**		
R2	0,338		
Düzeltilmiş R2	0,288		

*p<0,05; **p<0,01; N=115

Araştırmada ilk hipotez ile duygusal emek boyutlarının içsel iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Regresyon analizi sonucunda yüzeysel davranışın (H1a: $\beta=0,220,p<0,05$) ve doğal davranışın (H1b: $\beta=0,334,p<0,01$) içsel iş tatmini üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Buna karşılık derinlemesine davranışın içsel iş tatmini üzerindeki etkisi anlamsız olarak tespit edilmiştir (H1c: $\beta=0,166,p>0,05$). Dolayısıyla, H1a ve H1b hipotezleri kabul edilmiş, fakat H1c hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmanın ikinci hipotezi, duygusal emek boyutlarının dışsal iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yöneliktir. Bu çerçevede, yüzeysel davranış, doğal davranış ve derinlemesine davranışın dışsal iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Bu amaçla gerçekleştirilen regresyon analizi verileri Tablo 10’da gösterilmektedir.

Tablo 10. Duygusal Emek ile Dışsal İş Tatmini İlişkisi

	Dışsal İş Tatmini		
	β	t-değeri	p değeri
Kontrol Değişkenleri			
Cinsiyet	0,016	0,187	0,852
Medeni Durum	0,014	0,136	0,892
Yaş	-0,024	-0,189	0,850
Eğitim Durumu	-0,064	-0,727	0,469
Kurumda Çalışma Süresi	0,203	1,660	0,100
Bağımsız Değişkenler			
Yüzeysel Davranış	0,217*	2,364	0,020
Doğal Davranış	0,136	1,415	,160
Derinlemesine Davranış	0,240*	2,572	0,011
F Değeri	4,016**		
R2	0,233		
Düzeltilmiş R2	0,175		

*p<0,05; **p<0,01; N=115

Araştırmada ikinci hipotez ile duygusal emek boyutlarının dışsal iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Regresyon analizi sonucunda yüzeysel davranışın (H2a: $\beta=0,217,p<0,05$) ve derinlemesine davranışın (H2c: $\beta=0,240,p<0,05$) dışsal iş tatmini üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Buna karşılık doğal davranışın dışsal iş tatmini üzerindeki etkisi anlamsız olarak tespit edilmiştir (H2b: $\beta=0,136,p>0,05$). Dolayısıyla, H2a ve H2c hipotezleri kabul edilmiş, fakat H2b hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmanın üçüncü hipotezi, duygusal emek boyutlarının genel iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeye yöneliktir. Bu çerçevede, yüzeysel davranış, doğal davranış ve derinlemesine davranışın genel iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Bu amaçla gerçekleştirilen regresyon analizi bulguları Tablo 11’de gösterilmektedir.

Tablo 11. Duygusal Emek ile Genel İş Tatmini İlişkisi

	Genel İş Tatmini		
	β	t-değeri	p değeri
Kontrol Değişkenleri			
Cinsiyet	0,046	0,576	0,566
Medeni Durum	-0,047	-0,507	0,613
Yaş	-0,071	-0,615	0,540
Eğitim Durumu	0,010	0,128	0,899

Kurumda Çalışma Süresi	0,190	1,694	0,093
Bağımsız Değişkenler			
Yüzeysel Davranış	0,248**	2,937	0,004
Doğal Davranış	0,283**	3,214	0,002
Derinlemesine Davranış	0,223*	2,602	0,011
F Değeri	7,243**		
R2	0,353		
Düzeltilmiş R2	0,305		

*p<0,05; **p<0,01; N=115

Araştırmada üçüncü hipotez ile duygusal emek boyutlarının genel iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Regresyon analizi sonucunda yüzeysel davranışın (H3a:β=0,248,p<0,01), doğal davranışın (H3b:β=0,283,p<0,01) ve derinlemesine davranışın (H3c:β=0,223,p<0,05) genel iş tatmini üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla, H3a, H3b ve H3c hipotezleri kabul edilmiştir.

Analizler sonucunda, duygusal emeğin iş tatminine olan etkisi sonucu elde edilen veriler Tablo 12’de gösterilmektedir.

Tablo 12. Hipotez Testleri Özeti

Hipotezler	R ²	β	Hipotez
H1a: Yüzeysel Davranış→İçsel İş Tatmini	0,338	0,220*	Kabul
H1b: Doğal Davranış → İçsel İş Tatmini		0,334**	Kabul
H1c: Derinlemesine Davranış → İçsel İş Tatmini		0,166	Red
H2a: Yüzeysel Davranış→Dışsal İş Tatmini	0,233	0,217*	Kabul
H2b: Doğal Davranış → Dışsal İş Tatmini		0,136	Red
H1c: Derinlemesine Davranış → Dışsal İş Tatmini		0,240*	Kabul
H3a: Yüzeysel Davranış→Genel İş Tatmini	0,353	0,248**	Kabul
H3b: Doğal Davranış → Genel İş Tatmini		0,283**	Kabul
H3c: Derinlemesine Davranış →Genel İş Tatmini		0,223*	Kabul

*p<0,05; **p<0,01

Regresyon analizleri ile, duygusal emek boyutlarının içsel iş tatminini açıklama oranı %33,8 (R2=0,338), dışsal iş tatminini açıklama oranı %23,3 (R2=0,233) ve genel iş tatminini açıklama oranı %35,3 (R2=0,353) olarak saptanmıştır.

SONUÇ

Kurumların hizmet verdikleri kişilerle birebir ve yüz yüze iletişimde olmasından dolayı yoğun çaba ve gayret gösterdikleri görülmektedir. Dolayısıyla bu süreçte duygular iş tatmini ve stres önemli bir hal alırken müşteri memnuniyetini maksimum seviyede tutmak beklenmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 43). Bireylerin sergiledikleri davranışların büyük bir bölümü kurumlar tarafından belirlenen duygular olduğu bilinmektedir. Duygular ticarileştirilerek işin bir parçası haline gelmesi duygusal emek kavramını ortaya çıkarmaktadır (Çakmakçı,2017: 176). Duygusal emek çalışanların kurumların amaçlarını gerçekleştirirken müşterilerle olan karşılıklı ilişkilerinde kendi duygularına göre değil kurumun belirlediği hedef ve stratejilere uygun duyguları ortaya koymasını ifade eder (Karakaş ve Gökmen, 2017: 101). Bu duygular yüzeysel, derinlemesine ve doğal davranış olarak kendini göstermektedir.

Teknolojinin yenilenmesi ve hızlı gelişmesiyle müşterilerin herhangi bir kurumdan aldığı hizmette daha fazla beklenti içerisine girmesi çalışanlar için iş tatmini ve duygusal emek kavramlarını karşı karşıya getirmiştir.

Bu çalışma Karabük ilinde hizmet veren kamu ve özel banka çalışanlarının çalışırken gösterdikleri duygusal emek davranışlarının bireyin iş tatminini ne derecede etkilediğini belirlemektir. Araştırmada çalışma saatlerine riayet edilerek ve müdürlerinden izin alınarak 115 banka çalışanıyla görüşülüp anket uygulaması yapılmış ve duygusal emek ve iş tatminini ne yönde etkilediği araştırılmıştır. Çalışmada duygusal emek ve iş tatmini ölçeği formu kullanılmıştır. Cronbach's Alpha değeri 0,70'den büyük olduğu tespit edilmiş olup bu sonuç büyük ölçüde güvenilirliğin sağlandığı anlamına gelmektedir. Bu çalışma da faktör analizi, uyum iyiliği değerleri, güvenilirlik analizi, tanımlayıcı istatistikler ve hipotez testleri analizi uygulanmıştır.

Araştırmadaki 115 katılımcıların demografik dağılımlarının analizleri sonucunda %63,5'ini (73kişinin) erkek olduğu ve %67,8'i (78 kişinin) evli olduğu tespit edilmiştir. Görev yapan personellerin %56,5'i (65 kişi) 26-35 yaş arasında olduğu görülmektedir. Eğitim durumuna bakıldığında ise %72,2'sinin (83kişinin) lisans mezunu olduğu gözlenmiştir. Çalışma sürelerine göre dağılım incelendiğinde %33,0'ının 10 yıl ve daha fazla süredir kurumda çalıştığı incelenmiştir. Yapılan

demografik analizler sonucunda banka çalışanların çoğunluğunun erkek ve evli kişilerden oluştuğu aynı zamanda çalışanların lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir.

Gerçekleştirilen araştırmada doğrulayıcı faktör analizi sonucu 0,459 ve 0,927 arasında olduğu görülmektedir. Elde edilen değerlerin anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada duygusal emeğin içsel ve dışsal iş tatmini arasındaki ilişkisi araştırılmıştır. Regresyon analizi sonucu yüzeysel davranışın ve doğal davranışın içsel iş tatmini üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Dışsal iç tatmininin arasındaki ilişkisi incelendiğinde regresyon analizi sonucu yüzeysel ve derinlemesine davranışın dışsal iş tatmini üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisi olduğu belirlenmiştir. Duygusal emeğin genel iş tatmini üzerindeki etkisi incelendiğinde yüzeysel, derinlemesine ve doğal davranışın pozitif ve anlamlı olduğu belirlenmiştir. Yapılan bu araştırma ile hizmet sektörü içerisindeki banka çalışanlarının duygusal emeğin içsel ve dışsal iş tatmini arasındaki ilişkisi araştırılmıştır.

Araştırılan diğer çalışma bulgularına benzer olarak Gülşen (2017) tarafından duygusal emek davranışlarından derinlemesine davranış ile içsel tatmin arasında negatif yönde ve derinlemesine davranış ile dışsal tatmin arasında da negatif zayıf yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Öz (2010) tarafından yapılan başka bir çalışmada ise eğitim düzeyi ile derinlemesine ve samimi duygusal davranış arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir araştırmada ise iş doyumunun işyerinde sarf edilen duygusal emek değişkenliği ile ilişkili bulunmuş ve dışsal doyumun duygusal emek ile ilişkisi daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yıldız (2019) tarafından yapılan araştırmada çalışanların duygusal emeklerinin içsel ve dışsal iş tatmini üzerine anlamlı olduğu belirlenmiştir. Duygusal emek davranış boyutlarından olan derinlemesine davranışın anlamlı düzeyde olduğu yüzeysel ve doğal duygusal davranışın ise çalışanların içsel iş tatmin ve dışsal iş tatmini düzeylerine anlamlı etkisinin olmadığı görülmüştür.

Yapılan diğer çalışmaların birçoğunda duygusal emeğin alt boyutlarına bakıldığında iş tatmini arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmada bankacılık sektörünün en önemli ihtiyaçları olarak çalışanların işleriyle olan bağının kurulabilmesi ve onları maksimum seviyede memnun olmalarını sağlayan en önemli faktörün duygusal emek davranış kuralları olduğu incelenmek

istenmiştir. Duygusal emek kavramı banka sektöründe işin bir parçası olmakla birlikte çalışanlar tarafından yaptıkları işe yansıdığı görülmektedir.

Araştırmada ilgili literatür taramasında duygusal emek kavramıyla ilgili ve verilere rastlanırken, duygusal emeğin bankacılık sektörüne olan etkisi konusunda sınırlı sayıda araştırmaya rastlanılmıştır. Araştırmalardaki genel değerlendirmelere göre duygusal emek davranışlarının kuramsal çerçevesi ile banka sektörü arasında ilişki kurulmaya çalışılmıştır. Araştırma ölçekleri; duygusal emek davranışlar ölçeği, kişisel bilgi formları, iş tatmin ölçeği gibi ölçeklerden yararlanırken katılımcıların banka sektöründe iş tatmini üzerine etkisinde “duygusal emek” kavramının tam anlamıyla ifade ettiğini belirtmişlerdir. Literatürde banka çalışanlarının duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaya çok fazla rastlanılmamıştır. Ancak, diğer meslek çalışanlarının üzerinde yapılan az sayıdaki araştırmalarda iş tatmini ile duygusal emek arasında anlamlı ilişkilerin olduğu gözlemlenmiştir.

Bu araştırmayla banka çalışanların duygusal emek ve iş tatmini ilişkisi ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Çalışanlara ve kurumlara sunulacak birçok öneri bulunmaktadır. Elde edilen sonuçlara dayanarak şu öneriler getirilebilir:

- Çalışanlara duygusal emek davranışları, duyguların yönetimi konusunda farkındalık eğitimleri düzenlenmeli ve uygulamalı olarak aktarılmalıdır,
- Banka çalışanlarının duygusal emek davranışları ve iş tatminine olan etkisi değerlendirilmeli ve kişisel özellikleri dikkate alınmalı,
- Çalışanların psikolojik ve sosyal desteklerin artırılması,
- Çalışanların kendisine ve ailesine zaman ayırabileceği zaman dilimlerinin oluşturulması,
- Çalışanların duygularını kontrol altına almasını sağlayacak faaliyetler planlanmalı,
- Çalışanların birbiriyle olan iletişimini güçlendirici ve kuruma bağlılığını artırıcı faaliyetlerin geliştirilmesi,
- Kurumda çalışan herkese eşit haklar verilmeli ve çalışanların ücret, terfi ve çalışma şartları gibi örgütsel değişkenleri geliştirilmelidir.

Duygu, karşılıklı ilişkilerde önemli bir yere sahiptir. Duygusal emek davranışlarının yoğun olarak yaşandığı kurumlardan olan bankacılık sektöründen yola çıkarak çalışanların duygusal emeği üzerinde çalışma yapmanın diğer yapılacak

çalışmalara da katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırmayı yapacak çalışmacılara ise, banka çalışanlarının duygusal emek davranışlarının başka değişkenler ile araştırmayı planlaması farklı örneklemelere araştırmaya devam edilip değerlendirilmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Akturan, A., Günsel, A. ve Becerikli, M. (2017) Duygusal Emek Kavramı ve Duygusal Emeğin Takım Başarısı Üzerindeki Etkileri: Bilişim Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, Uluslararası Turizm, Ekonomi ve İşletme Bilimleri Dergisi. Cilt:1, Sayı: 1, 34-47.
- Altay, M. (2018) Çalışma Yaşam Kalitesinin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti İle İş İlişkisinde İş Yükü ve Lider- Üye Etkileşiminin Rolü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Altunoğlu, A. E. ve Karaman, F. (2005) İş Tatmini ve Organizasyon Yapısı: Kamu Üniversiteleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Üniversitesi Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 2, 83-97.
- Aslan, H. (2018) Duygusal Emek İle İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması, (Yayımlanmamış Yüksek Doktora Tezi), Gaziantep Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Gaziantep.
- Aşık, N. A. (2010) Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme, Türk İdare Dergisi, Sayı:467, Sayı: 31-51.
- Aydoğan, E. ve Bıyık, Y. (2014) Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(3), 159-180.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. Celal Bayar Üniversitesi S.B.E. Dergisi, Cilt: 3, Sayı: 1.
- Başdoğan, T. (2015) Esnek Çalışanlarda Esnek Çalışmaya Yönelik Tutumun İş Tatmini Üzerine Etkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

- Bölükbaşı, A. G. ve Yıldıztan, D. Ç. (2009) Yerel Yönetimlerde İş Tatmini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Alan Araştırması, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt: XXVII, Sayı:11, 345-366.
- Büyükyılmaz, O. ve Akyüz, S. (2015) Safranbolu'daki Otel Ve Konak Çalışanlarının Algıladığı İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi, Akademik Bakış Dergisi, Sayı:52, 265-284, Kasım-Aralık.
- Canik, B. (2010) Esenboğa Hava Limanında Farklı Birimlerde Çalışanların Stres Düzeylerinin İş Tatmini Üzerine Etkisi, Ankara Gazi Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.
- Ceylan, A. K. (2017) Öğretmenlerin Duygusal Emeklerinin Sosyo-Demografik Değişkenler Yönünden Özellikleri: Batman İli Araştırması, Yaşam Bilimleri Dergisi, Cilt:7(2/1), Sayı:122-132.
- Çağlar, R. (2018) İş Çekicilikleri, İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti İlişkisi: Herzberg Temelli Yaklaşım, Adnan Menderes Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.
- Çakmakçı, E. (2017) “Duygusal Emegin Otel Çalışanlarının Sosyal, Aile Ve Mesleki Yaşamlarına Etkileri,” AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 17, Sayı: 3, 175-198.
- Çoban, M. (2017) İş görenlerde Hizmet Verme Yatkınlığının Duygusal Emek Üzerindeki Duygusal Emek Üzerindeki Duygusal Zekânın Rolü, Balıkesir Üniversitesi, Doktora Tezi.
- Çukur, C. (2009) Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlilik Ve Güvenirlilik Çalışması, Kuram Ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi, 9(2), 527-574.
- Değirmenci, S. (2016) Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin Geliştirilmesi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Demirel, H. G. ve Akdemir, B. (2018) İş Motivasyon Kaynaklarının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Akademik Yaklaşımlar Dergisi, Cilt:9, Sayı:1-30.

- Demirel, Y. ve Özçınar, M. F. (2009) Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Davranışı Üzerine Etkisi: Farklı Sektörlere Yönelik Bir Araştırma, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 1, 129-145.
- Demirel, Y. ve Yücel, M. (2017) Sosyal Destek ve Psikolojik Güçlendirmenin Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkisi, Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:18, Sayı:1.
- Demirkaya, G. (2018) İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevleri İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kocaeli Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu Mezunları Üzerine Bir Araştırma, Kocaeli Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.
- Düzgün, M. S. ve Marşap, A. (2018) Performans Değerlendirme ve Ücret Uygulamalarına İlişkin Algının İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Bir Uygulama, Yönetim ve Ekonomi, Cilt:25, Sayı:3, 787-810.
- Ekren, M. (2016) Duygusal Emek Kavramı ve Motivasyonun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkileri: Kamu Kurumu Üzerinde Araştırma, Kocaeli Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- Emre, G. (2016) İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Etkileşimi: İstanbul İli Lojistik Firmaları Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Er, D. (2009) Üniversitedeki Kadın Öğretim Üyelerinin İş Tatmini: Türkiye Örneği, E-Journal Of New World Sciencej Academy, Vol:4, No:3.
- Erdoğan, Z. B. ve Hepkul, A. (2013) Genel İşletme, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayın No: 2650.
- Erdoğan, İ. (1996) “İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış,” İstanbul: Avcıol Basım ve Yayın.
- Eroğlu, E. (2010) Örgütsel İletişimin İş görenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi, Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 6(3), 18-33.
- Eroğlu, Ş. G. (2014) Örgütlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Pamukkale Üniversitesi S.B.E. Dergisi, Sayı: 19, 147-160.

- Güçlü, S., Değirmen, N. ve Uncu, B. (2016) Yetişkinlerde Sosyal Destek, Anksiyete ve Benlik Algısı Arasındaki İlişki, Cilt:6, Sayı:1, 13-22.
- Güncel Türkçe Sözlük, Türk Dil Kurumu (2018). <http://www.tdk.gov.tr>
- Güney, S. (20017) Yönetim ve Organizasyon, 2, Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Güngör, M. (2009) “Duygusal Emek Kavramı: Süreci Ve Sonuçları,” Kamu-İş Dergisi , Cilt:11, Sayı: 1.
- Güzel, Ö. F., İşler, B. D. ve Gök, G. A. (2013) Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma, Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 10(3), 107-123.
- Joreskog, K., &Sorbom, D. (1993). LISREL 8: Structuralmodelingwiththe SIMPLIS Command Language. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Kalenderoğlu, İ. ve Arslan, H. (2017) “Türkçenin Yabancı Dil Olarak Öğretiminde Kullanılan Ders Kitaplarında Duygu Bildiren ifadeler,” Eğitim Ve Toplum Dergisi, Cilt: 6, Sayı: 17, 503-519.
- Karakaş, A. ve Gökmen, G. (2017) Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek Ve İş Stresi: Konya'da Bir Araştırma, AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,Cilt:18, Sayı:3, 99-127
- Kavak, D. (2015) Bilgi İşlem Çalışanlarının İş Tatminine Etki Eden Faktörler, Gaziantep Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.
- Kaya, E. (2009) Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışlarını Algılama Biçimleri İle İş Doyumları Ve İş Stresleri Arasındaki İlişki, Maltepe Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.
- Kaymak, A.K. (2018) Örgüt İkliminin Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Konya Bankacılık Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Keleş, A. (2018) Kültürel Değerler ve Duygusal Zekânın, İş Tatmini ve Çalışan Performansı Üzerine Etkisi, Gebze Teknik Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.
- Keser, A. (2006) Çalışma Yaşamında Motivasyon Ve Yaşam Tatmini, İstanbul: Alfa Yayınları.

- Kılıç, B. ve Baş, M. (2015) Engelli Turistlerin Duygusal Emek Algısının Müşteri Memnuniyetine Etkisi, *International Journal Of Social And Economic Sciences*, C.5, S.1, 15-24.
- Kıyant, D. B. G., Özgüleş, B. ve Günaydın, C. S. (2018) Algılanan Kurumsal İtibar ve İşe Bağlılığın Duygusal Emek Davranışı Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Örneği, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(3), 473-494.
- Korkmaz, H., Koyuncu, M. ve Sünnetçioğlu, S. (2015) Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi S.B.E. Dergisi*, Cit: 7, Sayı:12, 14-33.
- Kosovalı, P. İş (2017) Tatminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Bir Vakıf Üniversitesi Örneği, *İstanbul Ticaret Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi*.
- Köse, S., Oral, L. ve TÜresin, H. (2011) Duygusal Emek Davranışlarının İş görenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, *İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt: 12, Sayı:2, 165-185.
- Mengenci, C. (2015) “İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi,” *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt: 15, Sayı:1, S.127-139.
- Mercanlıoğlu, A. Ç. (2012) Demografik Değişkenler Bazında İş Tatmini Boyutlarında Oluşan Farklılıklar: Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi Personeline Yönelik Bir Araştırma, *Cilt:10, Sayı: 37, 121-138*.
- Naktiyok, A. ve Ağırman, Ü. H. (2016) İş Odaklı Duygusal Emek ve Duygusal Tükenme Arasındaki İlişkide Çalışan Odaklı Duygusal Emek ve Mesleki Bağlılığın Aracılık Etkisi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:30, Sayı:4, 789-809.
- Nergiz, E. ve Yılmaz, F. (2016) Çalışanların İş Tatminin Performanslarına Etkisi: Atatürk Havalimanı Gümrüksüz Satış İşletmesi Örneği, *Cilt:14, Sayı:4, 50-79*.
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*, 3rd Edition, McGraw-Hill Inc., New York.

- Oral, L. ve Köse, S. (2011) Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C.16, S.2, 463-492.
- Önen, L. Ve Tüzün, B. M. (20015). “Motivasyon,” İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Öngen, B. ve Aytaç S. (2013) Üniversite Öğrencilerinin Toplumsal Cinsiyet Rollerine İlişkin Tutumları Ve Yaşam Değerleri İlişkisi, Sosyoloji Konferansları, 48(2) 11-18.
- Öz, D. S. (2010) Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ve Etkileyen Faktörler, İstanbul Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.
- Öz, D. S. ve Baykal, Ü. (2018) Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışı Ve Etkileyen Faktörler, FlorenceNightingale Hemşirelik Dergisi, 26(1), 1-10.
- Özdemir, G., Yalçın, M. ve Akbıyık, M. (2013) “hizmet sektöründe duygusal emek davranışlarının müşteri ilişkileri üzerine etkisi: Boyner örneği,” E-Journal of new World sciences Academy, 8(3), 301-320.
- Özgüleş, B. (2017) “Algılanan Kurumsal İtibar Ve İşe Bağlılığın Duygusal Emek Davranışı Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Örneği,” Haliç Üniversitesi, Doktora Tezi.
- Özgün, A. (2015) Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2013). Örgütsel Davranış, Ankara: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Özkan, G. (2011) Duygusal Emek Gerektiren Mesleklerde Örgütsel İletişim Doyumunun Duygusal Emeğe Bağlı İş Doyumuna Etkisi: Çağrı Merkezlerinde Bir Uygulama Örneği, Anadolu Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Özkan, G. (2013) Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim, Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 7(4), 64-80.
- Öztürk, G. (2018) İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılıkta Psikolojik Sermayenin Rolü Engelliler Üzerine Görgül Bir Araştırma, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara.

- Pala, T. (2008) Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014) Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi Ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini Ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi, Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 11(1), 21-37.
- Polatçı, S. (2015) Örgütsel ve Sosyal Destek Algılarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş Ve Evlilik Tatmininin Aracılık Rolü, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:11, Sayı:2, 25-44.
- Polatçı, S. ve Keser, A. (2017) İş-Aile Yayılımının Bireyin İş Ve Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:72, No:2, 401-421.
- Poyraz, K. ve Kama, B. (2008) Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:13, Sayı:2, 143-164.
- Sabuncuoğlu, B. (2003) Hizmet Sektöründe Örgütsel Kariyer Yönetimi, 127.
- Sabuncuoğlu, Z. (2009) Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış, Bursa: MKM Yayıncılık.
- Seçer, Ş. Ve Tınar, M. Y. (2004) “İşyerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek-Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma,” 9. Ulusal Ergonomi Kongresi Bildirileri, Denizli.
- Serin, S. (2014) Duygusal Emegın Tükenmişlik Ve İş Tatminine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Soysal, A. ve Tan, M. (2013) İş Tatminini Etkileyen Faktörlerle İlgili Hizmet Sektöründe Yapılan Bir Araştırma: Kilis İli Kamu ve Özel Banka Personeli Örneği, Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:6, Sayı:2, 45-63.

- Tavşancıl, Ezel (2010); Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi, 4. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Tekin, O. (2018) Duygusal Emek İle İş Doyumu Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Finans Sektörü Örneği. Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi
- Tuzcu, M. A. (2016) Ankara Üniversitesi TÖMER’de Çalışan Akademik Ve İdari Personelin İş Tatmin Düzeyinin Ve İş Tatminine Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi, Ankara Üniversitesi S.B.F. Dergisi, Cilt:71, Sayı: 1, 161-197.
- Tükeltürk, Ş. A., Perçin, N. Ş. ve Güzel, B. (Ed.) (2014). Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Türkay, O. ve Kayıkcı, Y. M. (2017) İşletmelerde Duygu Gösterim Kuralları ve Örgütsel Vatandaşlığın Duygusal Emek Üzerine Etkileri, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt: 13, Sayı:2, ISSN: 1306-2174.
- Uçkun, G., Demir, B., Yüksel, A. Ve Konak, O. (2011) “Journal Of Current Researches On Social Sciences,” Volüme:1, Issue:2.
- Ünlü, O. ve Yürür S. (2011) Duygusal Emek, Duygusal Tükenme Ve Görev/ Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:37, 183-207.
- Yalçın, C.R. (2012) Bazı Öncülleri Ve Sonuçları İle Duygusal Emek: Görgül Bir Araştırma, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Yıldırım, A. ve Demirel, E. T. (2015) Ücret Tatminin Yaşam Tatminini Belirleyici Etkisi Var mı? : Elazığ Banka Çalışanları Örneği, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 25(2), 133-154.
- Yılmaz, R. (2018) İnsan Kaynakları Yönetiminde Ücret ve Eğitim Uygulamalarının Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma, İstanbul Kültür Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.
- Yücebalkan, B. ve Karasakal, N. (2016) Akademisyenlerde Duygusal Emek İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma : Kocaeli

Üniversitesi Örneği, Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, Aralık/Kocaeli, 2536-4642.

Yüksel, İ. (2005) İş- Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları İle İlişkisi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:19, Sayı:2, 301-314, Eylül.

Yürür, Ş., Gümüş, M. ve Hamarat, B. (2011) “Çalışan-Müşteri İlişkilerinde Algılanan Adalet-Adaletsizliğin Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi,” Journal Of Yaşar Univesity, 23(6), s.3826-3839.

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. Demografik Dağılım	40
Tablo 2. Duygusal Emek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi	41
Tablo 3. Duygusal Emek Ölçeği Uyum İyiliği Değerleri	42
Tablo 4. İş Tatmini Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi	43
Tablo 5. İş Tatmini Ölçeği Uyum İyiliği Değerleri	44
Tablo 6. Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri	44
Tablo 7. Duygusal Emek Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	45
Tablo 8. İş Tatmini Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	46
Tablo 9. Duygusal Emek ile İçsel İş Tatmini İlişkisi	48
Tablo 10. Duygusal Emek ile Dışsal İş Tatmini İlişkisi	49
Tablo 11. Duygusal Emek ile Genel İş Tatmini İlişkisi	49
Tablo 12. Hipotez Testleri Özeti	50

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Araştırma Modeli	14
Şekil 2. Duyguların Sınıflandırılması	18
Şekil 3. Duygusal Emek Kavramı Tanımları.....	20
Şekil 4. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	32
Şekil 5. İş Tatminiyle Yaş Arasındaki "U" Şekli İlişkisi	35

EKLER

EK 1: ANKET FORMU

Banka Çalışanlarında Duygusal Emek - İş Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu anket, bir Yüksek Lisans tez çalışmasına veri desteği sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Amacımız, banka çalışanlarının duygusal emek davranışları ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi belirlemektir.

Soruların cevaplanması en fazla 4-5 dakika sürmektedir. Soruları cevaplarken isim belirtmeniz kesinlikle istenmemektedir.

Cevaplarınıza ilişkin gizlilik kesin bir şekilde sağlanacak ve toplanan veriler yalnızca bilimsel araştırma amacıyla kullanılacaktır.

Değerli zamanınızı ayırarak vereceğiniz destek ve araştırmamıza yapacağınız önemli katkıdan dolayı şimdiden çok teşekkür ederiz.

Merve DEMİR

Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Ozan BÜYÜKYILMAZ
Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümü

Demografik Bilgiler

1.	Cinsiyetiniz	() Kadın	() Erkek
2.	Medeni Durumunuz	() Evli	() Bekar
3.	Yaşınız (lütfen belirtiniz)	
4.	Eğitim Durumunuz	() Lise ve Altı	() Önlisans () Lisans () Lisansüstü
5.	Kurumda Çalışma Süreniz	() 1 yıldan az	() 1-3 yıl () 4-6 yıl () 7-9 yıl () 10 yıldan fazla

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi, görüşünüzü yansıtan rakamı işaretleyerek belirtiniz.	Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Bir Öçüde Katılıyorum	Çoğunlukla Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. İnsanlara karşı yüzeysel de olsa arkadaşça davranmam gerekir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. Kendimi, sahnedeki bir oyuncuymuşum gibi hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. Durumları en uygun şekilde idare edebilmek için rol yaparım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. Taktiksel olarak insanları değerli hissettiririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. İnsanları dinlemesem de dinliyormuş gibi yaparım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. İnsanların üzüntüleri saçma gelse de onların üzüntüsünü paylaşıyormuşum gibi yaparım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7. İnsanların tehdit edici tavırlarına karşı korkumu gizleyebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8. Hoşuma gitmeyen bir davranış karşısında, kızgınlığımı gizleyebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9. Hayret verici durumlarda bile sakinliğimi koruyabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10. İnsanlara standart tepkiler verebilmek için duygularımı bastırırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11. Hislerimi değiştirmek için olaylara olumlu yönünden bakmaya çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12. Bana mutluluk veren şeylere odaklanmaya çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Lütfen, aşağıdaki ifadeler bakımından mesleğinizden ne derece memnun olduğunuzu, görüşünüzü yansıtan rakamı işaretleyerek belirtiniz.	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilin	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1. Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. Bağımsız çalışma imkânının olması bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7. Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8. Bana garantili bir gelecek sağlaması bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9. Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10. Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11. Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12. İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14. Terfi imkânının olması bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15. Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkânı vermesi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16. Çalışma şartları bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17. Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18. Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20. Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı bakımından	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anketimize katıldığınız için teşekkür eder, iyi günler dileriz...

ÖZGEÇMİŞ

Merve DEMİR, 4 Ekim 1991 yılında İstanbul'da doğdu. İlköğretim ve ortaöğretimini Karabük ilinde tamamladı. 2014 yılında Bülent Ecevit Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri bölümünden, 2016 yılında da Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Sosyal Hizmetler lisans bölümünden mezun olmuştur. 2014 yılında ise Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme bölümünde yüksek lisans eğitimine başladı. 2015 yılından itibaren Ziraat Bankası'nda göreve başlamış olup halen devam etmektedir.