

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ HARCADIĞI DUYGUSAL EMEĞİN İŞ TATMINİ  
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: BATMAN VE SİİRT İLLERİNDEKİ SAĞLIK  
ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

ÖĞr. Gör. Safa ACAR<sup>1</sup>

ÖĞr. Gör. Mehmet Ali USLU<sup>2</sup>

ÖZET

İŐletmelerde müşteri ile direk ilişki içerisinde olan çalışanların müşteriler ile etkileŐimi sürecinde iŐletmelerin çalışanlardan bazı istekleri olabilmektedir. Bu istekler genel olarak müşteriye destekleme, hoŐ karŐılama, ilgili görünme vb. gibi duygular ile ilgili istekler olabilmektedir. Ancak alıŐanlar her zaman bu duygulara sahip olamayabilmektedirler. Bireyler çalıştıkları iş yerlerinde, iş yerinin beklentisi doğrultusunda bazı duyguları iselleŐtirmeseler bile yansıtmak zorundadır. Bu duygu durumu çok sürekli Őekillerde çalıŐandan beklendiğinde, çalışanların bu durumdan rahatsız olmalarına ve performans düşüklüğü, iş memnuniyetsizliği ve tükenmişlik gibi olumsuz örgütsel durumların ortaya çıkmasına sebebiyet vermektedir.

Bu çalışmanın amacı, çalışanların müşterilere duygularını yansıtırken harcadıkları duygusal emek düzeyi ile iş tatmini arasında bir ilişkinin olup olmadığını incelemektir. Başka bir deĐiŐle yoğun duygusal emek sarf eden çalışanların iş yerinden elde ettikleri iş tatmini düzeyi kıyaslanmıŐtır. Elde edilen bulgular ışığında, duygusal emek alt faktörlerinin tamamı ile iş tatminin ilgili olduğu ancak sadece yüzeysel davranış ile içsel iş tatminin iliŐkisiz olduğu söylenebilir. Araştırma, Batman ve Siirt illerinde bulunun kamu ve özel sektöre ait hastane çalışanları arasından seçilmiŐ ve toplamda 408 adet veri üzerinden inceleme yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, İŞ Tatmini, Yüzeysel Davranış, Derinden Davranış, Doğal Davranış.

<sup>1</sup> Siirt Üniversitesi, ORCID: 0000-0002-9578-0198, safa.acar@hotmail.com

<sup>2</sup> Siirt Üniversitesi, ORCID: 0000-0001-5865-1437, mehmetaliuslu1@gmail.com

Araştırma Makalesi/Research Article, GeliŐ Tarihi/Received: 13/09/2021-Kabul Tarihi/Accepted: 20/12/2021

## THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR EXPENDED ON JOB SATISFACTION BY HEALTHCARE PROFESSIONALS: A RESEARCH FOR HEALTHCARE STAFF IN BATMAN AND SİİRT PROVINCES

### ABSTRACT

In the process of interaction of the employees who are in direct relation with the customers in the enterprises, the enterprises may have some requests from the employees. These requests are in general supporting the customer, welcome welcome, etc. There may be requests related to feelings. However, employees may not always have these feelings. Individuals must reflect some feelings in the workplaces where they work, even if they are not internalized. This sentiment causes the employees to be disturbed by this situation and the negative organizational conditions such as poor performance, job dissatisfaction and burnout are revealed.

The purpose of this study is to examine whether there is a relationship between the level of emotional labor spent by employees and their job satisfaction. In other words, the level of job satisfaction obtained from the work place of the employees who have intense emotional labor was compared. In the light of the findings, it can be said that all of the sub-factors of emotional labor are related to job satisfaction but only superficial behavior and internal job satisfaction are unrelated. Research Hospital employees in public and private sector in Batman and Siirt provinces were selected and 408 data were analyzed.

**Keywords:** Emotional Labor, Job Satisfaction, Superficial Behavior, Deep Behavior, Natural Behavior.

### GİRİŞ

Örgütler açısından insanların örgüt içerisinde paylaştıkları duygular büyük önem taşımaktadır. Duyguların oluşturduğu etki, örgüt içerisindeki ilişkilerden müşteriler ile oluşan ilişkilere kadar her ortamda etkisini göstermekte ve örgütün geleceğe yönelik olarak beklentilerini büyük oranda etkilemektedir. Çağdaş örgütlerin temel amaçlarından biri olan sürdürülebilir rekabet politikalarını uygulayarak müşteri tatmini oluşturarak uzun süreler boyunca yaşamını devam ettirebilme beklentisi, çalışanların içinde buldukları duygulardan etkilenmektedir. Yoğun rekabet ortamında birbirleri ile aynı ortamlarda rekabet halinde olan örgütler insan kaynağı faktörünü önemli bir rekabet avantajı olarak kullanmak zorundadırlar. İnsan kaynağı bir örgütün diğer bir örgütten farklılaşabileceği önemli bir rekabet avantajı konumundadır. Bu sebeple örgütler son dönemlerde rekabet politikalarının en önemli odak noktalarını insan kaynağı olarak belirlemekte ve diğer örgütlere karşı insan kaynağını rekabet avantajı sağlayan bir güç olarak değerlendirmektedir. Örgütler arasındaki rekabette bu denli önemli olan insan kaynağının duyguları da bu sebeple büyük önem taşımaktadır.

İnsan kaynakları platformunun tanımına göre duygusal emek kavramı, örgütlerde çalışan bireylerin ortaya koydukları duyguları, işin ve işletmenin istekleri doğrultusunda yönlendirmesi şeklinde tanımlanmaktadır (İK Sözlüğü, 2019). Bu tanım ışığında örgüt içerisinde çalışan bireyler örgütün ve işin etkisi altında kalmakta ve normalde hissetmedikleri duyguları yansıtabilmektedirler. İnsanlar duygularını en önemli değerleri olarak görmeye eğilimli oldukları için örgüt içerisinde yansıttıkları duygular da önemli bir konuma yerleşmektedir.

Duygusal emek harcama oranı dengeli olan bireylerde hem örgütsel faaliyetlerde hem de müşteri ilişkilerinde başarılı sonuçlar elde edilmektedir. Ancak yoğun duygusal emek harcayan bireylerin örgüt içerisinde sıklıkla karşılaşılabilecek problemlerle yüz yüze gelmesi kaçınılmazdır. Bu sebeple duygusal emek harcama ihtimali yüksek işlerde çalışan bireylerin yönetim tarafından anlayışla karşılanması hem birey açısından hem yönetim açısından hem de örgütün geleceği açısından etken rol üstlenmektedir.

Örgüt ve birey için bu kadar önemli bir yeri olan duygusal emek kavramının ilk kullanımına bakıldığında, 1983 yılında Hochschild tarafından kaleme alınan “*Yönetilen Kalp*” adlı eserinde yer aldığı görülmektedir. Hochschild (1983) tarafından duygusal emek kavramı “herkes tarafından gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimler oluşturmak için hislerin yönetilmesi olarak tanımlandığı süreçte esas olan duygusal yönetimidir” şeklinde tanımlanmıştır. Örgütlerin bireylerden bekledikleri duygular ile bireyin sahip olduğu duygular arasında farklar oluştuğunda ise beklenmeyen sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Bu sonuçlardan örgüt için en etkili olanlarından birisi iş tatmininin azalması olarak kabul edilebilir.

İş tatmini örgüt içerisinde çalışan bireylerin işinden elde ettiği tatmindir. Bu çalışmada duygusal emek ile iş tatmini arasında oluşabilecek etkileşim ana konu olarak belirlenmiştir. Diğer bir deyişle, çalışanların çalıştıkları işlerde gösterdikleri duygusal emek miktarı ile çalıştıkları işlerden elde ettikleri iş tatmini arasında oluşan ilişki inceleme konusu yapılmaktadır. Bu kapsamda, çalışmada duygusal emek ve iş tatmini ile ilgili literatür çalışması yapılmış ve bu çalışma çerçevesinde benzer olan çalışmalar ile ve sonuçları ile ilgili bilgiler paylaşılmıştır. Daha sonraki kısımda ile ampirik bir çalışma ile bulgular elde edilmiştir. Elde edilen bulgular tartışma ve sonuç kısmında daha önce literatüre kazandırılan çalışmalar ile kıyaslanarak bir sonuca ulaşılmıştır.

## **1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

### **1.1. Duygusal Emek**

İş yerlerinde ve örgütlerde çalışanların ortaya koydukları duygular ile sahip oldukları duygular arasında farklar oluşabilmektedir. Oluşan bu farkı ilk kez Hochschild 1983 yılında dile getirmiş ve iş yerinde çalışanların kendi duyguları yerine iş yerinin istediği duyguyu göstermesi olayı olarak tarif ederek duygusal emek kavramını ortaya atmıştır. Bu davranış daha çok hizmet sektöründe çalışan bireylerde yoğunlukla görülebilmektedir.

Öğretmenler, satış elemanları, polisler ve bu meslekler gibi insan ile ilişki içerisinde olan mesleklerde çalışan bireylerin psikolojik ve davranışsal etkilerinin oluşması yanında işlerinin ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmektedir (Mengenci, 2015: 128). Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) duygu ile emek faktörlerini bir noktada birleştirerek oluşturdukları tanıma göre duygusal emek, “insanın bilinçli olarak giriştiği çalışma sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenim” olarak ifade edilmektedir. Bu çerçevede; duygusal emek, çalışanlar tarafından yüz yüze iken ve konuşma sırasında ortaya konan bir davranıştır. Örgüt içerisinde çalışan bireyler, örgütün duygusal beklentilerine cevap verme ihtiyacı hissetmekte ve örgüt normlarına uygun bir davranış sergilemektedir. Farklı bir bakış açısı ile çalışanların işlerini yerine getirirken isimsiz bir görevleri de örgütün istediği duyguları dışarıya yansıtma görevleridir (Basım & Beğenirbaş, 2012: 78).

Duygusal emek, çalışan bireylerin duygularının, örgütsel olarak belirlenmiş olan kurallar çerçevesinde yönetilmesi anlamına gelmektedir (Cheung, Tang, & Tang, 2011: 349). Duygusal emek, iş yerinde çalışan bireylerin, örgütün bireylerden beklentilerini yerine getirebilmek için sahip olduğu duyguları düzene sokmak için kullandığı stratejiler olarak ifade edilebilmektedir. Bu çerçevede empati kurmak, karşıdaki insanın duygularını anlamak ve onların hislerini önemseme yetenekleri de duygusal emek ile ilişkilendirilmektedir (Bulgurcu Gürel & Çetinkaya Bozkurt, 2016: 135).

Mumby ve Putnam'ın (1992) bakış açısına göre duygusal emek, bireylerin bir durum ya da bir rolü örgütün beklediği davranış ile uyumlu hale getirmek için sahip oldukları duyguları yöneltme ve değiştirme biçimidir. Bu yönden duygusal emek çalışanın bir uyum davranışıdır (Mishra, 2006: 5).

Hochschild'in (1983) duygusal emek kavramını değerlendirmesinde, çalışanların sarf ettikleri duygusal emeğin alınıp satılan bir kavram olduğu düşüncesi hakimdir. Bu sebeple duygusal emeğin tıpkı beden işçilerinin emeği gibi bir ücreti ve bir değişim değeri vardır. Bunun sebebi de yüz ve beden ile duygusal emek üretme sürecinin olmasıdır. Duygusal emeği sadece kötü olarak düşünmek de yanlış bir anlayıştır. Duygusal emek, yapısında potansiyel bir iyilik barındırmaktadır. Müşterilerin karşısında iyi görünen çalışanların olması istenir.

Hochschild (1983), duygusal emek tanımını, müşteri bağlamında şu şekilde ifade etmiştir: “Duygusal emek, çalışanların yaptıkları işler boyunca, müşteri üzerinde olumlu izlenimler bırakmak adına duygularını denetleyerek, daha önceden belirlenmiş kalıplara uygun olarak müşteriye sunmasıdır” (Hochschild, 1983: 7).

Çalışanların iş yerinde duygusal emek harcamalarındaki temel beklentileri, karşılaştıkları bireylerin duygularını etkileyerek, örgütün amaçlarına ulaşmayı sağlamaktır. Burada örgütün amacına ulaşabilmek için çalışanların duyguları araç olarak kullanılmaktadır. Karşılaştıkları durumlara göre sahip oldukları duygularından vazgeçmeleri, abartmaları ya da bastırmaları gerekebilmektedir.

Burada önemli olan şey ise çalışanların sahip oldukları duygulardan ziyade o anda dışarıya karşı yansıtılmaları gereken duyguların hangi duygular olduğudur (Köse, Oral, & TÜresin, 2011: 167).

Bireylerin arasında oluşan iş süreçleri boyunca örgütün bireyden beklentisi olan duyguları yansıtırken gerekli olan çaba, planlama faaliyetleri ve kontrol süreci duygusal emek olarak kabul edilir. Başka bir deyişle müşteri-çalışan ilişkisinde örgütün beklediği duyguları sergilemek için harcanan emektir (Karakaş, Tösten, Kansu, & Aydın, 2016: 175).

Duygusal emek kavramı üç boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar, yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranıştır.

*Yüzeysel Davranış:* Bu davranış boyutunda birey aslında o davranışı yaşamamakta ve bu ifade edilmesi gereken duyguyu gerek jestleriyle gerekse mimik vb. davranışlarla ifade etmektedir. Çalışan kendi duyguları yerine örgütün istediği duyguları yansıtmaktadır (Akdu & Akdu, 2016). Çalışanlar yüzeysel davranışları sergilerken rol yaparlar ve belli bir çaba sarf ederler. Ancak bu davranış belli bir süre yapıldıktan sonra otomatik olarak yapılmaya başlar ve çalışan artık çaba sarf etmeden yüzeysel davranışı sergilemeye başlar (Köse, Oral, & TÜresin, 2011: 169).

*Derinden Davranış:* Yüzeysel davranıştan farklı olarak derin davranışta çalışan rolüne büründüğü duyguyu hissetmeye çalışarak o duygunun içerisine girmeye yönelik davranışlar göstermektedir. Çalışan, bu duyguları hem hissetmek için hem de o duygunun içerisine girebilmek için yoğun bir çaba sarf etmektedir. Bir başka ifade ile derinden davranış; çalışanın, örgütün beklediği olumlu duyguları ifade edebilmek adına kendisinin de olumlu duygulara bürünmesi olarak tanımlanabilir (Polatkan N., 2016: 34). Derinden davranış sergileyen birey, geçmiş tecrübelerinden yararlanarak belirli düzeyde çaba göstererek istenilen duygunun etkisini kazanmaktadır (Bulgurcu Gürel & Çetinkaya Bozkurt, 2016: 135).

*Samimi (Doğal) Davranış:* Bu davranış çeşidi Hochschild'in belirlediği duygusal emek kuramının unsurları olan yüzeysel davranış ve derin davranış unsurlarına sonradan Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından ayrı bir unsur olarak duygusal emek unsurları arasında kabul edilmiştir. Bu davranış türüne göre bireyler istedikleri davranışları gerçekten istenilen şekilde ve yönde yansıtabilmektedir (Akdu & Akdu, 2016: 1144).

Çalışanlarda duygusal emek oluştuğunda ortaya bazı sonuçlar çıkmaktadır. Bu sonuçların arasında, tükenmişlik ve iş tatminsizliği yer almaktadır (Çelik & Topsakal, 2016: 204). Ashforth ve Humphrey (1993) yaptıkları araştırmanın sonucunda, duygusal emek davranışının yüksek olduğu bireylerin, depresyon, yabancılaşma ve öz güven eksikliği gibi duygular ile karşılaştıklarını ifade etmişlerdir.

## 1.2. İş Tatmini

Tatmin duygusu, bireyin istediği bir olayın gerçekleşme durumu, gönül olarak doyunluk yaşama durumu gibi anlamlara gelebilmektedir. Bireyin karşı karşıya kaldığı ihtiyaçların giderilmesi sonucunda oluşan mutluluk duygusu tatmin olarak kabul edilebilir. Tatmin duygusu sadece bireyin kendisi tarafından hissedilen bir duygudur ve bireyin iç huzur bulmasına katkı sağlar (İşcan & Sayın, 2010: 198).

İş tatmini ise, çalışanların çalıştıkları işten ve ortamdaki memnuniyet düzeyleri olarak kabul edilebilir. Çalışanların işe yönelik beklentileri ile iş tatmini arasında yoğun bir ilişki vardır. Bu sebeple çalışanların işe yönelik olarak oluşan beklentilerini karşılayan işler çalışırken iş tatmini oluşturacaktır (Biçkes, Yılmaz, Demirtaş, & Uğur, 2014: 100).

İş tatmini içsel ve dışsal iş tatmini olarak iki yönden değerlendirilebilmektedir. İçsel iş tatmini, bireylerin iş yerlerindeki davranışlarının ve uygulamalarının merkezi yani kendilerini ilgilendiren kısımlarını kapsamaktadır. Dışsal iş tatmini ise bireylerin yaptıkları işlerin kendilerinden bağımsız olarak oluşan etkilerini kapsamaktadır. İçsel ve dışsal iş tatmini birey ile örgüt arasında oluşan değişimlere yol açmaktadır. Genel olarak bakıldığında iş tatmini düzeyinin yükselmesi örgütsel performansın artmasına, düşmesi ise örgütsel performansın düşmesine ve olumsuz bir durumun oluşmasına neden olmaktadır (Biçkes, Yılmaz, Demirtaş, & Uğur, 2014: 101).

## 1.3. Önceki Çalışmaların Bulguları

Duygusal emek ve iş tatmini ilişkisi ulusal ve uluslararası yazında yoğun olarak incelenen konular arasında yer almaktadır. Çalışmanın bu kısmında şu ana kadar yazında bu konu ile ilgili yapılan çalışmalar uluslararası ve ulusal bazda incelenmiştir. Bu inceleme sonucuna göre literatürde katkı sağlayan çalışmalar kısaca açıklanmıştır.

Cheung, Tang ve Tang (2011) tarafından yapılan çalışmada duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkide moderatör olarak psikolojik sermaye kavramının etkisi incelenmiştir. Yapılan çalışmada toplamda 264 öğrenmenin fikrine başvurulmuştur. Elde edilen verilere göre ulaşılan sonuçlar; psikolojik sermayenin duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Aynı zamanda psikolojik sermayenin duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkide yumuşatıcı bir rol oynadığına da ulaşılmıştır.

Lee ve Ok (2012)'un yapmış oldukları çalışmada iş tatmini ve tükenmişlik üzerindeki duygusal emek ve duygusal zekâ etkilerini araştırmışlardır. Bu araştırma kapsamında, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki 309 müşteri temaslı otel çalışanı çalışmaya dahil edilmiştir. Elde edilen verilere göre, duygusal zekanın enerji verimliliği ve kişisel başarı üzerinde doğrudan olumlu etkiye sahip olduğu ve duygusal emeğin de kişisizleştirme üzerinde doğrudan ve olumsuz bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu sonuçların yanında, duygusal uyumsuzluğun duyarsızlaşmayı artırdığı ve duygusal tükenme yoluyla iş tatminini etkilediği ve duygusal çabanın da kişisel başarı üzerinde etkili olduğu bulunmuştur. Ayrıca kişisel başarının, duyarsızlaşma ve iş tatmini ilişkisine aracılık ettiği tespit edilmiştir.

Psilopanagioti, Anagnostopoulos, Mourtou ve Niakas (2012) tarafından yürütülen çalışmada sağlık sektöründe çalışan doktorlar örneklem olarak kabul edilmiştir. Bu çalışmada; duygusal zekâ, duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmiştir. Çalışmada toplamda 130 doktordan toplanan veriler analiz edilmiştir. Elde edilen verilere göre, duygusal zekâ, iş tatmini ile anlamlı ve pozitif yönde ilişkiliyken, yüzeysel oyunculuk ile iş doyumunu arasında anlamlı negatif bir ilişki bulunmuştur. Aynı çalışmanın diğer bulgularına göre, yüzeysel duygu ile iş tatmini negatif ilişkilidir. Çalışmanın genel olarak sonuçlarına bakıldığında ise sağlık sektöründe hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik olarak yürütülen faaliyetleri etkileyen duygu ve bununla ilgili parametrelerin daha iyi anlaşılabilmesine yönelik önemli katkılar sunulmuştur.

Ulusal literatüre bakıldığında bu konuda farklı odak noktalarının olduğu görülmektedir. Bu kısımda ulusal literatürde yer alan bazı çalışmalara yer verilmiştir.

Biçkes, Yılmaz, Demirtaş ve Uğur (2014) tarafından yürütülen çalışmada, duygusal emek ve iş tatmini arasında oluşan ilişkide psikolojik sermaye değişkeninin aracılık rolü incelenmiştir. Bu kapsamda, çalışma örneklemini öğretmenler seçilmiştir. Yapılan anket çalışmasında toplamda 390 anket işleme tabi tutulmuştur. Çalışmada korelasyon analizi ve hiyerarşik regresyon analizi yapılmış ve araştırmadan elde edilen bulgulara göre, doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini ilişkisinde psikolojik sermayenin alt boyutları olan öz-yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik ile kısmi aracılık rolüne sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt (2016) tarafından yürütülen çalışmada, duyguların yönetilmesinin, iş tatmini ve duygusal tükenmişlik üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışmanın amacı doğrultusunda çalışanların duygusal emek düzeylerinin, iş tatmini ve duygusal tükenmişlik üzerinde ne oranda etkili olduğu saptanmaya çalışılmıştır. Araştırma kapsamına toplamda 307 öğretmen dahil edilmiş ve veriler anket yöntemi ile elde edilmiştir. Çalışma sonucu elde edilen veriler istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Yapılan analizlerin sonucuna göre, yüzeysel davranış sergileme ve iş tatmini arasında negatif, derinden davranış ve doğal davranış sergileme durumu ile iş tatmini arasında ise pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Aynı zamanda, yüzeysel ve doğal davranış sergileme ile duygusal tükenme arasında pozitif bir ilişki, derinden davranış sergileme ve duygusal tükenme arasında ise negatif bir ilişki tespit edilmiştir.

Karakaş ve Gökmen (2018) tarafından iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi üzerine yapılan çalışmada, örneklem olarak Konya ilinde çalışan memurlar seçilmiştir. Analiz kapsamına 273 çalışan dahil edilmiştir. Elde edilen veriler, frekans, t testi, korelasyon gibi analizlere tabi tutulmuştur.

Yapılan araştırmanın sonuçlarına göre, duygusal emek davranışının iş stresi üzerinde negatif etkilerinin olduğu, duygusal emek alt boyutlarından olan yüzeysel davranış boyutunun, iş stresi üzerinde pozitif etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda duygusal emek davranışının iş tatminini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

## 2. ARAŞTIRMA

### 2.1. Araştırmanın Amacı

Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki, özellikle yoğun iş temposunda çalışan bireylerin etkilendikleri iki değer olarak görülebilir. Bu duygusal durumlar çalışanların iş yerlerinde gösterdikleri performans ile ilişkili olarak görülebilmektedir. Bu çerçevede bu araştırmanın temel amacı, sağlık sektöründe ve farklı pozisyonlarda çalışan bireylerin duygusal emek davranışı ve iş tatmini arasındaki ilişkinin ortaya konulması hedeflenmiştir. Çalışma, Batman ve Siirt illerinde bulunan kamuya ve özel sektöre ait farklı sağlık sektörü kurum ve kuruluşlarında ve farklı pozisyonlarda görev yapan çalışanlardan elde edilen veriler ışığında yürütülmüştür. Bu amaç kapsamında duygusal emeğin alt faktörleri olan yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duyguların ifadesi ile Minnesota iş tatmini ölçeğinin alt faktörleri olan içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemek ve bu özelliklerin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği incelemek amaçlanmıştır. Bu çerçevede hipotezler aşağıda belirtilmiştir;

*H1: Yüzeysel rol yapma ile içsel iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.*

*H2: Derinden rol yapma ile içsel iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.*

*H3: Doğal duyguların ifadesi ile içsel iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.*

*H4: Yüzeysel rol yapma ile dışsal iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.*

*H5: Derinden rol yapma ile dışsal iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.*

*H6: Doğal duyguların ifadesi ile dışsal iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.*

Hipotezlerde incelenmek istenen durumların haricinde, duygusal emek ve iş tatmininin cinsiyet ve medeni durum gibi demografik özellikler bağlamında değişiklik gösterip göstermediği incelenmiştir.



## 2.2. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada kullanılan veri toplama aracı, yedi maddeden oluşan kişisel bilgi formu “Duygusal Emek Ölçeği” ile “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” olarak sıralanabilir. Ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda verilmiştir.

*Duygusal Emek Davranışları Ölçeği:* Sağlık çalışanlarına yönelik olarak yürütülen bu çalışmada, duygusal emek harcama yönündeki davranışları ölçmeye yönelik olarak, Beğenirbaş ve Basım (2012) tarafından sağlık sektörü için uyarlanan Duygusal Emek Davranışları Ölçeği tercih edilmiştir. Kullanılan bu ölçek, Ünler Öz’ün (2007) yürüttüğü çalışmada Türkçeye uyarlanmış olup sonrasında Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından sağlık sektörüne adapte edilmiştir. Bu çalışmada duygusal emek davranışları ölçeğine yönelik yapılan iç tutarlılık testine göre;  $\alpha$  değerleri 0,83 ile 0,86 arasında bulunmuştur (Basım & Beğenirbaş, 2012, s. 83). Duygusal Emek Ölçeği 13 soru ve üç alt faktörden oluşmaktadır. Çalışma 5’li Likert ölçeği biçiminde kurgulanmıştır. Bu ölçek biçimine göre, 1 ve 5 arası puanlar yer almakta ve 1- hiçbir zaman, 2-çok nadir, 3-bazen 4-çoğu zaman, 5-her zaman şeklinde derecelendirilmektedir. Duygusal emeğin alt faktörleri toplamda 3 alt boyutta yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duyguların ifadesi olarak ayrılmıştır. Duygusal Emek Ölçeğinin alt faktörü olan yüzeysel rol yapma davranışını ölçmek için ölçekte yer alan sorulardan 1, 2, 3, 4, 5 ve 6. sorular, derinden rol yapma davranışını ölçmek için 7, 8, 9 ve 10. sorular, doğal duyguların ifadesi alt faktörünü ölçmek içinse 11, 12 ve 13. sorular kullanılmıştır.

*İş Tatmini Ölçeği:* Araştırmada kullanılan veri toplama aracı, Minnesota İş Tatmini Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire) formudur. Çalışanlarda oluşan iş tatmini düzeyini ölçmek üzere, Weiss, Davis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen ve Oran (1989) tarafından Türkçeye uyarlama işlemi yapılan Minnesota İş Tatmini Ölçeğinden (Minnesota Satisfaction Questionnaire) yararlanılmıştır. Ölçeğin orijinal halinin güvenilirlik katsayısı ile ilgili yapılan çalışmada sonuç 0.83 olarak bulunmuştur (Moorman 1993). Türkiye’de yürütülen çalışmalardaki güvenilirlik hesaplamaları Yıldırım (1996) tarafından yapılmış ve yürütülen çalışma kapsamında test-tekrar test güvenilirlik katsayısı sonuçları 0.76 olarak bulunurken, iç tutarlılık katsayısı ise 0.90 olarak tespit edilmiştir. Minnesota İş Tatmini Ölçeği 20 madde olarak hazırlanmıştır. Hazırlanan maddeler 5’li Likert yöntemi kullanılarak değerlendirilmekte olup, puan artıçça iş doyumunu da artmaktadır. Ölçek içsel ve dışsal iş tatmini olmak üzere iki alt faktörden meydana gelmektedir. İçsel İş Tatmini Ölçeği, Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16 ve 20. sorularından oluşmaktadır. Dışsal İş Tatmini Ölçeği ise 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18 ve 19. sorulardan oluşmaktadır.

## 2.3. Araştırmanın Örneklemi

Bilimsel araştırmada temel amaç, doğru bilgilere ulaşarak doğru kararlar alabilmektir. Bu sebeple elde edilen bu süreçte doğru bilgiye ulaşmanın yanında elde edilen bu bilgilerin genelleştirmesi de gerekmektedir (Arıkan, 1994: 129). Bir araştırmanın sonucu ne oranda fazla genellenebiliyorsa değeri o oranda artar. Bilim genellenebilirliği olan bilgiler bütünü olduğundan

araştırmada bir alanda genellenebilecek bilgiler elde etmek için çalışmak önemlidir (Karasar, 2005, s.109-110). Büyüköztürk vd.ne (2010) göre örneklem sayısı belirlenirken bazı kriterler dikkate alınmalıdır. Bu kriterler doğrultusunda evreni temsil edebilecek büyüklüğün %5’lik hata payıyla 384 olması gerektiği yönünde karar verilerek bu değer referans alınmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 50). Bu genel bilgiler ışığında, Batman ve Siirt illerinde görev yapan sağlık sektörü çalışanlarına ulaşılmış ve 800 anket formu dağıtılmış ve de bunlardan geçerli olup teslim edilmiş olan 408 adet anket formu analiz yapmaya uygun bulunup araştırmaya dâhil edilmiştir. Bu geri dönüş, toplamın %51’ni oluşturmaktadır. Anketlerin veri toplama süreci 10.07.2019 ve 15.10.2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

#### **2.4. Araştırmanın Yöntemi**

Bu araştırmada birincil veri kaynaklarından yararlanılmıştır. Birincil veri kaynakları, karar almayı kolaylaştıracak verilere ve bilgilere ulaşmayı amaçlamaktadır (Kurtuluş, 2010, s. 29). Çalışmanın analiz kısmı için gereken veriler anket yöntemi ile elde edilmiştir. Bu yöntem birincil veri toplamada sık kullanılan bir yöntemdir. Bu yöntemde aranan bilgiler, araştırmaya konu olan ana kütlenin içerisinde seçilen örnekleme dahil olan bireylere sözlü ya da yazılı olarak sorulan sorular yoluyla elde edilmektedir. Bu tür bilgi elde etmenin amacı, ana kütlenin davranışlarını, demografik özelliklerini, bilgi düzeylerini ve fikirlerini ölçebilmektir (Tokol, 2010, s. 45). Bu araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden olan ilişkisel tarama modeli kullanımı tercih edilmiştir. İlişkisel tarama modeli, “iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişimin varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir”. Bu türdeki modellerde, aralarında ilişki araması yapılacak değişkenler, ilişkisel bir çözümlenmeye imkân sağlayacak biçimde sembolleştirilmelidir (Karasar, 2016, s. 114).

#### **2.5. Etik Kurul Beyanı ve Fikri Mülkiyet Telif Hakları**

Bu araştırma sırasında “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında yer alan bütün kurallara uyulmuş ve “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” den hiçbiri gerçekleştirilmemiştir. Araştırma kapsamında yapılan analiz 2019 yılı içerisinde gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle ULAKBİM’in 2020 yılından itibaren gereçli olmak üzere belirlediği etik kurul belgesi gerekli çalışmalar (insan ve hayvanların (materyal/veriler dahil) deneysel ya da diğer bilimsel amaçlarla kullanılması, insanlar üzerinde yapılan klinik araştırmalar, hayvanlar üzerinde yapılan araştırmalar, kişisel verilerin korunması kanunu gereğince retrospektif çalışmalar) kapsamında olmadığı ve dolayısıyla etik kurul izninin alınması gerekliliğinin ortaya çıkmadığına karar verilmiştir.

### **3. BULGULAR**

Hazırlanmış olan anket temel olarak iki ayrı bölümden oluşmaktadır. Bu bölümlerden birincisinde katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili bilgiler toplanmıştır. İkinci bölümde ise istatistikî olarak ilişkide olan duygusal emek ve iş tatmini ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Çalışmada öncelikle demografik özellikler ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Demografik özelliklere ilişkin veriler Tablo 1’de yer almaktadır.

**Tablo 1: Ankete Katılan Katılımcıların Demografik Özellikleri Tablosu**

Cinsiyet			Mevcut İşte Çalışma Yılı		
	Frekans	Yüzde%		Frekans	Yüzde%
Erkek	185	45,3	0-1 yıl	66	16,2
<b>Kadın</b>	<b>223</b>	<b>54,7</b>	2-4 yıl	122	29,9
Toplam	408	100	<b>5-9 yıl</b>	<b>128</b>	<b>31,4</b>
Medeni Durumu			10 ve üstü	92	22,5
	Frekans	Yüzde%	Toplam	408	100
Evli	198	48,5	Yaş		
<b>Bekar</b>	<b>210</b>	<b>51,5</b>		Frekans	Yüzde%
Toplam	408	100	16-25 yaş	118	28,9
Çalışılan Sektör			<b>26-30 yaş</b>	<b>123</b>	<b>30,1</b>
	Frekans	Yüzde%	31-35 yaş	91	22,3
<b>Kamu</b>	<b>298</b>	<b>73</b>	36-40 yaş	46	11,3
Özel	110	27	41 ve üstü	30	7,4
Toplam	408	100	Toplam	408	100
Eğitim Durumu			Çalışılan İş Yerindeki Görev		
	Frekans	Yüzde%		Frekans	Yüzde%
Lise veya Altı	107	26,2	Doktor	19	4,7
Ön lisans	102	25	<b>Hemşire</b>	<b>193</b>	<b>47,3</b>
<b>Lisans</b>	<b>169</b>	<b>41,4</b>	Ebe	19	4,7
Lisansüstü	30	7,4	Sekreter	39	9,6
Toplam	408	100	Tekniker	44	10,8
			Psikolog	5	1,2
			Diğer	89	21,8
			Toplam	408	100

Tablo 1 verilerine göre katılımcıların %45,3’ü erkek, %54,7’si ise kadındır. Katılımcıların %48,5’i evli iken %51,5’i ise bekârdır. Katılımcıların %73’ü kamu sektöründe çalışırken %27’si ise özel sektörde çalışmaktadır. Ankete katılanların %41,4’ü lisans mezunudur. Katılımcıların %31,4’ü çalıştığı işte 5-9 yıl arasında devam etmektedir. Katılımcıların %30,1’i 26-30 yaş aralığındadır. Katılımcıların %47,3’ü hemşire, %10,8’i teknisyen, %9,6’sı sekreter, %4,7’si ebe ve yine %4,7’si doktor ve %1,2’si ise psikolog olarak çalışmaktadır.

Bu sorunun “diğer” kısmını işaretleyen katılımcıların mesleki dağılımları, yönetici uzman, fizyoterapist, eczacı, eğitmen, memur, bilgisayar işletmeni, biyolog, acil tıp teknisyeni (paramedik), temizlik görevlisi, güvenlik görevlisi ve teknisyendir.

Ölçeklerin yapı geçerliliği, faktör analizi ve regrasyon analizi ve tukey testi kontrol edilmiştir. Elde edilen verilerin faktör analizi uygulamaya uygun olup olmadığına karar verebilmek adına Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı belirlenerek devamında Barlett Sphericity testlerinin sonuçlarına bakılmıştır. KMO analizi sonuçları 0,60’tan yüksek çıkarsa ve Barlett Sphericity testi sonucunun da anlamlı bir sonuç ortaya koyarsa değerlendirmeye alınan verilerin faktör analizi uygulamak için elverişli olduğu düşünülmektedir. Duygusal emek ölçeği ve iş tatmini ölçeği için hesaplanan KMO değeri verileri ve Bartlett testi sonuçları Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 2: Değişkenlerin KMO ve Bartlett Testi Sonuçları**

Değişken	KMO değeri	Bartlett Testi
Duygusal Emek Ölçeği	0,783	,000
İş Tatmini Ölçeği	0,898	,000

Tablo 2 verilerine göre, duygusal emek ölçeğinin KMO değeri 0,783’tür ve Bartlett testi sonucuna bakıldığında anlamlı olduğu görülmüştür. Devamında gerçekleştirilen analizlere göre iş tatmini ölçeği için hesaplanmış olan KMO değeri 0,898 ve Bartlett Sphericity testi sonucu anlamlı çıkmıştır. Elde edilen bulgulardan yola çıkarak sahip olunan verilerin faktör analizi uygulaması için elverişli olduğu neticesine varılabilir. İki ölçeğin güvenilirlik değerleri de Cronbach’s Alpha katsayısı ile ölçülmüştür. Cronbach’s Alpha değerleri Tablo 3’te gösterilmektedir.

Tablo 3 verilerine göre, duygusal emek ölçeğinin güvenilirliği için bulunan Cronbach’s Alpha katsayısı (,707) olarak ölçülmüştür. Yine aynı tabloda yer alan alt faktörlere ait Cronbach’s Alpha katsayılarına bakıldığında, yüzeysel rol yapma alt faktörünün Cronbach’s Alpha katsayısı (,783), derinden rol yapma alt faktörünün Cronbach’s Alpha katsayısı (,732) ve doğal duyguların ifadesi alt faktörünün Cronbach’s Alpha katsayısı (,769) olarak ölçülmüştür.

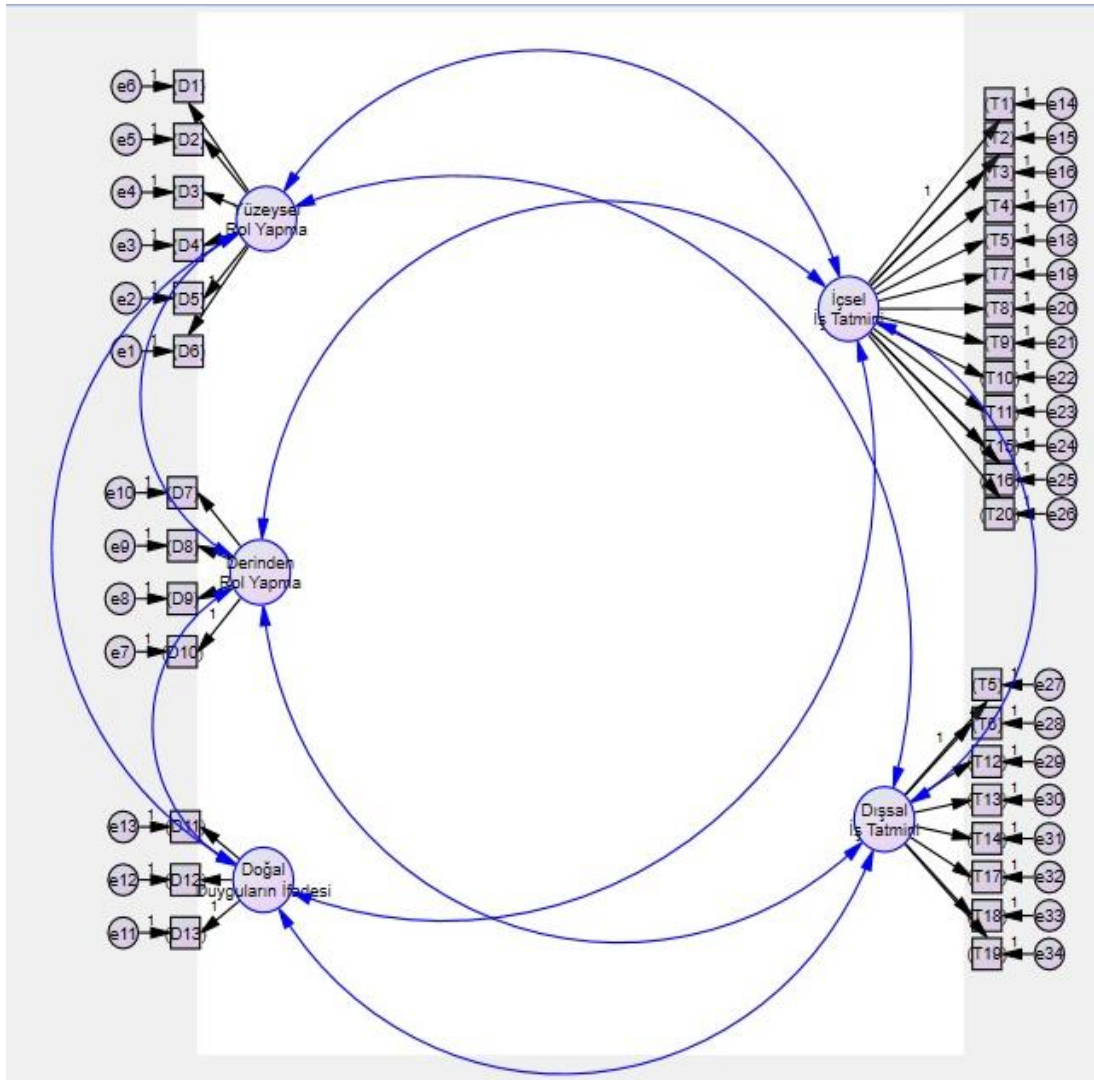
**Tablo 3: Değişkenlerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

Değişken adı	Cronbach’s Alpha Değeri	Anlamlılık
Ölçeklerin Tamamı	,759	,000
Duygusal Emek Ölçeği	,707	,000
Yüzeysel Rol Yapma Alt boyutu	,783	,000
Derinden Rol Yapma Alt Boyutu	,732	,000
Doğal Duyguların İfadesi Alt Boyutu	,769	,000
İş Tatmini Ölçeği	,903	,000
İçsel İş Tatmini Alt Boyutu	,852	,000
Dışsal İş Tatmini Alt Boyutu	,822	,000

İş tatmini ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı (,903) olarak ölçülmüş ve alt faktörler incelendiğinde içsel iş tatmini alt faktörünün Cronbach's Alpha katsayısı (,852), dışsal iş tatmini alt faktörünün Cronbach's Alpha katsayısı (,822) olarak ölçülmüştür. Ölçeğin tamamının Cronbach's Alpha katsayısı (,759) olarak ölçülmüştür.

Çalışma kapsamına alınan duygusal emek ve iş tatmini değişkenleri alt faktörleri çerçevesinde yapısal eşitlik modellemesi analizine tabi tutulmuştur. Elde edilen veriler AMOS programı aracılığıyla incelenmiştir. AMOS programında ölçeklerle alakalı yapılan çalışmalarda Şekil 1'de gösterilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Şekil 1: AMOS İlişki Yapısı



CMIN/DF	GFI	AGFI	CFI	NFI	RMSEA
2,97	,936	,906	,926	,894	,070
4,74	,821	,776	,795	,756	,096

Yapılan analiz sonucunda değişkenler arasında ilişki tespit edildiğinden, değişkenler arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapısal eşitlik modeli çerçevesinde analizler yapılmıştır. Modelin uyum indekslerine yönelik yapılan incelemede; GFI (Goodness of fit index) değerinin duygusal emek ölçeği için ,936 iş tatmini ölçeği için ,821. AGFI (Adjusted goodness of fit index) değerinin duygusal emek için ,906 iş tatmini için ,776. CFI (Comperative fit index- Karşılaştırmalı uyum indeksi) değerinin duygusal emek için ,926 iş tatmini için ,795. TLI (Tucher- Lewis indeksi) değerinin ,907. NFI (Normlanmış uyum iyiliği indeksi) değerinin duygusal emek için ,894 iş tatmini için ,756. CMIN/DF değerinin duygusal emek için 2,97 iş tatmini için 4,74 ve RMSEA (Root mean square error of approximation-Kök ortalama kare yaklaşım hatası) değerinin de duygusal emek için ,070 iş tatmini için ,096 olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu veriler çerçevesinde analiz kapsamına alınan verinin uyum iyiliği değerlerinin iyi olduğu ve standarda yakın değerler verdiği için yapısal eşitlik modelinin kabul edilebilir olduğu söylenebilir (Joreskog ve Sorbon, 1993; Kline, 1998).

Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki çeşitli değişkenler arasındaki ilişki boyutları ile de incelenmiştir. Yapılan analiz kapsamında cinsiyet, medeni durum ve çalışılan sektör ile duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. Duygusal emek ve iş tatmini alt boyutları ile cinsiyet arasında oluşan ilişki Tablo 4 aracılığıyla gösterilmiştir.

**Tablo 4: Cinsiyet ve Değişkenler Arası İlişki**

	<i>Değişkenler</i>	<b>Anlamlılık</b>
<b>Cinsiyet</b>	<i>Duygusal Emek</i>	<b>0,707</b>
	<i>Yüzeysel Rol Yapma</i>	0,907
	<i>Derinden Rol Yapma</i>	0,500
	<i>Doğal Duyguların İfadesi</i>	0,842
	<i>İş Tatmini</i>	<b>0,001</b>
	<i>Dışsal İş Tatmini</i>	0,001
	<i>İçsel İş Tatmini</i>	0,003

Tablo 4 verileri ışığında iki seçenekli olan; cinsiyet, özelliklerine göre verilen cevaplar Independent Samples T Test aracılığıyla incelendiğinde şu sonuçlara ulaşılmıştır. Cinsiyet ve yüzeysel rol yapma ( ,907), derinden rol yapma ( ,500) ve doğal duyguların ( ,842) ifadesi alt faktörlerine sahip duygusal emekle ( ,707) ilgili olarak anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Ancak cinsiyet ile içsel iş tatmini ( ,003) ve dışsal iş tatmini ( ,001) alt faktörleri bulunan iş tatmini ölçeği arasında ( ,001) arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş olup erkeklerde iş tatmininin daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Duygusal emek ölçeğine verilen cevaplar erkek ve kadınlarda ortalama olarak ve standart sapma olarak birbirine çok yakın gözlenmiştir.

Tablo 5’te medeni durum ile duygusal emek ölçeği ve iş tatmini ölçeği alt faktörleri ile birlikte gösterilmiştir.

**Tablo 5: Medeni Durum Değişkenler Arasındaki İlişki**

	Değişkenler	Anlamlılık
Medeni Durum	<b>Duygusal Emek</b>	<b>0,103</b>
	Yüzeysel Rol Yapma	0,430
	Derinden Rol Yapma	0,500
	Doğal Duyguların İfadesi	0,000
	<b>İş Tatmini</b>	<b>0,460</b>
	Dışsal İş Tatmini	0,833
	İçsel İş Tatmini	0,002

Medeni durum ile duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde; doğal duyguların ifadesinde evlilerin cevap ortalamalarının daha yüksek olduğu ve medeni durum ile doğal duyguların ifadesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu ancak yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma arasında anlamlı bir ilişki olmadığı gözlenmiştir. Medeni durum ile iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde; iş tatminin alt faktörü olan dışsal iş tatmini ve medeni durumla bağlantılı anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür. Aynı zamanda içsel iş tatminine verilen cevap ortalamalarında evlilerin içsel iş tatmini düzeylerinin daha yüksek olduğu ve medeni durum ile içsel iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir.

Tablo 6’da çalışılan sektör ile duygusal emek ve iş tatmini ölçeklerinin alt faktörleri ile ilişkisi gösterilmiştir.

**Tablo 6: Çalışılan Sektör Değişkenler Arasındaki İlişki**

	Değişkenler	Anlamlılık
Çalışılan Sektör	<b>Duygusal Emek</b>	<b>0,291</b>
	Yüzeysel Rol Yapma	0,877
	Derinden Rol Yapma	0,116
	Doğal Duyguların İfadesi	0,446
	<b>İş Tatmini</b>	<b>0,480</b>
	Dışsal İş Tatmini	0,455
	İçsel İş Tatmini	0,553

Çalışılan sektör ve duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde; kamu veya özel sektörde çalışanların duygusal emek ve iş tatmini ölçeği alt faktörlerine verdiği cevaplar arasında çok küçük ve anlamsız farklılıklar tespit edilmiştir. ( $p < (\alpha)$ )

Hipotezlerle ilgili yapılan One-Way ANOVA testleri sonucu beş hipotez desteklenmiş bir tanesi ile ilgili anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Elde edilen veriler ışığında hipotezlerin anlamlılık sonuçları ile kabul edilme ve reddedilme durumları Tablo 7’de gösterilmiştir.



**Tablo 7: Hipotez Testi Sonuçları**

Hipotezler	Anlamlılık	Kabul/Red
H1: Yüzeysel rol yapma ile içsel iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	(,150)	Red
H2: Derinden rol yapma ile içsel iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	(,015)	Kabul
H3: Doğal duyguların ifadesi ile içsel iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	(,000)	Kabul
H4: Yüzeysel rol yapma ile dışsal iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	(,000)	Kabul
H5: Derinden rol yapma ile dışsal iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	(,000)	Kabul
H6: Doğal duyguların ifadesi ile dışsal iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	(,000)	Kabul

Tablo 7 verilerine göre Hipotez 1 kabul edilmezken diğer hipotezler kabul edilmiştir. Bu durum, yüzeysel rol yapma ile içsel iş tatmini arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, derinden rol yapma ve doğal duyguların ifadesi alt faktörleri ile içsel iş tatmini alt faktörü arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Diğer taraftan duygusal emek alt faktörlerinin dışsal iş tatmini ile olan ilişkileri incelendiğinde bütün alt faktörlerin dışsal iş tatmini ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisinin varlığı kabul edilmiştir. Yukarıdaki hipotezlerde bulunan sonuçların anlamlı ve anlamsız ilişki konusunda literatürde çeşitli araştırma sonuçlarıyla da benzerlikler göstermektedir (Gürel ve Bozkurt, 2016; Mengenci, 2015; Yin, 2015).

## SONUÇ

Çalışma hayatında çalışanları bir meta olarak gören yaklaşımların yerini, örgütlerin başarılı sonuçlara ulaşması için insan kaynağı payının önemli olduğunu düşünen örgütlere bırakması ile başlayan süreçte insanların sahip oldukları duyguların önemli olduğu fikri ortaya çıkmıştır. Rekabet ortamının iyice kızıştığı sektörlerde zihinsel ve fiziksel sermayenin yeterli olmadığı ve duygularında yeni bir sermaye boyutu olduğu karşımıza çıkmaktadır. Özellikle yüz yüze iletişimin yoğun olduğu hizmet sektöründe bu daha fazla öneme sahiptir. Örgütlerin sahip oldukları insan kaynağının duygusal gayretleri başarının sağlanması için önemli bir etkidir (Basım & Beğenirbaş, 2012). Çalışanlar kendilerinden beklenen duygularını yönlendirmek için duygusal emeğin ve alt faktörleri olan derinden rol yapma, yüzeysel rol yapma ve doğal duyguların ifadesi stratejilerinden faydalanabilmektedir.

Derinden rol yapma davranışı bireyin sergilemek istediği davranışı gerçekten hissetmeye çabalaması olarak ifade edilmekte; yüzeysel rol yapma davranışı, gerçekte hissedilmeyen duyguların gerçekten hissediliyormuş edasıyla taklidinin yapılmasını ifade ederken; doğal duyguların ifadesi davranışı ise yapmacılıktan uzak çalışanın o an doğal olarak hissettiği şekilde davranmasıdır. Batman ve Siirt illerinde faaliyet gösteren kamuya ve özel sektöre ait sağlık kuruluşlarından nicel yöntem kullanılarak anket toplamak suretiyle ulaşılan veriler aşağıdaki gibi özetlenebilir. Batman ve Siirt illerinde faaliyet gösteren kuruluşlarda görev yapan sağlık sektörü personeline uygulanan anketlere katılım 408 kişidir. Ankete katılanların meslek dağılımına bakıldığında, ankete en fazla katılan görev gruplarının sırasıyla; hemşire, tekniker, tıbbi sekreter, ebe, doktor, psikolog, yönetici, uzman, fizyoterapist, eczacı, eğitmen, memur, bilgisayar işletmeni, biyolog, acil tıp teknisyeni (paramedik), temizlik görevlisi, güvenlik görevlisi ve teknisyen gibi meslek grupları olduğu gözlenmiştir.

Araştırmada SPSS 22,0 ve AMOS 24,0 programları ile yapılan istatistiksel analiz programları kullanılmış olup hipotezleri test etmek maksadıyla iki seçenekli demografik özellikler ve verilen cevapları incelemek için Independent Samples T Testi ve hipotezleri sınamak için ise One-Way ANOVA testi kullanılarak sonuca ulaşılmıştır. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun yüksek öğretim mezunu olan eğitimli kişilerden oluştuğu, araştırmaya katılanların yarısından çoğunun yaşlarının 26 ile 35 yaşlarında sağlık çalışanlarının oluşturduğu yine yarısından çoğunun mevcut işinde beş yıldan daha fazla hizmet verdiği tecrübeli kişilerden oluştuğu gözlenmiştir. Kurulan hipotezler bağlamında genel itibariyle duygusal emek ölçeğinin içsel iş tatmini ve dışsal iş tatmini arasında ilişkili olduğu ve bu sonuçların duygusal emeğin alt faktörlere göre değişkenlik gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Yapılan çalışma sadece belli bir bölgeyi (Batman ve Siirt illeri) kapsayan ve ülke genelini bağlayıcı hükümler içermeyen bir yapıdadır. Bu sebeple ileride yapılacak çalışmaların daha geniş kitleleri ve bölgeleri içerisine alan genelleyici sonuçlara ulaşacak çalışmalar olması literatürdeki ihtiyacı karşılayacaktır.

### **KAYNAKÇA**

- ABRAHAM, R. (1998). Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators, *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 124(2), s. 229-246.
- AKDU, U. ve Akdu, S. (2016). Duygusal Emek ve İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(47), s. 1142-1153.
- ASHFORTH, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity, *The Academy of Management Review*, 18(1), s. 88-115.
- BASIM, N., ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), s. 77-90.

- BİÇKES, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması, Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 9(2), s. 97-121.
- BULGURCU GÜREL, E. ve Çetinkaya Bozkurt, Ö. (2016). Duyguların Yönetilmesini, İş Tatmininin ve Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkileri, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(14), s. 133-147.
- CHEUNG, F. T., Caterine, S. ve Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China, International Journal of Stress Management, 18(4), s. 348-371.
- ÇELİK, P. ve Topsakal, Y. (2016). Duygusal Emeğin İş Tatmini ve Duygusal Tükenme ile İlişkisi: Antalya Destinasyonu Otel Çalışanları Örneği, İşletme Araştırmaları Dergisi, 8(4), s. 202-218.
- HOCHSCHILD, A. R. (1983), The Managed Heart: The Commercialization of Feeling, Berkeley, University of California Press, USA.
- İK Sözlüğü, (2019). İnsan Kaynakları Bilgi Paylaşım Platformu, <http://www.iksozlugu.com/konu/duygusal-emek/> (erişim tarihi: 02 04, 2019).
- İŞCAN, Ö. F. ve Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24(4), s. 195-216.
- KARAKAŞ, A. ve Gökmen, G. (2018). Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya'da Bir Araştırma, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(3), s. 99-127.
- KARAKAŞ, A., Tösten, R., Kansu, V. ve Aydın, A. (2016). Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışlarının İş Doyumuna Etkisi, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 15(56), s. 177-188.
- KARASAR, N. (2016). Bilimsel İrade Algı Çerçevesi ile Bilimsel Araştırma Yöntemi Kavramlar İlkeler Teknikler, Nobel Yayınları, Ankara.
- KÖSE, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, İşletme Fakültesi Dergisi, 12(2), s. 165-185.
- KURTULUŞ, K. (2010). Araştırma Yöntemleri, Türkmen Kitabevi, Ankara.
- LEE, J. J. ve Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor, International Journal of hospitality management, 31(4), s. 1101-1112.
- MENGENCİ, C. (2015). İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi, Ege Akademik Bakış Dergisi, 15(1), s. 127-139.
- MISHRA, S. K. (2006). What Emotional Labor is: A Review of Literature, Indian Institute of Management , 12, s. 2-33.
- MUMBY, D. K., ve Putnam, L. L. (1992). The politics of emotion: A feminist reading of bounded emotionality, Academy of Management Review, 17(3), s. 465-482.
- POLATKAN N., (2016). Ortaokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişki, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi, Ana Bilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.

PSILOPANAGIOTI, A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E. ve Niakas, D. (2012). Emotional intelligence, emotional labor, and job satisfaction among physicians in Greece. BMC health services research, 12(1), s. 1-12.

TOKOL, T. (2010). Pazarlama Araştırması, Dora Yayınları, Bursa.