

Araştırma Makalesi / Research Article

## DUYGUSAL EMEĞİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SOSYAL HİZMET ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Edip DOĞAN\*

Emine KARAKAPLAN ÖZER\*\*

### THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR ON JOB SATISFACTION: A RESEARCH ON SOCIAL SERVICE WORKERS

#### Öz

Bu araştırmanın amacı; duygusal emeğin iş tatmini üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktır. Bu kapsamda, Adıyaman ilinde ve ilçelerinde faaliyet gösteren Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Müdürlüklerinde çalışan işgörenlerden anket yoluyla veriler toplanmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler SPSS 25 ve Amos 23 programlarına aktarılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın sonucunda, duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmanın iş tatmini üzerinde bir etkiye sahip olmadığı; doğal davranışın ise iş tatminini pozitif olarak etkilediği bulunmuştur. Ayrıca duygusal emek ve iş tatmini ile ilgili frekans dağılımlarına bakıldığında işgörenlerin, derinden rol yapma, doğal davranış ve iş tatmini ifadelerine genel olarak olumlu cevap verdikleri görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, İş Tatmini, Derinden Rol Yapma, Sosyal Hizmetler.

#### Abstract

The purpose of this study is to discover how emotional labor affect job satisfaction. In this regard, data on personnel working in the Family, Labor, and Social Services Directorates in Adıyaman and its districts was obtained through questionnaires.

---

\* Öğr. Gör. Dr., Adıyaman Üniversitesi, e-posta: edogan@adiyaman.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-9820-978X>.

\*\* Dr. Öğr. Üyesi, Adıyaman Üniversitesi, e-posta: eozel@adiyaman.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-0710-8850>.

---

**İntihal Taraması:** Bu makale intihal taramasından geçirilmiştir.

**Etik Beyan:** Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur (Edip Doğan).

**Atıf:** Doğan, E. ve Emine, K. Ö. (2021), Duygusal Emeğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Sosyal Hizmet Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(3), s. 773-795, <https://doi.org/10.11616/asbi.955961>.

---

Makale Gönderim Tarihi: 22.06.2021

Makale Kabul Tarihi: 20.09.2021

The data obtained from the research were analyzed by SPSS 25 and Amos 23 programs. As a consequence of the study, it's been discovered that surface and deep acting have no effect on job satisfaction; on the other hand, genuine acting has been discovered to have a positive impact on job happiness. In addition, when the frequency distributions related to emotional labor and job satisfaction are examined, it is seen that the employees generally respond positively to the expressions of deep acting, genuine acting and job satisfaction.

**Keywords:** Emotional Labor, Job Satisfaction, Deep Acting, Social Services.

## 1. Giriş

Örgütlerde duygular konusu uzun zamandan beri araştırmacıların dikkatini çekmektedir. Çünkü duygular, insan deneyiminin ve örgütsel yaşamın yaygın ve ayrılmaz bir parçasıdır (Glomb ve Tews, 2004: 1). Duygulara dair artan ilgiyle beraber en çok dikkat çeken konulardan biri de duygusal emektir. Bu konuya dair alanyazında birçok araştırmaya rastlamak mümkündür (Ashforth ve Humphrey, 1993; Bulan vd., 1997; Cote, 2005; Diefendorff, vd., 2005; Glomb ve Tews, 2004; Grandey ve Gabriel, 2015; Humphrey vd., 2015; Lopez, 2006; Puglies, 1999). Duygusal emek; kişiler arası işlemler sırasında örgütsel olarak istenen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlanmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 987).

Hizmetin algılanan kalitesi, genellikle müşterinin hizmet sağlayıcıyla etkileşiminden doğrudan etkilendiği için, hizmet sağlayıcının müşteriye nasıl davrandığı ve onunla nasıl konuştuğu örgüt yönetimlerinin belirgin bir endişesi haline gelmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 986). Buradan yola çıkarak, örgütler hedeflerine ulaşmak adına çalışanlarının duygularının yönetilmesi noktasında daha etkin olmaya başlamıştır. Çünkü çalışanların, iş arkadaşlarına veya müşterilere karşı depresif bir ruh hali veya öfke gösterimi örgüt adına negatif durumlara yol açabilmektedir (Grandey, 2000: 96).

Grandey (2000) gerçek duygularını bastıran veya örgütü tarafından belirlenen kurallara uymak adına sahte davranışlar sergileyen çalışanların, içsel duygular ve dışsal ifadeler arasında sürekli bir tutarsızlık yaşayacaklarını savunmaktadır. Örgütün duygular gibi kişisel bir durumu dahi kontrol etmesinin çalışanlar için hoşnutsuzluk yaratabileceğini belirtmektedir. Örneğin, zor müşterilerle başa çıkarken gülümseyen bir ifadeyi sürdürmek için harcanan çaba çalışanları strese ve tükenmişliğe sürükleyebilmekte ve duyguların sürekli olarak yönetimi toksik bir hale dönüştürebilmektedir. Sürekli olarak olumlu duyguları sergilemek ve olumsuz duyguları gizlemek gibi iş odaklı kurallar, çalışanlarda öz kontrol

sürecine ket vurarak duygusal özerkliği de azaltabilmektedir (Montgomery vd., 2006: 38).

Diğer taraftan Humphrey, Ashforth & Diefendorff, (2015: 750) olumlu duygular göstermenin veya bunu yapmak için gereken çabayı göstermenin zararlı olmadığını savunmaktadır. Onlara göre bu durumu zarara dönüştürebilecek noktalar; benimsenen yanlış stratejiler, çalışanlardaki uyum süreçlerinin düzeni ve duygusal emeğin gerçekleştirildiği çok geniş koşulların oluşturulmasıdır. Kısacası, doğru koşullar sağlandığında duygusal emeğin hem çalışanlar hem de örgütler için faydalı olabileceğini savunmaktadırlar.

Yukarıda değinilen her iki farklı bakış açısı da dikkat çekicidir. Söz konusu duygular ve beraberinde emek olduğunda çalışanların bu ikilemdeki öz yönetim süreçlerinin ortaya koyacağı sonuçlar örgütler adına önemli çıktılar olacaktır. Bu sonuçların en önemlilerinden biri çalışanın yaptığı işe dair duyduğu tatmindir. Çalışma süresi boyunca duygularını belirli sınırlar çerçevesinde kontrol etmek durumunda kalan çalışanların iş tatmin düzeyleri birçok noktada örgüt için önemli ipuçları sunabilmektedir. Buradan yola çıkan bu çalışmanın amacı duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışmada, duygusal emek ve iş tatmini öncelikle kavramsal bir boyutta ele alınacaktır. Daha sonra alanyazında duygusal emek ve iş tatmini ilişkisine dair yapılan çalışmalar değerlendirilecektir. Son olarak duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisi Sosyal Hizmet çalışanları bağlamında ele alınarak, toplanan veriler ışığında yapılan istatistiki analizler ile ortaya koyulan sonuçlar tartışılacaktır.

## **2. Kavramsal Çerçeve**

Bu bölümde duygusal emek ve iş tatmini ile ilgili kavramsal çerçeve sunulacaktır.

### **2.1.1. Duygusal Emek**

Duygusal emek, hizmet işlemlerinin gerçekleştirilmesi esnasında çalışanların genellikle örgütü tarafından istenilen duyguları ifade etme eylemi olarak tanımlanmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 987). Bu süreçte çalışanın duyguları yönetilmektedir. Duygu yönetimi, duygusal durumları ve gösterileri yönetmeye yönelik çeşitli çabaları ifade eder. Duygu yönetimi; devam eden ilişkiler ve etkileşimler sırasında duyguların ifadesini değiştirmek, var etmek veya başkalaştırmak adına aktif stratejiler içerir. Bu stratejiler bilişsel (bir olayı veya durumu yeniden yorumlama), davranışsal (duygusal göstergeleri kontrol etme) veya fiziksel (psikoaktif maddelerin kullanımıyla uyarılmayı azaltma) olabilir (Puglies, 1999: 126).

Duygusal emek, ücretli istihdam bağlamında çeşitli duygu yönetimi biçimlerinin performansıdır. Yani duygusal emek, çeşitli duygu yönetimi biçimlerini içerir. Hochschild'in (1983) formülasyonunda duygusal emeği duygu yönetiminden ayıran şey, duygusal emeğin ücretler için gerçekleştirilmesi ve örgütlerde zorunlu kılınarak yönlendirilmesidir. Bir başka ifade ile duygusal emek, işverenlerin kontrolüne ve idaresine tabidir (Puglies, 1999: 126).

Çalışanların müşteriler için yarattığı imajlar ve çalışanlar ile müşteriler arasındaki etkileşimlerin kalitesi her geçen gün daha da örgüt yönetiminin kontrolü altına girmektedir. Birçok çalışan tarafından gerçekleştirilmesi beklenen temel bileşen, örgütleri tarafından belirlenen ve arzu edilen duyguların sunulmasıdır (Morris ve Feldman, 1996: 986).

Duygusal emek, duygu kurallarının örgütsel olarak öngörüldüğü bir sosyal mühendislik biçimidir. Örgütler duyguları kendi amaçları için konuşlandırıp yönettikçe duygular bireylerden çok organizasyonlara ait olmaya başlamaktadır (Lopez, 2006: 135). Kişinin gerçekte nasıl hissettiğine bakılmaksızın duygularını sergilerken örgütü tarafından belirlenen kurallara uyması beklenir (Diefendorff vd., 2005: 340).

Örgütsel boyutta duygusal emek ele alındığında farklı yaklaşımlara rastlanmaktadır. Her bir yaklaşım kavramsal boyutta duygusal emeği farklı değerlendiriyor olsa da temelde birleştikleri nokta duygusal emeğin, örgütsel sergileme kuralları ile tutarlı olacak şekilde duyguların ve duygusal ifadelerin yönetiliyor olmasını içermesidir (Glomb ve Tews, 2004: 2). Bu yaklaşımlar gelecekteki çalışmalar için yararlı bir zemin sunmakla birlikte, duygusal emeğin nasıl tanımlanacağı ve kavramsallaştırılacağı konusunda çelişkiler de içerebilmektedir (Grandey A., 2000: 96). Bu çalışmada duygusal emek Hochschild (1983) Yaklaşımı ve Ashforth ve Humphrey (1993) Yaklaşımı olmak üzere iki boyutta ele alınmıştır.

### **2.1.1.1. Hochschild (1983) Yaklaşımı:**

Duygusal emeğe dikkat çeken en eski çalışmalardan biri, sosyolog Arlie Russell Hochschild'in "The Managed Heart: The Commercialization of Feeling" kitabıdır (Grandey, 2000: 96). Hochschild (1983) duygusal emeği, çalışanların duygularını ve görünürdeki duygusal göstergelerini örgütsel veya yönetsel gerekliliklere uygun hale getirmek için göstermeleri gereken çaba olarak tanımlamaktadır. Hochschild'in analizine göre; işverenler, çalışanlarının kendi iç duygularını ve dıştan görünüşlerini uyumlu hale getirmeleri gereken örgütsel duygu kurallarını belirler. Böylece kişisel duygular ortaya çıkar ve örgütsel hizmete uyarlanır (Lopez, 2006: 134). Hochschild çalışmasında, müşterilerin izleyici, çalışanların

aktör, çalışma ortamının sahne olduğu müşteri etkileşimlerini drama perspektifinde değerlendirmiştir (Grandey A. , 2000: 96)

Hochschild (1983), duygusal emek bağlamında çalışanları iki alt boyutta ele almıştır. Bunlardan birincisi kişinin sadece beklenen duygusal maskeyi taktığı yüzeysel rol yapmak, ikincisi ise kişinin gerçekten duyguları yaratmaya çalıştığı derinden rol yapmaktır (Grandey ve Gabriel, 2015: 325). Derinden rol yapmak, kişisel düşüncelerin odağını ve değerlendirmeleri değiştirmek anlamına gelirken ve yüzeysel rol yapmak sadece ifadeyi değiştirmekle ilgilidir (Montgomery vd., 2006: 38). Yüzeysel rol yapmada, bir çalışan rolü gereği sözlü ifadelerini, yüz veya bedensel ifadelerini değiştirirken altta yatan duygularını değiştirmez. Derinden rol yapmada ise, bir çalışan rolünün gerektirdiği duyguları daha iyi bir ruh hali içinde olduğunu hayal ederek, durumun olumlu yönlerine odaklanarak veya mutlu olduğu geçmiş olayları hatırlayarak gerçekten hissetmeye çalışır (Kammeyer-Mueller vd, 2013: 51). Örneğin, kendini sinirli hisseden bir garsonun büyük bir bahşış alma umuduyla bir müşteriye gülümsemesi yüzeysel rol yapmaktır. Lüks bir mağazadaki satış görevlileri, işe giderken hoş bir müzik dinleyerek geldiklerinde iş arkadaşlarıyla moda trendleri ve en son kıyafet çeşitleri hakkında heyecanlanarak dostça sohbet edebilir. Bu etkinlikler, mağazanın ürünleri hakkında müşterilerle sohbet etmek için onları doğru havaya sokmalarına yardımcı olur. Müşterilerle konuşurken, müşterilere gülüp şakalaşarak ve genel olarak arkadaşlarıyla alışveriş yapıyormuş gibi davranabilirler. Bu durum ise derinden rol yapmaya verilebilecek bir örnektir (Humphrey vd., 2015: 751).

### **2.1.1.2. Ashforth ve Humphrey (1993) Yaklaşımı:**

Ashforth ve Humphrey (1993: 90) duygusal emeği, uygun duyguları sergileme eylemi olarak tanımlamaktadır. Hochschild'in (1983) bakış açısına kıyasla Ashforth ve Humphrey, duygusal emeği duyguların yönetiminden çok gözlemlenebilir bir davranış olarak ele almaktadırlar (Grandey, 2000: 96).

Ashforth ve Humphrey (1993), yalnızca yüzeysel rol yapmaya ve derinden rol yapmaya odaklanmanın çalışanların spontane olarak uygun duyguları deneyimleme ve sergileme olasılığını yok saydığını iddia etmektedir. Aslında bunların doğal olarak hissedilmeyen duyguları telafi edici stratejiler olarak düşünülmesi gerektiğini savunmaktadırlar. Samimi olarak hissedilen duyguların ifadesinin de duygusal emek teşkil ettiğini düşünmektedirler. Çünkü bireyler, ifadelerinin örgütlerinin beklentisiyle örtüşmesini sağlamak için bilinçli bir çaba da sarf etmek zorunda kalabilirler (Diefendorff vd.,2005: 340). Çalışanların duyguları, rol

yaparak değil de sosyal beklentilere ve örgütsel sergileme kurallarına gerçekten uyacak şekliyle kendiliğinden ve doğal bir şekilde de gerçekleşebilir. Örneğin, yaralı bir çocuğu gören bir hemşirenin doğal olarak sempati ve endişe hissedebiliyor olması bu durumun somut bir örneği olarak gösterilebilir (Humphrey vd., 2015: 751).

### 2.1.2. İş Tatmini

Locke (1976: 1304) iş tatminini kişinin işini veya iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda hissettiği hoşnutluk veya olumlu duygusal durum olarak tanımlamıştır. Spector (1997: 2) ise iş tatminini insanların işlerini ne kadar sevdiği veya sevmediği olarak tanımlamıştır.

İş tatmini veya işe dair memnuniyetsizliğin nedenlerini anlamak, sosyal bilimciler ve yöneticiler için ilgi çeken bir konudur. Memnuniyet düzeyi yüksek çalışanların daha üretken olacağı ve organizasyonda daha uzun süre kalacağı, memnuniyet düzeyi düşük olanların ise daha az üretken olacağı ve istifa etme eğiliminde olacağı düşüncesi iş tatmini kavramını örgütler için önemli kılmaktadır (Sarker vd., 2003: 745). Çünkü örgütlerin başarısında çalışanların motivasyon düzeyinin ve örgüte bağlılıklarının etkisi yadsınamayacak kadar etkilidir (García-Bernal vd., 2005: 280). Başarılı örgütler çalışanların iş tatminini müşteri tatmininin önüne koyar çünkü tatmin düzeyi yüksek çalışanların müşterileri de tatmin edeceğini bilirler (Mardanov, 2020)

Locke (1976) iş tatmininin boyutlarını; iş, ücret, promosyonlar, iş arkadaşları, üstler, üst düzeydeki liderlik, avantajlar ve uygulanan politikalar olarak sıralamıştır. Bunun yanında kişisel faktörlerin de etkili olduğunu belirtmiştir. Çalışanlar değerleriyle orantılı olan ya da değerlerinin yaşatılmasına izin verilen işlerden daha fazla keyif alacaklardır. Çünkü iş tatmini, bir çalışanın işinin kendisi için önemli olan şeyleri ne kadar iyi sağladığına dair algısının bir sonucudur (Adio ve Popoola, 2010: 176). Örgütlerin genel hedefleri; kaynakların etkin ve verimli bir şekilde edinilmesi, kullanılması ve bertaraf edilmesidir. Bununla birlikte, tüm kaynaklar içerisinde insan kaynakları en hayati ve aynı zamanda en öngörülemezidir. Bu nedenle bu dinamik yapının ihtiyaçlarının karşılanması çok önemlidir (Adio ve Popoola, 2010:177).

İş tatminine dair yapılan araştırmalar iş tatmininin veya tatminsizliğinin örgütler için birçok sonucu da beraberinde getirdiğini ortaya koymaktadır. İş tatmini örgütlerde bağlılık (Adio ve Popoola, 2010), verimlilik (Holden ve Black, 1996), iyi oluş ve yaşam doyumu (Judge ve Hulin, 1993; Spector, 1997; Judge ve Watanable, 1993), kişisel tatmin (Bowen ve Cattell, 2008) ve örgütte kalma niyeti (Mardanov, 2020) gibi bazı değişkenleri etkilemektedir.

İş tatminini etkileyen faktörler ise yaş (Ang vd., 1993), görev süresi (Sarker vd., 2003), mevki (statü) (Oshagbemi, 1997), cinsiyet (Bowen ve Cattell, 2008; Garcı'a-Bernal vd., 2005), ekonomik yeterlilik düzeyi, kişilerarası ilişkiler, çalışma koşulları, kişisel tatmin (Garcı'a-Bernal vd., 2005), çalışanların kişisel özellikleri ve işin özellikleri (Reiner ve Zhao, 1999), ırk, tanınma, zorlu işlerle başa çıkabilme, karar verme süreçlerine katılım, sosyal etkileşim fırsatları (Bowen ve Cattell, 2008), iş-yaşam dengesi, içsel ve dışsal ödülleri, iş arkadaşı ilişkileri (Andrade vd., 2020), liderlik ve algılanan örgütsel destek (Sökmen, 2020) olarak sıralanabilir.

### **2.1.3. Duygusal Emek Ve İş Tatmini İlişkisi**

Duygusal emek ve iş tatmini üzerine yapılan çalışmaların bir kısmında duygusal emeğin iş tatminini negatif bir boyutta etkilediği ortaya koyulurken ( Ashforth ve Humphrey, 1993; Bulan vd., 1997; Puglies, 1999; Hu, Kang ve Shieh, 2018; Nguyen & Stinglhamber, 2021; Wang vd., 2021) bir kısmında ise pozitif anlamda (Cote, 2005; Kammeyer-Mueller vd., 2013; Lee vd., 2016; Özen ve Yüceler, 2019) etkilediği görülmektedir.

Delta uçuş görevlileri üzerine yaptığı çalışmada Hochschild (1983), duygusal emeğin çalışanlar üzerinde olumsuz psikolojik sonuçları olduğunu ortaya koymaktadır. Belirtilen sonuçlar; duygusal emeğin uçuş görevlilerinde samimiyet duygusunda azalma, duygu kaybı, azalmış özgüven ve tükenmişlik hissi olarak sıralanmaktadır (Puglies, 1999: 126).

Puglies (1999) tarafından Amerika'da bir üniversitede 1114 çalışan üzerinde gerçekleştirilen çalışmanın sonuçları duygusal emeğin, iş stresini arttırdığı ve iş tatminini azalttığı sonucunu ortaya koymuştur.

Cote (2005); müşterilerin, danışanların veya hastaların, hizmet sunan çalışanlara taktirlerini sunması ile çalışanlarda duygusal boyutta gerginliklerin azaldığını ve bununla beraber gösterilen duygusal emek için herhangi bir tatminsizlik yaşamadıklarını savunmaktadır.

Kammeyer-Mueller ve diğerleri (2013) yaptıkları araştırmanın sonuçları ile yüzeysel rol yapmada duygu düzenleme stratejilerinin, iş tatmini ve stres / yorgunluk ile negatif ilişkiler örüntüsüne sahip iken, derinden rol yapmaya dair duygu düzenleme stratejilerinin tüm iş çıktılarıyla olumlu ilişkiler örüntüsüne sahip oldukları sonucunu ortaya koymaktadır.

Elazığ Fırat Üniversitesi Araştırma Hastanesinde 109 hekim üzerinde yapılan bir çalışmada iş doyumunu ile duygusal emeğin boyutları arasındaki ilişki değerlendirilmiştir. Çalışmanın bulguları samimi davranış ile duygusal emek arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki olduğunu ortaya koyarken, yüzeysel davranış ve duygusal emek arasında negatif yönlü ve düşük düzeyde ilişkiye rastlanmıştır (Kılıçaslan, 2019). Özen ve

Yüceler, (2019) tarafından yine sağlık çalışanları üzerine yapılan araştırmanın sonuçları duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutları ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ortaya koymuştur. Ancak doğal duyguların ifadesi ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır.

Bulutlar ve Başkaya (2015) Türkiye'deki 12 farklı üniversitede görev yapmakta olan çalışanlarda duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırmalarının sonuçlarına göre yüzeysel rol yapma ve iş tatmini arasında başlangıçta anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır ancak yönetici desteğinin araya girmesi ile olumlu bir ilişki gözlenmiştir. Derinden rol yapma ve iş tatmini arasında da başlangıçta böyle bir etki söz konusu olmuştur. Analiz sonuçlarında gözlenen olumlu ilişki yönetici desteğinin araya girmesi ile daha da artmıştır.

Çin'de ve Güney Kore'de gerçekleştirilen karşılaştırmalı bir başka çalışmada ise duygusal emek ve iş tatmini ilişkisinde duygusal zekanın aracılık rolü ele almıştır. Kamu çalışanları üzerinde yapılan araştırmanın bulguları duygusal zekanın boyutlarından duygusal öz düzenlemenin iki ülke arasındaki ilişkide tek önemli aracı değişken olduğunu ortaya koymaktadır (Lu vd., 2020). Duygusal emek ve iş tatmini ilişkisinde duygusal zekanın aracılık etkisinin incelendiği bir başka çalışmanın sonuçları, duygusal emek sergileyen çalışanların yüksek düzeyde duygusal zeka becerilerine sahip olmasının onların işlerinden daha yüksek düzeyde tatmin olacağını savunmaktadır. Çalışmanın bulguları, duygusal emeğin alt boyutlarından derinden rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkiyi ortaya koymaktadır. Duygusal zekanın alt boyutlarından duygusal öz düzenleme bu ilişkide yine kısmen aracılık etkisi göstermektedir (Lee, 2020).

Duygusal emek ve iş doyumunu ilişkisinin ele alındığı bir araştırmada her iki değişken arasında negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Duygusal emek düşüken iş tatmini yükselmektedir. Ayrıca, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisine dair bulgular pozitif yöndedir. Bu demek oluyor ki duygusal emek arttıkça işten ayrılma niyeti de artmaktadır (Sunyoung ve Jiyoung, 2020).

Okul öncesi öğretmenleri ile yapılan bir araştırmanın sonuçları duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında önemli ölçüde negatif korelasyon olduğunu ortaya koymaktadır. Ancak doğal davranış ile iş tatmini arasında anlamlı bir pozitif korelasyon gözlenmiştir. Buradan yola çıkarak okul öncesi öğretmenlerinde yüzeysel rol yapmanın iş tatmini üzerinde önemli ölçüde olumsuz etki oluşturduğu, doğal



davranışın ise olumlu etkiler gösterdiği rahatlıkla ifade edilebilir (Ryu ve Kim, 2020).

## **2.2. Araştırma Metodolojisi**

Bu bölümde araştırmanın amacı ve sınırları, ana kütle ve örneklem, araştırma hipotezleri, veri toplama ve analiz yöntemi, verilerin analizi ve bulgular gibi konular bulunmaktadır.

### **2.2.1. Araştırmanın Amacı ve Sınırlılıkları**

Bu araştırmanın amacı duygusal emeğin alt boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisini tespit etmektir. Duygusal emek üç alt boyuta sahiptir: Yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış (doğal davranma). Dolayısıyla bu araştırmanın özellikli amacı yüzeysel rol yapmanın, derinden rol yapmanın ve doğal davranışın iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. İlgili literatürde sadece duygusal emek ile iş tatmini değişkenlerini (başka değişkenler olmaksızın) bir arada inceleyen az sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalar arasında bu konuyu sosyal hizmet çalışanları üzerinde inceleyen herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu yüzden bu çalışmanın başka bir amacı da bu boşluğu doldurmaktır.

Bu çalışmanın kendi içerisinde sınırlılıkları da bulunmaktadır. En önemli sınırlılık araştırmanın Adıyaman ili sınırları içerisinde bulunan sosyal hizmet çalışanlarıyla sınırlandırılmasıdır. Pandemi dönemi zorlukları başka illerde bulunan çalışanlara ulaşmayı neredeyse imkânsız kılmaktadır. Aynı zamanda diğer bölgelerdeki çalışanlara çevrimiçi olarak ulaşmak da mümkün olmamıştır. Duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisini araştırırken düzenleyici veya aracı role sahip başka değişkenlerin bu ilişkinin yönü hakkında anlamlı değişimlere yol açıp açmadığını saptayamamak da bu çalışmanın önemli bir sınırlılığı olarak söylenebilir.

### **2.2.2. Ana kütle ve Örneklem**

Araştırmanın ana kütlelerini, Adıyaman Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü ve Adıyaman'a bağlı ilçelerde bulunan Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İlçe Müdürlüklerinde görev yapan bütün çalışanlar oluşturmaktadır. Kurum yetkililerinden alınan bilgiye göre bu sayı 200'dür. Ancak kadrosu bu kurumda olmadığı halde burada görevlendirme ile hizmet veren çalışanlar bulunmaktadır. Görevlendirme süreleri bitmeye yakın olan ve/ya yeni bir görevlendirme ile burada çalışması muhtemel olan çalışanlardan dolayı bu rakam güncel rakamlarla çok az da olsa örtüşmeyebilmektedir. Çok düşük olan bu sapmanın araştırmayı olumsuz olarak etkilemeyeceği düşünülerek toplam 200 kişiye anket yoluyla

fikirleri sorulmuştur. Hatalı, cevaplanmayan ve yarım cevaplanan anketler elendikten sonra 137 anket analizlere tabi tutulmuştur.

### **2.2.3. Araştırmanın Hipotezleri**

Araştırmanın amacına bağlı olarak test edilmek için aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

- H1. Yüzeysel rol yapma iş tatminini olumsuz olarak etkilemektedir.
- H2. Derinden rol yapmanın iş tatmini olumlu olarak etkilemektedir.
- H3. Doğal davranış iş tatminini olumlu olarak etkilemektedir.

### **2.2.4. Veri Toplama Aracı ve Analiz Yöntemleri**

Bu çalışmada, Adıyaman ilinde ve ilçelerinde bulunan Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl ve İlçe Müdürlüklerinde görev yapan çalışanların duygusal emek gösterim performansının iş tatminini ne yönde etkilediğini belirlemek amacıyla yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır.

Anket formunun birinci bölümünde duygusal emek ile ilgili 13 ifade bulunmaktadır. Duygusal emeği ölçmek için Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen ve Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte yer alan ilk 6 madde yüzeysel rol yapma boyutunu, takip eden 4 madde derinden rol yapma boyutunu ve son üç madde ise doğal davranış boyutlarını ölçmektedir. Böylelikle ölçek toplam 13 ifade ve 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Fakat katılımcılar sosyal hizmet çalışanları olduğundan ve hizmet verdikleri alıcılar da genel olarak vatandaşlar olduğundan ölçekteki “öğrenciler” /” müşteriler” ifadeleri yerine “vatandaşlar” kullanılması daha uygun bulunmuştur.

İş tatminini ölçmek amacıyla Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen, Judge vd., (1998) tarafından 5 maddelik kısa formu oluşturulan ve Eser ve Öngen Bilir (2019) tarafından Türkçeye uyarlanarak güvenilirliği ve geçerliliği ispatlanan İş Tatmini Ölçeğinin kısa formu kullanılmıştır. İfadeleri açık, sade ve öz olduğu için tek boyuttan oluşan bu ölçek tercih edilmiştir. İş tatmini ölçeğinde yer alan iki ifade (3. ve 5.) olumsuz oldukları için SPSS programında ters kodlanmıştır. Böylelikle likert tipi (5’li likert) olarak ölçeklendirilen toplam 18 adet soru bulunmaktadır. Burada ifadelere verilen cevaplar 1- Hiçbir zaman, 2-Çok nadir, 3-Bazen, 4-Çoğu zaman ve 5- Her zaman olarak bulunmaktadır. Anket formunun son bölümünde bulunan 6 adet soru ise katılımcıların demografik özelliklerini ölçmeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Daha sonra çalışmadan elde edilen veriler SPSS 25 ve Amos 23 programlarına aktarılarak analiz edilmiştir. Burada işgörenlerin duygusal emek gösterim

performanslarını ve iş tatminlerini ölçen ifadelerden alınan sonuçlara ilişkin frekans dağılımları hesaplanmış ve aralarındaki ilişkileri belirlemek amacıyla Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM)Yol Analizi yapılmıştır.

**Tablo 1:** Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Anket İfade Grupları	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha Değeri
Duygusal Emek Boyutu	13	0,877
İş Tatmini Boyutu	5	0,772
Duy. Emek ve İş Tat. Boyutları	18	0,857

Ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek amacıyla likert tipi ölçekler için en uygun olan Cronbach's alpha katsayısı SPSS programıyla hesaplanmıştır. Duygusal emeğe ait anketlerin güvenilirliği 0,877 olarak, iş tatmini anketlerinin güvenilirliği ise 0,772 olarak hesaplanmıştır. Hem duygusal emek hem de iş tatmini anketlerine birlikte bakıldığında güvenilirlik 0,857 olarak hesaplanmıştır. Güvenilirlik sonuçlarına bakıldığında anket sorularının ve araştırma verilerinin güvenilirlik derecelerinin yüksek oldukları gözlenmektedir.

## **2.2.5. Verilerin Analizi ve Bulgular**

Araştırma sonuçları ile ilgili olarak; anketlere katılan kişilere ilişkin edilen tanımlayıcı istatistikler, daha sonra frekans dağılımlarına ilişkin bilgiler ve son olarak da araştırmada ileri sürülen hipotezleri test etmek üzere yapılan YEM Yol Analizi tablolar yardımıyla incelenecek ve değerlendirilecektir.

### **2.2.5.1. Tanımlayıcı İstatistikler**

Bu kısımda tanımlayıcı istatistiklerle ilgili veriler yer almaktadır.

**Tablo 2:** Tanımlayıcı İstatistiklerin Dağılımları

<b>TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER</b>		
<b>KİŞİSEL BİLGİLER</b>	<b>FREKANS</b>	<b>YÜZDE(%)</b>
<b>Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları</b>		
Erkek	82	<b>59,9</b>
Kadın	55	40,1
<b>TOPLAM</b>	137	100
<b>Katılımcıların Yaş Aralığına Göre Dağılımları</b>		
18-25	4	2,9
26-35	63	<b>46,0</b>
36-45	51	<b>37,2</b>
46-55	17	12,4
56 ve üstü	2	1,5
<b>TOPLAM</b>	137	100
<b>Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları</b>		
İlköğretim	1	0,7
Ortaöğretim-Lise	1	0,7
Ön lisans- Myo	10	7,3
Lisans	116	<b>84,7</b>
Lisansüstü	9	6,6
<b>TOPLAM</b>	137	100
<b>Katılımcıların Aylık Gelirlerine Göre Dağılımı</b>		
2000-3000 TL	8	5,8
2000-4000 TL	6	4,4
2000-5000 TL	49	<b>35,8</b>
5000 TL ve üstü	74	<b>54,0</b>
<b>TOPLAM</b>	137	100
<b>Katılımcıların Meslek Unvanlarına Göre Dağılımları</b>		
Sosyal Çalışmacı	35	25,5
ASDEP Sosyolog	29	21,2
Yönetici	9	6,6
Diğer (Psikolog, Öğretmen, Şoför, vb.)	64	<b>46,7</b>
<b>TOPLAM</b>	137	100
<b>Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları</b>		
Bekâr	50	36,5
Evli	87	<b>63,5</b>
<b>TOPLAM</b>	137	100

Tablo 2'ye bakıldığında katılımcıların çoğunluğunun %59,9 ile erkek olduğu; yaş dağılımına bakıldığında ise %46 ile 26-35 yaş aralığının en yüksek ve %1,5 ile 56 yaş ve üstünün en düşük oranda olduğu görülmektedir. Eğitim durumlarına bakıldığında ise en yüksek oranın %84,7 ile lisans mezunlarından meydana geldiği görülmektedir. Gelir dağılımına göre incelendiğinde %54 ile 5000TL üzeri gelire sahip olduğu

görülmektedir. Meslek unvanlarına göre katılımcıların %46,7 ile psikolog, öğretmen, şoför vb. olduğu ve medeni durumlarına göre ise çoğunluğun %63,5 ile evlilerden oluştuğu görülmektedir.

### 3.5.2. Frekans Tabloları

Bu başlık altında duygusal emek ve iş tatmini ile ilgili dağılımlara yer verilmiştir.

**Tablo 3:** Duygusal Emeğe İlişkin Dağılımlar

Duygusal Emek	Ort	Std. sapma		Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Vatandaşlarla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	3,16	1,25	19	13,9	21	15,3	35	25,5	42	30,7	20	14,6	
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	2,83	1,39	35	25,5	22	16,1	28	20,4	34	24,8	18	13,1	
Vatandaşlarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	2,66	1,39	43	31,4	21	15,3	25	18,2	35	25,5	13	9,5	
Vatandaşlarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	2,70	1,46	44	32,1	19	13,9	28	20,4	25	18,2	21	15,3	
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	2,78	1,30	30	21,9	28	20,4	36	26,3	27	19,7	16	11,7	
Vatandaşlara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	2,78	1,28	28	20,4	31	22,6	35	25,5	28	20,4	15	10,9	
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	3,13	1,25	19	13,9	24	17,5	31	22,6	45	32,8	18	13,1	
Vatandaşlara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	3,54	1,24	12	8,8	15	10,9	33	24,1	40	29,2	37	27,0	
Vatandaşlara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	3,23	1,13	13	9,5	17	12,4	52	38,0	35	25,5	20	14,6	
Vatandaşlara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya	3,49	1,14	9	6,6	17	12,4	36	26,3	47	34,3	28	20,4	

çalışırım.													
Vatandaşlara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	3,76	1,04	5	3,6	10	7,3	34	24,8	51	37,2	37	27,0	
Vatandaşlara sergilediğim duygular samimidir.	4,05	0,94	2	1,5	7	5,1	24	17,5	53	38,7	51	37,2	
Vatandaşlara gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır	3,71	1,07	6	4,4	11	8,0	35	25,5	49	35,8	36	26,3	

Tablo 3'e baktığımız zaman katılımcıların duygusal emek ile ilgili tutumlarını görmekteyiz. Buna göre katılımcıların büyük oranda derinden rol yapma ve doğal davranma ifadelerinde “çoğu zaman” cevabını işaretlediklerini görmekteyiz. Ancak yüzeysel rol yapma ifadelerine genellikle olumsuz cevap verdiklerini görmekteyiz. Buna göre çalışanların derinden rol yapma ve doğal davranış sergilemeye meyilli olduklarını söyleyebiliriz.

**Tablo 4: İş Tatminine İlişkin Dağılımlar**

İş Tatmini	Ort	Std.sapma		Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Şu anki işimden oldukça memnunum.	3,76	1,15	7	5,1	14	10,2	27	19,7	45	32,8	44	32,1	
Çoğu günler işime hevesle giderim.	3,88	1,02	4	2,9	10	7,3	27	19,7	53	38,7	43	31,4	
İsteki her günüm bitmeyecekmiş gibi gelir.	3,48	1,25	-	-	43	31,4	32	23,4	15	10,9	47	34,3	
İşimi eğlenceli bulurum.	3,42	1,26	12	8,8	22	16,1	33	24,1	36	26,3	34	24,8	
İşimin tatsız olduğunu düşünürüm.	3,65	1,35	-	-	44	32,1	24	17,5	4	2,9	65	47,4	

Tablo 4'e baktığımız zaman iş tatmini ile ilgili beş tane ifade olduğunu görmekteyiz (1. ve 3. İfadeler olumsuz; diğerleri ise olumludur). Bu ayrıntıyı göz önüne alarak tabloyu değerlendirdiğimiz zaman katılımcıların çoğunlukla iş tatmini ifadelerine olumlu cevap verdiklerini görmekteyiz.

### 3.5.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Açımlayıcı (Explanatory) ve doğrulayıcı (confirmatory) faktör analizleri araştırmalarda sık kullanılan faktör analizleri arasında yer alır. Ancak bu çalışmada açımlayıcı faktör analizi yapılmamıştır. Çünkü hangi değişkenin hangi faktörü ölçtüğü biliniyorsa ya da değişkenlerin nispi önemlerinin bulunduğu durumlarda açıklayıcı faktör analizi yapılmasına gerek yoktur (Özdamar, 2004). Bu nedenle doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Doğrulayıcı faktör analizi AMOS istatistiki programı yardımıyla analiz edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi daha önceden tanımlanmış bir yapının model olarak doğrulanıp doğrulanmadığını test etmek için kullanılmaktadır. Başka bir deyişle “teorik yapıya uygun olarak önceden belirlenmiş ve test edilmiş gözlenen değişkenlerin örtük değişkenlerle uyum içinde olup olmadığını istatistiksel olarak açıklamak” için bu analizden yararlanılmaktadır (Yılmazel, 2018: 143) ve bu analiz sonucunda standardize edilmiş regresyon ağırlıkları 0, 70’ten çok düşük olan İT3 ve İT5 maddeleri modelden çıkarılmıştır. Bunun sonucunda ortaya çıkan uyum iyilik değerleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

**Tablo 5:** Doğrulayıcı Faktör Analizi İçin İyilik Uyum İndeksleri

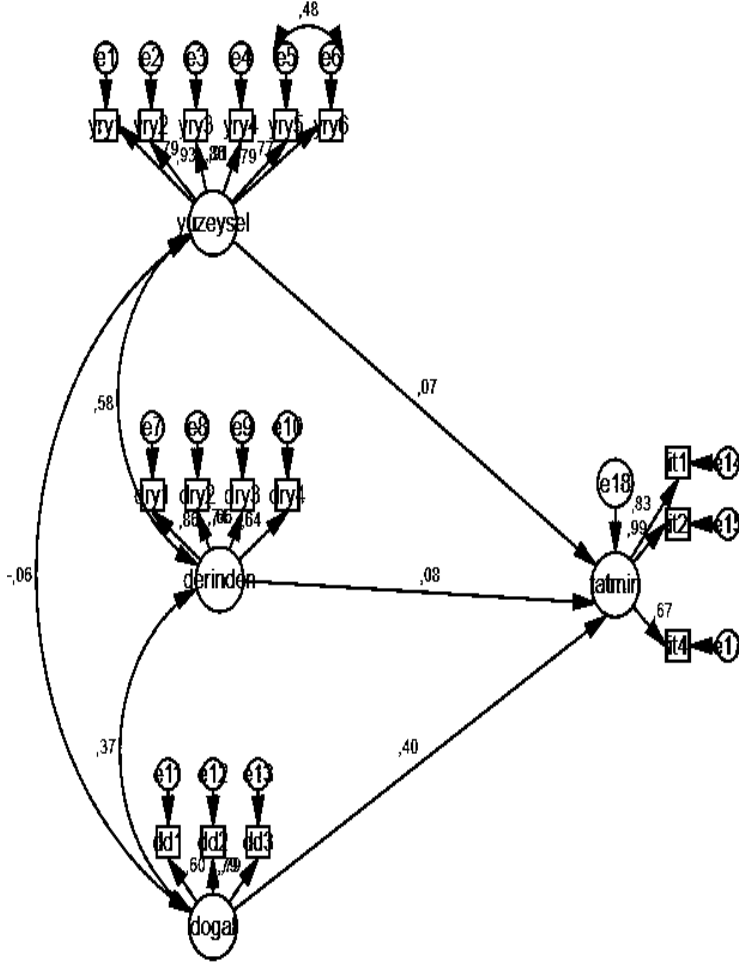
İndeks	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Bulunan Değer
Cmin/DF		$0 < \chi^2/df < 3$	155,404/97=1,602
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1$	$0,90 \leq CFI \leq 0,97$	0,958
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,883
Rmse	$RMSEA \leq 0,05$	$RMSEA \leq 0,08$	0,067

Tablo 5’te görüldüğü üzere GFI hariç bütün uyum değerlerinin kabul edilebilir bir değer olduğu belirlenmiştir. GFI değeri ise kabul edilebilir uyuma çok yakın olduğu için analizlere devam etmenin bir sorun olmayacağı kanaatine varılmıştır.

### 3.5.4. Yapısal Eşitlik Modellemesi

Yapısal eşitlik modeli gözlenen değişkenler ve örtük değişkenler arasındaki nedensellik ve korelasyon ilişkilerinin bir arada bulunduğu modelleri sınamak için kullanılmaktadır. Çok değişkenli bu yöntem varyans, kovaryans, faktör ve çoklu regresyon gibi analizlerin birleşmesiyle meydana gelmektedir (Dursun ve Kocagöz, 2010: 3). Araştırmada hipotezlerin test edilmesi için yapısal eşitlik modellemesi AMOS yardımıyla analiz edilmiştir. Uyum iyilik değerleri doğrulayıcı faktör analizi değerleriyle uyumlu olduğu için tabloda tekrar gösterilmemiştir.

Şekil 1: Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) Yol Analizleri



Analiz bulgularına göre;

- H1. “Yüzeysel rol yapma iş tatminini olumsuz olarak etkilemektedir” hipotezi reddedilmiştir.
- H2. “Derinden rol yapmanın iş tatmini olumlu olarak etkilemektedir” hipotezi reddedilmiştir.
- H3. “Doğal davranış iş tatminini olumlu olarak etkilemektedir” hipotezi kabul edilmiştir.



**Tablo 6:** Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yapılan Hipotez Testleri

Hipotezler	Estimate	S.E.	P	Hipotez sonucu
H1.YRY → İT	,070	,115	,543	Desteklenmedi
H2.DRY → İT	,069	,121	,570	Desteklenmedi
H3. DD → İT	,606	,189	,001	Desteklendi

### 3. Sonuç ve Öneriler

Duygusal emeğin üç boyutunun teker teker iş tatmini üzerinde bir etkiye sahip olup olmadığı ve eğer varsa nasıl bir etkiye sahip olduğu bu araştırmanın odak noktasını oluşturmaktadır.

Duygusal emeğin alt boyutlarına ait frekans verileri incelendiği zaman katılımcıların yüzeysel rol yapmaya mesafeli oldukları ancak derinden rol yapma ve doğal davranış ifadelerine çoğunlukla olumlu cevap verdikleri görülmektedir. Katılımcıların bu yaklaşımı duygusal emek bağlamında örgütlerin talep ettikleri bir durumdur. Çünkü yüzeysel rol yapan çalışanlar zamanla duygusal olarak yıpranmaktadır. Ancak derinden rol yapma ve özellikle de doğal davranış gösterimleri işgörenlerin işlerini benimsedikleri ve örgütleriyle özdeşleştikleri imajını kuvvetlendiren davranışlar olarak görülmektedir. Bu bağlamda çalışmaya katılan sosyal hizmetler çalışanlarının işlerini yaparken doğal davrandıklarını söylemek yerinde olacaktır. Ayrıca iş tatminine ilişkin frekans verilerine bakıldığında katılımcıların iş tatminine ilişkin ifadelerle çoğunlukla olumlu yanıtlar verdikleri görülmektedir. Bu olumlu durumun derinden rol yapma ve doğal davranış ifadelerine verilen yanıtlarla örtüştüğünü de söyleyebiliriz.

Son olarak araştırmanın hipotezlerini test etmek için yapısal eşitlik modellemesi ile yapılan yol analizinde H1 ve H2'nin reddedildiği; buna karşın H3'ün kabul edildiği görülmüştür. Buna göre yüzeysel rol yapmanın ve derinden rol yapmanın iş tatmini üzerinde istatistiki olarak anlamlı bir etkisi görülmemiştir. Ancak doğal davranışın iş tatmini üzerinde anlamlı düzeyde olumlu bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Buna göre çalışanların doğal davranışları arttıkça iş tatminlerinin de artacağını söyleyebiliriz. Bulunan bu sonucun literatürdeki benzer çalışmalarla örtüşen ve çelişen noktaları bulunmaktadır. Örneğin başka araştırmacılar tarafından yapılan bazı uygulamalı çalışmalarda yüzeysel ve derinden rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını ancak doğal davranış ile iş tatmini arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğunu saptanmıştır (Biçkes vd., 2014; Yağcı Özen ve Yüceler, 2019). Bu çalışmaların yanı sıra yüzeysel ve derinden rol yapmanın da doğal davranışta olduğu gibi iş tatmini ile farklı biçimlerde (olumlu/olumsuz) bir ilişkiye sahip olduğunu gösteren uygulamalı çalışmalar mevcuttur

(Mengenci, 2015; Karakaş ve Gökmen, 2018). Elbette duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar bunlarla sınırlı değildir. Bu çalışmanın “duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişki” bölümünde ele alınan çalışmalardan yola çıkarak duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkinin bazı durumlarda pozitif bazı durumlarda ise negatif sonuçlar ortaya koyduğunu söylemek mümkündür. Hochschild (1983) tarafından gerçekleştirilen çalışmanın sonuçları, duygusal emek gösteren çalışanlarda samimiyet duygusunda azalma, duygu kaybı, azalmış özgüven ve tükenmişlik hissine rastlandığını ortaya koymaktadır. Puglies (1999) çalışanlarda duygusal emek gösterimi ile artan iş stresi ve azalan iş tatminine rastlandığını çalışmalarının sonuçları ile desteklemektedir. Cote (2005) ise duygusal emek ile çalışanların duygusal boyutta gerginliklerin azaldığını ve işe dair bir tatminsizliğin yaşanmadığını çalışmasının verileriyle ortaya koymaktadır.

Her iki perspektif ele alındığında ortaya koyulan bu farklı sonuçların uygulayıcıların tutumları ile ilgili olabileceği savı bir başka çalışmanın konusu olarak önerilebilir. Ayrıca ortaya koyulan negatif sonuçların uygulayıcılar tarafından dikkate alınarak, çalışanların iyi oluşlarının sağlanması elzemdir. Çünkü çalışanların yani beşeri sermayenin mutlu olması sağlıklı bir örgüt ikliminin oluşması demektir. Bu da örgütün amaçlarına ulaşması adına elindeki tüm kaynakları sağlıklı bir şekilde yönetmesi anlamına gelir. Çalışmanın hipotezlerinden “doğal davranış iş tatminini olumlu olarak etkilemektedir” hipotezinin analiz sonuçları ile desteklenerek kabul edilmesi de bu durumu somut bir şekilde ortaya koymaktadır. Doğal davranışlar sergileyen ve içten mutlu olan bireylerin işe dair tatmin düzeyleri de yüksektir.

## **Kaynaklar**

- Adio, G. ve Popoola, S. O. (2010). Job Satisfaction and Career Commitment Of Librarians in Federal University Libraries in Nigeria. *Library Review*, 59(3), s. 175-184.
- Andrade, M. S., Miller, D. ve Westover, J. H. (2020). Job Satisfaction Factors for Housekeepers in the Hotel Industry: A Global Comparative Analysis. *International Hospitality Review*, 35(1), s.90-108.
- Ang, K. B., Goh, C. T. ve Koh, H. C. (1993). The Impact of Age on the Job Satisfaction of Accountants. *Personnel Review*, 22(1), s. 31-39.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18, s. 88–115.

- Basım H, Beğenirbaş M (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), s.77-90.
- Biçkes, 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 Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), s.97- 121.
- Brayfield, A. H. ve Rothe, H. F. (1951). "An Index of Job Satisfaction." *Journal of Applied Psychology*, 35(5), s.307.
- Bowen, P. ve Cattell, K. (2008). Job Satisfaction of South African Quantity Surveyors. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 15(3), s. 260-269.
- Bulan, H., Erickson, R. J. ve Wharton, A. S. (1997). Doing for Others on the Job: The Affective Structure of Service Work. *Social Problems*, 44, s. 235-256.
- Bulutlar, F. ve Başkaya, N. (2015). The Role of Supervisor Support in Relationship between Emotional Labour and Job Satisfaction and Burnout. "*İŞ, GÜÇ*" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17(1), s. 85-112.
- Cote, S. (2005). A Social Interaction Model of the Effects of Emotion Regulation on Work Strain. *Academy of Management Review*, 30, s. 509-530.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, s. 339-357.
- Dursun, Y. ve Kocagöz, E. (2010). Yapısal Eşitlik Modellemesi ve Regresyon: Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 35, s.1-17.
- Eser, A. ve Öngen Bilir, B. (2019). İş Tatmini Ölçeğinin Türkçe Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), s.229-239.
- García-Bernal, J., Caste, A. G., Marzo-Navarro, M. ve Rivera-Torres, P. (2005). Job satisfaction: Empirical Evidence of Gender Differences. *Women in Management Review*, 20(4), s. 279-288.
- Glomb, T. ve Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A Conceptualization and Scale Development. *Journal of Vocational Behavior*, 64, s. 1-23.

- Grandey, A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, s. 95-110.
- Grandey, A. A. ve Gabriel, A. S. (2015). Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here? *The Annual Review of Organizational Psychology*, 2, s. 323-349.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: The Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Holden, E. W. ve Black, M. M. (1996). Psychologists in Medical Schools – Professional Issues for the Future: How are Rank and Tenure Associated with Productivity and Satisfaction? *Professional Psychology: Research and Practice*, 27(4), s. 407-414.
- Hu, R., Kang, C. ve Shieh, C.-J. (2018). Based on Emotional Labor to Discuss the Effect of Work Load on Job Satisfaction of Employees – The Case of Ecological Industry. *Ekoloji*, 27(106), s. 2089-2094.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E. ve Diefendorff, J. M. (2015). The Bright Side of Emotional Labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36, s. 749–769.
- Judge, T. A. ve Hulin, C. L. (1993). Job Satisfaction as a Reflection of a Disposition: A Multiple Source Causal Analysis. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 56, s. 388-421.
- Judge, T. A. ve Watanabe, S. (1993). Another Look at the Job Satisfaction-Life Satisfaction Relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78, s. 939-48.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C. ve Kluger, A. N. (1998). Dispositional Effects on Job and Life satisfaction: The Role of Core Evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), s.17-34.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y. ve Ganepola, M. D. (2013). A Meta-Analytic Structural Model Of Dispositional Affectivity And Emotional Labor. *Personnel Psychology*, 66, s. 47-90.
- Karakaş, A. ve Gökmen, G. (2018). Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya'da Bir Araştırma. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), s.99-127.
- Kılıçaslan, S. (2019). Duygusal Emek İle İş Doyumu Arasındaki İlişki: Hekimler Üzerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 10(23), s. 52-65.

- Kılıçaslan, S. (2019). Duygusal Emek İle İş Doyumu Arasındaki İlişki: Hekimler Üzerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 10(23), s. 52-65.
- Lee, H. J. (2021). Relationship between Emotional Labor and Job Satisfaction: Testing Mediating Role of Emotional Intelligence on South Korean Public Service Employees. *Public Organization Review*, 21, s. 337-353.
- Lee, H. J., Ok, C. M. ve Hwang, J. (2016). An Emotional Labor Perspective on the Relationship between Customer Orientation and Job Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 54, s. 139-150.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. M. Dunnette içinde, *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Lopez, S. H. (2006). Emotional Labor and Organized Emotional Care: Conceptualizing Nursing Home Care Work. *Work and Occupations*, 33(2), s. 133-160.
- Lu, X., Hyun, J. L., Yang, S.-B. ve Song, M. H. (2020). The Dynamic Role of Emotional Intelligence on the Relationship Between Emotional Labor and Job Satisfaction: A Comparison Study of Public Service in China and South Korea. *Public Personnel Management*, 50(3)
- Mardanov, I. (2020). Intrinsic and Extrinsic Motivation, Organizational Context, Employee Contentment, Job Satisfaction, Performance and Intention to Stay. *Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship*.
- Mengenci, C. (2015). İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 15(1), s.127-139.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., De Wildt, M. ve Meenks, E. (2006). Work-Family Interference, Emotional Labor and Burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21, s. 36-51.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), s. 986-1010.
- Nguyen, N., ve Stinglhamber, F. (2021). Emotional Labor and Core Self-Evaluations As Mediators between Organizational Dehumanization And Job Satisfaction. *Current Psychology*, 40, s. 831-839.

- Oshagbemi, T. (1997). The Influence of Rank on the Job Satisfaction of Organizational Members. *Journal of Managerial Psychology*, 12(8), s. 511-519.
- Özen, M. Y. ve Yüceler, A. (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41, s. 194-209.
- Puglies, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being. *Motivation and Emotion*, 23(2), s. 125-154.
- Reiner, M. D. ve Zhao, J. (1999). The Determinants of Jobs Satisfaction among United States Air Force's Security Police. *Review of Public Personnel Administration*, 19, s. 5-18.
- Ryu, S. G. ve Kim, S. L. (2020). The Effects of Kindergarten Teachers' Job Stress and Emotional Labor on Their Job Satisfaction. *The Journal of the Convergence on Culture Technology*, 6(1), s. 91-98.
- Sarker, S. J., Crossman, A. ve Chinmetepituck, P. (2003). The Relationships of Age and Length of Service with Job Satisfaction: An Examination of Hotel Employees in Thailand. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7), s. 745-758.
- Sökmen, A. (2020). Etik Liderliğin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracı Rolü: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4), s. 3467-3481.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. CA: Sage Publications.
- Yağcı Özen, M. ve Yüceler, A. (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), s.194-209.
- Yılmazel, S. E. (2018), Marka Portföy Stratejisine Yönelik Marka Bileşenleri: Çatı ve Çeşitlendirilmiş Marka Üzerine Bir Uygulama (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özdamar, K. (2004), *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi I* (5. Baskı), Kaan Kitabevi, Eskişehir.

Sunyoung, B. ve Jiyoung, K. (2020). The Effect of Emotional Labor on Job Satisfaction and Turnover Intention of Dental Hygienists. *Journal of The Korean Society of Integrative Medicine*, 8(4), s. 93-106.

Wang, I. A., Lin, S. Y., Chen, Y. S. ve Wu, S. T. (2021), The Influences Of Abusive Supervision on Job Satisfaction and Mental Health: The Path Through Emotional Labor. *Personnel Review*, <https://doi.org/10.1108/PR-11-2018-0465>

Not: Bu makale için etik kurul onayı Adıyaman Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'ndan 12/03/2021-77 tarih ve nolu olarak alınmıştır.