

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

## DUYGUSAL EMEK İLE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ: HEKİMLER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

### THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND JOB SATISFACTION: AN APPLICATION ON PHYSICIANS

Öğr. Gör. Dr. Semiha KILIÇASLAN<sup>1</sup>

#### ÖZ

Duygusal emek; kişilerarası etkileşim sırasında, örgütün talep ettiği duyguların, çalışanlar tarafından sergilenmesi anlamına gelmektedir. Diğer bir ifadeyle, “başkaları tarafından gözlemlenebilecek şekilde, yüz ve bedensel gösterim aracılığıyla duyguların yönetilmesi” olarak da tanımlanmaktadır. İş doyumunu ise; bireyin işine karşı tutumu olarak değerlendirilmektedir. Buna göre bireyin işine karşı pozitif duyguları varsa iş doyumundan, negatif duyguları varsa iş doyumuzluğundan söz edilmektedir. Araştırmanın amacı; duygusal emek boyutlarının iş doyumunu üzerinde yarattığı etkiyi belirlemektir. Bununla birlikte çalışanların demografik özelliklerinin (yaş, eğitim, medeni durum, kıdem, unvan) iş doyumunu ile aralarındaki ilişkiyi incelemek de araştırmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Bu amaçla araştırmada anket yöntemi uygulanmıştır. Araştırmanın örneklemini Elazığ Fırat Üniversitesi Araştırma Hastanesinde görev yapan hekimlerdir. Araştırmada kullanılabilir durumda olan toplam 109 adet soru formu, araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırmada elde edilen bulgulara göre, iş doyumunun demografik faktörlere göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. İş doyumunu ile duygusal emek boyutlarından samimi (doğal) davranış arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde, yüzeysel davranış ile negatif yönlü ve düşük düzeyde ilişki gözlenirken, derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, Yüzeysel Davranış, İş Doyumu.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** D23, M10, M12, D63, J21.

#### ABSTRACT

Emotional labor implies emotions demanded by the organization to be demonstrated by the employees during interpersonal interactions. In other words, it is defined as “management of emotions in such a way that would be observed by others through observable facial and bodily expressions”. On the other hand, job satisfaction is defined as the attitude of a person towards his occupation. Accordingly, having positive emotions towards a job means job satisfaction, whereas having negative emotions towards a job means job dissatisfaction. The aim of the study is to identify the effect of emotional labor dimensions on job satisfaction. Besides, the investigation of the relationship between business satisfaction and demographic features of the workers (age, educational level, marital status, degree, title) is another aim of the study. For this purpose, a questionnaire is applied as part of the study. The sample of the study is the academic staff working in Elazığ Fırat University Research Hospital. 109 usable questions are taken into the questionnaires in the scope of the research. According to the findings of the research, it is determined that job satisfaction differs depending on demographic factors. There is a positive and medium relationship between job satisfaction and sincere (natural) behavior which is a dimension of emotional labor; and

<sup>1</sup> Malatya Turgut Özal Üniversitesi, Arapgir Meslek Yüksekokulu, semihaklc34@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-7500-9283>

there is a negative and weak relationship between job satisfaction and surface acting. However, there is no significant relationship between deep acting relationship and job satisfaction.

**Keywords:** Emotional Labor, Surface Acting, Job Satisfaction.

**JEL Classification Codes:** D23, M10, M12, D63, J21.

## 1. GİRİŞ

Küreselleşme, üretim ve ticaret sektöründe olduğu gibi hizmet sektöründe de önemli gelişmelere neden olmuştur. Bu gelişmeler ise; hizmet sektörünün büyümesine, sonuç olarak da çok sayıda insan için istihdam olanağının yaratılmasına yol açmıştır. Çalışan ve müşteri etkileşiminin birebir ve yüz yüze olması bakımından hizmet sektörü diğer sektörlerden farklı olarak, çalışan-müşteri ilişkisinin önemini örgüt açısından ön plana çıkarmıştır. Bu nedenle örgüt çalışanları da, müşterilerle olan etkileşimlerinin kalitesini arttırmak için çeşitli stratejiler kullanmak durumunda kalmışlardır. Bu stratejilerden biri de müşteride; ürüne ve hizmete yönelik olumlu bir algı oluşturmak amacıyla çalışan tarafından belirli duyguların sergilenmesidir. Özellikle hizmet sunulan mesleklerde, hizmet kalitesini çoğu zaman kişilerarası ilişkiler (çalışan ile müşteri arasında kurulan ilişkiler) belirlemektedir. Bu nedenle örgütler, hizmetin kalitesiyle birlikte, müşterilerine güler yüzlü ve saygılı muameleyi de beraberinde sunmak istemektedir. Bu bağlamda örgütler, hizmetin kalitesini garanti altına almak için hizmetin ifası sırasında uyulması gereken bir takım kurallar belirlemekte ve bu kuralların uygulanmasını denetlemektedir. Örgütlerin uygulanmasını beklediği bu kuralların gereğini yerine getirmek için, çalışanların duygusal ifadelerini ya da içsel hislerini değiştirmek suretiyle sarf ettikleri çaba “duygusal emek” (emotional labor) olarak tanımlanmaktadır (Eroğlu, 2014: 147-148; Başbuğ vd., 2010: 255). Duygusal emek, çalışanların görevlerini tam olarak yerine getirebilmeleri için sadece fiziksel ve bilişsel çaba ortaya koymalarının yeterli olmadığını anlaşılmasıyla ortaya çıkan bir kavram olup, hizmet sunumu sırasında duyguların ve ifadelerinde kontrol edilmesi ve yönetilmesi anlamına gelmektedir. Duygusal emek özellikle hizmet sektöründe, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak ve yüksek kaliteli hizmet sunabilmek adına çalışanlar için kritik önem arz etmektedir (Jiang vd.,2013: 933). Bu nedenle çoğu örgüt, çalışanlarını pozitif duygusal ifadeler sergilemeleri konusunda teşvik etmektedir.

Yapılan araştırmalar hizmet işlemleri/sunumu sırasında duygusal emeğin bir gösterimi olan güler yüzlü ifadenin ve çalışma arkadaşlarıyla olan olumlu ilişkilerin; mağazayı başkalarına önerme, tekrar alışveriş yapma gibi pozitif müşteri çıktıkları ile bağlantılı olduğunu göstermiştir. Daha da önemlisi bu tür davranışlar, yüksek hizmet kalitesi gibi bir algı altında oluşumuna neden olmaktadır (Grandey, 2003: 86). Bu bağlamda örgütün başarısı, insan kaynaklarının görev tanımlarını tam olarak yerine getirmesine bağlı olmakla birlikte, söz konusu tanımlanmış görevlerini nasıl yerine getirdikleri de önemli olmaktadır. Bununla birlikte duygusal emeğin, önemli sayıda pozitif çalışan tutum ve davranışlarıyla da ilişkili olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur. Duygusal emeğin etkili olduğu kavramlardan biri de, bireyin işinden duyduğu haz olarak ifade edilen “iş doymu” kavramıdır. Bu araştırma kapsamında, duygusal emek boyutları ile iş doymu arasındaki ilişki ve çalışanların demografik özelliklerinin iş doymu üzerindeki etkileri ele alınmıştır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Duygusal Emek

Örgütlerin değişen çevresel koşullara uyum sağlama sürecinde uygulayacakları stratejinin başarıya ulaşmasında, ilgili örgütün sahip olduğu insan kaynaklarının temel yeteneklerinin önemli olduğu ifade edilmektedir. Bu çerçevede müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için ortaya çıkan örgütsel uygulamalardan birisi de, çalışanlardan işlerine duygusal emeklerini katmaları beklentisidir (Biçkes vd., 2014: 98) Örgütler, sergilenmesini bekledikleri duyguları oluşturmak ve çalışanların bu duyguları göstermelerini sağlamak için belirli yöntemler benimsemektedir. Örgütler öncelikle seçme ve işe alma aşamasında, daha sonra sosyalleştirerek ve de ödül/ceza mekanizmalarını işleterek, çalışanların işe uygun duyguları sergilemelerini sağlamaya çalışmaktadır. Örgütlerin gösterdikleri bu çaba; müşterilere verdikleri önem derecesi, çalışanlarla müşterilerin kurdukları ilişkinin sıklığı ve müşterilerin uygun duygusal gösterimler konusundaki inançları ile doğru orantılı olmaktadır (Güngör, 2009:177). Dolayısıyla çalışanlardan müşterilere karşı hizmet sunumu sırasında, belirli davranış kurallarına uymaları beklenir. Örgüt yaşamı, duyu yönetimi ile ilgili örneklerle doludur. Farklı sektörler, hangi duyguların gösterilmesi, hangilerinin dizginlenmesi gerektiğine ilişkin kurallar belirlemişlerdir. Hizmet işletmelerinde çalışanlar, hizmet

sunumu sırasında duygusal ifadelerini kontrol etmek ya da değiştirmek durumunda kalmaktadırlar. Duygusal ifadenin kontrolü veya değiştirilmesi, duygusal emeğin çalışan odaklı boyutları olan yüzeysel davranışın veya derin davranışın ortaya çıkışına etki etmektedir (Pala ve Sürgevil, 2016: 773-776).

Davranış kuralları, örgütsel verimliliği maksimize etmek için kişilerarası etkileşim sırasında (çalışan ve müşteri) çalışanların belirli duyguları sergilemesini gerektiren kurallar olmaktadır (Chen vd.,2012: 826). Çalışanlardan beklenen söz konusu duygu gösterimi ise, duygusal emek olarak adlandırılmaktadır.

Duygusal emek kavramı ilk kez Arlie Russell Hochschild tarafından “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling” adlı kitabında ele alınmış ve söz konusu kavram, “başkaları tarafından gözlemlenebilecek şekilde, yüz ve bedensel gösterim aracılığıyla duyguların yönetilmesi” olarak tanımlanmıştır. Bununla birlikte duygusal emek, ücret karşılığında satılabilen ve bir değişim değeri olan kavram olarak da değerlendirilmektedir (Hochschild, 1983:7). Dolayısıyla duygusal emek için “ücret karşılığında duyguların yönetilmesidir” de denilebilir (Grandey, 2000: 95). Wharton (1999: 160) ise, işgörenlerin müşterilerle etkileşimleri sırasında, örgüt tarafından arzu edilen gösterim kurallarını sergileyebilmek adına sarf ettikleri çabayı, “duygusal emek” olarak tanımlamıştır.

Bu açıklamalar ışığında duygusal emek kavramının; kişilerarası etkileşim sırasında, örgütün talep ettiği duyguların, çalışanlar tarafından sergilenmesi anlamına geldiği söylenebilir. Duygusal emek çoğunlukla hizmet sektörü içinde kullanılan bir kavram olarak ele alınmaktadır. Örneğin; uçuş personelinin sıcakkanlı olmasının, cenaze hizmetlerinde görevli kişilerden üzgün, doktorlardan ise nötr duygular sergilenmesinin beklendiği gibi. Fakat günümüzde duygusal emek hemen hemen tüm sektörler için önemli hale gelmiştir (Robbins, 2001: 104). Duygusal emek, örgütsel davranış kurallarına uymak için duyguların yönetilmesi (Grandey, 2000; Hochschild, 1983) olarak tanımlandığından dolayı, müşteriler zorlu ve makul olmayan tutum içinde olsalar bile, çalışanlar yine de pozitif duygular sergilemek zorundadır. Bu nedenle duygusal emek performansının, hizmet sektöründe kaçınılmaz iş karakteristiği olduğu ifade edilmektedir (Cheung, vd.,2011: 349).

Duygusal emek özellikle; müşteri tatmini, hizmet kalitesi, iş doyumunu ve işgörenin fiziksel ve psikolojik iyilik haline kadar uzanan önemli bireysel ve örgütsel çıktılar üzerinde etkili olmaktadır. Ayrıca ülkemizde yapılan çalışmalarda da duygusal emek farklı kavramlarla da ilişkilendirilmiştir. Koçak ve Gürsoy (2017: 178), duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında, duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun, bireyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı artırdığını, ayrıca düşük başarı hissine yol açtığını bulgularken; duygusal emek olarak derinlemesine davranış ve samimi davranış sergileyen çalışanlarda ise, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın az olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Gök (2015: 293) ise araştırmasında, duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutunun işe bağlılık üzerinde pozitif, yüzeysel davranışın ise negatif etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Hizmet sektöründe yapılan araştırmalar, hizmetin sunumu sırasında “güler yüzlü olma” gibi pozitif duygusal gösterimlerin, müşteri tatmini üzerinde pozitif etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Algılanan hizmet kalitesi, sadece hizmet çalışanlarının davranışları ve söylemleri tarafından değil, aynı zamanda duygularını nasıl düzenledikleri ile de belirlenmektedir. Bu nedenle hizmet sektöründe yer alan çoğu örgüt, müşteri doyumunu maksimuma çıkarmak için, hizmet sunumu sırasında çalışanların duygularını nasıl yönetecekleri konusuna odaklanmışlardır (Bryman, 2004’den akt; Hur vd., 2015: 71). Hochschild (1983: 147), uçuş personelinin hesap işleri ile ilgilenen kasa görevlisine kadar uzanan birçok mesleğin, duygusal emek gerektiren meslekler olduğunu ve duygusal emek gerektiren mesleklerde göze çarpan üç temel özelliğin bulunduğunu ifade etmektedir. Bunlardan ilki; bu mesleklerin müşterilerle yüz yüze ilişki gerektirmesi, işgörenin memnuniyet ve endişe gibi duygusal ifadelerini göstermek durumunda olması, diğeri ise, işverenlere çalışanlarının duygusal ifadelerini kontrol etme imkanını vermesidir.

Aşağıda farklı yazarlar tarafından yapılmış duygusal emek tanımlarına yer verilmektedir (Hsieh, 2009: 11).

*Hochschild (1983);* Duygusal Emek, herkes tarafından gözlenebilecek şekilde yüz ve bedensel gösterimlerde bulunarak duyguların yönetilmesidir. Duygusal emek bir ücret karşılığında ortaya konur ve bu yüzden bir değişim değeri vardır.

*Grandey (2000);* Duygusal Emek, işe veya örgüte yönelik duygusal davranış kurallarının gereğini yerine getirmek amacıyla, duygusal ifadeleri değiştirmek için rol yapmayı, duyguları arttırmayı ve bastırmayı kapsar.

*Kruml ve Geddes (2000);* Duygusal Emek, müşterilere sağlanan hizmet kalitesini garanti altına almak amacıyla, çalışanların belirli duyguları hissetmelerinin veya belirli duygu görünümünü en azından planlamalarının gerektiği durumlarda, nasıl davrandıklarıdır.

*Guy vd. (2008)*; Duygusal Emek, işin yerine getirilmesi için işgörenin duygularının uyarılması ya da bastırılmasını gerektiren bir iş ya da görevdir.

*Johnson (2007)*; Duygusal Emek, hizmet işlemleri sırasında işgörenin örgüt tarafından istenilen duyguları sergilemesidir.

Morris ve Feldman (1996: 987) ise duygusal emek kavramını; “kişilerarası ilişkilerde örgüt tarafından belirlenen davranış kurallarının sergilenebilmesi için, çalışanlar tarafından sarf edilen çaba, planlama ve kontrol” şeklinde tanımlamışlar ve duygusal emeğin dört farklı özelliğinden söz etmişlerdir. Bu özellikler:

- a) Duygu gösterim sıklığı
- b) Gösterim kurallarına verilen önem
- c) Duygu çeşitliliği
- d) Duygusal çelişki (Morris ve Feldman, 1996: 989-992).

**Duygu gösterim sıklığı:** Örgüt içinde, ne kadar ve hangi sıklıkta duygu gösterimi uygulandığı ile ilgili bir özelliktir.

**Gösterim kurallarına verilen önem:** Yapılan işin gerektirdiği davranış kurallarına gösterilen dikkatin derecesidir. Davranış kurallarına dikkat göstermek ise, çalışanların hem psikolojik hem de fiziksel çaba göstermelerini gerekli kılmaktadır. Ayrıca davranış kurallarına gösterilen dikkat, duygusal gösterim süresi ve yoğunluğu ile de ilgili olmaktadır. Duygusal gösterim süresi, müşterilerle kurulan iletişimin süresi anlamına gelmekte ve bu sürenin uzaması duyguların gösterimi için harcanan sürenin de uzayacağı anlamına gelmektedir. Duygu gösterim yoğunluğu ise, deneyimlenen ya da ifade edilen duygunun büyüklüğü ve zorluğu ile ilgili olmaktadır.

**Duygu çeşitliliği:** İş için gerekli olan duygusal davranışların çeşitliliğine işaret eden bir özelliktir. Buna göre duygu çeşitliliği ne kadar fazla ise, harcanan duygusal emekte o kadar artmaktadır.

**Duygusal çelişki:** Bireyin hissettiği duygular ile örgüt tarafından sergilenmesi beklenen duygular arasındaki çatışmadır. Hochschild'e göre duygusal çelişki, hissedilen duygular ile ifade edilen duyguların çeliştiği durumlarda ortaya çıkmaktadır (Rafaeli ve Sutton, 1987: 32). Bu anlamda duygusal çelişki, çalışanın ifade ettiği duygular örgütsel normlara uygun fakat gerçek duygularıyla benzer değilse, duygusal çelişki ortaya çıkmaktadır.

Abraham (1998), duygusal çelişkiyi, duygusal emeğin çalışanlar için yarattığı olumsuz sonuçların temel nedeni olarak görmektedir. Duygusal çelişki yaşayan birey, bir anlamda rol çatışması yaşamaktadır. Kendi kişisel değerleri ve duygularıyla, işin gerektirdiği duygusal davranış kuralları arasında rol çatışması yaşayan birey, sonuç olarak yüksek düzeyde stres altında çalışmak durumunda kalabilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 115).

Ashforth ve Humphrey (1993: 90) ise, doğru duyguların sergilenmesini duygusal emek olarak tanımlamıştır. Yapılan bu tanım, duygusal emeği; “yüz ve bedensel ifadelerin diğerleri tarafından gözlemlenecek şekilde duyguların yönetilmesi” olarak tanımlayan Hochschild'in tanımından oldukça farklı görünmektedir. Ashforth ve Humphrey 'in duygusal emek tanımında, davranışın altında yatan duygulardan ziyade davranışın kendisine odaklanılmaktadır. Dolayısıyla, hizmet alıcısını etkileyen unsur davranışın kendisi ya da davranış kurallarına uyumdur ve kişi kendisini yönetmeden de davranış kurallarına uyabilmektedir.

Hizmet sektöründeki gelişim ve işletmeler arasında yaşanan rekabet, işletmeleri, müşteriye sağlanan hizmet kalitesi ve içeriği üzerinde dikkat göstermeye zorlamıştır. Çünkü algılanan hizmetin kalitesi, büyük ölçüde hizmet sunan ile müşteri arasındaki etkileşimden doğrudan etkilenmektedir. Hochschild (1983), müşteri ile işgören arasındaki etkileşim kalitesinin, yönetimin kontrol altında tutmak istediği bir konu olduğunu belirtmektedir. Bu anlamda örgüt tarafından belirlenen ve arzulanan duygu gösterimi, çalışanların performanslarının değerlendirilmesinde anahtar bileşen olarak önem kazanmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 986-987). İş hayatında müşterilere gösterilen tutum ve davranışların, müşteri memnuniyeti üzerinde önemli derecede etkili olması, örgüt yöneticilerinin çalışanlardan, fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanında, duygularını da işin içine katarak, duygusal anlamda da emek sarf etmelerini istemelerine neden olmuştur (Hochschild, 1983: 7).

### 2.1.1. Duygusal Emek Stratejileri

İşgörenler, duygusal emek performansını farklı stratejileri kullanarak göstermektedir. Hochschild'e (1979: 568) göre duygusal emek performansını göstermenin iki farklı yolu bulunmaktadır. Bunlardan ilki yüzeysel davranış (surface acting), diğeri ise derinlemesine davranıştır (deep acting). Jiang ve arkadaşlarının (2013) aktardığına göre, Ashforth ve Humphrey (1993) ise, bu stratejilere ek olarak “doğal davranış” biçimini de duygusal emek gösteriminin bir şekli olarak kabul etmiştir. Aşağıda bu üç stratejiye yer verilmektedir.

**Yüzeysel davranış (Surface acting):** İşgörenin; yüz ifadesinde, ses tonunda ve vücut hareketlerinde değişiklik yaparak gerçekte hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranmasıdır. Bu davranış şeklinde hizmet sunmakla görevli kişi, deneyimmediği duyguları, rol yaparak hissediyormuş gibi davranmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92). Yüzeysel davranış gösteren çalışanlar, içsel duygularını değiştirmeksizin, örgütün talep ettiği duyguları karşılamak adına dışa yansıyan görünen duygularını düzenlemeye çalışmaktadırlar (Jiang vd.,2013: 934).

**Derinlemesine davranış (Deep acting):** İşgören tarafından sergilenmek zorunda olunan duyguların, gerçekte de hissedilmesine yönelik olarak içsel duyguların, işgören tarafından düzenlenmesini içeren bir stratejidir. (Jiang vd.,2013: 934). Bu davranış şeklinde işgören, sergilemek istediği duyguları gerçekte de deneyimlemek ya da hissetmek için çaba harcamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Hochschild (1983: 38-42)'e göre işgörenler, derinlemesine davranışı iki yolla sergilemektedir. Birey gerekli davranışı sergilemek için hislerini uyandırmaya çalışarak ya da aksi duygularını bastırmaya çalışarak derinlemesine davranış gösterirken, aynı zamanda hayal gücünü kullanarak kendisine mutluluk veren hatıraları (evlilik vs.) düşüncelerinde canlandırarak da duygularını yönetmeye çalışmaktadır.

Yüzeysel davranışta bireyin dışa dönük davranışlarına odaklanılırken, derinlemesine davranışta ise bireyin içsel duyguları önem kazanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Bununla birlikte derinlemesine davranış, pozitif duyguları deneyimlemek için çaba isteyen iyi niyetli bir davranış şekli olarak değerlendirilirken, yüzeysel davranış ise, her ne kadar pozitif duyguları sergilemek için çaba harcanan davranış türü olsa da, bu yolla gösterilen davranış şekli sahte ve samimiysiz olarak değerlendirilmektedir (Diefendorf vd., 2005: 340). Buna neden olarak ise, yüzeysel davranışta çalışanın duygusal emek davranışlarını sergilemeyi zorunluluk olarak görmesi ve isteksizce hareket etmesi gösterilmektedir. Derinlemesine davranışta ise çalışan, işin gerektirdiği duygusal emek gösterimini gereklilik olarak görmekte ve bu duyguları gerçekte de hissetmek için çaba sarf etmektedir (Kaya ve Özhan, 2012:113).

**Doğal (Samimi) Davranış:** Hochschild (1983)'in duygusal emek tanımı “davranış kurallarına uymak için yüzeysel ya da derinlemesine davranış yoluyla duyguların yönetilmesi” şeklinde ifade edilmektedir. Fakat, bireyin kendinden beklenen duyguları doğal olarak ve içten (samimi) bir eğilimle yaşayabilmesinin göz ardı edilmesi, bu yaklaşımın en önemli eksiği olarak görülmesine neden olmuştur. Örneğin; yaralı bir çocuğa sempati besleyerek ona yardımcı olmaya çalışan bir hemşirenin rol yapmaya ihtiyacının olmaması, Ashforth ve Humphrey'e (1993) duygusal emeğin üçüncü bir gösteriminin olacağını düşündürmüş ve birey tarafından sergilenmesi beklenen duyguların kendiliğinden ortaya çıkması, yazarlar tarafından “doğal (samimi) davranış” olarak ele alınmış ve duygusal emek gösteriminin bir yolu olarak kabul edilmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Dolayısıyla yazarlara göre duygusal emek, bilinçli bir çabayı gerektirmeyen, yüzeysel ve derinlemesine davranış gibi işgörenler için stres kaynağı olmayan, rutin olarak yapılabilen ve çaba gerektirmeyen bir davranış olabilmektedir (Grandey, 2000: 96).

Duygusal emek, çalışanların doğru duygular sergilemek ve bunu hizmet sunduğu kişilere görünür kılmak adına sarf ettikleri çaba olup, yüzeysel, derinlemesine ve de doğal yollarla ortaya çıkmaktadır. Her üç şekilde de çalışanların amaçları, müşteri memnuniyetini sağlamak olup, sadece izlenen yol farklı olmaktadır.

### 2.2. İş Doyumu

Çalışanların işlerine ilişkin duygularının bir tepkisi olarak tanımlanan iş doyumunu, ilk kez 1920'lerde ortaya çıkan bir kavram olup, önemi ise 1930 ve 1940'lı yıllarda anlaşılmıştır. İş doyumunu, kişinin fizik ve ruh sağlığını etkilemesinden dolayı hem yaşam doyumunu ile hem de üretkenlikle ilişkilendirilmiştir. İş doyumunu ile üretkenlik arasında doğrudan bir ilişki olmamakla birlikte, doyumsuzluğun yarattığı dolaylı etkiler (stres, grup uyumu gibi) iş doyumsuzluğunun yaratacağı sonuçları önemli kılmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005: 55-56).

En genel anlamda iş doyumunu, bireyin işine karşı tutumu olarak görülmektedir. Buna göre bireyin işine karşı pozitif duyguları varsa yüksek iş doyumundan, negatif duyguları varsa da düşük iş doyumundan söz edilmektedir (Robbins, 2001: 69).

Cranny, Smith ve Stone (1992:1)'da iş doyumunu, "bir çalışanın işinden beklentileri ile bunların karşılanma düzeyleri arasında yaptığı değerlendirme sonucunda, işine karşı beslediği duygusal tepki" olarak tanımlamaktadır (Savaş, 2012: 63). Locke (1973)' da benzer şekilde, bireyin işini ya da iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda oluşan duygusal durumu "iş doyumunu" olarak tanımlamıştır (Jiang vd.,2013: 934). Davis ise iş doyumunu, "işgörenlerin işlerine karşı bakış açılarını yansıtan, duygu ve hislerin olumlu/olumsuz bir seti" olarak tanımlamaktadır (Davis, 1988:195).

Robins ve Judge (2009) ise, bireyin işini değerlendirmesi sonucunda işiyle ilgili ulaştığı pozitif duyguları iş doyumunu olarak adlandırmaktadır. (Pomirleanu ve Mariadoss, 2015: 34)

Sonuç olarak iş doyumunu için işgörenin, işiyle ilgili önemli gördüğü konuların, yaptığı iş tarafından ne kadarının kendisine sağlandığına yönelik algısının bir sonucudur, denilebilir. Luthans (1989)' da ifade edildiği üzere Smith, Kendall ve Hulin, işgörenlerin işlerini değerlendirirken dikkate aldıkları beş önemli boyut olduğunu ifade etmiştir. Bu boyutlar;

- a) İşin kendisi: İşin bireye ilginç görevler ve fırsatlar sunması.
- b) Ödeme: Örgüt içinde diğer çalışanlarla eşit finansal ödüller.
- c) Fırsatlar: Hiyerarşide ilerleme fırsatları.
- d) Yönetim: Teknik ve davranışsal destek sağlamak için yöneticinin yeteneği.
- e) İş arkadaşları: Diğer çalışanların teknik ve sosyal destek konusunda yeterli olması (Luthans, 1989:176-177).

İş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmalar; işin niteliği, ücret, ödüller, yükselme olanağı, iş güvenliği, çalışma koşulları, iş arkadaşları, denetim, yönetim tarzı, işin doğası, sosyal haklar, iletişim, çalışanın kişiliği gibi pek çok faktörün iş doyumuna etki ettiğini göstermektedir. Düşük iş doyumunun çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere yol açtığı, personel devir hızını yükselttiği ve işten ayrılma eğilimini artırdığı saptanmıştır (Sezgin, 2010:5). Aynı zamanda iş doyumunu, örgütsel vatandaşlık davranışının da temel belirleyicisi olarak görülmektedir. İş doyumunu pozitif olan çalışanlar, örgütü hakkında olumlu ifadelerle değerlendirmede bulunurken, çalışma arkadaşlarına yardım etmeyi de ihmal etmemektedir. Dolayısıyla işlerini yerine getirirken kendisinden beklenenin ötesinde performans göstermektedirler (Robbins, 2001: 80). İş doyumunu açısından bir başka önemli kavramda çalışanın psikolojik dayanıklılığıdır. Stres yaratan durumlarla baş edebilme, zorlayan olumsuzluklara rağmen hastalanmama ve sonunda toparlanıp iyileşme olarak tanımlanan psikolojik dayanıklılık sayesinde çalışanlar, örgütte karşılaştıkları stresli ortamlarla daha kolay mücadele edebilmektedirler. (Kavi ve Karakale, 2018: 71). Bu durum çalışanların iş ve işyeri ortamıyla ilgili sorunların üstesinden gelmesini kolaylaştıracağından dolayı, çalışanın iş doyumuna katkı sağlayabilmektedir. Çalışanların kişilik özelliklerinin de iş doyumunu üzerinde farklılık yaratacağı söylenebilir. A Tipi kişilikler agresif, başarı odaklı, çok çalışkan, iddialı, sabırsız, rekabetçi, kendilerini sürekli olarak zaman baskısı altında hisseden, aceleci ve sabırsız yapıları nedeniyle bu özelliklerini işlerine yansıtabilmektedirler. Her şeyi kontrol etmek isteğinde olmaları ise genelde onların ve diğer çalışanların iş doyumlarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Diğer yandan B Tipi kişilikler; eleştiriye açık, diğerlerini kabul etme eğiliminde olan, kolay anlaşılır ve uyumlu kişilikler olduğundan, işten elde ettikleri doyumda yüksek olabilmektedir (Koçak vd., 2017:383). İş doyumunsuzluğunun neden olduğu en önemli sonuçlar arasında ise düşük iş performansı göze çarpmaktadır. İşinden doyum sağlayamayan birey motive olamadığından düşük performans gösterebilmektedir. Bununla birlikte üretkenlik karşısı iş davranışlarında artış gözlenmesi, bireyin çalışması için planlanan zaman içinde işe gelmemesi, işten ayrılma eğilimindeki artış en önemli iş doyumunsuzluğunun ortaya çıkardığı sonuçlar arasında sayılmaktadır (Özişli, 2017: 154). Bireyler hayatlarının her aşamasında kendilerini ekonomik anlamda güvende hissetmek isterler. Bu nedenle işletmelerde emeklilik, kaza, hastalık işsizlik sigortaları gibi ekonomik korunma biçimleri ile çalışanların işten sağladıkları doyumunu artırmaya yönelik çaba sarfetmektedirler (Kavi, 2017: 101).

### 2.3. Duygusal Emek ve İş Doyumu

İşyerinde duygu ve ifadelerin düzenlenmesi olarak ifade edilen duygusal emek; toplum, iş arkadaşları ve müşterilerle etkileşim gerektiren çoğu meslekte kritik bir önem arz etmektedir (Chau, 2009:1151). Duygusal emekle ilgili yapılan araştırmalar bu kavramın hem pozitif hem de negatif iş çıktılarına sebep olduğunu göstermektedir. Bu sonuca ise duygusal emek boyutları olarak kabul edilen derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış arasındaki farkın neden olduğu ileri sürülmektedir. Özellikle yüzeysel davranışın; tükenmişlik ve iş doyumunsuzluğu gibi negatif iş çıktılarıyla ilişkili olduğu, derinlemesine davranışın ise kişisel başarı ve iş doyumunu

ile pozitif (Chau, 2009:1152), işten ayrılma niyeti ile negatif ilişkili olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konmuştur (Chau, 2009:1158). Grandey (2000)' e göre de, davranış kurallarına uymak için gerçek duygularını bastıran ya da gerçek olmayan duygular sergileyen çalışanların, gerçek duyguları ile dışarı yansıttıkları duygular arasındaki çelişki, sıkıntı yaşamalarına olmaktadır. Bu çelişki ise; duygusal uyumsuzluğa, iş stresine, sonuç olarak da tükenmişlik ve iş tatminsizliğine neden olmaktadır. Bununla birlikte, çalışanın gerçek duyguları ile gerekli davranış kuralları birbiriyle örtüşürse, bu durumun kişisel başarıyı ve iş doyumunu artırdığı da ifade edilmektedir (Adelman, 1995'den akt. Lee, 2012: 1101). Cheung ve Tang (2010: 323) ise, örgütün talep ettiği duygusal davranış kurallarını yerine getirmek için, işyerinde duygu düzenleme süreci olarak tanımladıkları duygusal emek kavramının, yüzeysel davranış boyutunun iş doyumuna negatif, stres ile pozitif ilişkili, bununla birlikte derinlemesine davranışın, iş doyumuna pozitif, stres ile negatif etkileşimli olduğunu ifade etmiştir (Cheung ve Tang, 2010: 330- 331).

Chen ve arkadaşlarının (2012: 837) yaptıkları araştırma sonucunda da benzer şekilde yüzeysel davranışın iş doyumuna negatif, tükenmişlikle pozitif ilişkili olduğunu, derinlemesine davranışın ise, iş doyumuna pozitif, tükenmişlikle negatif ilişkili olduğunu bulgulamışlardır. Duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu ile iş doyumunun negatif, derinlemesine davranış boyutu ile pozitif ilişkili olduğu bir çok çalışmada da desteklenmiştir (Jiang vd.,2013: 936; Grandey, 2003: 92-93; Yang ve Chang, 2008: 885; Zhang ve Zhu, 2008: 119). Grandey, (2000: 104)'in aktardığına göre Rutter ve Fielding (1988) de araştırmalarında, yüzeysel davranış yoluyla gerçek duyguların bastırılmasının, cezaevi görevlileri için stres kaynağı olduğunu ifade etmiş ve duygu bastırımının, düşük iş doyumuna neden olduğu sonucuna ulaşmıştır. Adelman (1995) ise araştırması sonucunda, masa servisi yapan kişilerin, hizmet sunumları sırasında müşterilere karşı gösterdikleri güler yüzlü davranışın gerçek olması durumunda daha çok iş doyumuna yaşadıklarını ifade etmiştir. Zapf ve arkadaşları (1999) duygusal emek kavramını; gerçek anlamda içtenlikle hissedilen duyguların baskılanarak ya da ifade edilerek, işin gerektirdiği duyguları sergilemek zorunda kalmanın verdiği uyumsuzluğun derecesi olarak tanımlamışlardır. Burada dikkat çeken en önemli konu, örgüt beklentilerini karşılamak için duyguları düzenlemenin gerektirdiği psikolojik çabanın, çalışanın iyi olma durumuna zarar vermesi olarak görülmektedir. Bu sonuç ise, duygusal emek ile duygusal tükenme arasındaki güçlü ilişkiye neden olarak gösterilmektedir (Akt: Kinman vd., 2000: 844). Morris ve Feldman (1996: 1003) ise, duygusal çelişkinin, iş doyumuna negatif ilişkisi olduğunu ileri sürerken, Pugliesi (1999: 149)'de genel anlamda duygusal emeğin iş doyumunu azalttığını ifade etmiştir.

Ülkemizde yapılan duygusal emek ve iş doyumuna arasındaki ilişkiye yönelik çalışmalarda da benzer sonuçlara rastlanmıştır.

Karamaraş (2014: 549), yüzeysel davranış ile iş doyumuna arasında negatif ilişki bulgulamıştır. Benzer şekilde Oral ve Köse (2011:488)'nin çalışmasının sonucu da, yüzeysel davranış göstermenin iş doyumunu azalttığı yönündedir. Buna göre, işyerinde sergilenen duygularla, hissedilen duygular arasındaki farklılık bireylerin iş doyumuna olumsuz yönde etkilemektedir. Biçkes ve arkadaşları (2014: 113) ise, duygusal emeğin doğal (samimi) davranış boyutu ile iş doyumuna arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir.

### 3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

#### 3.1. Araştırmanın Amacı

Çalışmada Duygusal Emek Boyutları ile İş Doyumuna arasındaki ilişkinin analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu temel amacın yanında, çalışanların demografik özellikleri ile iş doyumuna düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi de çalışmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Çalışmanın ifade edilen amaçları doğrultusunda geliştirilen hipotezler, aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

*Hipotez 1:* İş doyumuna çalışanların medeni durumuna göre farklılık gösterir.

*Hipotez 2:* İş doyumuna çalışanların yaşlarına göre farklılık gösterir.

*Hipotez 3:* İş doyumuna eğitim düzeyine göre farklılık gösterir.

*Hipotez 4:* İş doyumuna çalışma süresine göre farklılık gösterir.

*Hipotez 5:* İş doyumuna akademik unvana göre farklılık gösterir.

*Hipotez 6:* İş doyumuna ile yüzeysel davranış arasında ilişki vardır.

*Hipotez 7:* İş doyumu ile derinlemesine davranış arasında ilişki vardır.

*Hipotez 8:* İş doyumu ile samimi (doğal) davranış arasında ilişki vardır.

### 3.2. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın örneklemi Elazığ Fırat Üniversitesi Araştırma Hastanesinde görev yapan hekimlerdir. Araştırmada kullanılabilir durumda olan toplam 109 adet soru formu, araştırma kapsamına alınmıştır.

### 3.3. Araştırmada Kullanılan Ölçek ve Yöntem

Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından oluşturulan Duygusal Emek Ölçeği, daha sonra Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes (2000) tarafından bazı maddelerinin çıkarılması ve bazı maddelerinin ise geliştirilmesi sonucunda yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve doğal (samimi) davranış olmak üzere üç boyutlu bir ölçek olarak oluşturulmuştur. Ölçekte yüzeysel davranış 6, derinden davranış 4 ve doğal davranış ise 3 madde ile ölçülmektedir. Duygusal emek ölçeğinin Türkçe uyarlama çalışması, geçerlilik ve güvenilirlik testi ile birlikte Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçek Serin'in (2014) tez çalışmasında kullanılmıştır.

İş tatmin düzeylerini ölçmek için Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin kısa versiyonu kullanılmıştır. Sezgin (2010) tez çalışmasında kullandığı ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek, 20 ifadeden oluşmaktadır.

### 3.4. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerinin Güvenilirlikleri

Minnesota İş Tatmin ölçeğinde yer alan 20 ifadeye ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1'de gösterilmiştir. Cronbach alfa değeri 0,91 olduğundan, güvenilirliğin oldukça yüksek ve verilerin analiz edilebilir olduğu söylenebilir.

Duygusal emek ölçeğinde yer alan 13 ifadeye ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları da Tablo 1'de gösterilmiş ve ölçeğin Cronbach alfa değeri 0,713 olduğundan, güvenilirliğin yüksek ve verilerin analiz edilebilir olduğu söylenebilir.

**Tablo 1.** Güvenilirlik Analizi

Ölçekler	Soru Sayısı	Cronbach Alfa
İş Tatmin Ölçeği	20	0,91
Duygusal Emek Ölçeği	13	0,713

### 3.5. Araştırma Bulguları ve Yorumlar

#### 3.5.1. Katılımcıların Demografik Bilgilerinin Analizi

Araştırmaya katılanların demografik bilgilerinin analizi Tablo 2'de gösterilmiştir. Tablo 2'de görüldüğü üzere araştırmaya katılanların %35,8'i kadın, %64,2'si erkek katılımcılardan oluşmakta ve %35,8'i 25-29 yaş aralığında, %28,4'ü 30-34 yaş aralığında, %17,4'ü 35-39 yaş aralığında, %18,3'ü ise 40 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların %5,5'i lisans mezunu, %33,9'u yüksek lisans mezunu ve %60,6'sı ise doktora mezunu olup, %31,2'si bekar, %68,8'i ise evlidir. Katılımcıların %48,6'sı 5 yıl ve daha az süredir çalışmakta, %20,2'si 6-10 yıl arasında çalışmakta ve %31,2'si ise, 11 yıl ve üzeri süredir çalışmaktadır. Akademik unvana göre ise katılımcıların %64,2'si araştırma ve öğretim görevlisi, %16,5'i yardımcı doçent, %8,25 i doçent ve %11'i profesördür.



**Tablo 2.** Katılımcıların Demografik Bilgilerinin Analizi

Değişkenler	Frekans (n)	Yüzde	Değişkenler	Frekans (n)	Yüzde
<b>Cinsiyet</b>			<b>Medeni Durum</b>		
Kadın	39	35,8	Bekar	34	31,2
Erkek	70	64,2	Evli	75	68,8
<b>Yaş dağılımı</b>			<b>Çalışma Süresi</b>		
25-29	39	35,8	5 yıl ve daha az	53	48,6
30-34	31	28,4	6-10 yıl	22	20,2
35-39	19	17,4	11 yıl ve üzeri	34	31,2
40 ve üzeri	20	18,3	<b>Akademik Unvan</b>		
<b>Eğitim Durumu</b>			Araştırma Görevlisi –	70	64,2
Lisans	6	5,5	Öğretim Görevlisi		
Yüksek Lisans	37	33,9	Yardımcı Doçent	18	16,5
Doktora	66	60,6	Doçent	9	8,25
<b>Toplam</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	Profesör	12	11
			<b>Toplam</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

### 3.5.2. Çalışanların Demografik Özellikleri İle İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Analizi

#### 3.5.2.1. İş Doymu İle Medeni Durum Arasındaki Farklılık Analizi

*Hipotez 1:* İş doymu medeni duruma göre farklılık gösterir.

İş doymunun medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3’de gösterilmektedir.

Analiz sonuçlarına göre ( $p=0,045<0,05$  olduğundan), iş doym düzeyinin medeni duruma göre farklılık gösterdiği söylenebilir. Evli katılımcıların iş doym düzeyleri ortalamasının 3,38 olduğu, bekar katılımcıların ise 3,10 olduğu dolayısıyla bu farklılığın evli katılımcıların lehine olduğu görülmektedir.

#### 3.5.2.2. İş Doymunun Yaşa Göre Farklılığının Analizi

*Hipotez 2:* İş doymu yaşa göre farklılık gösterir.

İş doymunun yaşa göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3’de gösterilmektedir.

Aradaki farklılıkların anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan F testine göre, anlamlılık değeri  $p=0,000<0,05$  olduğundan dolayı iş doymu yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. Aradaki farklılığın belirlenmesi için yapılan Post-hoc analizine göre farklılık çıkan yaş grupları belirlenmiştir. 40 yaş ve üzeri yaş grubu ile 25-29 yaş grubu arasında 40 yaş ve üzeri grup lehine anlamlı farklılık bulunmuştur ( $3,65>2,98$ ). Bir diğer anlamlı farklılık ise 35-39 yaş grubu ile 25-29 yaş grubu arasında bulunmuştur. Buradaki farklılık ta 35-39 yaş grubu lehine olacak şekilde istatistiki açıdan anlamlı bulunmuştur ( $3,60>2,98$ ).

#### 3.5.2.3. İş Doymunun Eğitim Durumuna Göre Farklılığının Analizi

*Hipotez 3:* İş doymu eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

İş doymunun eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3’de gösterilmektedir.

Aradaki farklılıkların anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan F testine göre, anlamlılık değeri  $p=0,002<0,05$  olduğundan dolayı iş doymu eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir. Aradaki farklılığın belirlenmesi için yapılan Post-hoc analizine göre tüm eğitim durumları arasında farklılık bulunmuştur. Yüksek lisans mezunu bireylerin iş doym düzeylerinin lisans mezunu bireylerden daha fazla olduğu ( $3,11>2,64$ ); doktora mezunu bireylerin iş doym düzeylerinin ise hem lisans mezunlarına göre ( $3,45>2,64$ ) hem de yüksek lisans mezunlarına göre ( $3,45>3,11$ ) daha fazla olduğu belirlenmiş ve istatistiki açıdan anlamlı bulunmuştur.

#### 3.5.2.4. İş Doymunun Çalışma Süresine Göre Farklılığının Analizi

*Hipotez 4:* İş doymu çalışma süresine göre farklılık gösterir.

İş doyumunun çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3’de gösterilmektedir.

Aradaki farklılıkların anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan F testine göre, anlamlılık değeri  $p=0,002<0,05$  olduğundan dolayı iş doyumunu çalışma süresine göre farklılık göstermektedir. Aradaki farklılığın belirlenmesi için yapılan Post-hoc analizine göre, 11 yıl ve üzeri çalışanların iş doyumunun, hem 5 yıl ve daha az yıl süre çalışanlara hem de 6-10 yıl arasında süre boyunca çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiş ve istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur ( $3,61>3,19$  ve  $3,61>3,04$ ).

### 3.5.2.5. İş Doyumunun Akademik Unvana Göre Farklılığının Analizi

*Hipotez 5:* İş doyumunu akademik unvana göre farklılık gösterir.

İş doyumunun akademik unvana göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3’de gösterilmektedir.

Aradaki farklılıkların anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan F testine göre, anlamlılık değeri  $p=0,000<0,05$  olduğundan dolayı iş doyumunu akademik unvana göre farklılık göstermektedir.

Aradaki farklılığın belirlenmesi için yapılan Post-hoc analizine göre araştırma görevlisi-öğretim görevlisi katılımcıların iş doyumunun en düşük olduğu ve bu grupta diğer tüm akademik unvanlar arasındaki farklılıkların anlamlı çıktığı tespit edilmiştir. Profesörlerin iş doyum düzeylerinin araştırma-öğretim görevlisi katılımcılardan daha fazla olduğu ( $3,77>3,17$ ); doçentlerin iş doyum düzeylerinin araştırma-öğretim görevlilerinden daha fazla olduğu ( $3,81>3,17$ ) ve yardımcı doçentlerin iş doyum düzeylerinin araştırma-öğretim görevlilerinden daha fazla olduğu ( $3,55>3,17$ ) belirlenmiş ve istatistiki açıdan anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 3.** İş Doyumunun Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Analizi

Ölçek	N	Ortalama	Std. Sapma	T	Anlamlılık (p)
<b>Yaş</b>					
25-29	39	2,98	0,522		
30-34	31	3,26	0,822	6,92	0
35-39	19	3,6	0,533		
40 ve üzeri	20	3,65	0,527		
<b>Eğitim</b>					
Lisans	6	2,64	1,032		
Yüksek Lisans	37	3,11	0,664	6,562	0,002
Doktora	66	3,45	0,589		
<b>Medeni Durum</b>					
İş Doyumu	Evli	75	3,38	0,68	
	Bekâr	34	3,1	0,632	2,025
<b>Çalışma Süresi</b>					
5 yıl ve daha az	53	3,19	0,608		
6-10 yıl	22	3,04	0,848	6,573	0,002
11 yıl ve üzeri	34	3,61	0,533		
<b>Akademik Unvan</b>					
Profesör	70	3,77	0,424		
Doçent	18	3,81	0,495		
Yardımcı Doçent	9	3,55	0,574	6,631	0
Araştırma Görevlisi- Öğretim Görevlisi	12	3,17	0,66		

### 3.6. İş Doymu ile Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişkinin Analizi

İş doymu ile duygusal emeğin üç alt boyutu arasındaki ilişkinin belirlenmesi için aşağıdaki hipotezler kurulmuş ve bu hipotezlerin testi için korelasyon analizi yapılmıştır. Bulgular Tablo 4’de gösterilmektedir.

*Hipotez 6:* İş doymu ile yüzeysel davranış arasında ilişki vardır.

*Hipotez 7:* İş doymu ile derinlemesine davranış arasında ilişki vardır.

*Hipotez 8:* İş doymu ile samimi davranış arasında ilişki vardır.

**Tablo 4.** Korelasyon Analizi Sonuçları

Duygusal Emek Alt Boyutları	Pearson Korelasyon Değerleri	İş Doymu
Yüzeysel Davranış	R	-0,296**
	P	0,002
	N	109
Derinlemesine Davranış	R	0,050
	P	0,608
	N	109
Samimi Davranış	R	0,537**
	P	0,000
	N	109

Tablo 4 dikkate alındığında;  $p=0,002<0,05$  olduğundan Hipotez 6 kabul edilir. Korelasyon katsayısı  $r=-0,296$  olduğu için iş doymu ile yüzeysel davranış arasında negatif yönlü düşük düzeyde bir ilişkinin olduğu söylenebilir. İş doymu ile derinlemesine davranış arasındaki ilişkiye bakıldığında,  $p=0,608>0,05$  olduğundan Hipotez 7 kabul edilemez. Dolayısıyla iş doymu ile derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. İş doymu ile samimi (doğal) davranış arasında,  $p=0,000<0,05$  olduğundan Hipotez 8 kabul edilir. Dolayısıyla korelasyon katsayısı  $r=0,457$  olduğu için iş doymu ile samimi davranış arasında pozitif yönlü orta düzey bir ilişkinin olduğu söylenebilir.

### 3.7. İş Doymu İle Duygusal Emek Boyutları Arasındaki Regresyon Analizi

Duygusal emeğin üç alt boyutunun bağımsız değişken, iş doymunun ise bağımlı değişken olarak ele alındığı regresyon analizi sonuçları Tablo 5’de verilmiştir.

**Tablo 5.** Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	B	P	R	R <sup>2</sup>
Sabit	<b>2,544</b>	<b>0,000</b>		
Yüzeysel Davranış (X <sub>1</sub> )	-0,105	0,199		
Derinlemesine Davranış (X <sub>2</sub> )	0,024	0,715	0,376	0,142
Samimi Davranış (X <sub>3</sub> )	<b>0,235</b>	<b>0,014</b>		
F=5,780; p=0,001				

F=5,780 ve  $p=0,001<0,05$  olduğundan kurulan regresyon modeli anlamlıdır. P değeri 0,05 olan değişkenler regresyon modeline girecek şekilde oluşturulan regresyon modeli aşağıdaki gibidir.

$$Y = 2,544 + 0,235X_3$$

Duygusal emeğin alt boyutlarından sadece samimi davranış değişkeni regresyon modelinde yer almaktadır. Yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış değişkenleri iş doymunu açıklayan regresyon modelinde yer almamışlardır.  $R=0,376$  olduğundan bağımsız değişkenlerle bağımlı değişken arasında pozitif yönlü orta düzeyin altında bir ilişki olduğu söylenebilir.  $R^2=0,142$  olduğundan, bağımsız değişkenlerin bağımlıyı açıklama derecesi %14,2 olarak yorumlanabilir. Samimi (doğal) davranış değişkeni iş doymununun %14,2’sini açıklamaktadır.

#### 4. SONUÇ

Duygusal emek, Arlie Russell Hochschild (1983) tarafından “başkaları tarafından gözlemlenebilecek şekilde, yüz ve bedensel gösterim yoluyla duyguların yönetilmesi” olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların fiziksel ve zihinsel emekleri yanında, duygularını da işin içine katarak görevlerini yerine getirmeye çalışması duygusal emek kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur. İş doyumunu ise, işgörenlerin işlerine karşı bakış açılarını yansıtan, duygu ve hislerin olumlu/olumsuz bir seti olarak tanımlanmaktadır (Davis, 1988).

Bu çalışmanın amacı Elazığ Fırat Üniversitesinde görev yapan hekimlerin sergilediği duygusal emek boyutlarının, iş doyumunu üzerindeki etkilerini incelemektir. Bununla birlikte akademisyenlerin iş doyum düzeylerinin demografik değişkenlerle olan ilişkisinin incelenmesi de çalışmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır.

Araştırma sonucuna ait bulgular değerlendirildiğinde, çalışanların demografik özellikleri ile iş doyumunu arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Buna göre; evli çalışanların bekar çalışanlara göre; daha yüksek yaş grubuna sahip çalışanların ise, daha genç çalışanlara göre iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Benzer şekilde eğitim seviyesi, çalışma süresi ve akademik unvanında artmasıyla birlikte çalışanların iş doyum düzeylerinin de arttığı görülmüştür. Duygusal emek boyutlarından ise sadece samimi (doğal) davranış ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki gözlenmiştir. İş doyumunu ile derinlemesine davranış arasında ilişki gözlenmezken, yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki bulgulanmıştır. Elde edilen sonuçlar Oral ve Köse (2011) ‘nin hekimler üzerinde yaptığı araştırmayla desteklenmektedir. Benzer şekilde araştırmacıların bulgularına göre de; derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında ilişki gözlenmezken, yüzeysel davranışla iş doyumunu arasında negatif ilişki bulgulanmıştır. Mengenci (2015: 135) ‘de araştırma bulgularında Derin davranış ile doğal (samimi) davranış ile iş doyumunu arasında pozitif ilişkiden söz ederken, yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında ise negatif ilişki olduğunu ifade etmiştir. Bir başka araştırma sonucunda da (Pala ve Tepeci, 2014: 34) aynı şekilde çalışanların derin davranış sergilemeleri durumunda iş doyumlarının arttığı, yüzeysel davranışta ise azaldığı sonucu ileri sürülmüştür. İş doyumunu ile yüzeysel davranış arasındaki negatif ilişki, işgörenin görevini yerine getirirken hissetmediği duyguları “hissediyormuş” gibi davranmasıyla ortaya çıkan duygusal çelişkiyle açıklanabilir. Araştırmanın sonuçlarından biri olan doğal davranış ile iş doyumunu arasındaki pozitif ilişki ise, yönetici-işgören ilişkileri açısından bazı ipuçları sunabilmektedir. Buna göre yöneticiler, çalışanlardan yaptıkları işe fiziksel ve zihinsel emeğin yanında duygusal emeklerini de katmalarını istiyorlarsa söz konusu emeğin, işgörenin doğal (samimi) davranışı şeklinde gerçekleşmesi için çaba harcamalıdır. Çünkü çalışanlar kendilerinden beklenen duygusal emeği doğal (samimi) davranış şeklinde içselleştirirlerse işlerinden daha çok doyum sağlayacaklardır. İş doyumunu yüksek olan çalışanlar ise, hem kendisinin hem de çalıştığı örgütün bu durumdan kazançlı çıkmasına neden olacaktır.

Bu anlamda örgüt yönetimine bazı öneriler sunulabilir. Öncelikle işgörenlerle kurulacak etkin iletişim yoluyla kendilerinden ne beklendiği açık bir ifadeyle dile getirilmeli, sorunları dinlenmeli, çözüm yolları geliştirmelerine yardımcı olunmalı ve işleriyle ilgili konularda inisiyatif kullanma fırsatı tanınmalıdır. Bu yolla çalışanlar işlerini sahiplenerek, kendilerinden beklenen duygusal emek performansını, ne kendilerini zorlayarak (derinlemesine davranış) ne de rol yaparak (yüzeysel davranış) gerçekleştirmek zorunda kalacaktır. Söz konusu duygusal emeği, içten gelen bir davranış olarak sergileyerek, duygusal emek gösterimi için fazladan bir çaba sarf etmeyecek aksine iş doyumunda artış gözlenecektir.

Araştırma Elazığ ilinde bir araştırma hastanesinde 2015 yılında gerçekleştirilmiş olup, oldukça sınırlı bir örnekleme ulaşılmıştır. Farklı illerde ve kurumlarda yapılacak diğer çalışmalarla araştırma sonuçları desteklenebilir, bununla birlikte farklı değişkenlerin aracılık etkisinin ölçülmesi de, literatüre katkı sağlaması açısından diğer araştırmalara önerilebilir.

#### KAYNAKÇA

- Ashforth, B.E. ve Humphrey, R.H. (1993). “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity”, *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Basım, N.H. ve Beğenirbaş, M. (2012). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). “Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma”, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58(1), 253-274.

- Biçkes, D.M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). “Duygusal Emek İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 9(2), 97-121.
- Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q, Huo, Y. ve Zhong, J .A. (2012). “Chinese Hotel Employees In The Smiling Masks: Roles of Job Satisfaction, Burnout and Supervisory Support in Relationships Between Emotional Labor and Performance”, The International Journal of Human Resource Management, 23(4), 826–845.
- Cheung, F., ve Tang., C.S.K. (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), 348 –371.
- Chau, S.L., Dahling, J.J., Levy ,P.E. ve Diefendorff, J.M. (2009). “A Predictive Study of Emotional Labor and Turnover”, Journal of Organizational Behavior, 30, 1151–1163.
- Cheung, F. ve Tang, C.S.K. (2010). “Effects of Age, Gender, and Emotional Labor Strategies on Job Outcomes: Moderated Mediation Analyses”, Applied Psychology: Health and Well-Being, 2(3), 323–339.
- Davis, K. (1988). İşletmede İnsan Davranışı- Örgütsel Davranış, K.Tosun (Çev), İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M., Meredith, H. ve Gosserend, R.H. (2005). “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”. Journal of Vocational Behavior, 66, 339-357.
- Eroğlu, Ş.G. (2014). “Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19, 147-160.
- Gök, G.A. (2015). “Presentable Duygusal Emek: İlaç Mümessillerinde Duygusal Emeğin İşe Bağlılığa Etkisi” Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 10(3), 277-300.
- Grandey, A.A. (2000). “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”. Journal of Occupational Health Psychology, 5(1), 95-110.
- Grandey, A.A. (2003). “When “The Show Must Go on” : Surface Acting and Deep Acting As Determinants of Emotional Exhaustion and Peer- Rated Service Delivery”, Academy of Management Journal, 46(1), 86-96.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları, Kamu-İş, 11(1), 167-184.
- Hochschild, A.R. (1983). The Managed Heart. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hsieh, C. W. (2009). Emotional Labor in Public Service Roles: A Model of Dramaturgical and Dispositional Approaches, Florida State University.
- Hur, W.M., Moon, T.W. ve Zung, Y.S. (2015). “Customer Response to Employee Emotional Labor: The Structural Relationship Between Emotional Labor, Job Satisfaction, and Customer Satisfaction”, Journal of Services Marketing, 29(1), 71-80.
- Jiang, Xuan., Jiang, Zhou. ve Park, D.Soo. (2013). “Emotional Labor Strategy and Job Satisfaction: A Chinese Perspective”. Social Behavior and Personality, 41(6), 933-938.
- Karamaraş, S. (2014). “Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş Tatmini İlişkisi”, 2. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı.. Melikşah Üniversitesi İİBF, 7-8 Kasım 2014, Kayseri, 545-552.
- Kavi, E. (2017). “Örgütsel Motivasyon”, E.Kavi (Ed.), Çalışma Yaşamında Güncel Psikolojik Konular, içinde (83-109), Bursa: Dora Yayıncılık.
- Kavi E., ve Karakale, B. (2018). “Çalışan Psikolojisi Açısından Psikolojik Dayanıklılık”, Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi, 7(17) 55-77.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”. Çalışma İlişkileri Dergisi, 3(2), 109-130.
- Kinman, G., Wray, S. ve Strange, Ç. (2000). “Emotional Labour, Burnout and Job Satisfaction in UK Teachers: The Role of Workplace Social Support”, Educational Psychology, 31(7), 843-856.

- Koçak, O. ve Gürsoy, G. (2017). “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi”, *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 161-181.
- Koçak, O., Eti, S. ve Gürsoy, G. (2017). “A ve B Kişilik Tipine Sahip Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının Kişilik Tiplerinin İncelenmesi: Yalova Örneği”, *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 6(15), 381-397.
- 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, 1101– 1112.
- Luthans, Fred. (1989). *Organizational Behavior*, Fifth Edition, McGraw-Hill Book Co., Newyork.
- Mengenci, C. (2015). “To examine Relationship Between Jop Satisfaction, Emotional Exhaustion and Emotional Laboring”, *Ege Akademik Bakış*, 15(1), 127-139.
- Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1996). “The Dimensions Antecedents and Consequences of Emotional Labor”. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Özişli, Ö. (2017). “İş Tamini”, E.Kavi (Ed.), *Çalışma Yaşamında Güncel Psikolojik Konular*, içinde (147-159), Bursa: Dora Yayıncılık.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). “Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması”, *Ege Akademik Bakış*, 16(4), 773-787.
- 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.
- Pomirleanu, N. ve Mariadoss, B. John. (2015). “The Influence of Organizational and Functional Support on The Development of Salesperson Job Satisfaction”. *Journal of Personal Selling &Sales Management*, 35(1), 33-50.
- Pughesi, K. (1999). “The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction and Weil-Being. Motivation and Emotion”, 23(2), 125-154.
- Rafaeli, A. ve Sutton, R.I. (1987). “Expression of Emotion as Part of The Work Role”, *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Robbins, S (2001). *Organizational Behavior*. Prentice-Hall, New Jersey.
- Savaş, A.C. (2012). İlköğretim Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi, Doktora Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Serin, S. (2014). *Duygusal Emegin Tükenmişlik ve İş Tatminine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö.F. (2005). “Bireysel ve İş ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, *Ege Academic Review*, 5(1), 55-64.
- Sezgin, A. (2010). *Üniversite Hastanelerinde Çalışan Başmüdür ve Müdürlerin İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yang, F.H. ve Chang, C.C. (2008). “Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment Amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey”, *International Journal of Nursing Studies* 45, 879–887.
- Zhang ,Q. ve Zhu., W. (2008). “Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction in Chinese Higher Education”, *Communication Education*, 57(1), 105-122.