

Gönderim Tarihi: 30.12.2017 Kabul Tarihi: 31.08.2018

KAMU ÇALIŞANLARINDA İŞ TATMİNİ, DUYGUSAL EMEK VE İŞ STRESİ: KONYA'DA BİR ARAŞTIRMA¹

Ayhan KARAKAŞ*
Gökhan GÖKMEN**

JOB SATISFACTION, EMOTIONAL LABOR AND WORK STRESS IN PUBLIC EMPLOYEES: A RESEARCH IN KONYA

Öz

Bu çalışma memurların iş yaşamında sürekli olarak karşılaştıkları duygusal emek iş tatmini ve iş stresi değişkenleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılmak üzere üç ölçekli anket formu oluşturulmuş ve bu anket formu ile söz konusu değişkenlerin ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışma Konya ilinde istihdam eden memurlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler paket programlar aracılığı ile frekans analizi, t- testi, korelasyon analizi ve regresyon analizi analizleri uygulanmıştır. Araştırma sonucunda duygusal emek davranışının iş stresini negatif yönde etkilediği, duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun iş stresini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Aynı zamanda duygusal emek davranışının iş tatminini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İş Tatmini, İş Stresi, Kamu Çalışanları.

Abstract

This study was carried out in order to investigate the relationship between the variables of emotional labor job satisfaction and job stress, which the government officers constantly encounter in their professional life. Questionnaire forms with three point scales were prepared to be used in the study; and it was aimed to measure the above-mentioned variables with this questionnaire form. The study was carried out on the border unit personnel, who are employed in Konya province. Frequency analysis, t-test, correlation analysis, regression analysis, and path analysis were applied to the obtained data via program packets. As the result of the analyses that were applied during the study, it was found that emotional labor behavior affects job stress negatively, superficial behavior affects work stress positively, emotional labor behavior affects job

¹ Bu çalışma Bartın Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Komisyonu tarafından desteklenmiştir (Proje No:2017-SOS-CY-008)

* Dr. Öğr. Üyesi, Bartın Üniversitesi, İİBF, Turizm İşletmeciliği Bölümü, e-posta: akarakas@bartin.edu.tr.

** Bilim Uzmanı, Bartın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, e-posta: gokhan.gokmen42@gmail.com.

satisfaction positively, superficial behavior affects job satisfaction positively.

Keywords: Emotional Labor, Job Satisfaction, Job Stress, Public Employees.

1. Giriş

Kurumların amaçlarını gerçekleştirebilmesi, hizmeti alanlarla birebir ve çoğunlukla yüz yüze iletişimde olan çalışanların çaba ve gayretleri ile mümkün olabilmektedir. Doğal olarak duygular, iş tatmini ve stres bu süreçte önemli olmakta ve bundan dolayı çalışanların duygularını da kullanarak, vatandaş memnuniyetini en üst seviyede tutmaları istenmekte ve beklenmektedir (Basım ve Beğenirbaş 2012: 43). İş görenin yapmış olduğu işte duygularını olumlu yönde göstermesi, işini severek yapması bu işi yerine getirirken minimum düzeyde stres yaşaması ve yapmış olduğu işin sonuncunda tatmin kalması başlı başına kurum yöneticilerini ilgilendirmektedir.

Kurumun faaliyetlerini yürütmüş olduğu sektör türü her ne olursa olsun bu kurumda karar yetkisine sahip olan yöneticiler, iş görenlere yol gösterme görevlerini sonuna kadar yerine getirmelidir (Pelit 2011: 210). Diğer yandan iş görenlerin gönüllü ve yapıcı davranışları yöneticilerin işlerini kolaylaştıracak olması, aynı zamanda yöneticilerin zamanlarını ve enerjilerini daha çok asli görevleri için harcamalarına katkıda bulunacaktır (Nergiz 2016: 219).

Hizmet veren kamu kurumlarında doğrudan bir ürünün satışının olmadığı, bunun yerine ise hizmetin sunuluyor olması hizmetin sunumunun önemini daha da arttırmaktadır. Hizmeti sunan çalışanların örgüte bağlılığı ve iş tatmini vatandaş memnuniyeti ve hizmetin kalitesi ile doğrudan ilişkilidir. İş tatmini, genel olarak iş görenlerin yapmış olduğu işin sonuçları hakkında kendisinde olumlu duygular hissetmesidir bu his ise vatandaşlara karşı oluşan bir tutumdur (Sökmen ve Ekmekçioğlu 2013: 90). Oluşan bu tutum ise kamu kurumlarında vatandaş memnuniyetinden önce çalışanlarının iş tatmin düzeyini yüksek tutmayı amaçlamaktadır, çünkü yaptığı işin karşılığını maddi veya manevi olarak alan çalışanlar otomatik olarak vatandaş memnuniyetini gözetebilir. Aynı zamanda sunmuş olduğu hizmetin kalitesini yüksek tutmayı hedef edinebilir. Çalışanların iş tatmini belirli güvenceler altına tutarak sağlanması örgütlerin sosyal olarak da ön gördüğü görevleri arasında yer almaktadır (Akıncı 2002: 7).

Memurların yaptıkları işin ağırlığı altında ezilmek, psikolojik olarak çöküntüye uğramak kurum içi veya kurum dışından çeşitli beklentileri beraberinde getirmektedir. Söz konusu beklentilerin altından kalkma konusundaki fiziksel veya psikolojik yetmezlik düşüncesi özellikle

memurların stres seviyesini yükseltmektedir (Turuñ ve Çelik 2010: 32). Bir örgütte yaşanan stresli olayların tekrar sayısının çokluğu ve yoğunluğu hem kurum hem de bu kurum bünyesindeki iş görene uzun vadede birçok zarar vermektedir (Batıgün ve Şahin 2006: 33). Stres olgusunun uzun süreli olarak kurumlarda varlığını göstermesi kurum amaç ve hedeflerini gerçekleştirirde en büyük engel olabilmektedir. Özellikle vatandaşlarla bire bir ve yüz yüze etkileşim içerisinde bulunan memurların stresten mümkün derece uzak tutulmaya çalışılmalıdır. Uzun süreli, varlığını şiddetli gösteren iş stresi olgusu kaygıya, psikomatik hastalıklara ve diğer ruhsal sorunlara yol açacağından kurum ve iş gören açısından hemen müdahale edilmesi gereken bir durumdur (King vd. 2002: 255).

İş görenlerin özelliklede kamu kurumlarında, hizmet sunarken göstermiş olduğu çabalar sergilemiş olduğu davranışlar kurum değer ve stratejilerine uygun olmalı ve beklentiler de bu doğrultuda seyir izlemelidir. Çalışma yaşamında duygusal emek; çalışanların bir kuruma hizmet verdiği süre içerisinde örgütün hedef ve stratejilerine uygun olarak çalışanlardan beklenen duyguların tümünü ifade eder (Güngör 2009: 171). Memurların çalışma saatleri içinde oldukça fazla sayıda beklenilmeyen ya da istenmeyen durumla karşılaşarak inisiyatif almak ve duygularını sık kullanarak kurum açısından hayati kararlar vermek durumunda kalabilmektedir (Bal 2013: 333). Eğer çalışanlar davranışlarında müşteri ilişkilerinde duygusal olarak isteneni veremez ise o kurumda verimliliğin ve hizmet kalitesinin yetersizliğine yol açabilir bu durum ise kurum performansını olumsuz olarak etkileyebilir. Unutulmamalıdır ki bir örgüt bünyesinde de ne kadar gelişmiş donanım ve nitelikli personel bulundursa bulundursun, insan kaynakları motive edilerek harekete geçirilmedikçe örgüte yarar sağlamaz (Yazıcıoğlu ve Sökmen 2007: 74).

İş görenler hayatlarını sürdürmek için belirli bir ücret karşılığında belirli bir iş yüküne katlanmak zorundadır. Doğası gereği sosyal ve duygusal varlıklar olan iş görenler kaldırmak zorunda olduğu iş yükünün dışında görünmeyen bazı faktörlere de katlanmak mecburiyetin de kalmaktadır. Bu faktörler duygusal emek gösterimi, iş stresine maruz kalma ve iş tatminsizliği ile karşılaşmadır. Çeşitli sebepler sonucunda iş tatminsizliğinin oluşması kurum içi çatışmaları da beraberinde getirmektedir bu çatışmalar sonucunda ise örgüt performansında ve verimlilik de bir düşüş meydana gelebilir ve örgüt kültürü bozulabilir. En uygun dengenin sağlanması bu sebeple büyük önem arz etmektedir.

Bu araştırmanın amacı Konya ili kamu kurumlarında çalışan memurların duygusal emek iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu temel amaç çerçevesinde değişkenlerin sosyo-demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin ortaya koyulması amaçlanmıştır.

2. Literatür

2.1.Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı 1983 yılında Arlie Hochschild tarafından ilk defa kullanılmıştır (Güngör 2009: 169). Hochschild duygusal emek kavramını hizmet sunumunda sunum kalitesini arttırmaya yönelik olumlu duyguların ön planda tutulmasını ve bu duyguların başarılı bir şekilde aktarılması olarak tanımlamıştır (Hochschild 1983: 7).

Genel olarak; çalışma hayatında iş görenlerin içlerinde hissettikleri duygular farklılık göstermektedir örgütlerin iş görenlerden sergilemesini istediği davranışlar işin niteliğine göre değişmektedir (Beğenirbaş ve Meydan 2013: 164). Kamu kurumu çalışanları, vatandaş ile iletişim anında hissettikleri ve davranış olarak sergiledikleri duyguları kontrol etmek zorundadırlar bunun için ise bir emek, çaba sarf etmelidirler. Bu bağlamda duygusal emeğin tanımı olarak; bir örgütte görev alan iş görenlerin çaba, planlama ve gerekli kontrollerin bütünü sağlaması olarak karşımıza çıkmaktadır (Morris ve Feldman 1996: 987). Kamu kurumlarında resmiyet daha fazla olduğu için iş görenler davranış kurallarına daha bağlı olmaktadır bu durum ise farklı bir duygusal emek tanımı daha karşımıza çıkmaktadır. İş görenler gerçek duygularına rağmen kurallara bağlı olarak davranışlar sergiliyor ise bu davranışlar bütünü de duygusal emek olarak tanımlanmaktadır (Ashforth ve Humphrey 1993: 90). Belirli olaylar veya durumlar karşısında iş görenler istedikleri yönde duygu ve davranışlarını sergilerken, istemeyeceği yönde de duygu ve davranışlar sergileyebilmektedir (Kurt 2013: 3). İstenilmeden sergilenen bu duygu ve davranışları iş görenler almış olduğu ücret karşılığında yapmak zorunda kalmaktadır (Grandey 2000: 95). Böyle bir durumun oluşması ise iş görenin sergilemiş olduğu duyguyu kendi içinde yaşaması ya da bu duyguyu sergilemek zorunda kalması gibi farklılıklar göstermektedir (Ashforth ve Humphrey 1993: 90).

2.1.1. Duygusal Emeğin Boyutları

Duygusal emek kavramına yönelik üzerinde önemle durulması gereken bir nokta, çalışanların vatandaşlara karşı sergilediği duyguların hangi biçimde gerçekleştiğinin belirlenmesidir (Karakas 2017: 82). Duygusal emek kavramının geliştirilmesi amacıyla ortaya konulan yaklaşımlar

sonucu duygusal emeğin boyutlarına ilişkin farklı gruplamalar yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmada duygusal emeğin boyutları olarak; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları temel alınmıştır.

2.1.1.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış iş görenler tarafından örgütün sergilenmesini istediği duyguları sözlü ya da sözsüz olarak gerçekte hissettiği duygulardan farklı duygular sergilenmesi olarak karşımıza çıkmaktadır (Demirel 2015: 11). Diğer bir ifade ile yüzeysel duygusal emek davranışı sergilerken iş görenler kendilerinden beklenen davranışları gerçekte gösterebilmek için rol yaparlar yani içlerinden gelmeyen davranışları yaptığı işin sonucunda mecburiyetten sergilerler. İş görenler olumsuz duygularını (kuruma göre) bastırmaları gerektiğinde genellikle yüzeysel davranış yöntemini kullanmakta diğer bir ifade ile kendilerini bu davranışı sergilemeye mecbur hissetmektedir (Erken 2016: 18). Yüzeysel duygusal emek davranışı literatür de duygusal çelişki olarak da adlandırılmaktadır.

2.1.1.2. Derinlemesine Davranış

Duygusal emek davranışlarının boyutlarından bir diğeri ise derinlemesine davranıştır derinden rol yapma ya da duygusal çaba olarak da adlandırılmaktadır. Derinlemesine davranış, bireyin kendisinden beklenen davranışı hissederek sergilemeye çalışması ve duygularını işine uyumlu yönetebilmesi olarak tanımlanabilir (Yeni 2015: 71). Öyle ki derinlemesine davranış ya da derinlemesine rol yapma iş görenlerin duygularını düzenlemek için çaba sarf ettiği an ortaya çıkmaktadır (Kamber 2014: 58). Bir kamu kurumunda görev yapan güvenlik personelinin görevi olmadığı halde yaşlı bir vatandaşa merdivenlerden çıkarken yardım etmesi, bir kamu hastanesinde derdini anlatmakta zorlanan bir hastaya doktorun empati kurarak sabırlı davranması şeklinde derinlemesine davranışa örnekler verilebilir. Derinlemesine davranış vatandaşlara sergilenen davranışı hissederek, benimseyerek sergilemeyi gerektirir (Baş 2012: 7).

2.1.1.3. Samimi Davranış

Samimi davranış da duygusal emek gösteren iş görenler yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışa nazaran daha az duygusal emek harcamaktadır (Kurt 2013: 14). Aynı şekilde doğal duyguları sergilemek yüzeysel ve derinlemesine davranış da olduğu gibi zorunluluk veya gereklilik algısını içermemekte bu sebeple iş görenler bu duyguları daha rahat dışa yansıtabilmektedir (Yıldız 2014: 16).

2.2. İş Stresi

Stres neredeyse yaşamımızın her alanına girmiş günümüz de ise yoğun olarak varlığını hissettiren ve giderek daha çok gündeme gelen bir kavramdır. Çevremiz de de sürekli olarak; strese girdim, çok stresliyim kavramlarını oldukça sık duyarız özellikle sınır birim iş görenleri bu kavramları oldukça sık kullanmaktadır. Bu kadar çok gündeme gelen stres unsuru acil müdahale gerektiren bir olgudur (Viswesvaran vd. 1999:314).

“Stres sözcüğü Latince “estrictia”dan gelmektedir. Stres, 17.yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmıştır” (Onay ve Kılıcı 2011). Stres kavramına ilişkin tanımlar olabildiğince çoğaltılabilir bütün bu tanımlar gözden geçirildiğinde kısacası stres, organizma için olumsuz, sağlığı bozan bir durum olarak tanımlanabilir (Yumuşak 2007: 104). Stres, işletme yönetimi açısından ele alınması gereken bir kavramdır çünkü stres, çalışanları doğrudan etkilemekte, onların davranışlarını, performanslarını ve diğer kurum çalışanlarıyla ilişkilerini belirlemektedir (Ceylan ve Ulutürk 2006:48-58). Stres kavramı başarı, başarısızlık, mutluluk, üzüntü kavramları gibi farklı insanlar için farklı anlamlar taşımaktadır (Genç 2007: 283). Bir kurumun maddi manevi tüm kaynakları ne kadar önemli ise, İş görenlerin sağlığını dahi olumsuz olarak etkileyebilecek olan stres unsuru da o denli önemli olabilmektedir. Öyle ki stres insan organizmasındaki olumsuz sonuçları ve etkileriyle tanımlanmakta stresin günlük hayattaki kullanımını da, daha çok olumsuzluk ve hoşnutsuzluk hallerinin ortaya konulması şeklindedir (Sosyal 2009: 18).

2.2.1. İş Stresinin Belirtileri

Kurumlarda iş stresinin belirtileri genellikle işlerde aksamalar meydana geldiğinde, iş çatışmalarının artış gösterdiği durumlarda, iş gören şikâyet ve tatminsizliklerinde kendisini gösterdiği aşikârdır. Günümüzde iş görenler özen, hassasiyet misafirperverlik gibi davranışları sergilemek için belirli ücretler alırlar ve bunun sonucunda oluşabilecek strese katlanırlar (Özkan 2013: 65). Her kurumda yöneticiler, iş görenler stresi yoğun ortamlarda çalışmakta ruhen ve bedenen yıpranmaktadır (Tutar 2007: 203). Çalışma yaşamında ve iş ortamından kaynaklanan iş görenin fiziksel ve ruhsal sağlığını ve performansını, dolayısıyla örgütsel etkililiği olumsuz yönde etkileyebilecek koşulların varlığı hem iş görene hem de işletmeye sonuçları itibariyle zarar vermektedir (Yüksel 2003: 57). Kabul edilmeyen bu durumun iş görenler üzerinde ki fizyolojik, davranışsal ve psikolojik etki ve zararlar ortadan kaldırılmalı iş stresine sebep olan kaynaklar belirlenmelidir (Tutar 2007: 243). Stres altındaki insanlar,

genel olarak daha kolay sinirlenirler ve oldukça önemsiz olaylara bile çok sert tepki gösterirler. Bu insanların uyku düzenleri değişir, daha fazla içki ve sigara içerler, gittikçe daha yorgun ve huzursuz olurlar (Aksoy ve Kutluca 2005: 462).

İş yaşamın da kendine güvensizlik, karışık durumlarda başarısızlık, panik olma, iş yerindeki sorunlara aşırı duygusal tepki gösterme, başarılı olmayı başaramama, karar verme sürecinde yetersiz kalma, dayanışma eksikliği, katılımcılığın azalması iş kazalarının artması stresin belirtilerini göstermektedir (Bağ 2012: 34).

2.3. İş Tatmini

Çeşitli kademelerde görev alan çalışanlar hayatları boyunca iş hayatında yaşanmışlıkları sonucunda hoşnut olacağı ya da mutsuzluğu ile sonuçlanacak birçok durumla karşı karşıya kalmaktadır. Tüm bu yaşanmışlıklar ile birlikte çalışanlar emek verdiği kurumlara karşı olumlu ya da olumsuz bir takım tutumlar sergileyecektir. Tatmin ve doyum kavramının ortaya çıkışı ilk olarak 13. yy. da ortaya atılmıştır. Latince kökenli bu kavram yeterli anlamına gelen “satis” kelimesinden türetilmiştir. Satis kelimesi ise dilimize doyum ya da tatmin olarak geçmiştir. Literatür incelendiğinde iş tatmini ile ilgili birçok tanım karşımıza çıkmaktadır bunlardan bazıları şöyledir; İş tatmini iş görenlerin işten beklentileri ile yapmış olduğu işin örtüşmesi arasındaki duygudur (Güney 2000: 32). İş tatmini, çalışanların iş yerlerinden ve çalışma ortamlarından ne derece memnun olduğudur (Gohel 2012: 36).

İş görenlerin çalışma performansına etki eden her türlü değişken yapılan bilimsel araştırmalar sonucunda da örgütler tarafından her zaman önemli görülmüştür (Beğenirbaş ve Çalışkan 2014: 110). Kamu kurumlarının her biri ülke bütünü temsil ettiği için içinde buldukları çevrede yer alan ve yürütmüş olduğu faaliyetlerini doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyen faktörleri kontrol altına alarak veya bunların bir kısmına uyum sağlayarak kurum politikalarına ve amaçlarına ulaşma doğrultusunda faaliyetlerini sürdürürler. Bu konuda üzerinde durulması gereken nokta kurumların dış çevreden çok iç çevresidir. İç çevre kurum bünyesinde iş gören tüm bireylerdir. Kurumların iç çevresindeki güvenilir ortamın ve iş tatminin yüksek olması çalışma arkadaşlarına örgütsel yapıya ve yöneticilere bağlı olmaktadır (Koç ve Yazıcıoğlu 2011: 48).

Bir kuruluştaki verimlilik ve performansın artışı huzurlu çalışma ortamına ve iş tatminine bağlıdır (Bateman ve Organ 1983: 587). Dolayısı ile iş görenler hayatının büyük bir kısmını iş yerinde geçirdikleri için mutlu huzurlu ve tatmin olmayı arzulamaktadır (Meydan 2011: 29). Arzuladıklarının karşılığını alan iş görenler ise sonuçların olumlu

olacağını işine karşı geri bildirimler kazanacağını bunların sonucunda da daha çok tatmin olacağı hissiyatına bürünebilir. Aksi halde ağır, yorucu ve stresli ortamlarda hizmet vermeye çalışan iş görenler beklentilerinin karşılanmadığını anladığında tatminsiz olduğunda verimli ve uyumlu çalışması mümkün değildir (Toker 2007: 94). Tüm bunların sonucu olarak da çalışanların motivasyonlarının düşmesi, performanslarının azalması, işyeri devamsızlığının artması sonuçları ortaya çıkmaktadır (Gürbüz ve Yüksel 2008: 79).

2.3.1. İş Tatmininin Boyutları

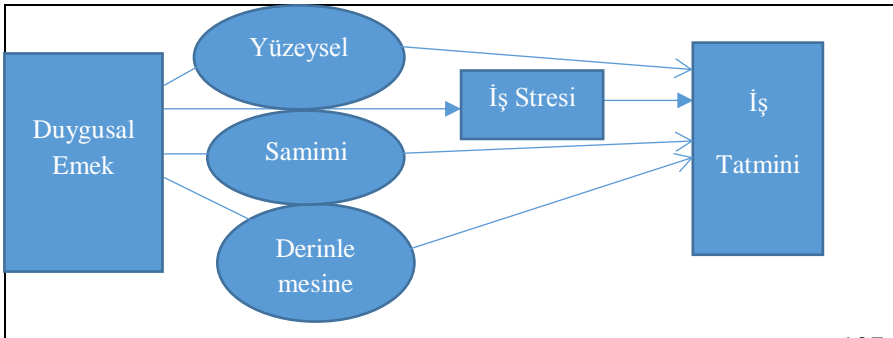
İş tatmini içsel ve dışsal olarak sınıflandırılabilir. İçsel tatmin, iş görenlerin çalıştığı örgütte görevini yerine getirirken karşılaştığı olduğu tatmini içsel tatmin olarak tanımlayabiliriz. İçsel Tatmin başarı, tanınma ve takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişiklikleri gibi işin içsel niteliğine ilişkin tatminkarlık ile ilgili öğelerden oluşmaktadır (Uçar vd. 2016: 21). İçsel tatmin kavramı Herzberg tarafından kullanılan bir kavram olup çift faktör teorisinde açıklamıştır. Bu kurama göre, iş tatmini yalnız içsel etmenlerin doyuma ulaşması ile sağlanabilir dışsal faktörler ise bulunmamaları halinde tatminsizliğe yol açarlarken, varlıkları iş tatmininin sağlanması için yeterli değildir (Baş ve Ardıç 2002: 73). İş görenler zamanının büyük bir bölümünü iş yerinde geçirmektedir bu sebeple tatmin duygusu beklentilerini arzu etmektedir. Karşılanan beklentiler sonucunda ise iş görenin motivasyonu yükselebilir.

Dışsal tatmin, iş görenler sadece örgütteki iş ortamında değil bunun dışında gelişen olaylardan dolayı da tatmin olma veya tatmin olmama olgularıyla karşılaşabilir. İş görenin çalışma ortamı dışında ve yaptığı işin karşılığında elde ettiği tatmin duygusu dışsal tatmin olarak tanımlanabilir. Dışsal tatmin işin içeriği ile ilgili olmayıp daha çok çevresel ve örgütün yapısı ile ilgilidir (Alkış ve Öztürk 2009: 216). Dışsal tatmin işletme politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır (Uçar vd. 2016: 21). Genel iş tatmini için son derece önemli olan dışsal tatmin üzerinde birçok araştırma yapılmış ve bu kavram çeşitli çalışmalara konu olmuştur. Söz konusu ücret, işletme politikası vb. ifadeler Herzberg'in hijyen faktörleri içinde yer alırken, Maslow'un ihtiyaçlar teorisinde fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyaçları ve sosyal ihtiyaçlar kapsamında yer almıştır (Kosovalı 2017: 20).

2.4. Duygusal Emek, İş Tatmini ve İş Stresi Arasında Bulunan İlişkileri Gösteren Çalışmaların İncelenmesi

Duygusal emek iş tatmini ve iş stresi konularının farklı başlıklar altında birleşerek çeşitli çalışmalara konu olmuştur. İş tatmini- iş stresi, duygusal emek-iş tatmini, iş stresi-duygusal emek gibi başlıklar altında çalışmalar geçmişte ve halen birçok çalışmaya konu olmaktadır. Eğitim sektörü çalışanları üzerine Karakaş vd. (2016:178-188), Batman ilinde görev yapan öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının iş tatminlerine etkisini araştırmışlardır. Tösten ve Şahin (2017:18-27) öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının belirlenmesi ve farklılıkların nedenleri üzerine çalışmış, Uysal (2007) öğretmenlerin duygusal emeğin mesleki iş doyumunu ve tükenmişlik üzerine etkisini incelemiştir ve Kaya (2009), özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışı algılama biçimleri ile iş tatmini ve stres ilişkisini incelemiştir. Mengenci (2015:127-139) Yalova ilindeki öğretmenlerin iş tatmini, duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Klassen ve Chiu (2010:741-756) tarafından yapılan, öğretmenlerin iş tatmini ve iş stresinin araştırıldığı bir çalışmanın bulgularında öğretmenlerin iş tatmini ve iş stresi arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmada öğretmenlerin iş tatmin düzeylerinde herhangi bir artış meydana geldiğinde iş streslerinde bir azalmanın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Avcı ve Boylu (2010:20-29), Pala ve Tepeci (2014:21-37), Biçkes vd. (2014:97-121), Gürsoy vd. (2011:783-794) özel sektörde hizmet sunan çalışanlar üzerinde, özellikle turizm ve sağlık alanında araştırmalar yapmışlardır. Pugliesi (1999) Amerika'da üniversite çalışanları üzerine yaptığı çalışmada duygusal emeğin iş stresini artırdığını ve iş tatminini ise azalttığını bulmuştur. Çünkü çalışanlar duygularını yönetmek zorunda kaldıklarında stres yaşamaktadırlar. Duygularını kontrol etme çabası çalışanların işten memnuniyetini azaltmaktadır.

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



2.5. Araştırma Hipotezleri

Yukarıda modeli ve literatürü sunulan araştırmanın hipotezleri şöyledir;

H1: Duygusal emek davranışı iş stresini negatif yönde etkilemektedir.

H2: Samimi davranış iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.

H3: Yüzeysel davranış iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.

H4: Derinlemesine davranış iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.

H5: İş stresi iş tatminini negatif yönde etkilemektedir.

Ayrıca araştırmada demografik değişkenlere göre boyutların ortalamalarında farklılık olup olmadığı araştırmanın alt amaçlarındandır.

3. Yöntem

Bu araştırma ilişkisel tarama araştırmasıdır. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişki ve etki tespit edilmek istenmektedir. Bağımlı değişken iş stresi ve iş tatmini, bağımsız değişken ise duygusal emek olarak belirlenmiştir. Araştırma Konya ilindeki kamu sektöründe çalışan ve vatandaşlar ile yüz yüze hizmet veren memurlar üzerinde yapılmıştır. Çalışma, evreni temsil eden ve gönüllü olarak katılan iş görenler ile bire bir ve yüz yüze uygulanmıştır. Örneklem alma yöntemi olarak kolayda örnekleme gidilmiş ve 273 örneklem sayısına ulaşılmıştır. Çalışmanın analizinde, demografik bilgilere ilişkin frekans analizleri yapılmıştır. Duygusal emek ve iş tatminin alt boyutları için güvenilirlik ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkinin açıklanması amacı ile korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Araştırmada verilerin elde edilmesi için nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu demografik özellikler, duygusal emek ölçeği, iş stresi ölçeği ve iş tatmini ölçeğinden oluşmaktadır.

Duygusal emeği ölçmek için Basım ve Beğenirbaş (2012:77-90)'ın Türkçeye uyarladığı duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutu içermektedir. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli Likert Ölçeği yardımıyla değerlendirmişlerdir (1=Hiçbir Zaman, 2= Çok Nadir, 3= Bazen, 4= Çoğu Zaman, 5= Her Zaman). Ölçekte yüzeysel rol yapma 6, derinden rol yapma 4 ve samimi davranışlar ise yöneltilen 3 ifade ile ölçülmüştür.

İş stresi düzeyini ölçmek amacı ile Huselid ve Day (1991:380-391) tarafından geliştirilen ve Efeoğlu (2006) tarafından Türkçeye uyarlanan güvenilirliği ve geçerliliği yapılan 7 ifade yöneltmiştir. Ankete katılanların ankette bulunan ifadelere ne ölçüde katıldığını belirlemek

amacıyla; (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Fikrim Yok, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) seçenekleri yöneltmiştir.

İş görenlerin iş tatmin düzeylerini ölçmek amacı ile Weiss vd. (1967) tarafından geliştirilen ve 20 sorudan oluşan Minnesota İş Tatmin Ölçeği kullanılmıştır. Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Ölçek, içsel tatmin ve dışsal tatmin olmak üzere iki boyutu içermektedir. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli Likert Ölçeği yardımıyla değerlendirmişlerdir (1=Hiç Tatmin Edici Değil, 2= Tatmin Edici Değil, 3= Biraz Tatmin Edici, 4= Tatmin Edici, 5= Çok Tatmin Edici). Ölçekte içsel tatmin 12 ifade ile, dışsal tatmin 8 ifade ile ölçülmüştür.

4. Bulgular

Araştırmaya katılan memurların demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların %65,9'unu (180 kişi) erkekler, %34,1'ini (93 kişi) kadınlar oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan memurların medeni duruma göre dağılımları incelendiğinde katılımcıların %72,8'i (199 kişi) evli, %27,2'si (74 kişi) bekârdır. Araştırmaya katılan memurların yaş aralığına göre dağılımları incelendiğinde katılımcıların %2,9'u (8 kişi) 18-24 yaş aralığında, %43,2'si (118 kişi) 25-43 yaş aralığında, %43,6'sı (119 kişi) 35-44 yaş aralığında, %9,7'si (26 kişi) 45-54 yaş aralığında, %7'si (2 kişi) 55-64 yaş aralığındadır. Araştırmaya katılan memurların eğitim durumlarına göre dağılımları incelendiğinde katılımcıların %38,8'i (106 kişi) orta öğretim ve lise mezunlarından oluşmaktadır. %15,1'i (41 kişi) ön lisans mezunlarından oluşmaktadır. %38'i (104 kişi) lisans mezunlarından oluşmaktadır. %6,9'u (19 kişi) yüksek lisans mezunlarından ve son olarak %1,2 (3 kişi) ise doktora öğrencisi ya da mezunundan oluşmaktadır. Araştırmaya katılan memurların gelir durumlarına göre dağılımları incelendiğinde katılımcıların %16,1'i (44 kişi) 1500-2000 TL arası aylık gelir elde etmektedir. %44,7'si (122 kişi) 2001-2500 TL arası aylık gelir elde etmektedir. %29,8'i (81 kişi) 2501-3000 TL arası aylık gelir elde etmektedir. %4,8'i (8 kişi) 3001-4000 TL ve %4,8'i (13 kişi) 4000 TL ve üzeri aylık gelir elde etmektedir. Demografik verilere göre, araştırmaya katılan memurların %65,9 gibi büyük bir çoğunluğunu erkekler oluşturmaktadır. Medeni durumları incelendiğinde de %72,8'lik oranla çoğunluğun evli olduğu görülmektedir. Yaş aralığı bakımından, katılımcıların %43,2'si 31-40 yaş aralığında ve %43,6'sı ise 35-44 yaş aralığındadır. Memurların eğitim durumlarına bakıldığında ise, %38,8'inin orta öğretim ve lise %38'inin ise lisans mezunu olduğu görülmektedir. Memurların gelir durumlarına

bakıldığında ise %44,7 ile 2001-2500 aralığında gelir elde ettikleri görülmektedir.

Tablo 1: Boyutlar ile İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Boyutlar	N	Ortalama	Standart Sapma
<i>Duygusal Emek</i>	273	3,6422	,47563
<i>Yüzeysel D.</i>	273	2,6785	,81149
<i>Derinlemesine D.</i>	273	3,6813	,83467
<i>Samimi D.</i>	273	4,1758	,77650
<i>İş Stresi</i>	273	2,5259	,77945
<i>İş Tatmin</i>	273	3,6422	,51907
<i>İçsel Tatmin</i>	273	3,5308	,60515
<i>Dışsal Tatmin</i>	273	3,7958	,59560

Tablo 1 incelendiğinde Konya ilinde istihdam eden memurların değişkenlere verdikleri yanıtların ortalamaları görülmektedir. Sırası ile en yüksek ortalamalar doğal davranış 4, 17 dışsal tatmin 3,79 derinlemesine davranış 3,68 yüzeysel davranış 3,67 olarak sıralanmaktadır.

Verilen bilgiler doğrultusunda duygusal emek davranışı ortalaması, derinlemesine davranış, İş tatmini, içsel tatmin ve dışsal tatmin ortalamaları 3,41 – 4,20 arasında olduğu için katılıyorum sonucuna denk gelmektedir. Yüzeysel davranış ortalaması ve iş stresi ağırlıklı ortalaması 2,61 – 3,40 arasında olduğu için kısmen katılıyorum sonucuna denk gelmektedir. Son olarak ise samimi davranış ağırlıklı ortalaması 4,21 – 5,00 arasında olduğu için kesinlikle katılıyorum sonucuna denk gelmektedir. Yani memurlar çalıştıkları kurumlarda duygusal yönden oldukça çaba göstermektedir karşılaştıkları durum ve olaylara karşı farklı davranışlar sergilemektedir. Çalıştıkları kurumlarda işlerinden oldukça tatmin oldukları verilen yanıtlar neticesinde tespit edilmiştir. Çalıştıkları kurumlarda kısmen iş stresine kapılmaktadırlar.

Tablo 2: Boyut Ortalamalarının Cinsiyete Göre Farklılıklarının İncelenmesi

<i>Değişkenler</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>N</i>	<i>Ort.</i>	<i>T Değeri</i>	<i>Serbestlik Derecesi</i>	<i>Anlamlılık</i>
<i>Duygusal Emek</i>	Erkek	180	3,65	2,34	271	,020
	Kadın	93	3,50			
<i>Yüzeysel Davranış</i>	Erkek	180	2,65	-,693	271	,489
	Kadın	93	2,72			
<i>Derinlemesine Davranış</i>	Erkek	180	3,72	1,07	271	,283
	Kadın	93	3,60			
<i>Samimi Davranış</i>	Erkek	180	4,28	3,41	271	,001
	Kadın	93	3,95			
<i>İş Stresi</i>	Erkek	180	2,54	,570	271	,569
	Kadın	93	2,48			
<i>İş Tatmini</i>	Erkek	180	3,61	-1,09	271	,276
	Kadın	93	3,68			
<i>İçsel Tatmin</i>	Erkek	180	3,50	-,889	271	,375
	Kadın	93	3,57			
<i>Dışsal Tatmin</i>	Erkek	180	3,77	-,936	271	,350
	Kadın	93	3,84			

T testi sonuçlarından boyut ortalamalarının cinsiyete göre farklılıkları incelendiğinde Sig. (2-tailed) değerleri sadece duygusal emek ve samimi davranış boyutu için $<0,05$ çıktığı görülmektedir. Farklılık sadece bu iki değişkende görülmektedir. Uygulanan T testi sonucunda farklılıkların sebebi erkeklerin kadınlara göre daha fazla duygusal emek davranışı ve samimi davranış sergilediğidir. Yüzeysel davranış boyutu, derinlemesine davranış boyutu, iş stresi, iş tatmini, içsel tatmin ve dışsal tatmin değişkenlerinde cinsiyete göre herhangi bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 3: Boyut Ortalamalarının Medeni Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi

Değişkenler	Medeni durum	N	Ort.	T Değeri	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık
Duygusal Emek	Bekâr	73	3,51	-1,75	268	,080
	Evli	197	3,63			
Yüzeysel Davranış	Bekâr	73	2,72	,50	268	,615
	Evli	197	2,66			
Derinlemesine Davranış	Bekâr	73	3,57	-1,34	268	,180
	Evli	197	3,72			
Samimi Davranış	Bekâr	73	4,02	-2,02	268	,044
	Evli	197	4,23			
İş Stresi	Bekâr	73	2,31	-2,78	268	,006
	Evli	197	2,60			
İş Tatmini	Bekâr	73	3,67	,75	268	,448
	Evli	197	3,62			
İçsel Tatmin	Bekâr	73	3,54	,30	268	,762
	Evli	197	3,51			
Dışsal Tatmin	Bekâr	73	3,86	1,19	268	,223
	Evli	197	3,76			

T testi sonuçlarından boyut ortalamalarının medeni göre farklılıkları incelendiğinde Sig. (2-tailed) $<0,05$ ise farklılık bulunmaktadır şeklinde yorumlanmaktadır. Bu bilgiye göre duygusal emeğin alt boyutu olan samimi davranış ile iş stresi farklılık göstermektedir. Yani bekâr iş görenler ile erkek iş görenler arasında duygularını yansıtmaya ve iş stresi farklılık göstermektedir. Farklılığın sebebi ise evli iş görenlerin bekârlara nazaran daha fazla samimi davranış sergilemesi ve daha fazla yaptıkları işten tatmin olmasıdır. Duygusal emek, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, iş tatmini, içsel tatmin, dışsal tatmin değişkenlerinde Sig. (2-tailed) $>0,05$ olduğu için bekâr ya da evli olma durumunda herhangi bir farklılık görülmemektedir. Katılımcılara yöneltilen ifadelerde bulunan seçenekler 2 den fazla olan eğitim durumu, gelir ve yaş değişkenleri için F testi yapılmıştır bu testin sonuçları aşağıda tablolar halinde gösterilmiştir.

Tablo 4: Boyut Ortalamalarının Eğitim Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi

<i>Değişkenler</i>	<i>Eğitim Durumu</i>	<i>N</i>	<i>Sıra Ortalaması</i>	<i>F Değeri</i>	<i>Sig.</i>
<i>Duygusal Emek</i>	Orta ö. ve lise	106	3,56	2,682	,032
	Ön Lisans	41	3,63		
	Lisans	104	3,56		
	Y. Lisans	20	3,85		
	Doktora	1	4,46		
<i>Yüzeysel Davranış</i>	Orta ö. ve lise	106	2,73	1,175	,322
	Ön Lisans	41	2,72		
	Lisans	104	2,67		
	Y. Lisans	20	2,38		
	Doktora	1	1,71		
<i>Derinlemesine Davranış</i>	Orta ö. ve lise	106	3,68	1,089	,362
	Ön Lisans	41	3,84		
	Lisans	104	3,59		
	Y. Lisans	20	3,76		
	Doktora	1	4,66		
<i>Samimi Davranış</i>	Orta ö. ve lise	106	4,15	1,641	,164
	Ön Lisans	41	4,29		
	Lisans	104	4,08		
	Y. Lisans	20	4,50		
	Doktora	1	4,66		
<i>İş Stresi</i>	Orta ö. ve lise	106	2,55	,807	,522
	Ön Lisans	41	2,51		
	Lisans	104	2,46		
	Y. Lisans	20	2,75		
	Doktora	1	1,85		
<i>İş Tatmini</i>	Orta ö. ve lise	106	2,52	2,051	,088
	Ön Lisans	41	3,53		
	Lisans	104	3,65		
	Y. Lisans	20	3,71		
	Doktora	1	4,21		
<i>İçsel Tatmin</i>	Orta ö. ve lise	106	3,41	2,710	,031
	Ön Lisans	41	3,51		
	Lisans	104	3,61		
	Y. Lisans	20	3,72		
	Doktora	1	4,50		
<i>Dışsal Tatmin</i>	Orta ö. ve lise	106	3,71	1,189	,316
	Ön Lisans	41	3,85		
	Lisans	104	3,87		
	Y. Lisans	20	3,66		
	Doktora	1	3,75		

Değişken ortalamalarının eğitim duruma göre farklılıklarının incelendiği tabloda Sig. (2-tailed) <0,05 şartı değişkenler arasında sadece duygusal emek ve içsel tatminde sağlanmaktadır. Yani eğitim durumuna göre orta öğretim- lise, ön lisans, lisans, yüksek lisans, doktora arasındaki farklılık duygusal emek ve içsel tatminde görülmektedir. Yüzeysel davranış boyutu, derinlemesine davranış boyutu, iş stresi, iş tatmini, dışsal tatmin değişkenlerinin Sig. (2-tailed) değerleri <0,05 olduğu için orta öğretim- lise, ön lisans, lisans, yüksek lisans, doktora gibi eğitim durumlarında herhangi bir farklılık görülmemektedir.

Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda;

Duygusal emek ile içsel tatmininde meydana gelen farklılıkların orta öğretim ve lise eğitimi alanlar ile yüksek lisans eğitimi alanlar arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Duygusal emeğe verilen yanıtların ortalaması memurların çalışma hayatlarında eğitim faktörü açısından duygularını oldukça ön planda tuttukları tespit edilmiştir. Çalıştıkları kurumlarda iş tatmin düzeyleri yüksek sayılmaktadır. Yine çalıştıkları kurumlarda iş stresi yaşama durumları zayıf olarak görülmektedir.

Tablo 5: Boyut Ortalamalarının Gelir Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi

<i>Değişkenler</i>	<i>Gelir Durumu</i>	<i>N</i>	<i>Sıra Ortalaması</i>	<i>F Değeri</i>	<i>Sig.</i>
<i>Duygusal Emek</i>	1500-2000 TL	44	3,47	6,588	,000
	2001-2500 TL	122	3,52		
	2551-3000 TL	81	3,67		
	3001-4000 TL	13	3,97		
	4000+ TL	13	3,98		
<i>Yüzeysel Davranış</i>	1500-2000 TL	44	2,75	4,002	,004
	2001-2500 TL	122	2,77		
	2551-3000 TL	81	2,67		
	3001-4000 TL	13	2,05		
	4000+ TL	13	2,15		
<i>Derinlemesine Davranış</i>	1500-2000 TL	44	3,58	,768	,547
	2001-2500 TL	122	3,62		
	2551-3000 TL	81	3,76		
	3001-4000 TL	13	3,74		
	4000+ TL	13	3,92		
<i>Samimi Davranış</i>	1500-2000 TL	44	3,89	3,269	,012
	2001-2500 TL	122	4,11		
	2551-3000 TL	81	4,37		

	3001-4000 TL	13	4,25		
	4000+ TL	13	4,35		
<i>İş Stresi</i>	1500-2000 TL	44	2,78	1,851	,119
	2001-2500 TL	122	2,53		
	2551-3000 TL	81	2,39		
	3001-4000 TL	13	2,45		
	4000+ TL	13	2,50		
<i>İş Tatmini</i>	1500-2000 TL	44	3,44	3,065	,017
	2001-2500 TL	122	3,63		
	2551-3000 TL	81	3,73		
	3001-4000 TL	13	3,56		
	4000+ TL	13	3,87		
<i>İçsel Tatmin</i>	1500-2000 TL	44	3,37	2,101	,081
	2001-2500 TL	122	3,50		
	2551-3000 TL	81	3,61		
	3001-4000 TL	13	3,48		
	4000+ TL	13	3,83		
<i>Dışsal Tatmin</i>	1500-2000 TL	44	3,53	3,172	,014
	2001-2500 TL	122	3,81		
	2551-3000 TL	81	3,90		
	3001-4000 TL	13	3,67		
	4000+ TL	13	3,92		

Değişken ortalamalarının gelir duruma göre farklılıklarının incelendiği tabloda gelir seviyesi 1500-2000 TL, 2001-2500 TL, 2551-3000 TL, 3001-4000 TL ve 4000 TL üzeri olma durumların da duygusal emek, yüzeysel davranış, samimi davranış, iş tatmini ve dışsal tatminde farklılık görülmektedir. Derinlemesine davranış boyutu iş stresi, içsel tatmin değişkenlerinin Sig. (2-tailed) değerleri <0,05 olduğu için 1500-2000 TL, 2001-2500 TL, 2551-3000 TL, 3001-4000 TL ve 40000 TL gibi gelir durumları için bu değişkenlerde herhangi bir farklılık görülmemektedir.

Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda;

Duygusal emek ve yüzeysel davranışta oluşan farklılığın 1500-2000 TL gelir elde edenlerle 3001-4000 TL gelir elde edenler arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Doğal davranış, iş tatmini ve dışsal tatminde ise oluşan farklılığın 1500-2000 TL gelir elde edenlerle 3001-4000 TL gelir elde edenler arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Duygusal emeğe verilen yanıtların ortalaması incelendiğinde memurların çalışma hayatlarında gelir unsuru açısından duygularını oldukça ön planda tuttıkları tespit edilmiştir. Çalıştıkları kurumlarda iş tatmin

düzeyleri yüksek sayılmaktadır. Yine çalıştıkları kurumlarda iş stresi yaşama durumları zayıf olarak görülmektedir.

Tablo 6: Boyut Ortalamalarının Yaşlara Göre Farklılıklarının İncelenmesi

<i>Değişkenler</i>	<i>Yaş</i>	<i>N</i>	<i>Sıra Ortalaması</i>	<i>F Değeri</i>	<i>Sig.</i>
<i>Duygusal Emek</i>	18-24	8	3,45	,500	,607
	25-34	118	3,53		
	35-44	119	3,64		
	45-64	28	3,74		
<i>Yüzeysel Davranış</i>	18-24	8	2,56	,822	,441
	25-34	118	2,71		
	35-44	119	2,67		
	45-64	28	2,65		
<i>Derinlemesine Davranış</i>	18-24	8	3,33	,720	,488
	25-34	118	3,58		
	35-44	119	3,72		
	45-64	28	4,07		
<i>Samimi Davranış</i>	18-24	8	3,58	,031	,970
	25-34	118	4,04		
	35-44	119	4,30		
	45-64	28	4,33		
<i>İş Stresi</i>	18-24	8	2,66	,145	,865
	25-34	118	2,59		
	35-44	119	2,42		
	45-64	26	2,62		
<i>İş Tatmini</i>	18-24	8	3,80	,848	,429
	25-34	118	3,57		
	35-44	119	3,70		
	45-64	28	3,59		
<i>İçsel Tatmin</i>	18-24	8	3,70	1,278	,280
	25-34	118	3,48		
	35-44	119	3,57		
	45-64	26	3,48		
<i>Dışsal Tatmin</i>	18-24	8	3,87	,317	,728
	25-34	118	3,69		
	35-44	119	3,90		
	45-64	28	3,75		

Değişken ortalamalarının yaş duruma göre farklılıklarının incelendiği tabloda, duygusal emek, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, samimi davranış, iş stresi, iş tatmini içsel tatmin ve dışsal tatmin değişkenlerinin Sig. (2-tailed) değerleri >0,05 olduğu için 18-24,25-

34,35-44,45-54 ve 55-64 gibi yaş durumların da herhangi bir farklılık görülmemektedir.

Duygusal emeğe verilen yanıtların ortalaması memurların çalışma hayatlarında yaş durumu fark etmeksizin duygularını oldukça ön planda tuttukları tespit edilmiştir. Çalıştıkları kurumlarda iş tatmin düzeyleri yüksek sayılmaktadır. Yine çalıştıkları kurumlarda iş stresi yaşama durumları zayıf olarak görülmektedir. Duygusal emek, yüzeysel davranış, derinden davranış, samimi davranış, iş stresi, iş tatmini, içsel tatmin ve dışsal tatmin değişkenleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacı ile korelasyon analizi yapılmıştır ve tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7: Korelasyon Analizi Sonuçları

Boyutlar	1	2	3	4	5	6	7	8
1.Duygusal Emek	1							
2.Yüzeysel Davranış	-,763**	1						
3.Derinden Davranış	,278**	,321**	1					
4.Samimi Davranış	,494**	,068	,444*	1				
5.İş Stresi	-,134*	,132*	,051	-,089	1			
6. İş Tatmini	-,146*	,140*	,025	-,075	-,131*	1		
7. İçsel Tatmin	-,107	,074	,009	-,115	-,080	,920**	1	
8. Dışsal Tatmin	-,160**	,202**	,051	,014	-,150*	,810**	,524**	1

** . Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır. (2-tailed). * . Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır. (2-tailed).

Duygusal emek ile iş stresi arasında bulunan ilişkide Sig. (2-tailed) <0,05 olduğundan anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. İlişki %13’lük negatif yönlü zayıf bir ilişkidir. Bu ilişkiye bakarak, iş stresi arttığında duygusal emekte bir azalmanın olacağı söylenebilir. Duygusal emek ile iş tatmini arasında bulunan ilişkide Sig. (2-tailed) <0,05 olduğundan anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Bu ilişki %14’lük negatif yönlü zayıf bir ilişkidir. buradan duygusal emek artarsa iş tatmininin azalacağına ulaşılabilir. Duygusal emek ile iş tatmininin alt boyutların da dışsal tatmin arasındaki ilişki incelendiğinde; Sig. (2-tailed) <0,01 olduğundan anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Bu ilişki %16’lık negatif yönlü zayıf bir ilişkidir. Bu sonuca göre duygusal emek arttığında dışsal tatmin azalmaktadır.

Duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel, derinlemesine ve doğal davranış boyutları ile iş tatmini ve iş stresi arasında ki ilişki incelendiğinde; yüzeysel davranış boyutu ve dışsal tatmin arasında bulunan ilişkide Sig. (2-tailed) değeri $<0,01$ olduğundan anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Yüzeysel davranış boyutu ile dışsal tatmin arasında %20'lik pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır. Yani yüzeysel davranış arttığında dışsal tatmininde artabileceği söylenebilir. Derinlemesine davranış boyutu ile samimi davranış boyutları ile iş stresi ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır Sig. (2-tailed) $>0,01$ ve Sig. (2-tailed) $>0,05$ 'dir.

İş stresi ile iş tatmini ve bunun alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; iş stresi ile iş tatmini arasında bulunan ilişkide Sig. (2-tailed) $<0,05$ olduğundan anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Bu ilişki %13' lük negatif yönlü bir ilişkidir. Çalışanların iş stresi arttığında işten duydukları tatmin azalmaktadır. İş stresi ile dışsal tatmin arasında bulunan ilişkide Sig. (2-tailed) $<0,05$ olduğundan anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Bu ilişki %15'lik negatif yönlü bir ilişkidir. Yani iş stresi arttığında dışsal tatminin azalacağı söylenebilir. İş stresi ile içsel tatmin arasında Sig. (2-tailed) $>0,05$ olduğundan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Regresyon analizi sonucunda duygusal emek, iş tatmini, iş stresi ve alt boyutlar arasında bulunan ilişki incelendiğinde;

Tablo 8: Regresyon Analizi Sonuçları

	<i>Tahmin (Beta)</i>	<i>Standart Hata</i>	<i>p</i>
<i>İş Tatmini←Yüzeysel Davranış</i>	,101	,041	,013
<i>İş Tatmini←Derinden Davranış</i>	,021	,044	,624
<i>İş Tatmini←Samimi Davranış</i>	,-077	,045	,085
<i>İş Tatmini←İş Stresi</i>	,-109	,040	,007
<i>İş Stresi←Duygusal Emek</i>	,-220	,099	,027

Modelin bağımlı ve bağımsız değişkenleri arasında bulunan etkilere ait bazı değerler tabloda gösterilmektedir. Değişkenler arasında anlamlı etki bulunanlar incelenmiştir. Yüzeysel davranış boyutunun iş tatminini açıklama düzeyine bakıldığında; $p<0,05$ olduğundan anlamlı bir etkinin var olduğu söylenebilir bu etki %10'luk pozitif yönlü bir etkidir.H3 kabul edilmiştir. Memurların iş tatmini arttığında yüzeysel davranış sergileme potansiyeli de artmaktadır. İş stresinin iş tatminini açıklama düzeyine bakıldığında; $p<0,05$ olduğundan anlamlı bir etkinin var olduğu söylenebilir bu etki %10'luk negatif yönlüdür. Memurların iş tatminindeki olası artışları iş stresini de beraberinde azaltmaktadır

yorumu yapılabilir. Böylece H5’de kabul edilmiştir. Duygusal emeğin iş stresini açıklama düzeyine bakıldığında; $p < 0,05$ olduğundan anlamlı bir etkinin var olduğu söylenebilir. Bu etki %22’lik negatif yönlü bir etkidir. Araştırmaya katılan memurların duygusal emek gösterimi arttığında beraberinde iş tatminini azaltmaktadır yorumu yapılabilir. H 1 kabul edilmiştir. H2 ve H4 p değeri anlamlı olmadığı için reddedilmiştir.

5. Sonuç

Bu araştırmada da söz konusu iş görenlerin duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Araştırmada uygulanan korelasyon analizinde; duygusal emek ile iş stresi arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki bulunmuştur, Duygusal emek ile iş tatmini arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal emek ile iş tatmininin alt boyutlarından dışsal tatmin ile arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yüzeysel davranış boyutu ve dışsal tatmin arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yüzeysel davranış boyutu ile dışsal tatmin arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İş stresi ile iş tatmini arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İş stresi ile dışsal tatmin arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Araştırmada uygulanan regresyon analizinde yüzeysel davranış boyutunun iş tatminini açıklama düzeyine bakıldığında; anlamlı bir ilişkinin var olduğu söylenebilir bu ilişki %10’luk pozitif yönlü bir ilişkidir. İş stresinin iş tatminini açıklama düzeyine bakıldığında; anlamlı bir ilişkinin var olduğu söylenebilir bu ilişki %10’luk negatif yönlü bir ilişkidir. Duygusal emeğin iş stresini açıklama düzeyine bakıldığında; anlamlı bir ilişkini var olduğu söylenebilir. Bu ilişki %22’lik negatif yönlü bir ilişkidir.

Karakaş vd. (2016:178-188) tarafından yapılan ve öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının iş tatminine etkisinin araştırıldığı çalışma bulgularına göre; duygusal emek ve iş tatmini arasında pozitif yönde zayıf bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışları ile iş tatmini boyutları arasındaki korelasyona bakıldığında ise içsel doyum ve dışsal doyum düzeyi arasında pozitif yönde düşük düzeyde bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmada ise duygusal emek ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Duygusal emek davranışları ile iş tatmini boyutları arasındaki korelasyona bakıldığında ise içsel tatmin ile herhangi bir ilişki bulunamamıştır, dışsal tatmin ile ise negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Yousef (2002:289-303) tarafından yapılan bir araştırmada iş tatmini ve iş stresi arasında

negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yine başka bir araştırmada, Klassen ve Chiu (2010:741-756) öğretmenlerin iş tatmini ve iş stresinin araştırıldığı bir çalışmanın bulgularında öğretmenlerin iş tatmini ve iş stresi arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmada iş tatmini ile iş stresi arasında yapılan analiz sonucunda iş stresi ile iş tatmini arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlar ile her üç araştırmada bu konuda benzerlik göstermektedir.

Biçkes vd. (2014:97-122) tarafından duygusal emek ve iş tatmini ile ilgili yapılan bir alan çalışmasının sonucunda. Duygusal emeğin alt boyutları ile bağımlı değişkeni iş tatmini arasında yapılan regresyon analizi sonuçlarından, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmanın iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Bu araştırmanın regresyon analizi bulgularına göre ise yüzeysel davranış boyutunun iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu fakat derinlemesine davranış boyutunun iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Sy vd. (2006:461-473) tarafından duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmanın bulgularına göre; duygusal emek ve iş tatmini arasında yapılan korelasyon analizinde değişkenler arasında pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmanın korelasyon sonuçlarına göre ise duygusal emek ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur bu yönü ile her iki araştırma benzerlik göstermektedir fakat bu çalışmada bulunan ilişkinin yönü negatiftir. Yüksel (2003:213-224) tarafından teknisyenler üzerine yapılan araştırmanın korelasyon analizi bulgularına göre; iş tatmini ile genel iş stresi düzeyi arasındaki ilişki istatistiksel açıdan önemli olup, iki değişken arasındaki ilişki negatif yönlüdür. Bu çalışmada iş tatmini ile iş stresi arasında yapılan analiz sonucunda iş stresi ile iş tatmini arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlar ile her iki araştırmada bu konuda benzerlik göstermektedir. Bu çalışma Konya ilinde sınırlı bir örneklem üzerine yapılmıştır. Sonuçlar bu açıdan genellemeye uygun değildir. Çalışmanın evreni Konya ilindeki tüm kamu kurumlarında vatandaşa yüz yüze hizmet veren memurlar olmasına rağmen, katılımcıların isteksizliği yüzünden örneklemin az olması, bu çalışmanın sınırlılıklarındandır.

Yöneticilere öneriler;

- Duygusal emek gösterimi iş stresini %22 oranında etkilemektedir. İş stresini azaltmak için çalışanlarınıza teşekkür etmeyi unutmuyarak onların yaptıkları işleri ve başarıları takdir ederek duygusal yönden morallerini yükseltebilir.

- Memurlar yaş ve eğitim durumları fark etmeksizin doğal davranışlar göstermektedir. İşi gereği gerektiği yerlerde yüzeysel ve derinlemesine rol yapmaları için memurlara bu konular hakkında eğitimler verilmelidir her zaman doğal davranış vatandaşı memnuniyetini arttırmayabilir.

- İş stresi değişkenine verilen yanıtların ortalaması düşüktür. Yani iş stresine kapılma riski de düşük sayılmaktadır. Çalışanların yaptığı küçük hatalara karşı yapıcı eleştiriler ile yaklaşabilir ve olası iş stresinin oluşmasına engel olabilirsiniz. Çatışma ortamlarına da anında müdahale ederek doğabilecek olumsuzluklar en aza indirgenebilir.

- Erkek memurlar kadın memurlara nazaran daha fazla duygusal çaba harcamaktadır ve duygusal bağlamda daha fazla yıpranmaktadır. Bu yıpranmayı önlemek için kadın memurlar ve amirler birlikte müzakere ile erkek memurlara yardımcı olmalıdır.

- İş stresi ile iş tatmini arasında % 13 lük bir negatif ilişki bulunmaktadır yani iş tatmini arttıkça iş stresi azalmaktadır. Memurlara ekstra işler yüklemeyerek ve kurum içi dayanışmaya olan önem artırılarak iş tatmini artırılabilir ve iş stresi beraberinde en aza indirgenebilir.

Araştırmacılar için öneriler:

- Duygusal emek iş tatmini ve iş stresi değişkenleri ile farklı coğrafi bölgelerde çalışmalar, karşılaştırmalar yapılabilir.

- Duygusal emek iş tatmini ve iş stresi değişkenleri ile farklı illerde çalışmalar yapılabilir.

- Duygusal emek iş tatmini ve iş stresi değişkenleri ile özel sektör kamu sektörü karşılaştırmaları yapılabilir.

Kaynaklar

Akıncı, Zeki (2002). “Turizm Sektöründe İş gören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”. *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi* 4: 1-25.

Aksoy, Ali ve Kutluca, Fahrettin (2005). “Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma”. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* 457-486.

Alkış, Hüseyin ve Öztürk, Yüksel (2009). “Otel İşletmelerinde Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma”. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 8(28): 212-236.

- Ashforth, Blake E. ve Humphrey, Ronald H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity". *Academy of Management Review* 18 (1): 88–115.
- Avcı, Umut ve Boylu, Yasin (2010). "Türk Turizm Çalışanları İçin Duygusal Emek Ölçeği Geçerliliği". *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi* 7(2): 20-29
- Bağ, Vildan (2012). *Gazetecilerde İş Stresi: Balıkesir İli Yerel Basınında Çalışan Gazetecilerin İş Stresi Kaynaklarına İlişkin Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Bal, Vedat (2013). "Manisa'da Kamu Kurumlarında Çalışan Özel Güvenlik Personelinin Mesleki Memnuniyet Durumu". *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 11(1): 332-339.
- Basım, Nejat ve Beğenirbaş, Memduh (2012). "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması". *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi* 19(1): 77-90.
- Baş, Merve (2012). *Duygusal Emek- Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: Engelli Turizm Pazarında Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Baş, Türker ve Ardiç, Kadir (2002). "A Comparison of Job Satisfaction between Public and Private University Academicians in Turkey". *METU Studies in Development* 29(1-2):27-46.
- Bateman, Thomas S. ve Dennis, W. Organ (1983). "Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship". *Academy of Management Journal* 26(4): 587-595.
- Batıgün, Ayşegül D. ve Şahin, Nesrin H. (2006). "İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu". *Türk Psikiyatri Dergisi* 17(1): 32-45.
- Baycan, F. A. (1985). *Farklı gruplarda çalışan kişilerde iş doyumunun bazı yönlerinin analizi*. Yayımlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi.
- Beğenirbaş, Memduh ve Çalışkan, Abdullah (2014). "Duygusal Emek İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü". *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi* 5(2):109-127.

- Beğenirbaş, Memduh ve Meydan, Cem Harun (2013). *Duygusal Emegin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma*. 21. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi.
- Bıçkes, Durdu M., Yılmaz, Celal, Demirtaş, Özgür ve Uğur, Ayşegül (2014). “Duygusal Emek İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması”. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi* 9 (2): 97-121.
- Ceylan, Adnan ve Ulutürk, Yıldırım Hüseyin (2006). “Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 7(1):48-58.
- Demirel, Nilgün (2015). *Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir’deki Dört ve Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir: Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Efeoğlu, İbrahim Efe (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erken, Mahir (2016). *Duygusal Emek Kavramı ve Motivasyonun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Kurumu Üzerinde Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli: Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Genç, Nurullah (2007). *Yönetim ve Organizasyon –Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar*. III. Basım. Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Gohel, Kirti (2012). “Psychological Capital as a Determinant of Employee Satisfaction”. *International Referred Research Journal*, 3(36): 34-37.
- Grandey, Alica (2000). “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-110.
- Güney, Semra (2000). *Yönetim ve Organizasyon El Kitabı*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Güngör, Meltem (2009). “Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları”. *Kamu-İş Dergisi* 11 (1): 167-184.
- Gürbüz, Sait ve Yüksel, Murad (2008). “Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 9(2): 174-190.

Gürsoy, Doğan, Boylu, Yasin ve Avcı, Umut (2011). “Identifying the Complex Relationships Among Emotional Labor and its Correlates”. *In International Journal of Hospitality Management* 30(4):783-794 <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.10.009>.

Hochschild, Arrie Russell (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Huselid, Mark A. ve Day, Nancy E. (1991). “Organizational commitment, job involvement, and turnover: A substantive and methodological analysis”. *Journal of Applied Psychology* 76(3): 380-391.

Kamber, Asiye (2014). *Duygusal Emek Bağlamında Çalışmanın Anlamı ve İşe Yabancılaşma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Karakaş, Ayhan (2017). “Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 9(1): 80-112

Karakaş, Ayhan, Tösten, Rasim, Kansu, Veysi ve Aydın, Sedat. (2016). “Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışlarının İş Doyumlarına Etkisi”. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 15(56): 178-188.

Kaya, Erdem (2009). *Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışını Algılama Biçimleri İle İş Doyumları ve İş Stresleri Arasındaki İlişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

King, Robert , Lloyd, Chris ve Chenoweth, Lesley (2002). “Social Work, Stress and Burnout a Review”. *Journal of Mental Health*, 11(3): 255-265.

Klassen, Robert M. ve Chiu, Ming (2010). “Effects on Teachers' Self-Efficacy and Job Satisfaction. Teacher Gender, Years of Experience, and Job Stress”. *Journal of Educational Psychology* 102(3): 741.

Koç, Hakan ve Yazıcıoğlu, İrfan (2011). “Yöneticiye Duyulan Güven İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kamu Ve Özel Sektör Karşılaştırması”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 12(1):46-57.

- Kosavali, Pınar (2017). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- Kurt, Zeylan (2013). *Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul'daki Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Mengenci, Cengiz (2015). "İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi". *Ege Akademik Bakış* 15(1):127-139.
- Meydan, Cem Harun (2011). "İş Tatmini ve Öz Yeterliliğin Örgüt İçi Girişimciliğe Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma". *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 20(1): 25-40.
- Morris, J. Andrew ve Feldman, Daniel, C. (1996). "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor". *Academy of Management Review* 21(4): 986-1010.
- Nergiz, Hatice G. (2016). "Turizm Sektöründe Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Bir Değerlendirme". *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(27): 217-247.
- Onay, Meltem ve Kılıcı, Sevde (2011). "İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşlılar". *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 3(2): 363.
- Özkan, Gülden (2013). "Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim". *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi* 7(4): 64-80.
- Pala, Tuğba ve Tepeci, Mustafa (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.
- Pelit, Elbeyi (2011). "Güçlendirmede Yönetici ve İş gören Algılamalarının Karşılaştırılması". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 25: 210-225.
- Pugliesi, Karen L (1999). "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being". *Motivation and Emotion* 23(2):125-154.
- Soysal, Abdullah (2009). "İş Yaşamında Stres". *Çimento İşveren Dergisi* 23(3): 17-40.

- Sökmen, Alptekin ve Ekmekçioğlu, Emre Burak (2013). “Yönetici Etik Davranışlarının Sınır Birim Çalışanlarının Motivasyon ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi. Adana’da Bir Araştırma”. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 5(4): 87-104.
- Sy, Thomas, Tram, Susanna ve O’Hara, Linda A. (2006). “Relation of Employee and Manager Emotional Intelligence to Job Satisfaction and Performance”. *Journal of Vocational Behavior* 68(3):461-473.
- Toker, Boran (2007). “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 8(1): 92-107.
- Tösten, Rasim ve Şahin, Çiğdem Çelik (2017). “Examining the Teachers’ Emotional Labor Behaviour”. *Journal of Education and Training Studies* 5(10): 18-27.
- Turunç, Ömer ve Çelik, Mazlum (2010). “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi”. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi* 17(2):183-206.
- Tutar, Hasan (2007). “Erzurum’da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 12(3): 97-120.
- Uçar, Nursen, Aygin, Dilek ve Uzun, Emine (2016). “Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyumunun Değerlendirilmesi”. *Online Türk Sağlık Bilimleri Dergisi* 1(4): 18-37.
- Uysal, Aylin A. (2007). *Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin Mesleki İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Viswesvaran, Chockalingam, Sanchez, Juan ve Fisher, Jeffrey (1999). “The Role of Social Support in the Process of Work Stress. A Meta-Analysis”. *Journal of Vocational Behavior* 54: 314-334.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. ve Lofquist, L. H. (1967). *Manual for The Minnesota Satisfaction Questionnaire (Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, No. 22)*, Minneapolis: University of Minnesota.

- Yazıcıoğlu, İrfan ve Sökmen, Alptekin (2007). “Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Departmanlarında Görev Yapan İş Görenlerde İş Tatmin Düzeylerinin Değerlendirilmesi Adana’da Bir Uygulama”. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 18: 73-95.
- Yeni, Zehra (2015). *Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı
- Yıldız, Salih (2014). *Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Manavgat’taki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Erzurum Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Yousef, Darwish. A. (2002). “The Interactive Effects of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction and Attitudes Toward Organizational Change. A Moderated Multiple Regression Approach”. *International Journal of StressManagement* 7(4): 289-303.
- Yumuşak, Sedat (2007). “İş görende İş Stresini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Yönetim Bilimleri Dergisi* 5(1): 101-112.
- Yüksel, İhsan (2003). “İş Stresi, İşe Bağlılık ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Analizi. Teknisyenlere Yönelik Bir Uygulama”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 17(1-2): 213-224.

