

**T.C.  
BARTIN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI**

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

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN  
GÖKHAN GÖKMEN**

**DANIŞMAN  
YRD. DOÇ. DR. AYHAN KARAKAŞ**

**BARTIN -2017**

T.C.  
BARTIN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI

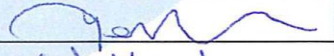

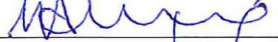
**KAMU ÇALIŞANLARINDA İŞ TATMİNİ, DUYGUSAL EMEK VE İŞ STRESİ:  
KONYA'DA BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN  
Gökhan GÖKMEN**

**DANIŞMAN  
Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ**

“Bu tez 11/09/2017 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	İMZA
Doç. Dr. Yasin BOYLU	
Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ	
Yrd. Doç. Dr. Yaşar AKÇA	

## KABUL VE ONAY

Gökhan Gökmen tarafından hazırlanan “Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya da Bir Araştırma” başlıklı bu çalışma, 11/01/2017 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oy birliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Yasin BOYLU



Üye : Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ



Üye : Yrd. Doç. Dr. Yaşar AKÇA



Bu tezin kabulü Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun .../.../2017 tarih ve .... sayılı kararıyla onaylanmıştır.

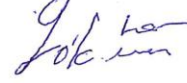
Yrd. Doç. Dr. M. Said CEYHAN  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

### BEYANNAME

Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tez yazım kılavuzuna göre Yrd. Doç. Dr. Ayhan Karakaş danışmanlığında hazırlamış olduğum “Kamu Çalışanlarında İş Tatmini Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya’da bir Araştırma” başlıklı yüksek lisans tezimin bilimsel etik değerlere ve kurallara uygun, özgün bir çalışma olduğunu, aksinin tespit edilmesi halinde her türlü yasal yaptırımını kabul edeceğimi beyan ederim.

Gökhan GÖKMEN

İmza  
11.10.2017



## ÖN SÖZ

“Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya’da bir Araştırma” adlı bu tez çalışmasının her aşamasında ve yüksek lisans eğitimim boyunca öneri ve katkılarının yanı sıra, değerli zamanı, bilgi ve tecrübelerini hiçbir zaman esirgemeyen, yorumlarıyla yol göstericim olan danışmanım Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ’a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Bu araştırma Bartın Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Komisyonu tarafından (BAP) 2017-SOS-CY-008 nolu proje no ile desteklenmiştir. Araştırmanın mali problemlerinin aşılmasında katkı sağlayan Bartın üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi yetkili ve çalışanlarına teşekkürlerimi sunarım.

Beni bugünlere getiren maddi manevi karşılıksız yanımda olan değerli annem Güzel GÖKMEN, değerli babam Hamit GÖKMEN ve GÖKMEN kardeşlere teşekkür ederim.

Gökhan GÖKMEN

Bartın, 2017

# ÖZET

**Yüksek Lisans Tezi**

**Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya’da bir  
Araştırma**

**Gökhan GÖKMEN**

**Bartın Üniversitesi**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**İşletme Anabilim Dalı**

**Tez Danışmanı :Yrd. Doç. Dr. Ayhan KARAKAŞ**

**Bartın -2017, sayfa: XIII+90**

Çeşitli sebepler ya da olaylar karşısında farklı davranışlar sergileyen memurlar çalıştıkları kurumlarda stres olgusuyla, iş tatminsizliği ile baş etmek zorunda kalabilmektedir. Bu çalışmada 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, regresyon analizi ve yol analizleri uygulanmıştır. Araştırmada uygulanan analizler sonucunda duygusal emek davranışının iş stresini negatif yönde etkilediği, yüzeysel davranışın iş stresini pozitif yönde etkilediği, duygusal emek davranışı iş tatminini olumlu olarak etkilediği, yüzeysel davranışın iş tatminini pozitif yönde etkilediği ve Duygusal emeğin dışsal tatmin üzerinde olumlu etkisinin bulunduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Bunun yanı sıra iş stresi duygusal emek, iş tatmini ve bunların alt boyutlarının bazı demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

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

## **ABSTRACT**

**MS.c.Thesis**

### **Job Satisfaction, Emotional Labor and Work Stress in Public Employees: A Research in Konya**

**Gökhan GÖKMEN**

**Bartın University**

**Institute of Social Sciences**

**Business Department**

**Thesis Adviser: Asst. Prof. Dr. Ayhan KARAKAŞ**

**BARTIN-2017 Page: XIII+90**

Public employees are emotional creatures due to their nature and they may present different behaviors in the face of various reasons or events. They may have to deal with stress and job dissatisfaction in the organizations that they work. 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 satisfaction positively, superficial behavior affects job satisfaction positively and the emotional labor has positive effect on extrinsic satisfaction. Additionally, it has been concluded that work stress varies in accordance with variables such as emotional labor, job satisfaction and certain demographic variables that are their sub dimensions.

**Key Words:** Emotional Labor, Job Satisfaction, Job Stress, Public Employees

# İÇİNDEKİLER

## SAYFA

KABUL VE ONAY.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
BEYANNAME .....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
ÖN SÖZ .....	ii
ÖZET .....	vi
ABSTRACT .....	vii
İÇİNDEKİLER.....	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xi
TABLolar DİZİNİ.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
EKLER DİZİNİ .....	xiii
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	xiv
GİRİŞ.....	1
BÖLÜM I .....	4
KAVRAMSAL ÇERÇEVE .....	4
1.1.Duygusal Emek .....	4
1.1.1.Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler .....	5
1.1.1.1. Bireysel Faktörler.....	5
1.1.1.2. Örgütsel Faktörler .....	7
1.1.2. Duygusal Emegin Boyutları .....	8
1.1.2.1. Yüzeysel Davranış .....	8
1.1.2.2. Derinlemesine Davranış.....	9
1.1.2.3. Samimi Davranış .....	9
1.1.3. Duygusal Emek Gösteriminin Sonuçları.....	10
1.1.3.1. Duygusal Emek Gösteriminin Olumlu sonuçları .....	10
1.1.3.2. Duygusal Emek Gösteriminin Olumsuz Sonuçları .....	11
1.2. İş Stresi.....	12
1.2.1. Stresin Aşamaları .....	12



1.2.1.1. Alarm Aşaması .....	13
1.2.1.2. Direnç Aşaması.....	13
1.2.1.3. Tükenme Aşaması .....	14
1.2.2. Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları .....	14
1.2.3. İş Stresinin Belirtileri.....	16
1.2.4. Örgütsel Stres Yönetimi.....	17
1.3. İş Tatmini.....	18
1.3.1. İçsel Tatmin .....	19
1.3.2. Dışsal Tatmin .....	20
1.3.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler .....	20
1.3.3.1. Bireysel faktörler .....	21
1.3.3.2. Örgütsel Faktörler .....	22
1.3.3.3. Kültürel Faktörler .....	23
1.3.3.4. Çevre Faktörleri .....	24
1.3.3.5. Grup Faktörleri .....	24
1.3.4. İş Tatminine Yönelik Motivasyon Teorileri.....	24
1.3.4.1. Abraham H. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi .....	24
1.3.4.2 Frederick Herzberg'in İki Etmen Teorisi.....	25
1.3.4.3. Mc. Clelland'ın İhtiyaçlar Yaklaşımı .....	26
1.3.4.4. Alderfer'in VİG Kuramı .....	26
1.3.5. İş Tatminini Sonuçları .....	26
1.3.5.1. Performans.....	26
1.3.5.2. Verimlilik .....	27
1.3.5.3. Motivasyon.....	27
1.3.6. İş Tatminsizliği Sonuçları.....	27
1.3.6.1. Devamsızlık .....	28
1.3.6.2. İş Gücü Devri.....	28
1.3.6.3. Yabancılaşma.....	28
1.3.7.4. Çatışma.....	29
1.4. Duygusal Emek İş Tatmini ve İş Stresi Arasında Bulunan İlişkileri Gösteren Çalışmaların İncelenmesi .....	30
<b>BÖLÜM II.....</b>	<b>33</b>

<b>YÖNTEM</b> .....	<b>33</b>
<b>2.1. Araştırmanın Amacı</b> .....	<b>33</b>
<b>2.2. Araştırmanın Önemi</b> .....	<b>33</b>
<b>2.3. Evren ve Örneklem</b> .....	<b>34</b>
<b>2.4. Araştırmanın Kısıt ve Varsayımları</b> .....	<b>35</b>
<b>2.5. Araştırma Modeli</b> .....	<b>36</b>
<b>2.6. Araştırma Hipotezleri</b> .....	<b>38</b>
<b>2.7. Veri Toplama Aracı</b> .....	<b>39</b>
<b>2.8. Güvenirlik Testleri</b> .....	<b>41</b>
<b>2.9. Verilerin Analizi</b> .....	<b>43</b>
<b>BÖLÜM III</b> .....	<b>45</b>
<b>BULGULAR</b> .....	<b>45</b>
<b>SONUÇ ve ÖNERİLER</b> .....	<b>64</b>
<b>KAYNAKLAR</b> .....	<b>68</b>
<b>EKLER</b> .....	<b>81</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	<b>82</b>

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil	Sayfa
<u>No</u>	<u>No</u>
1	Stresin Oluşum Aşamaları.....13
2	Örgütsel Stres Kaynakları.....15
3	Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....25
4	Araştırma Modeli.....36
5	Duygusal Emek İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi.....39
6	İş Tatmini İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi.....39
7	İş Stresi İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi.....39
8	Yol Analiz Sonuçları.....60

## TABLolar DİZİNİ

<b>Tablo</b>	<b>Sayfa</b>
<b>No</b>	<b>No</b>
1 Örneklem Hata Payına Göre Alınabilecek Örneklem Büyüklüğü.....	34
2 Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	40
3 Duygusal Emek, İş Tatmini ve İş Stresi güvenirlilik istatistiği.....	41
4 Bulgular ile İlgili Tanımlayıcı İstatistikler.....	44
5 Araştırma Örneklemine İlişkin Demografik Özelliklerin Sınıflandırılması.....	46
5 Boyutların Cinsiyete Göre Dağılımı ve Ortalama Puanları.....	48
6 Boyut Ortalamalarının Cinsiyete Göre Farklılıklarının İncelenmesi.....	49
7 Boyutların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı ve Ortalama Puanları.....	49
8 Boyut Ortalamalarının Medeni Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi.....	50
9 Boyut Ortalamalarının Eğitim Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi.....	51
10 Boyut Ortalamalarının Gelir Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi.....	53
11 Boyut Ortalamalarının Yaşlara Göre Farklılıklarının İncelenmesi.....	55
12 Korelasyon Analizi Sonuçları .....	57
13 Regresyon Analizi Sonuçları .....	59
14 Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi.....	61

## EKLER DİZİNİ

<b>Ek</b>	<b>Sayfa</b>
<b>No</b>	<b>No</b>
1 Anket Formu.....	80
2 Valilik İzin Belgesi.....	82
3 Enstitü İzin Belgesi.....	84
4 Özgeçmiş.....	84



## SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

YD : Yüzeysel Davranış

DD : Derinlemesine Davranış

SD : Samimi Davranış

İŞ : İş Stresi

İT : İçsel Tatmin

DT : Dışsal Tatmin



## GİRİŞ

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 & Beğenirbaş, 2012). İş görenler işlerinden duydukları iş ve duygusal tatmin, çalıştıkları iş ile ilgili istek ihtiyaç ve beklentilerin karşılanmasına bağlıdır. Fakat iş görenlerin sadece istek ve ihtiyaçlarının karşılanması iş stresi, duygusal emek ve iş tatmini yönünden yeterli değildir işin yapısı, iş görenin çalışmış olduğu pozisyon, işin ağırlık derecesi de tüm bu üç faktöre etkendir. İş görenin yapmış olduğu işte duygularını olumlu yönde göstermesi, işini severek yapması bu işi yerine getirirken minimum düzeyde stres yaşamaması ve yapmış olduğu işin sonucunda 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 & 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).

Genel olarak memurlar farklı departmanlar da örgüte bilgi sağlayan örgütü vatandaşlara karşı temsil eden ve vatandaşlarla sürekli olarak doğrudan, yüz yüze iletişim kuran çalışanlardır (Sökmen & Ekmekçioğlu, 2016: 36). Kamu sektörü, iş görenlerinin aşırı bir şekilde insanlarla diyalog içerisinde olması zaman geçtikçe iş görenlerin morallerinin olumsuz bir şekilde etkilenmesine, iş-aile çatışması yaşamasına neden olan stresi yoğun bir sektördür (Şahin, 2007, akt: Uzun & Yiğit, 2011). Bu sebeple çalışanların 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 (Turunç & Çelik, 2010). 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 & Şahin, 2006: 33). Stres olgusunun uzun süreli olarak kurumlarda varlığını göstermesi kurum amaç ve hedeflerini gerçekleştirmede 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, Lloyd & Chenoweth, 2002: 255).

İş görenlerin özellikle 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 ne kadar gelişmiş donanım ve nitelikli personel bulundursa bulundursun, insan kaynakları motive edilerek harekete geçirilmedikçe örgüte yarar sağlamaz (Yazıcıoğlu & Sökmen, 2007: 74).

Örgütsel başarıda müşteri çalışan arasındaki ilişki en önemli faktördür çalışanların duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi göz ardı edilemeyecek kadar hassasiyet içerir bu sebeple



de tüm bu etkenler bütüncül bir şekilde uyum içerisinde olmalıdır. Vatandaş tatmininin ve memnuniyetinin merkeze alınması ve hizmet kalitesi standartlarının yüksek vatandaş tatmini sağlama doğrultusunda belirlenmesi, kurumlarda çalışanların sürekli olarak denetim ve gözetim sistemleriyle izlenmelerine de yol açabilmektedir (Serçeoğlu & Kaya 2013: 313).



# BÖLÜM I

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın bu bölümü dört ana başlıktan oluşmaktadır ilk olarak duygusal emek kavramı ve bunun alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları hakkında bilgiler verilmiştir ve bunları etkileyen faktörler ile duygusal emeğin olumlu olumsuz sonuçları incelenmiştir. İkinci olarak iş stresi kavramı ve iş stresini etkileyen faktörler ile stresin oluşum aşamaları hakkında bilgiler verilmiştir. Üçüncü olarak iş tatmini ve bunun alt boyutları olan içsel tatmin, dışsal tatmin ile iş tatminini etkileyen faktörler hakkında bilgiler verilmiştir. Dördüncü olarak ise duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi değişkenlerinin bulunduğu çalışmalara yer verilmiştir.

### 1.1.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).

Kurumlar insanlardan insanlar ise duygulardan ayrı düşünülemez bunun için insanların bulunmuş olduğu kurumlarda da insani duygular bulunmaktadır (Özkan, 2013: 65). Genel olarak; çalışma hayatında iş görenlerin içlerinde hissettikleri duygular farklılık göstermektedir örgütlerin iş görenlerden sergilemesini istediği davranışlar işin niteliğine göre değişmektedir (Beğenirbaş & Meydan 2012: 164). Bir polisten çalışırken sert ve ağır başlı olması beklenirken, bir otel müdüründen ise güler yüzlü olması beklenir. 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 & 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 &

Humphrey, 1993: 90). Duygusal emek, emek yoğun bir iştir; dolayısı ile vasıflı olunmayı, çaba göstermeyi gerektirir, bunun karşılığında ise değer yaratır, verimlilik ve kar maksimizasyonuna katkı sağlar (Steinberg & Fgart 1999: 9).

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 & Humphrey, 1993: 90).

### **1.1.1.Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler**

Duygusal emeği etkileyen faktörler; bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olarak bu bölümde incelenmiştir.

#### **1.1.1.1. Bireysel Faktörler**

İş görenlerin duygusal emek davranışlarını sergilerken hangi durumlardan etkilendikleri, duygularını sergilerken belirleyici bireysel farklılık rollerinin neler olduğu üzerinde çalışmalarda bulunulmuştur. Söz konusu bireysel farklılıklar bu araştırmada cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi ve ücret olarak incelenmiştir.

#### **Cinsiyet**

Örgüt içinde cinsiyet kavramının, kişilerin yaptığı işe bağlı olarak tanımlandığı, erkek ve kadın için toplumsal cinsiyet rolüne göre kamusal ve özel alana ilişkin rollerinin organizasyona yansıdığı görülmektedir. Diğer bir ifade ile cinsiyet unsurunun organizasyonlardaki yapısı toplumsal normlar tarafından şekillendirildiğini söylemek mümkündür (Kızanlıklılı, 2004: 28). Literatür incelendiğinde yapılan araştırmaların bir kısmında kadın çalışanların erkeklere nazaran çalışma hayatında duygularını daha etkin kullandıkları dikkat çekmektedir. Kadın çalışanların iş aile yaşantılarındaki duygularının birbirleri ile etkilendiği vurgulanmaktadır. Yine yapılan çalışmalarda sınır birim elemanlarının iş yaşantılarında cinsiyete bakılmaksızın ileriki yıllarda daha agresif bir yapıya büründükleri bunun ise duygusal emeğe doğrudan etki ettiği göze çarpmaktadır( Yıldız, 2014: 3).

## **Yaş**

Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler arasında öne çıkan en önemli unsur belki de yaştır. Genel olarak yaşı daha büyük olan iş görenler yaşı daha küçük olan iş görenlere kıyasla iş yaşamında karşılaşılan durumlara, olaylara, problemlere karşı daha sağduyulu olarak yaklaşmaktadır. Normal iş yaşamında yaşı büyük olan iş görenler vatandaşların istek ve şikayetlerini önceden sezebilmekte ve bunlara karşı daha farklı duygular sergileyebilmektedir. Yaş unsuru iş yaşamında hiç kuşkusuz tecrübe, deneyim ile karşılık bulmaktadır. Deneyim sahibi iş görenlerin kendilerinden tecrübesiz ve yaşça küçük iş görenlere göre; süreç yönetimi konusunda, verimlilik konusunda daha başarılı olmaktadır. Bütün bunlar göz önüne alındığında, yaşla birlikte duyguları yönetebilme becerisinin geliştiği ifade edilebilmektedir (Akbiyık, 2013: 17).

## **Medeni durum**

Çalışanların medeni durumları, duygusal emek davranışları üzerinde etkisi olduğu düşünülen bir başka kişisel özellik değişkeni olarak ele alınmıştır. Özellikle memurlar üzerinde büyük öneme sahip olduğu düşünülmektedir. Bireylerin sosyal hayatlarının iş hayatlarına bir yansıması olarak çalışma yaşamı dışında gelişen durumlarda iş görenleri çalıştıkları kurumda duygusal olarak etkileyebilmektedir (Çinkılıç, 20016: 35). Evli memurlar bekâr olanlara nazaran duyguları daha çok dışa yansıtabilmektedir. Çalışanların evli ya da bekâr olma durumlarına göre duygusal tükenme seviyeleri de farklılaşmaktadır. Evli iş görenlere ailevi duygulara da sahip olduğu için bekâr iş görenlere nazaran duygularını daha yoğun yaşamakta ve gün yüzüne çıkarmaktadırlar (Yıldız, 2014: 6).

## **Ücret**

Şüphesiz ki evli, bekâr, kadın, erkek, genç, yaşlı tüm iş görenler sonuç olarak belirli bir ücret karşılığında çalışmakta ve yaşamını almış olduğu bu ücrete göre şekillendirmektedir. İş görenler çalıştıkları kurumdan aldığı ücret karşılığında duygularını sergiler ve yönetir (Totterdell & Holman 2003: 55). Bu bağlamda duygusal emeği işverenler zaten yapılan işin bir gereği olarak görmektedir ve iş görenlerden duygularını etkili bir şekilde yönetmesini bekler (Yeni, 2015: 62). İş yaşamında duygusal emeği etkileyen öncüllerden biri olan ücret iş görenleri motive edici, iş tatmin duygusunu arttırıcı önemli bir faktör olabilmektedir.

### **1.1.1.2. Örgütsel Faktörler**

İş görenlerin çalışırken motive edilmesinde bireysel faktörlerin olduğu kadar örgüt faktörlerini etkisi de oldukça fazladır. Örgütsel çalışma koşulları motive edici olduğunda iş görenler dışarıdan bir güdülenme ihtiyacı duymaksızın içsel güdülenme ile hedeflere odaklanabilmektedir. Duygusal emek kavramına önemli ölçüde etki eden söz konusu örgütsel faktörler; davranış kuralları, otonomi ve sosyal destek olarak bu çalışmada yer bulmuştur.

#### **Davranış Kuralları**

İnsanlarla yakından birebir hatta çoğunlukla yüz yüze iletişim kurmayı gerektiren hizmet sektörü mesleklerinde duygusal davranış kuralları oldukça fazla yer alabilmektedir (Oral & Köse, 2011: 466). İş görenler de duygusal varlıklar olduğundan çalışırken muhakkak ki duygularını da yansıtırlar. Örgütler ise iş görenlerin duygularını sergilemelerine yön verebilmektedir. Her örgüt kendi amaçlarına ulaşma noktasında farklı davranış kuralları ortaya koyabilmektedir ve kurallar açık seçik belirlenmiştir. Davranış kurallarının yeterince net bir şekilde belirtilmediği durumlarda ise iş görenler hangi durumlarda nasıl davranacağını kendileri belirlemektedir (Yakar, 2015: 27). Vatandaşlarla gerçekleşen diyaloglar ve davranışlar ya iş gören tercihi ya da belirlenen kurallar sınırları içerisinde olmalıdır. Çalışanlar duygularını bu şekilde daha rahat ortaya çıkarabilir.

#### **Otonomi**

Çalışma hayatı bakımından tanımlanacak olursa en genel itibarıyla otonomi; İş görenlere çalıştıkları yerde inisiyatif kullanma hakkı tanınmasına bağlı olarak özerk bir şekilde hareket edebilme imkânını bulabilmesi şeklinde ifade edilebilir (Hackman & Oldham, 1976: 265). Duygusal emek açısından otonomi kavramı ele alınacak olursa iş görenlerin kurumun belirlediği hedeflere ve kurallara bağlı olarak özgür bir şekilde duygularını yansıtması olarak değerlendirilebilir. Fakat davranış kurallarının önceden belirlendiği kurumlarda özerk hareket edebilme olanağı pek mümkün olamamaktadır. İş görenler kendi içsel duygularıyla uyumsuzluk gösteren durumlarda özerk davranışlar sergileyerek belirlenen davranış kurallarının dışında duygular sergileyebilir ( Yıldız, 2014: 10).

## **Sosyal Destek**

İş görenler kurumlar tarafından sadece birer ekonomik varlık olarak görülmemeli bunun yanında duygusal ve sosyal yanlarının olduğu da unutulmamalıdır. İş görenlere sadece ailesi akrabası değil yöneticiler iş arkadaşları da sosyal destekte bulunmalıdır. İş görenlere ihtiyacının olduğu durumlarda verilen sosyal destekler kurum menfaatine olumlu etkilerde bulunabilmektedir. Çevresinden sosyal destek alan iş görenler duygularını daha rahat yansıtabilme olanağına kavuşur ve karşılaştığı problemlerde daha çabuk çözüme ulaşabilir ( Oğuz, 2016: 27). İş görene ihtiyacı olduğu durumlarda verilen sosyal destekler duygusal emek açısından olumlu etkiler yaratmaktadır. Duygusal yönden iş görenler daha az zorlanmaktadır bu durum ise motive edici verimlilik artırıcı bir etken olarak ifade edilmektedir. Amerika da yapılan bir araştırmada bunu destekler niteliktedir daha yüksek sosyal destek alan iş görenlerin kuruma daha bağlı oldukları ve kurum menfaatine yönelik daha çok çaba sarf ettikleri saptanmıştır ( Işık, 2015: 19).

### **1.1.2. Duygusal Emegın Boyutları**

Duygusal emek kavramına yönelik üzerinde önemle durulması gereken bir nokta, çalışanların vatandaşlara karşı sergilediğı duyguların hangi biçimde gerçekleştiğinin belirlenmesidir (Karakaş, 2017: 82 ). Duygusal emek kavramının geliştirilmesi amacıyla ortaya konulan yaklaşımlar sonucu duygusal emegın boyutlarına ilişkin farklı gruplamalar yapıldığı görülmektedir. Bu çalışma duygusal emegın boyutları olarak; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları temel alınarak hazırlanmıştır. Çalışmanın bu kısmında bu boyutlar hakkında bilgi verilecektir.

#### **1.1.2.1. Yüzeysel Davranış**

Yüzeysel davranış iş görenler tarafından örgütün sergilenmesini istediğı duyguları sözlü ya da sözsüz olarak gerçekte hissettiğı 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.

Yüzeysel rol yapma olarak da ifade edilen bu duygusal emek davranış formunda, çalışanın kurumsal ve mesleki davranış gösterim kuralları çerçevesinde duygularını sahteleştirerek, onları gerçekten hissettiği duygulardan farklılaştırarak, karşısındaki vatandaşa yansıtması söz konusu olmaktadır ( Yıldız, 2014: 14). Bir iş görenin moralinin bozuk olmasına rağmen hiçbir problemi yokmuş gibi davranışlar sergilemesi, bir devlet memurunun sevmediği ya da hoşnut kalmadığı bir vatandaşa yine bekleriz, iyi günler demesi şeklinde örnekler verilebilir.

### **1.1.2.2. 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 (Kanbur, 2014: 58). Derinlemesine davranışın yüzeysel davranıştan temel farkı, bireyin sadece sergilenmesi gereken davranışı davranış kurallarına göre sergilemesi değil aynı zamanda duygularını da bu davranış kurallarına uygun hale getirmesidir (Gülova, Palamutçuoğlu & Palamutçuoğlu, 2013: 45). 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 öyle ki Derinlemesine davranışta iş görenler kendini pozitif düşünerek, iyi anıları hatırlayarak motive edebilir ( Baş, 2012: 7).

### **1.1.2.3. Samimi Davranış**

Kurumun çalışanından sergilemesini istediği duygu ile hali hazırda çalışanın hissettiği duygunun aynı olması sonucunda çalışanın sergilediği davranış olarak tanımlanan samimi davranış kurumların arzu etmiş olduğu davranış boyutudur. Eğer iş görenlerin sergilemiş olduğu doğal duygular kurumun sergilenmesini istediği duygulara yakın ise bu durumda da duygusal emek gösterimi karşımıza düşük olarak çıkmaktadır (Demirel, 2015: 13).

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). Samimi davranış olarak iş görenlerin vatandaşlara karşı içlerinden gelerek güler yüz göstermesi, vatandaşlara içlerinden gelerek yardımcı olması, vatandaşlara yol tarifinde bulunması, kendilerini vatandaşların yerine koyup empati yapması örnek olarak verilebilir.

### **1.1.3. Duygusal Emek Gösteriminin Sonuçları**

Kurum yöneticileri çalışanları sadece ekonomik birer varlık, yüklenen bir görevi yerine getirmesi gereken robotlar olarak görmemelidir duygularının aynı zamanda sosyal yönlerinin de bulunduğunu göz ardı etmemelidir (Toker, 2007: 93). Göz ardı edilmesinin sonuçları her zaman kuruma olumsuz sonuçlar olarak yansıyabilir. İş yaşamında duygusal emek sergilemenin iş görene ve çalışmış olduğu kuruma karşı olumlu ya da olumsuz sonuçları vardır. Çalışmanın bu başlığı altında da duygusal emeğin bazı olumlu ve bazı olumsuz sonuçları hakkında bilgi verilecektir.

#### **1.1.3.1. Duygusal Emek Gösteriminin Olumlu sonuçları**

Her kurum amaçlarını gerçekleştirebilmek için iş görenlerinden belirli davranışlarda bulunmalarını beklerler bu davranışlar vatandaş memnuniyetini arttırmaya ve iş görenin daha başarılı olmasına, performanslarının artmasını sağlamaya yöneliktir.

İş yaşamında duygusal emek; vatandaşlara karşı olumlu duygusal bir durum üretmeyi içerir (Wharton, 2009:157). Duygusal emek sonucu olarak iş süreçlerinde davranış kuralları ve kurum beklentilerini de göz önünde bulundurarak kendini ifade edebilmeyi kolaylaştır. Konuya iş görenler açısından bakacak olursak, iş yerinde belirli bir takım duygusal davranış kuralları dâhilinde davranmanın kişinin işini daha başarılı bir şekilde yapabilmesine yardımcı olduğunu, böylece bireyin performansını artırdığını söyleyebiliriz ( Köksel, 2009: 41). İş görenler farkında olarak ya da farkında olmayarak vatandaşlara hissettirdikleri duygusal davranışlarla kurum imajını olumlu-olumsuz etkilemektedir (Ağırman, 2012: 32).

Kurum politikalarını benimseyen iş görenler duygularını da buna uyumlu sergilerse kurum vatandaşlara ve çevreye karşı daha başarılı konumda olabilmektedir. Duygusal emek olarak iş görenden beklenen duygular sergilenmeye başladığında hizmet performansı olumlu yönde etkilenmektedir bu durum ise duygusal emek davranışı ile hizmet kalitesinin



kesiştiği noktayı ifade etmektedir (Demirel, 2015: 24). Sonuç olarak literatür tarandığında duygusal emek göstermenin olumlu sonuçları; yüksek performans, örgütsel vatandaşlık davranışı, ekonomik fayda, müşteri ilişkilerinde başarı, iş tatmini olarak karşımıza çıkmaktadır(Demirtaş, 2014: 83).

### **1.1.3.2. Duygusal Emek Gösteriminin Olumsuz Sonuçları**

Yapılan ilk araştırmalar genellikle duygusal emeğin iş görenler üzerindeki olumsuz etkileri üzerine odaklanmış, olumlu etkilerine ise pek fazla değinilmemiştir. Vatandaşlarla bire bir ve yüz yüze iletişim içerisinde bulunan sınır birim iş görenlerinin iş yaşamında duygularını yönetebilme konusunda dikkatli davranmaları bir zorunluluktur. Çünkü duygularını yönetemeyen vatandaşlara pozitif duygularını sergileyemeyen iş görenler kurumun verimliliğini, imajını, güvenilirliğini zedeleyecektir.

İş görenlerin duygularını gerçekleştirmesinde kendisinin etkili olduğu kadar yönetimde bu duyguların gerçekleştirilmesinde etkilidir (Meler, Mastracci & Wilson 2006: 899). Duygusal uyumsuzluk ve duygusal sapma sonucu iş görenler duygusal emek açısından olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. İş görenler hissettiği davranışları değil de sergilemek zorunda olduğu davranışları sergilediklerin de olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Bunun sonucu olarak iş görenler yüzeysel duygusal davranışlar sergilediklerinde gerçek duygularını bastırmak zorunda kalmaktadır ve sağlık problemleri ile karşılaşmaktadır (Yakar, 2015: 43). Duygusal emek davranışları sergilenirken karşılaşılan söz konusu olumsuz sonuçlar; Tükenmişlik, İş-Aile çatışması, İşten ayrılma niyeti, rol çatışması, yabancılaşma olarak literatür de yer bulmuştur(Batıgün & Şahin, 2006: 38).

## 1.2. 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, Sanchez & Fisher 1999:314).

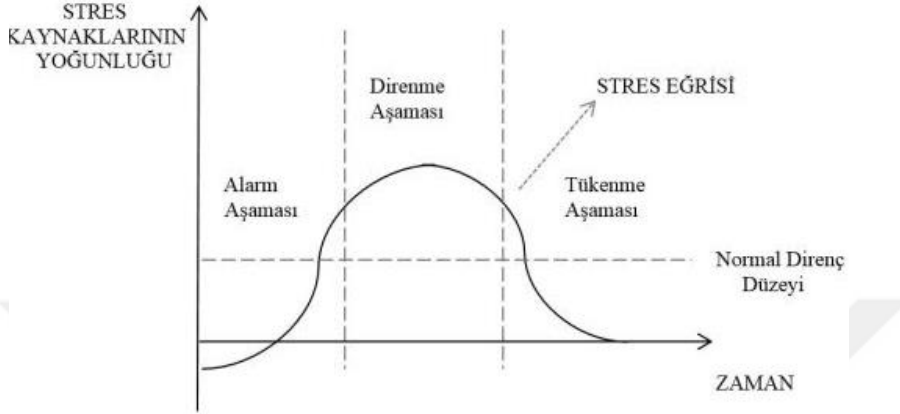
“Stres sözcüğü Latince “estricia”dan gelmektedir. Stres, 17.yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmıştır” (Onay & Kılıcı, 2011). Stres kavramına ilişkin tanımlar olabildiğince çoğaltılabilir bütün bu tanımlar gözden geçirildiğinde kısacası stres, organizma için olumsuz, 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). 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 ( Soysal, 2009: 18).

Kurumun her departmanın da ortaya çıkabilecek olan stres krizi özellikle sınır birim iş görenlerinin daha sık rastladığı bir olgudur, vatandaşlarla sürekli yüz yüze iletişim içerisinde bulunan sınır birim iş görenleri daha çok stres altında kalabilmektedir. Bunun içindir ki kurum yöneticileri sürekli stres seviyesini kontrol altında tutmalı ve kabul edilebilir bir seviyeye indirgemelidir. Eğer, stres kontrol altına alınabilirse, bireyin amaçlarını ve umutlarını gerçekleştirmesini engelleyen etmenleri aşması için ona cesaret verecek bir unsur olabilir şayet stres, bireyin kontrolünden çıkarsa hastalığa, başarısızlığa neden olabilir (Yıldırım, 1991: 178).

### 1.2.1. Stresin Aşamaları

İnsanlar ve özelliklede iş görenler çoğu zaman çeşitli uyarıcılar aracılığı ile strese maruz kalmaktadır bazen bu stres olgusuna direnmekte bazen ise zaman geçtikte stresle başa

çıkamamaktadır. İnsanlar strese en şiddetli ve büyük sıkıntılar doğuran noktalarından kapılmazlar bunun için belirli bir zamanın geçmesi gerekmektedir çünkü insanlar normal direnç düzeyindeki stres etkilerine dayanım göstermektedir. Genel olarak stresin aşamaları; alarm aşaması, direnç aşaması ve tükenme aşaması olarak sıralanmaktadır. Şekil 1 de stresin oluşum aşamaları gösterilmektedir.



Şekil 1: Stresin Oluşum Aşamaları(Eren, 2008: 303).

#### 1.2.1.1. Alarm Aşaması

Bu aşama strese müdahalenin gerekliliği açısından en önemli aşama olarak belirtilmektedir. Alarm aşaması dış uyarıcılardan stresin algılandığı aşamadır ve şoka girilen aşamadır. Şoka giren iş görenlerin kan basıncı düşer, vücut ısısı düşer, kalp duracakmış gibi olur ve kişinin eli ayağı çözülür. Organizma bu durumla başa çıkabilmek için aktif fizyolojik girişimlerde bulunur bu safhada ki amaç ise müdahale ederek veya kaçınarak organizmayı korumaktır (Budak & Budak 2016: 323).

#### 1.2.1.2. Direnç Aşaması

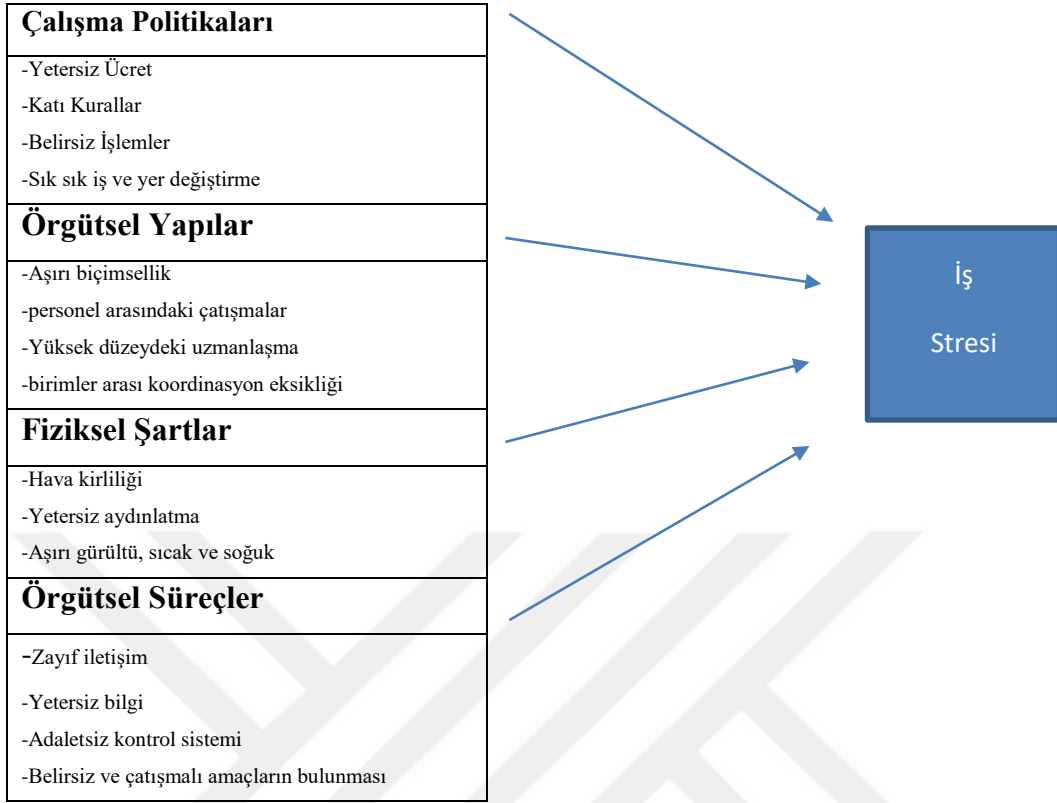
Vücut direncinin normalin üzerine çıktığı bu aşamada insanlar artık yüz yüze kalmış olduğu strese elinden gelen tepkiyi göstermeye çalışmaktadır. Tüm gayretlerin sergilendiği direnç aşamasında stresli bir insanın davranışları görülmektedir (Eren, 2008: 303). Artık strese kapılan insan ya da iş görenler dış uyarıcılardan gelecek olan başka stres vericilere karşı direnç göstermekte zorlanmakta ve kuvvetten düşmektedir. Fakat direnç aşaması başarı ile aşılsa beden normal şartlarına dönebilir ve kişi stresin getireceği olumsuz sonuçlardan kurtulabilir.

### **1.2.1.3. Tükenme Aşaması**

Stres verici olay ciddi ise ve yayıldığı zaman aralığı uzun ise tükenme aşamasına gelinir. Stres kaynaklarının yoğunluk derecesi arttıkça bireyin gayret ve direnci kırılarak, davranışlarında ciddi derecede değişiklikler ve hayal kırıklıkları görülür (Çukacı, Yıldırım & Tektüfekci, 2004: 3). Başarı ile yönetilemeyen ve karşı koyulamayan stresin tükenme aşamasının sonunda bedensel ve davranışsal bozukluklar ortaya çıkabilmekte kişi tıbbi tedaviye ihtiyaç duyabilmektedir.

### **1.2.2. Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları**

Kurumlarda stres her an her sebepten ötürü ortaya çıkabilmektedir. İş görenlerin psikolojik durumlarından, cinsiyetlerinden, yaşlarından, yöneticilerden, vatandaşlardan vb. birçok kaynak unsurundan stres varlığını gösterebilmektedir. Yapılan çoğu araştırmada kurumlarda daimi olarak varlığını gösteren iş stresinin iş performansını etkilediği görünmektedir. Fakat Turunç ve Çelik (2010)'in yapmış olduğu çalışmada örgütsel desteğin ve iş stresinin örgütsel özdeşleşmeyi anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir buna karşın iş stresinin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Örgütler büyüdükçe ve daha fazla karmaşık hale gelince iş görenleri etkileyen stres kaynakları da artmaktadır. Genelde ise kurumlarda stres dört farklı grupta toplanmaktadır; örgütsel politikalar, örgütün yapısal özellikleri, fiziksel koşullar ve örgütsel süreçlerdir (Yılmaz & Eroğlu, 2012,162). Kurumlar açısından son derece önemli olan örgütsel stres kaynakları şekil 2 de aşağıdaki gibi gösterilmiştir.



Şekil 2: Örgütsel Stres Kaynakları ( Güney, 2015: 410).

Bunlardan birincisi örgütsel politikalarıdır; kurumların uygulamaya koymuş olduğu politikalar her zaman iş performansını iş tatminini verimliliği artırıcı ve iş stresini azaltıcı politikalar olmayabilir. İş görenler gerçekçi olmayan iş tanımlamaları ücret yapısında adaletsizliklerin oluşması, örgütsel kuralların katılığı gibi sebeplerle karşı karşıya gelebilmektedir bunların sonucunda kurumda çatışmalar ortaya çıkabilmekte bu ise kurumlarda stresi tetikleyici unsurlar olabilmektedir.

Stresin ortaya çıkış sebeplerinden ikincisi ise örgütün yapısal özellikleridir; yükselme olanaklarının kısıtlılığı, aşırı merkezîyetçilik, yüksek derecede uzmanlaşma, birimler arası koordinasyonun eksik oluşu kurumsal stresi beraberinde getirmektedir

Fiziksel koşullar örgütlerde stresin oluşmasına sebep veren üçüncü etkidir. İş görenler günlerini hatta hayatlarının önemli bir kısmını iş yerinde çalışarak geçirmektedir bunun içindir ki çalıştıkları yerin fiziksel koşullarının en iyi şekilde donatılmasını arzu etmektedirler. Çalışanın sağlığını etkileyen fiziksel ortamın endişe verici olması çalışanda

panik, kaygı, iş tatminsizliği ve iş stresine sebep olabilmektedir. Söz konusu fiziksel koşullar; aşırı gürültü, sıcak ya da soğuk çalışma ortamı, hava kirliliği, yetersiz aydınlatma, kalabalıktır (Budak & Budak 2016: 323). Fiziksel koşulların rahatlatıcı huzur verici olması gerekmektedir bu şekilde iş görenler daha az strese maruz kalabilirler.

İş stresinin oluşum sebeplerinin sonuncusu ise örgütsel süreçlerdir; geri bildirim yeterince sağlanamaması, yetersiz iletişim ve yetersiz bilgi örgütlerde stresin oluşmasına etki etmektedir. Sonuç olarak örgütlerde meydana çıkan stres kaynaklarının belirlenmesi, belirlenen stres kaynaklarına gerekli önlemlerin alınması ile tekrarlanmamasının sağlanması örgütsel başarının kalıcı olarak kalmasını sağlamaktadır (Akgemci, 2001: 306).

### **1.2.3. 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, 2004: 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 & 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).

#### 1.2.4. Örgütsel Stres Yönetimi

Örgütsel alanda stres kaçınılmaz ve sonuçları oldukça maliyetli istenilmeyen bir olgudur bunun içindir ki kurumlar bunu önleyecek alternatifler geliştirmelidirler (Aydın, 2004: 58). Örgütsel stres yönetimi, stres olgusu ile başa çıkmada önce strese sebebiyet veren nedenleri belirleme, stres tepkilerini anlama sonra da stresin doğuracağı olumsuz sonuçları azaltma veya tamamen ortadan kaldırmaya çalışmaktadır (Öztemiz & Gümüştakin, 2004: 65).

Her işin belirli sorumluluk ve risk getirmesi o işi bir stres etmeni yapmaktadır ve bu işin stres etmeni olmasına çeşitli faktörler etki etmektedir bu faktörler bazen kişinin kendisinden bazen ise işin niteliğinden ve örgütsel yapıdan kaynaklanmaktadır (Yılmaz & Eroğlu, 2012: 170). Aşırı stresin iş görenler üzerinde fizyolojik, davranışsal ve psikolojik etki, zararları olabilir (Tutar, 2007, 243).Bireylerin kendini kontrol edebilme konusundaki becerilerini geliştirmesi yani kendisini okuyabilme, heyecan düzeyini değerlendirme yeteneğini kazanması onu stres yönetiminde daha başarılı konuma getirebilmektedir (Şimşek, Akgemci & Çelik, 2011: 344).

Stres yönetiminde istenilen başarıyı yakalayamayan kurum ve kuruluşlar çalışma ortamında huzursuzluğu ve çatışmayı engelleyemez (Richardson, Hannah & Rothstein 2008: 69). İş stresinden kaçınmak için ve oluşan stresi daha iyi yönetebilmek için; stres karşısında değişmeye çalışmanın farklı davranışlardan kaçınan, psikolojik kabul isteklilik tasvir eder bunun için hoş ve tatsız düşünceler, duygular ve hislerden uzak durun bu şekilde stresin yaratacağı olumsuz sonuçlardan daha az etkilenirsiniz ( Bond & Bunce, 2000: 156). Sonuç olarak iş stresini yönetmek ve olumsuz sonuçlarını yok etmeye çalışmak için çalışanlara daha anlamlı işler vermek, kararlara katılımını sağlamak, daha fazla sorumluluk vermek, daha fazla özerklik imkanı, daha fazla geribildirim sağlamak gerekmektedir ( Işık & Akova, 2008: 20).

### 1.3. 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 tatmini, iş şartlarının ağırlık derecesi ya da işten elde edilen olumlu, olumsuz sonuçların kişisel bir değerlendirmesidir (Kitapçı, Kaynak & Ökten, 2013: 53).

İş tatmini genellikle çalışanın iş ortamındaki deneyimlerinin onun üzerinde bıraktığı olumlu etki olarak düşünülür (Çekmecelioğlu, 2005: 25).

İş görenlerin çalışma performansına etki eden her türlü değişken yapılan bilimsel araştırmalar sonucunda da örgütler tarafından her zaman önemli görülmüştür (Çalışkan & Beğenirbaş, 2014: 110). Kamu kurumlarının her biri ülke bütününe 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 tatmininin yüksek olması çalışma arkadaşlarına örgütsel yapıya ve yöneticilere bağlı olmaktadır (Koç & Yazıcıoğlu, 2011: 48).

Bir kuruluşta verimlilik ve performansın artışı huzurlu çalışma ortamına ve iş tatminine bağlıdır (Bateman & 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 & Yüksel, 2008: 79).

İnsanlar yıllar ilerledikçe belirli bir dönemde hayatlarının büyük bir kısmını çalıştığı kurumda geçirmektedir. Böylece çalışanlarda yapmış olduğu işi hayatlarının merkezine oturtmuştur. Çalışanlar iş tatmininin yanın da hayatlarının merkezini oluşturan yaşam tatminini de göz önüne alıp değerlendirmektedir. Yaşam tatminini net olarak tanımlamak mümkün değildir en genel haliyle yaşam tatmini kişinin bir bütün olarak kendi hayatının genel kalitesini pozitif olarak değerlendirmesinin derecesi başka bir deyişle, kişinin kendi yönlendirdiği hayatından ne kadar çok hoşlandığıdır ( Şan & Erenler, 2008: 206).

Sonuç olarak çalışma hayatında iş tatmininin artışı bireylerde motivasyonu sağlamakta ve verimlilikte artış gerçekleştirmektedir. Bu nedenle çalışanların iş tatminlerinin yüksek olması, örgütler açısından istenilen bir durumdur. İş tatminsizliği ise çalışanlarda çeşitli psikolojik sorunlar oluşturarak, çalışanların kendisine ve bulunduğu örgüte gün geçtikçe uzaklaşmaya kadar birtakım olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir (Güleş & Karataş, 2010: 75).

### **1.3.1. İçsel Tatmin**

İş tatmini hem çalışanlar hem de örgüt açısından önem taşımaktadır. Bireyin hayatının önemli bir kısmı, öncesinde belirli ideallerine uygun, bir iş sahibi olma ve sonrasında da sahip olduğu işinde kendisine ve çevresine karşı sorumluluklarını yerine getirme çabası içinde geçmektedir (Yalçın & Koyuncu, 2014: 86). İş görenlerin çalıştığı örgütte görevini yerine getirirken karşılaşmış olduğu tatmini ise 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, Aygin & Uzun, 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 & 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.

### **1.3.2. Dışsal Tatmin**

İş tatmini geniş bir kavram olmakla beraber iş görenlerin çalışma hayatına önemli derecede de yön verebilmektedir. İş 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 & 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, Aygin & Uzun, 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).

### **1.3.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler**

Çalışanların gelecekte bekledikleri yaşam şartları ve bu şartlara uygun yapmış olduğu planlar değişkenlik gösterdiği için iş tatminlerini etkileyen faktörlerin önem sıralaması da değişkenlik göstermektedir. Bazı çalışanlar ücret unsurunu iş tatminin yapı taşı olarak görebilecekken bazı çalışanlar ise terfi olanaklarını daha ön planda tutmaktadır. İş tatmini etkileyen faktörler ise bu değişkenliklerden ötürü çeşitlilik göstermiştir. Çalışanlara kendi ilgisini çekecek işler verildiğinde ya da iş bölümünün olduğu işlerde daha çok iş tatminine sahip olmaktadır.

Uygun çalışma ortamı ve saatleri yine çalışanlar üzerinde pozitif bir etki yaratmaktadır. İş tatminini etkileyen faktörler genel olarak bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olarak ikiye ayrılır fakat çevre faktörleri kültür faktörü ve grup faktörleri de bunlara ek olarak sıralanabilir.

### **1.3.3.1. Bireysel faktörler**

Bireysel faktörler kişilere özgü olarak değişen faktörlerdir her bireyin farklı olayları, durumları algılayabilme yetenekleri farklıdır bu sebeple iş tatmin düzeyleri de farklılık göstermektedir. Söz konusu iş tatminini etkileyen bireysel faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum ve kişilik olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde bireysel faktörler hakkında bilgiler verilecektir.

#### **Cinsiyet**

İş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden biri olan cinsiyet faktöründe kadınların erkeklere nazaran daha çok iş tatminin olduğu yapılan çalışmalar sonucu ortaya koyulmuştur. Ayrıca, kadın iş görenler ile erkek iş görenlerin karşılaştırılmasın da düşük iş özerkliği ve düşük iş değişikliği açısından kadınların iş tatmini erkek iş görenlerden önemli ölçüde fazlayken, üretkenlik ve örgüte bağlılık açısından erkek iş görenlerin iş tatmini kadın iş görenlerin iş tatmininden daha yüksek sonuçlara sahiptir (Öztekin, 2008: 56).

#### **Yaş**

Yaş faktöründe çalışma yaşamında bulunanlar üzerinde yapılan araştırma sonuçları yaşı büyük olanların yaşça küçük olanlardan daha fazla iş tatminine sahip olduğunu ortaya çıkarmıştır (Cellat, 2015: 41). Yaşça büyük olan çalışanların beklentileri karşılanmış ve beklenti sayısı oldukça azalmıştır genç çalışanlar ise keşfedilecek çok deneyimin olduğunu ve beklenti düzeylerini de buna göre yüksek tuttuğu görülmektedir (Emre, 2016: 5).

#### **Eğitim**

Eğitim düzeyi çalışma yaşamında beklentileri etkileyen ve arttıran önemli bireysel faktördür iş görenin eğitim düzeyi arttıkça yapmış olduğu işten beklentileri de artmaktadır (Budak, 2006: 54). Eğitim düzeyi aynı zamanda hem iş görenlerin performansına etki eder hem de çalışma yaşamındaki tutumlarını etkiler. Eğitim seviyesi arttıkça iş görenlerin yapmış olduğu işten beklentileri daha yüksek olur bu nedenle eğitim ile iş tatmini arasında anlamlı bir bağın olduğu söylenebilir (Ergül, 2015: 29).

## **Medeni Durum**

İş tatmini etkileyen faktörlerden bir diğeri ise medeni durumdur. Literatür tarandığında yapılan araştırma sonuçları evli iş görenlerin bekâr iş görenlere nazaran daha çok iş tatminine sahip olduğunu karşımıza çıkarmaktadır. Bunun sebepleri olarak ise evli çalışanların sorumluluklarının daha çok olması ve bu sorumluluklara katlanması bunları çalışmış olduğu işte daha tatmin etmektedir. Bekâr iş görenler hesap verilebilirliği, sorumlulukları az olan bireyler oldukları için çalıştıkları işte karşılaştıkları olumsuz durumlara karşı daha az direnç gösterdiklerinden iş tatmin düzeyleri oldukça düşüktür (Limoncu, 2015: 31). Fakat daha önce yapılan bir Araştırmaya katılan memurların, cinsiyetleri, medeni halleri, yaşları ve çalışma süreleri ile iş tatmin düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna varılmıştır (Karagüzel, 2014: 99).

### **1.3.3.2. Örgütsel Faktörler**

İş tatminine etki eden faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmalar sonucunda; ücret, işin kendisi, yükselme olanakları, çalışma koşulları, güvenlik gibi faktörlerin iş tatmini üzerinde önemli etkileri olduğu ortaya çıkmıştır (Erat, vd. 2004: 19.). örgütsel faktörler aşağıda yer almaktadır.

#### **Ücret**

İş tatmini etkileyen örgütsel faktörlerin başında ücret gelmektedir. Ücretin kelime anlamı; bir hizmet veya çalışmanın karşılığı olarak çalışan kişiye düzenli aralıklarla verilen sabit paradır (Çınar, Karcıoğlu & Timur, 2009: 62). Ücretin kişinin kendisinin ve ailesinin ihtiyaçlarını gidermekte yeterli olup olmaması iş tatminini etkiler. Çalışan, yaptığı iş ile aldığı ücreti orantılı buluyorsa ve adaletli olduğuna inanıyorsa tatmin duygusu yüksek olmaktadır (Bozkurt & Bozkurt, 2008: 5).

#### **Terfi**

Terfi; çalışanların gelir düzeylerini ve toplum içindeki statüsünü de yükseltmekte ve çalışanın sosyal hayatını olumlu yönde değiştirmektedir (Boymul, 2015: 12). Terfi eden iş görenlerin iş tatmini her daim artış göstermektedir. Terfi yapamayan iş görenler ise hayal kırıklığına uğrar, performanslarında azalma meydana gelir ve iş devamsızlıkları artış gösterir.

Terfi olarak maaşlarında artış olan iş görenler yine terfi yapamayan iş görenlere nazaran daha yüksek iş tatmin düzeyine sahip olur.

### **İşin kendisi**

İş görenlerin iş tatmin düzeylerinin yüksek olması sadece ücret ve terfi gibi faktörlerle yeterli olamamaktadır. Yapılan işin de iş tatminine etkisi oldukça fazladır atılan işin can sıkıcı, yorucu, sağlığı olumsuz etkilediği gibi yönlerinin olduğunu düşünen ve gören çalışanlar burada iş tatminine ulaşamayacaktır. İşin farklı çalışan için öğrenme fırsatının olması, sorumluluk alma ve kendini gerçekleştirme fırsatının olması gerekmektedir(Tutar, 2007: 103). İş tatmini açısından bir işin beş özelliği dikkate alınmaktadır (Özcan, 2011:111). Bunlar; otonomi, görev kimliği, görevin önemi, beşeri çeşitliliği ve görev geri bildirimidir. Bu özelliklere sahip olunan işlere atanan iş görenlerin iş tatmin düzeyleri daha yüksek olabilmektedir.

### **Çalışma Koşulları ve İş Güvenliği**

Her iş gören kendisini daha rahat hissettiği ortamlarda çalışmak ister. Kişinin çalışma ortamı, kişinin yer aldığı iş sürecinde çevresindeki maddi etkenlerdir. Çalışma koşulları ve iş güvenliği fizyolojik ihtiyaçları yansıtmakta olup sıcaklık, rutubet, havalandırma, ışıklandırma, gürültü, iş programları, iş yerinin temizliği ve iş yükü gibi çalışma ortamıyla ilgili unsurları ifade etmektedir (Açan, 2016: 45 ). Çalışma ortamının kişinin beklentilerini karşılamaması, çalışanın psikolojik veya fiziksel olarak rahatsız olmasına neden olacaktır (Yıldırım, 2016: 44 ). Rahat bir çalışma ortamı, kişinin iş tatmini ve işe bağlılık olgularına olumlu bir etkiye bulunacaktır.

#### **1.3.3.3. Kültürel Faktörler**

İş görenlerin sahip olmuş olduğu değerler, inançlar ve tutumlar toplamı olarak tanımlanabilir. Çalışanlar gayret göstererek hemen yükselebileceğine inanmaktadırlar, farklı olaylar karşısında farklı tutumlar sergileyebilirler. Kendi iş koşullarını diğer toplumda çalışanların iş koşulları ile kıyaslayabilir toplumlar arası ekonomik ve sosyal farklılıklar iş görenlerin iş tatmin beklentilerini etkileyebilir (Deniz, 2005: 329). Sonuç olarak terfi alacağına inanan ve maaşının yükseleceğini bekleyen bir birey gayretleri sonucu buna ulaşamaz ise işe geç gelme, devamsızlık yapma vb. tutumlar sergileyebilir ve iş tatmin düzeyi düşebilir bu durum da kuruma karşı olumsuz yansiyabilir

#### 1.3.3.4. Çevre Faktörleri

İş görenleri etkileyen ekonomik, sosyal ve devlete bağlı tüm faktörlerdir. Çevre faktörlerinden iş tatmin unsurlarından olan sosyal destek çalışma yaşamında kendine güven, ait olma duygusu, güvenlik gibi ihtiyaçların başka bireylerle etkileşim sonucunda tatmin edilmesidir (Köroğlu, 2011: 76). Çevre faktörünü örnekler vererek açıklayacak olursak; Devletin asgari ücretleri beklenen düzeyde arttırmaması, iş görenin eşiyle tartışması ya da ev kirasını zamanında ödeyememesi bu gibi durumlar iş hayatına yansiyabilir ve kurumda iş tatminsizliği artabilir.

#### 1.3.3.5. Grup Faktörleri

Çalışma yaşamında iş görenler belirli iş gruplarıyla iletişim içerisinde olabilmektedir. İş grupları çalışma arkadaşları, yöneticiler ve amirlerden oluşabilmektedir. İş görenler bu iş grupları üyelerinin tutum ve davranış şekillerinden etkilenebilmektedir dolayısı ile iş tatmin düzeylerine yön verebilmektedir. İş grupları içerisinde en önemli grup yöneticiler ve amirlerdir, yöneticiler genellikle örgütsel bir etken olarak düşünülmektedir fakat yöneticilerin iş görenlere davranış biçimi iş tatminini doğrudan etkilemektedir (Örücü, Yumuşak & Bozkır, 2006: 41)

#### 1.3.4. İş Tatminine Yönelik Motivasyon Teorileri

İş tatminine yönelik motivasyon teorileri bu çalışmada Abraham H. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi, Frederick Herzberg'in İki Etmen Teorisi, Mc. Clelland'ın İhtiyaçlar Yaklaşımı ve Alderfer'in VİG Kuramı olarak aşağıda yer almaktadır.

##### 1.3.4.1. Abraham H. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

İş görenlerin çalışma yaşamında motivasyonuna etki eden ihtiyaçlar şöyle sıralanmaktadır (Maslow, 1943: 370). *Fizyolojik ihtiyaçlar* (yeme, içme, barınma), *Güvenlik ihtiyaçları* (hastalık, yaşlılık, geleceği garantiye alma), *Sosyal ihtiyaç*, (iş grupları, kendi kendini anlama, şefkat...), *Saygınlık* (unvan, prestij, başarı, saygı görme), *Kendini gerçekleştirme ihtiyaçları* (kişisel tatmin, kişisel başarı, bilimsel buluşlar). Maslovva göre bireyler alt düzeydeki ihtiyaçlarını gidermeden bir üst düzeydeki ihtiyacı gidermeye

yönelmezler dolayısı ile iş görenlerin iş tatmin dereceleri bu ihtiyaçlar karşılandıkça artış gösterebilmektedir (Küçüközkan, 2015: 102).

Maslow'un ileri sürdüğü bu ihtiyaçlar aşağıdaki Şekil 3'de sırasıyla gösterilmektedir



Şekil 3: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi (Küçüközkan, 2015: 102).

#### 1.3.4.2 Frederick Herzberg'in İki Etmen Teorisi

İş tatmini ile ilgili olarak ortaya atılmış en önemli teori Frederick Herzberg'in iki etmen teorisi olarak kabul görülmektedir. Kuram iş görenler üzerinde yapılan çalışmalar sonucu ortaya çıkarılmıştır. Bu kuram iş görenlerin işten tatmin olma veya tatmin olmamaya sebep olan etkileri ortaya çıkarmıştır. İşten tatmin olmak veya tatmin olmamak çeşitli iş etmenlerine bağlanmaktadır. Söz konusu etmenler de motive edici ve hijyen olarak ikiye ayırmaktadır. Motive edici, faktörler olarak işin kendisi, başarıma, iş imkanları ve statü hijyen faktörleri olarak ise çalışma koşulları, ücret ve ast üst ilişkisi olarak belirlenmiştir (Desheids, Kara & Kaynak, 2005: 132). Motive edici ve hijyen faktörlerinin karşılanması iş tatminini arttıracığı düşünüldükçe karşılanmaması ise iş tatminsizliğini ortaya çıkarabilmektedir.

### **1.3.4.3. Mc. Clelland'ın İhtiyaçlar Yaklaşımı**

Bir örgütte iş tatmini beraberinde verimliliği de getirmektedir verimlilik girdilerde herhangi bir değişiklik olmaksızın çıktı miktarında ki artışı göstermektedir (Örücü & Kanbur, 2008: 88). Mc. Clelland tarafından geliştirilen bu teori iş gören davranışına iş tatminine ve bunların doğrultusunda ise verimliliğe etki etmektedir.

Mc. Clelland'ın ihtiyaçlar yaklaşımına göre iş görenlerin başkaları ile sosyal ilişkilerini arttırmak adına ilişki kurma, başkalarını etki altında tutmaya yönelik güç kazanma, başkalarının yetenek ve becerilerinden başarı elde ederek ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik davranışlar sergilemesidir( Alkiş & Öztürk, 2009: 216). Mc. Clelland başarıma ihtiyacı, güç ihtiyacı ve ilişki kurma ihtiyaçlarının birbirinden farklı tatmin duygusu ortaya çıkaracağını vurgulamaktadır (Erdem, 1997: 75).

### **1.3.4.4. Alderfer'in VİG Kuramı**

Maslowun ihtiyaçlar hiyerarşisini üç ana başlıkta toplamaya çalışan Clayton Alderfer ihtiyaçlar hiyerarşisini Var olma (V), İlişkide Bulunma (İ) ve Gelişme (G). kısacası VİG olarak basitleştirmeyi amaçlamıştır (Örücü, Yumuşak & Bozkır, 2006: 42).

Var olma ihtiyacı olarak insanın hayatta kalması ve yaşamını devam ettirebilmesi için güvence, ilişkide bulunma ihtiyacı olarak insanların sosyal ilişkiler için başka insanlarla iyi ilişkiler kurması ve bunu devam ettirmesi, gelişme ihtiyacı olarak ise insanların bireysel gelişme ihtiyacına destek olmaya ilişkindir (Küçüközkan, 2015: 103).

### **1.3.5. İş Tatminini Sonuçları**

Çalışanların iş tatminine karşı gösterdikleri tepkiler her iş görene karşı farklılık göstermektedir. Söz konusu farklılıklar performans, verimlilik, motivasyon olarak sıralanabilir. Çalışmanın bu bölümünde bunlardan bahsedilecektir.

#### **1.3.5.1. Performans**

Yapılan birçok araştırma da iş tatmini ile performans arasındaki ilişkinin çok güçlü olduğu verilere ulaşılmıştır. Performans iş görenlerin sarf etmiş olduğu gayretler sonucu hedeflerine ulaşma derecesidir. Bir iş görenin performansı çalışmış olduğu kurum değerlerine, işin niteliğine, ve beklentilerine göre değişiklik göstermektedir. Eğer çaba ve gayretler sonucu



elde edilen performans ödüllendirilirse iş tatmini ortaya çıkacaktır (Demirtaş, 2014: 81). İş görenlerin performansına doğrudan etki eden ücret, kurum politikaları, çalışma koşulları yükselme olanaklar gibi faktörler iş tatmini için oldukça önemlidir. Bu faktörler iş tatminine performansın artışına ya da azalışına neden olabilmektedir (Elçi, 2014: 16).

### **1.3.5.2. Verimlilik**

Verimlilik en genel şekli ile çalışanların iş gücünden maksimum derecede yararlanmak olarak tanımlanabilir. Verimlilik kurum yöneticilerinin ve amirlerinin her zaman görmek istedikleri önemli bir olgudur. Verimliliğin sağlanabilmesi için çalışanların yaptıkları işten tatmin olması ve yaptıkları işi benimsemesi gerekmektedir. İş tatmini ve verimlilik arasında doğrudan bir ilişki olduğuna rastlanılmıştır (Budak, 2006: 72).

### **1.3.5.3. Motivasyon**

Motivasyon insanları belirlemiş olduğu hedefe ulaşırma noktasında da kendi istek ve arzusu ile davranması olarak tanımlanabilir. Çalışma hayatında motivasyon önemli konulardan birisidir bu nedenle hem iş görenin hem de kurumun performansında önemli rol oynamaktadır. Motivasyonun artmasını isteyen amir ve yöneticiler iş görenlerin arzu ve isteklerini göz ardı etmemelidir. Yapılan bir çok araştırmanın sonucunda ise iş tatmini ile motivasyon arasında ki ilişkinin güçlü olduğu göz ardı edilemeyecek derecede önemlidir (Limoncu, 2015: 44).

### **1.3.6. İş Tatminsizliği Sonuçları**

Düşük seviyeli iş tatmini çalışanlar tarafından farklı algılanır ve kuruma karşı farklı şekillerde yansır genellikle de işinden ve çalışma ortamından beklentileri karşılanmadığı zamanlar ortaya çıkmaktadır. İş tatminsizliği çalışanların işlerinden aldığı doyumun yeterli bulmaması bunun sonucunda ise huzursuz ve mutsuz olması şeklinde ifade edilebilir. İş tatminsizliğinin bulunduğu kurumlarda iş devamsızlığı, iş stresi, yabancılaşma artmakta ve kuruma bağlılık azalmaktadır (Adıgüzel & Keklik, 2011: 307). Daha da önemlisi iş göreninin tatmin ya da tatminsizliği onun işe devam edip etmemesini büyük oranda etkileyecektir (Öztürkci, 2015). İş tatminsizliğinin en önemli sonuçları devamsızlık, çatışma, iş gücü devri, yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti olarak sıralanabilir.

### **1.3.6.1. Devamsızlık**

İş tatminsizliği yaşayan bireyler devamsızlık yapabilmektedir. Devamsızlık herhangi bir neden belirtmeden işe gelmemek olarak tanımlanabilir. İş doyumsuzluğunu en kolay belli etme yolu devamsızlık yapmaktan geçebilir (Cellat, 2015: 42). İşe devamsızlık finansal kayıplara ve örgüt performansına doğrudan etki etmektedir. İşini sevmeyen ve işinden memnun olmayan çalışanlar kurum hedeflerine ulaşmada en az katkıyı yapanlardır. Özellikle iş görenler ara verme, dinlenme, can sıkıntısı, bunalım gibi sebeplerden devamsızlık yapıyor ise nedeni memnuniyetsizliktir (Telman & Ünsal, 2004: 71). Genellikle iş görenler her fırsatta devamsızlık yapmaya hazırdır bunun için herhangi bir çaba içerisine girmezler ve önceden herhangi bir planlama yapmazlar bahaneler ve hastalık mazeretleriyle devamsızlıklarını örtmeye çalışırlar.

### **1.3.6.2. İş Gücü Devri**

İş gücü devri çalışanın bir iş yeri kadrosunda istihdam ettikten sonra herhangi bir nedenden dolayı işten ayrılması olarak tanımlanabilir. İş gücü devri kurumlarda birçok kayba neden olabilmektedir çalışanın kolay bir şekilde iş bulacağı düşüncesi iş tatminsizliğine yol açabilmektedir. Ayrıca işten ayrılma niyeti bulunan çalışan diğer çalışma arkadaşlarının motivasyonlarını olumsuz bir şekilde etkileyebilir. Kurumda önemli pozisyonlarda görev alan çalışanların işten ayrılması daha büyük olumsuz etkiler yaratabilir. “Yüksek yetkinlik gerektiren işlerde yüksek devir oranı olursa işletmenin verimliliğinde kurumsal performansında ciddi olumsuzluklar yaşanabilir” (Saruhan & Yıldız, 2002:256).

### **1.3.6.3. Yabancılaşma**

Kurumlarda iş tatminsizliği beraberinde yabancılaşmayı da getirebilmektedir. Yabancılaşma ile iş görenin işine karşı gösterdiği tutumda, iş dikkatine, performansına ve konsantrasyon kaybı yaşamasına sebep olur (Ergül, 2015: 45). Yabancılaşmanın olduğu yerlerde sadece çalışanlar değil kurum geneli de olumsuz bir şekilde etkilenmektedir. Yabancılaşmanın en yaygın belirtileri ilgisiz kalma, kendini yalnız hissetme, iş arkadaşları tarafından dışlanma olarak sayılabilir. İşinde kendini özerk hissetmeyen çalışanlar, karar verme yetkisi bulunmayanlar, monoton çalışma süresi boyunca aynı şeyleri tekrarlayan iş görenler yabancılaşma ile beraber fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklara uğrayabilir (Cingi, 2015: 43).

#### 1.3.7.4. Çatışma

Çatışma insanların herhangi sebeplerden dolayı farklı zaman dilimlerinde haksızlığa uğraması, istemeyeceği olaylarla karşılaşması, yaptırımlara maruz kalması sonucu zihninde oluşan duygular olarak tanımlanabilir. Bireyler bazen kendileri ile de çatışabilir fakat genellikle başka insanların bulunduğu hemen hemen her ortamda çatışma yaşanabilir. İki kişi veya gruplar arasında olabileceği gibi çatışma örgüt içinde de karşımıza çıkabilmektedir (şimşek vd., 2008: 353). Çatışma çoğunlukla olumsuz sonuçlar doğurmaktadır bu sebeple amir ve yöneticilerin çatışma yaşanan olaya ve konulara derhal müdahale etmeleri gerekmektedir ve çözüm önerileri sunarak ortak noktaları bulmalıdırlar.



#### **1.4. 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. Bu konular ile ilgili bazı çalışmalar incelenirse;

Karahan (2015). Tarafından kamu çalışanları üzerine yapılan bir araştırmada memurların iş tatmin düzeylerine ilişkin verilerin analizinde amirlerin tutumları, çalışma ortamındaki iletişim eksiklikleri, liyakate uygun kariyer planlamasının olmayışı, ekonomik unsurların yetersizliği ile iş yerinde yeteri kadar değer görmeme gibi faktörlerin iş tatminini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yousef (2002) tarafından yapılan bir araştırmada iş tatmini ve iş stresi arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiş iş stresi düşük olan kişilerin iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Nadir (2014) tarafından Kocaeli kamu kurumları üzerine yapılan bir araştırmada iş tatminin; insan kaynakları etiğini ile kayırma ve taraf tutmayı negatif yönde etkilediği, İşe alma ve seçme sürecinde etik davranmayı pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Chiu ve Klassen (2010) 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. Cooper Rout ve Faragher (1989) tarafından hekimler üzerine yapılan bir araştırmanın demografik bulgularına göre; kadın iş görenlerin erkek iş görenlerden daha fazla iş tatminine sahip olduğuna ve bunun sonucunda erkek iş görenlerden daha az iş stresine maruz kaldıkları sonucuna ulaşılmıştır. Hatipoğlu (2013) tarafından yine hekimler üzerine yapılan bir araştırmada hekimlerin empati ve iş tatmin düzeyleri yüksek, iş stresi düzeyi ise düşük bulunmuştur. Aynı çalışmada iş tatminini etkileyen faktörlerin; empati eğilimi düzeyi, iş stresi düzeyi, meslekte çalışma süresi, çalıştığı kurum ve akademik unvan varlığıdır sonuçlarına ulaşılmıştır.

Karimi ve arkadaşları (2013) tarafından yapılan duygusal emek ve iş stresinin ölçüldüğü bir araştırmanın demografik bulgularına göre katılımcıların çoğunun kadın iş gören olduğu ve yaş ortalamalarının 45.1 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine aynı araştırmada duygusal emek ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Oral ve

Köse (2011) tarafından hekimler üzerine kamu ve özel sektör karşılaştırılması yapılan çalışmada duygusal çaba harcama boyutunda anlamlı bir farklılık görülmüştür. Faktör ortalamalarına bakıldığında özel sektör ortalamasının kamu sektörü ortalamasından düşük olduğu gözlemlenmiştir bu durumda kamu sektöründe duygusal emek harcama düzeylerinin özel sektördekilere göre fazla olduğu sonucu elde edilmiştir. Yaş, eğitim durumu, kıdem, medeni durum ve toplam çalışma süresi gibi demografik özelliklerine bağlı olarak duygusal emek boyutlarında herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir. Yine aynı çalışmada duygusal emek gösteriminde daha fazla yüzeysel davranış gösterenlerin tükenmişlik düzeyleri de yüksek olmakla beraber iş doyum düzeyleri düşük çıkmıştır sonucuna ulaşılmıştır. Biçkes Yılmaz Demirtaş ve Uğur (2014) tarafından duygusal emek ve iş tatmini ile ilgili yapılan bir alan çalışmasının sonucunda. Çalışmanın bağımsız değişkeni 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. Tram Hara ve Thomas (2006) 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. Türkay Ünal ve Taşar (2011) tarafından yapılan duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi çalışmasında Yüzeysel ve derinlemesine duygusal emek gösterimlerinin işe bağlılığa etkileri sırandığında derinlemesine duygusal emeğin işe bağlılığı açıklamadığı sonucuna ve aynı çalışmada derinlemesine duygusal emeği açıklama açısından amirin desteğinin önemli oranda bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yıldırım ve Erul, (2013) tarafından kamu ve özel sektör de görev alan hemşireler üzerinde yapılan çalışmada demografik değişkenlerle duygusal emek ve tükenmişlik düzeyi arasında istatistiki açıdan farklılık olup olmadığı araştırılmış herhangi bir farklılık bulunamamıştır. Yine aynı çalışmada elde edilen verilerden yapılan istatistiki analizler neticesinde duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur sonucuna ulaşılmıştır. Basım Beğenirbaş ve Yalçın (2013) tarafından öğretmenler üzerinde yapılan çalışmada duygusal emeğin aracılık rolü incelenmiştir. Yüzeysel rol yapma davranışının, nörotiklik ve duygusal tükenme ilişkisinde aracılık etkisine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Genel olarak kişiliğin duygusal emeği yordadığı, duygusal emeğin de tüm alt boyutları tarafından duygusal tükenme üzerinde etkileri olduğu tespit edilmiştir.

Karakaş ve arkadaşları (2016) 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. Karadal (2011) tarafından bolu emniyet müdürlüğünde polisler üzerine yapılan araştırmada çalışanların yüzde 90'ı aldığı ücreti yeterli görmemektedir. Ücret tatmini ve iş stresi arasında ki ilişki tek yönlü varyans analizi ile test edilmiş ve bu iki değişken arasında anlamlı bir fark bulunmuştur sonuç olarak ücret tatminsizliği ile iş stresi arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur sonucuna ulaşılmıştır. Erşan ve arkadaşları (2013) tarafından sağlık çalışanları üzerine yapılan araştırmanın demografik bilgileri sonucunda erkeklerde kadınlara göre, lisansüstü mezunlarında ön lisans ve lisans mezunlarına göre, hekimlerde hemşirelere göre iş doyum puanları anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Yine aynı çalışmanın sonuçlarında kadınlarda ve hemşirelerde iş stresi puanları diğer gruplardan yüksek, lisansüstü mezunlarında düşük bulunmuştur. Yüksel (2003) tarafından teknisyenler üzerine yapılan araştırmanın korelasyon analizi bulgularına göre; iş doyum ile genel iş stresi düzeyi arasındaki ilişki istatistiksel açıdan önemli olup, iki değişken arasındaki ilişki negatif yönlüdür. Aktaş (2001) tarafından kamu kurumu üst düzey çalışanlarına yapılan araştırmada kamu kesiminde çalışan üst düzey yöneticilerin iş streslerinin ve kişilik özelliklerinin nasıl bir profil sergilediği incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda kişilik özellikleriyle iş stresi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Toker (2007) tarafından izmir'de ki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik yapılan araştırmada demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri araştırılmıştır. Çalışma sonucunda, iş tatmininin yaş, eğitim, turizm eğitimi değişkenleri bakımından farklılaşma gösterdiği saptanmıştır. Eğinli (2009) tarafından kamu ve özel sektör karşılaştırılması yapılan çalışmada kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumları arasında farklılık olup olmadığı değerlendirilmiş olup, kamu sektöründe çalışanların % 24'ünde yüksek iş doyumları, % 68,2'sinde orta iş doyumları, % 7,9'unda düşük iş doyumları bulunmuştur. Özel sektörde çalışanların ise % 3,4'ünde yüksek iş doyumları, % 78,8'inde orta iş doyumları, %17,8'inde düşük iş doyumları bulunmuştur. Porter Steers Mowday ve Boulian (1974) tarafından yapılan bir araştırmada örgütsel bağlılık ve iş tatminine ilişkin demografik veriler sonucu eğitim durumu, görev süresi, cinsiyet faktörlerinde hiçbir anlamlı farklılık bulunamamıştır fakat yaş faktörü istisnai bir durum göstermiştir.

## BÖLÜM II

### YÖNTEM

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği tercih edilmiştir. Çalışmaya evreni temsil eden ve gönüllü olarak katılan iş görenler ile bire bir ve yüz yüze uygulanmıştır. Toplanılan veriler istatistiksel analizler ile tablo haline getirilmiş ve çeşitli sonuçlara ulaşılmıştır. Söz konusu çalışmada duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi ile ilgili kavramlar açıklanmış bilgiler aktarılmaya çalışılmıştır. Demografik bilgilere ilişkin frekans analizleri yapılmıştır. Duygusal emek ve iş tatminin alt boyutları için güvenilirlik ve doğrulamayı faktör analizleri yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkinin açıklanması amacı ile korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi için ayrı ayrı daha önce yapılmış olan ilgili çalışmalara da yer verilmiştir. Son olarak genel sonuçlara ve analizlere yer verilmiş kamu kurumlarına ve araştırmacılara çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

#### 2.1. Araştırmanın Amacı

Bir örgüttü ayakta tutan en önemli unsur insandır. Bu derece önemli olan insan unsurunun çalışma yaşamında ve özel yaşamda yüklendiği birçok etken vardır çoğu zaman iş görenler vaktinin büyük bölümünü çalıştığı yerde geçirmektedir. İş yaşamında geçirilen süre itibari ile birçok sorun ile karşılaşmaktadır iş stresinin oluşu iş tatminsizliğinin doğuşu ve duyguların karmaşık hale gelmesi araştırmacıları iş görenler üzerinde çalışmalar yapmaya teşvik etmektedir. Bu araştırmanın amacı ise 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.

#### 2.2. Araştırmanın Önemi

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.

Literatür taraması sonucunda söz konusu örgüt performansına, kurum verimliliğine ve iş çatışmalarının oluşabilmesine etki edebilen duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi gibi değişkenlerin birlikte araştırmaya konu edildiği özel sektör, kamu sektörü ya da ikisinin karşılaştırılmasında herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu açıdan bu araştırmanın literatür de ki bu eksikliğin giderilmesi adına önemli olduğu düşünülmektedir. Literatürde karşılaşılan çalışmalar genellikle duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi değişkenlerinden herhangi ikisinin araştırmalara konu edilmiştir. Çalışma bu yönü ile önem arz etmekte çıkarılacak sonuçlar itibari ile yapılacak yeni çalışmalara öncüllük edeceği ve fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

### **2.3. Evren ve Örneklem**

Bilimsel araştırmalarda gerçeği yansıtan bilgilere ulaşmak için doğru kararlar vermek oldukça esastır. Bazı durumlarda araştırma evreninin tamamına ulaşılabilirken bazı zamanlar ise evreni temsil edecek yeterlilikteki örnekleme ulaşmak yeterlidir. Örneklem belli bir kurala göre belli bir evreni temsil yeterliliği olan küçük kümeler olarak tanımlanabilir. Örneklem araştırma evreninin bir parçası olmalıdır hem araştırma hem de istatistiksel analizler için oldukça önemlidir örneklemin en önemli özelliği ise tarafsız ve temsili olmasıdır (Karasar, 2005: 111). Örnekleme türleri olasılıklı ve olasılıklı olmayan örnekleme olarak ikiye ayrılmaktadır. Araştırmacının kendi inisiyatifi ile seçtiği birimlerden oluşan örneklemler olasılıklı olmayan örneklem olarak ifade edilmektedir. Bu araştırmada olasılıklı olmayan örneklem metodlarından amaçlı örnekleme metodu kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme metodu herhangi bir alanda yapılan bir araştırmada araştırmanın amaçları doğrultusunda bir evrenin temsilci bir örneği yerine, amaçlı olarak bir ya da birkaç alt kesimini örnek olarak almasıdır (Sencer, 1989: 386).

Kamu kurumlarında istihdam memurların net sayısına ulaşmak oldukça zor bir durumdur Konya ili kamu kurum iş gören sayısı için en güncel bilgi sosyal ve güvenlik kurumunun yayımlanmış olduğu illere göre kamu çalışanları sayısı bilgisine ulaşılmıştır. Sosyal Güvenlik Kurumu istatistiklerine göre 2014 yılının ekim ayı itibari ile Konya ilinde 74.236 devlet memuru görev yapmaktadır (SGK, 2014). Bu bilgiye ulaşılmasına rağmen Konya ili kamu memuru güncel net sayısına ulaşmak mümkün değildir ve tahmin etmekte bir



o kadar güçtür. Evren büyüklüğünün tahmininin zor olduğu durumlarda büyük evrenler için çeşitli hata payları ve güven düzeylerinde örneklem büyüklükleri aşağıdaki tabloda gösterilmektedir (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004: 50).

**Tablo:1 Örneklem Hata Payına Göre Alınabilecek Örneklem Büyüklüğünü**

Evren Büyüklüğü	+ 0.05 örnekleme hatası
	p =0.8 q = 0.2
100	71
500	165
750	185
1000	198
2500	224
5000	234
10000	240
25000	244
50000	245
<b>100000</b>	<b>245</b>
1000000	246
100 milyon	245

p=gerçekleşme olasılığı q=gerçekleşmeme olasılığı

Elde edilen bilgiler ışığında ulaşması ve tahmini güç veriler göz önünde bulundurularak 74.236 sayısı tabloda 100000 değerinin altında olduğu için evreni temsil etme gücüne sahip örneklem sayısının 245 olduğu belirlenmiştir. Araştırma evrenini Konya ilinde bulunan kamu kurum çalışanları oluşturmaktadır ve araştırmada istenilen amaçlara ulaşmak için sınır birim elamanları amaçlı örneklem olarak kullanılmıştır. Geçerliliği ve güvenilirliği test edilen ölçek çıktı halinde çoğaltılarak araştırmaya gönüllü olarak katılmak isteyen kamu çalışanlarına gerekli yasal izinlerde alınarak dağıtılmıştır kamu kurumlarından alınan yasal izin örneği de ek 2 ve 3'de yer almaktadır. Geri dönüş olarak 277 anket formu elde edilmiştir. Elde edilen anket formlarından 4 tanesinin kullanılır olmadığı tespit edilmiştir. Araştırma veri analizinde bu 4 anket kullanılmamış, 273 anket verileri ile istatistiksel analizler yapılmıştır

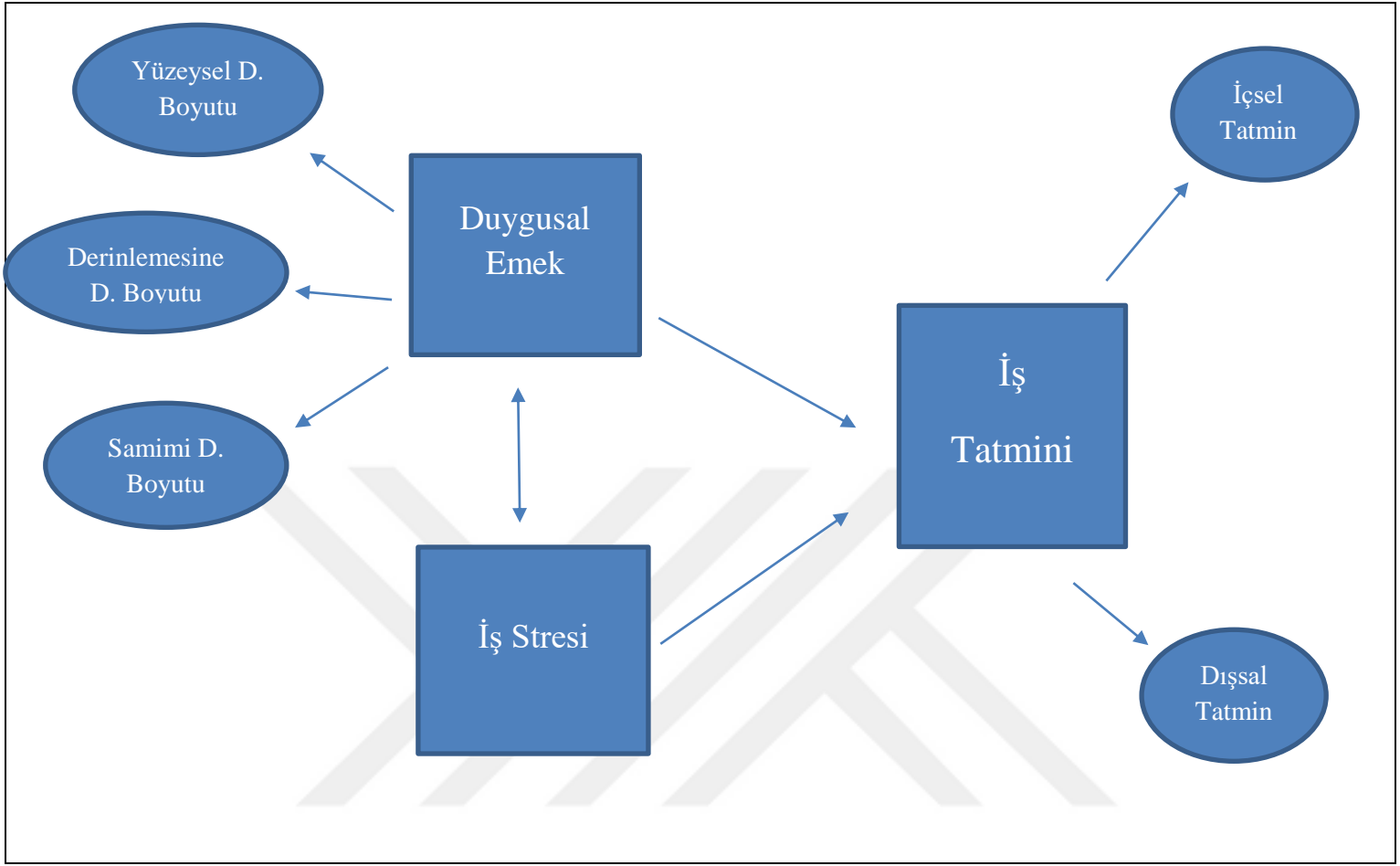
#### **2.4. Araştırmanın Kısıt ve Varsayımları**

Araştırma, Konya ilinde bulunan kamu kurumlarında görev yapan personel ile sınırlıdır. Araştırma, 2017 yılının Nisan-Haziran aylarında kamu kurumlarında çalışan ve

anket dağıtılan personelin verdiği cevaplar ile sınırlıdır. Araştırma, kamu kurumlarındaki devlet memuru statüsündeki personelle sınırlı tutulmuştur. Araştırma; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu ve ücret değişkenleriyle sınırlı tutulmuştur. Ayrıca veri toplamak için gerekli izin alınamayan bazı kamu kurumları da kısıtlar arasında yer almaktadır. Araştırmanın varsayımları ise; anket uygulamasına iş görenler gönüllü olarak katılım göstermişlerdir.

## **2.5. Araştırma Modeli**

Bu araştırma Konya ilinde bulunan kamu kurumlarında çalışan memurların duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi arasında bulunan ilişkiyi ölçmek amacıyla yapılan bir çalışmadır. Araştırma modeli çalışmalarda problemi çözme yolunda kullanılan genel bir çerçevedir. Araştırma kapsamı çerçevesinde ele alınan duygusal emek, iş tatmini, iş stresi ve bunlara ait alt boyut değişkenleri arasında bulunduğu düşünülen ilişkiler konusundan hareket edilerek aşağıdaki araştırma modeli oluşturulmuştur.



Şekil: 4 Araştırma Modeli.

## **2.6. Araştırma Hipotezleri**

**H1:** Duygusal emek davranışı iş stresini negatif yönde etkilemektedir.

**H2 :** Samimi davranış iş stresini negatif yönde etkilemektedir.

**H3:** Yzeyssel davranış iş stresini pozitif yönde etkilemektedir.

**H4 :** Derinlemesine davranış iş stresini negatif yönde etkilemektedir.

**H5:** Duygusal emek davranışı iş tatminini olumlu olarak etkilemektedir.

**H6:** Samimi davranış iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.

**H7:** Yzeyssel davranış iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.

**H8:** Derinlemesine davranış iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.

**H9:** Duygusal emeğin içsel tatmin üzerinde olumlu etkisi bulunmaktadır

**H10:** Duygusal emeğin dışsal tatmin üzerinde olumlu etkisi bulunmaktadır

## 2.7. Veri Toplama Aracı

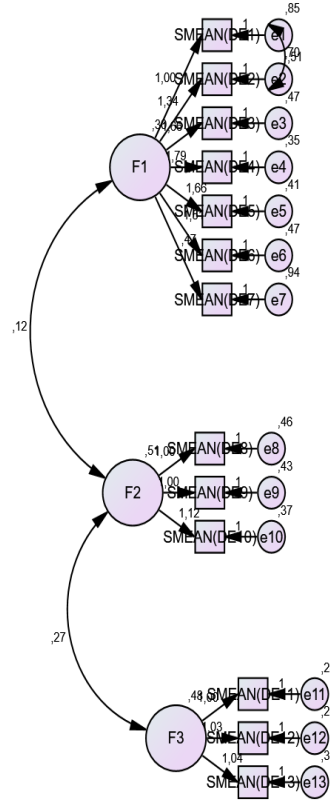
Araştırmada verilerin elde edilmesi için nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Anket ölçeği olarak ise Beşli Likert Ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen veriler sonucunda kamu kurum memurlarının duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır. Ayrıca iş görenlerin demografik özelliklerinin belirlenmesi amacı ile katılımcılara 6 ifade yöneltilmiştir.

Duygusal emeği ölçmek için Basım ve Beğenirbaş (2012)'in 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.

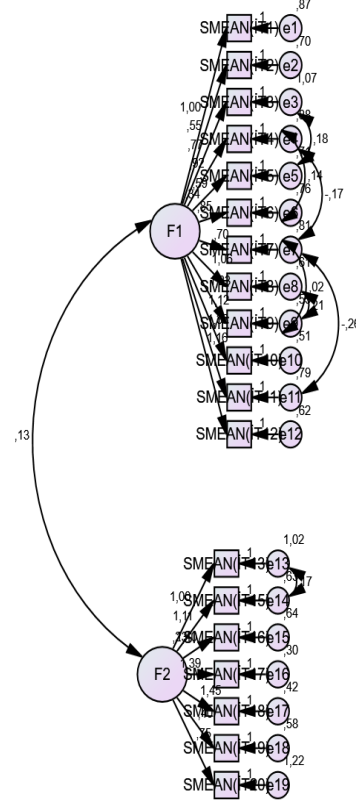
İş stresi düzeyini ölçmek amacı ile Huselid ve Day (1991) tarafından geliştirilen ve Efeoğlu (2006) tarafından Türkçeye uyarlanan güvenilirliği ve geçerliliği yapılan 7 ifade yöneltilmiştir. Ankete katılanların ankette bulunan ifadelere ne ölçüde katıldığını belirlemek amacıyla; (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Fikrim Yok, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) seçenekleri yöneltilmiştir.

İş görenlerin iş tatmin düzeylerini ölçmek amacı ile Weiss, David, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen ve 20 sorudan oluşan Minnesota İş Tatmin Ölçeği kullanılmıştır. Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Ölçek, İçsel 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 için 12, dışsal tatmin için 8 ifade ile ölçülmüştür..

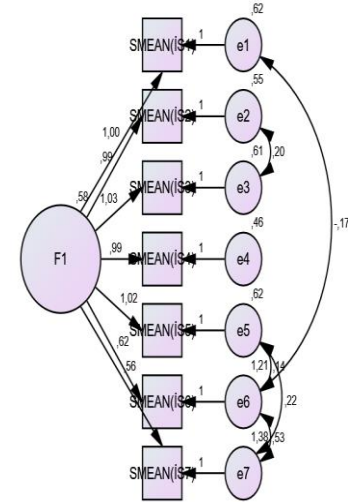
Ayrıca ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacı ile doğrulayıcı faktör analizi de uygulanmıştır. Duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi için doğrulayıcı faktör analiz sonuçları şekil 5,6,7 ve tablo aşağıda gösterilmiştir.



Şekil 5: Duygusal emek için doğrulayıcı faktör analizi



Şekil 6: İş tatmini için doğrulayıcı faktör analizi



Şekil 7: İş stresi için doğrulayıcı faktör analizi

**Tablo 2 : Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

Ölçek	CMIN	DF	CMIN/DF	RMSEA	CFI	IFI	GFI	NFI
<b>Duygusal Emek</b>	169,952	62	2,741	,080	,938	,939	,919	,907
<b>İş Stresi</b>	13,819	9	1,535	,044	,993	,993	,986	,980
<b>İş Tatmini</b>	241,413	144	1,676	,050	,924	,926	,915	,934

Doğrulayıcı faktör analizinde modellerde genellikle Kikare uyum testi(CMIN), Yaklaşık hataların ortalama karekökü(RMSEA), Fazlalık uyum indeksi(IFI), Karşılaştırılmalı uyum indeksi(CFI), değerleri incelenmektedir. Model uyumunun iyi olduğu durumda fazlalık uyum indeksi(IFI), karşılaştırılmalı uyum indeksi(CFI) değerleri 0,90'dan büyük olmalı ve RMSEA değeri 0,08 den küçük olmalıdır (Meydan, Basım & Çetin, 2011: 185). Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda duygusal emek kavramı ve bunun üç alt boyutu, İş tatmini ve bunun iki alt boyutu son olarak ise iş stresi ölçeği test edilmiş elde edilen değerlerin arzu edilen değerlerle uyuşması araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerli olduğunu desteklemektedir.

## 2.8. Güvenirlik Testleri

Bir ölçeğin güvenilir olup olmadığı alfa katsayısının yorumu ile ortaya koyulmaktadır alfa kat sayısı ise şu şekil de yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2009: 405).

$,00 \leq \alpha < ,40$  ise ölçek güvenilir değil

$,40 \leq \alpha < ,60$  ise ölçek güvenirligi düşük

$,60 \leq \alpha < ,80$  ise ölçek oldukça güvenilir

$,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

**Tablo 3: Duygusal Emek, İş Tatmini ve İş Stresi güvenilirlik istatistiği**

	Coronbach's Alpha	Standart Ölçeğe Dayalı Coronbach's Alpha	Yöneltilen İfade Sayısı
Duygusal Emek	,835	,832	13
Samimi Davranış	,845	,846	3
Yüzeysel Davranış	,861	,856	7
Derinlemesine Davranış	,797	,798	3
İş Tatmini	,842	,840	19
İçsel Tatmin	,826	,826	12
Dışsal Tatmin	,723	,731	7
İş Stresi	,821	,826	7

Duygusal emek ölçeği için yapılan güvenilirlik testinde ortaya çıkan 0,835 değeri ölçeğin; oldukça güvenilir sonuçlar verdiğini ve oldukça güvenilir olduğunu ifade etmektedir. İş tatmini ölçeği için yapılan güvenilirlik testinde ortaya çıkan 0,842 değeri, ölçeğin: oldukça güvenilir sonuçlar verdiğini ve oldukça güvenilir olduğunu ifade etmektedir. İş tatmini ölçeğinde ölçeğin güvenilirliğini düşüren 14. Soru ölçekten çıkartılmıştır. İş stresi ölçeği için yapılan güvenilirlik testinde ortaya çıkan 0,821 değeri, ölçeğin: oldukça güvenilir sonuçlar verdiğini ve oldukça güvenilir olduğunu ifade etmektedir.

Ayrıca çalışma ölçeğinde duygusal emeğin alt boyutları olan doğal davranış, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış için de güvenilirlik analizi yapılmıştır. Samimi davranış ölçeği için yapılan güvenilirlik testinde ortaya çıkan 0,845 değeri, yüzeysel davranış boyutu ölçeği için yapılan güvenilirlik testinde ortaya çıkan 0,861, derinlemesine davranış ölçeği için yapılan güvenilirlik testinde ortaya çıkan 0,797 değeri ölçeklerin; oldukça güvenilir sonuçlar verdiğini oldukça güvenilir olduğunu ifade etmektedir.



Çalışma ölçeğinde iş tatmininin alt boyutları olan içsel tatmin ve dışsal tatmin için de güvenilirlik analizi yapılmıştır. İçsel tatmin ölçeği için yapılan güvenilirlik testinde ortaya çıkan 0,826, dışsal tatmin ölçeği için yapılan güvenilirlik testinde ortaya çıkan 0,723 değeri, ölçeklerin oldukça güvenilir sonuçlar verdiğini oldukça güvenilir olduğunu ifade etmektedir.

## 2.9. Verilerin Analizi

Araştırmada geri dönüş alınan anketlerden elde edilen veriler sonucunda istatistiksel analizler yapılmıştır ve bulgulara ulaşılmıştır.

Elde edilen verilerin güven sınırlarını belirlemek amacı ile ölçeklerin her birine geçerlilik ve güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi aracılığı ile de güvenilirlikleri ortaya konulmuştur. Güvenirlik testleri sonrasında çalışmaya katılan memurların demografik özelliklerine ilişkin dağılımlar belirlenmiştir.

Veri analizinde kullanılmak üzere parametrik ve parametrik olmayan testler bulunmaktadır. Eğer veriler nicel özellikte, örnekleme oluşturan denekler birbirinden bağımsız ve yansız seçilmişse, örneklem büyüklüğü 10'dan fazla ve veriler normal dağılım gösteriyor ise parametrik testler uygulanabilir (Aziz, 2011: 163). Katılımcılara yöneltilen ifadelerin çarpıklık ve basıklık değerleri +2 ile -2 arasında bir değer ise veriler normal dağılım gösteriyor demektir (George & Mallery, 2010). Parametrik testler için İstenilen; nicel özellikte verilerin olması, örnekleme oluşturan deneklerin birbirinden bağımsız ve yansız seçilmesi, örneklem büyüklüğünün 10'dan fazla olması gibi koşullarda sağlandığı için ve veriler normal dağılım gösterdiği için bu araştırmada parametrik testler uygulanmıştır.

Aralarında bir biri ile ilişkili iki boyutun ortalamalarının anlamlı bir şekilde birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacı ile T testi yapılmıştır. T testi ile duygusal emek, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, samimi davranış, iş stresi, iş tatmini, içsel tatmin ve dışsal tatmin değişkenlerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği test edilmiştir.

Aralarında bir biri ile ilişkili ikiden fazla seçenek barındıran boyutların ortalamalarının anlamlı bir şekilde birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacı ile F testi yapılmıştır. F testi ile duygusal emek, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış,

samimi davranış, iş stresi, iş tatmini, içsel tatmin ve dışsal tatmin değişkenlerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği test edilmiştir.

Duygusal emek, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış, samimi davranış, iş stresi, iş tatmini, içsel tatmin ve dışsal tatmin değişkenleri arasında bulunan ilişkiyi incelemek amacıyla korelasyon ve regresyon analizinden faydalanılmıştır.

Verilerin ortalamalarına yorum yapılır iken, oranlara denk gelen ifadeler şu şekildedir;

Ortalama = 1.00- 1.80 Kesinlikle Katılmıyorum

Ortalama = 1.81- 2.60 Katılmıyorum

Ortalama = 2.61- 3.40 Kısmen Katılıyorum

Ortalama = 3.41- 4.20 Katılıyorum

Ortalama = 4.21- 5.00 Kesinlikle Katılıyorum

## BÖLÜM III

### BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde duygusal emek iş tatmini ve iş stresi değişkenlerinin aralarında bulunan ilişkileri saptamak amacı ile analiz edilen veriler tablolar haline getirilmiştir ve yorumlanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek amacı ile güvenilirlik analizi ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Değişkenler arasında bulunan ilişkileri ortaya çıkarmak için kolerasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Demografik farklılıklar için ise T testi yapılmıştır. Araştırma modeli uyumluluğu için ise yol analizi yapılmıştır. Elde edilen tüm sonuçlar aşağıda gösterilmektedir.

**Tablo 4: Bulgular ile İlgili Tanımlayıcı İstatistikler**

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

Tablo 4 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 doğal 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 5: Araştırma Örneklemine İlişkin Demografik Özelliklerin Sınıflandırılması**

<b>Cinsiyete göre dağılım</b>		
<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>Yüzde %</b>
Erkek	180	65,9
Kadın	93	34,1
<b>Toplam</b>	<b>273</b>	<b>100</b>
<b>Medeni Duruma Göre Dağılım</b>		
<b>Medeni Durum</b>	<b>N</b>	<b>Yüzde %</b>
Evli	199	72,8
Bekar	74	27,2
<b>Toplam</b>	<b>273</b>	<b>100</b>
<b>Yaş Durumuna Göre Dağılım</b>		
<b>Yaş Aralığı</b>	<b>N</b>	<b>Yüzde %</b>
18- 24	8	2,9
25-34	118	43,2
35-44	119	43,6
45-54	26	9,7
55-64	2	,7
<b>Toplam</b>	<b>273</b>	<b>100</b>
<b>Eğitim Durumuna Göre Dağılım</b>		
<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>N</b>	<b>Yüzde %</b>
Orta öğretim ve Lise	106	38,8
Ön Lisans	41	15,1
Lisans	104	38
Yüksek Lisans	20	7,3
Doktora	2	,7
<b>Toplam</b>	<b>273</b>	<b>100</b>
<b>Gelir Durumuna Göre Dağılım</b>		
<b>Aylık Gelir (TL)</b>	<b>N</b>	<b>Yüzde %</b>
1.500-2000 TL	44	16,1
2001-2500 TL	122	44,7
2551-3000 TL	81	29,8
3001-4000 TL	13	4,8
4001+ TL	13	4,8
<b>Toplam</b>	<b>273</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan memurların cinsiyete göre dağılımları incelendiğinde katılımcıların %65,9'unu (180 kişi) erkekler, %34,1'ini (93 kişi) erkekler 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 incelendiğin 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.

Katılımcılara yöneltilen ifadelerde bulunan seçenekleri 2’li olan medeni durum ve cinsiyet değişkenleri için T testi yapılmıştır bu testin sonuçları aşağıda tablolar halinde gösterilmiştir.

**Tablo 6: Boyutların Cinsiyete Göre Dağılımı ve Ortalama Puanları**

<b>Değişkenler</b>	<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>Ortalama</b>
<b>Duygusal Emek</b>	Erkek	180	3,6500
	Kadın	93	3,5086
<b>Yüzeysel Davranış</b>	Erkek	180	2,6540
	Kadın	93	2,7258
<b>Derinlemesine Davranış</b>	Erkek	180	3,7204
	Kadın	93	3,6057
<b>Samimi Davranış</b>	Erkek	180	4,2889
	Kadın	93	3,9570
<b>İş Stresi</b>	Erkek	180	2,5452
	Kadın	93	2,4885
<b>İş Tatmini</b>	Erkek	180	3,6175
	Kadın	93	3,6899
<b>İçsel Tatmin</b>	Erkek	180	3,5074
	Kadın	93	3,5762
<b>Dışsal Tatmin</b>	Erkek	180	3,7715
	Kadın	93	3,8427

Değişkenlerin cinsiyete göre dağılımları ve ortalama puanları incelendiğinde; çalışmaya katılan 180 kişi erkek ve 93 kişi kadındır. Bunların değişkenlere göre vermiş olduğu ortalamalar sırası ile duygusal emek için erkekler 3,65 kadınlar 3,50 yüzeysel davranış boyutu için erkek katılımcılar 2,65 kadınlar 2,72 derinlemesine davranış boyutu için erkekler 3,72 kadınlar 3,60 samimi davranış boyutu için erkekler 4,28 kadınlar 3,95’dir. iş stresi için erkek katılımcılar 2,54 kadınlar 2,48’dir. İş tatmini için erkekler 3,61 kadınlar 3,68 içsel tatmin için erkekler 3,50 kadınlar 3,57 dışsal tatmin için erkekler 3,77 kadınlar 3,84 olarak ortalamalar belirlenmiştir.

**Tablo 7: Boyut Ortalamalarının Cinsiyete Göre Farklılıklarının İncelenmesi**

Değişkenler	T Değeri	Serbestlik Derecesi	Sig. (2-tailed)
Duygusal Emek	2,347	271	,020
Yüzeysel Davranış	-,693	271	,489
Derinlemesine Davranış	1,076	271	,283
Samimi Davranış	3,412	271	,001
İş Stresi	,570	271	,569
İş Tatmini	-1,091	271	,276
İçsel Tatmin	-,889	271	,375
Dışsal Tatmin	-,936	271	,350

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 8: Boyutların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı ve Ortalama Puanları**

Değişkenler	Medeni durum	Sayı	Ortalama
Duygusal Emek	Bekâr	73	3,5184
	Evli	197	3,6330
Yüzeysel Davranış	Bekâr	73	2,7212
	Evli	197	2,6650
Derinlemesine Davranış	Bekâr	73	3,5708
	Evli	197	3,7242
Samimi Davranış	Bekâr	73	4,0228
	Evli	197	4,2369
İş Stresi	Bekâr	73	2,3112
	Evli	197	2,6062
İş Tatmini	Bekâr	73	3,6770
	Evli	197	3,6230
İçsel Tatmin	Bekâr	73	3,5434
	Evli	197	3,5182
Dışsal Tatmin	Bekâr	73	3,8630
	Evli	197	3,7659



Değişkenlerin medeni duruma göre dağılımları ve ortalama puanları incelendiğinde; çalışmaya katılan 73 kişi bekâr ve 93 kişi evlidir. Bunların değişkenlere göre vermiş olduğu ortalamalar sırası ile duygusal emek için bekârlar 3,51 evliler 3,63 yüzeysel davranış boyutu için bekâr katılımcılar 2,72 evli 2,66 derinlemesine davranış boyutu için bekârlar 3,57 evliler 3,72 samimi davranış boyutu için bekârlar 4,02 evliler 4,23'dür. İş stresi için bekâr katılımcılar 2,31 evliler 2,60'dir. İş tatmini için bekârlar 3,67 evliler 3,62 içsel tatmin için bekârlar 3,54 kadınlar 3,51 dışsal tatmin için bekâr 3,86 evliler 3,76 olarak ortalamalar belirlenmiştir.

**Tablo 9: Boyut Ortalamalarının Medeni Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi**

Değişkenler	T Değeri	Serbestlik Derecesi	Sig. (2-tailed)
<b>Duygusal Emek</b>	-1,757	268	,080
<b>Yüzeysel Davranış</b>	,503	268	,615
<b>Derinlemesine Davranış</b>	-1,343	268	,180
<b>Samimi Davranış</b>	-2,021	268	,044
<b>İş Stresi</b>	-2,786	268	,006
<b>İş Tatmini</b>	,759	268	,448
<b>İçsel Tatmin</b>	,303	268	,762
<b>Dışsal Tatmin</b>	1,195	268	,223

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 yansıtır 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 10: Boyut Ortalamalarının Eğitim Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi**

Değişkenler	Eğitim Durumu	N	Sıra Ortalaması	F Değeri	Sig.
<b>Duygusal Emek</b>	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		
<b>Yüzeysel Davranış</b>	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		
<b>Derinlemesine Davranış</b>	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		
<b>Samimi Davranış</b>	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		
<b>İş Stresi</b>	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		
<b>İş Tatmini</b>	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		
<b>İçsel Tatmin</b>	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		
<b>Dışsal Tatmin</b>	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 tablo da 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 11: Boyut Ortalamalarının Gelir Duruma Göre Farklılıklarının İncelenmesi**

<b>Değişkenler</b>	<b>Gelir Durumu</b>	<b>N</b>	<b>Sıra Ortalaması</b>	<b>F Değeri</b>	<b>Sig.</b>
<b>Duygusal Emek</b>	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		
<b>Yüzeysel Davranış</b>	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		
<b>Derinlemesine Davranış</b>	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		
<b>Samimi Davranış</b>	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		
<b>İş Stresi</b>	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		
<b>İş Tatmini</b>	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		
<b>İçsel Tatmin</b>	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		
<b>Dışsal Tatmin</b>	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 tablo da 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 12: Boyut Ortalamalarının Yaşlara Göre Farklılıklarının İncelenmesi**

Değişkenler	Yaş	N	Sıra Ortalaması	F Değeri	Sig.
<b>Duygusal Emek</b>	18-24	8	3,45	,500	,607
	25-34	118	3,53		
	35-44	119	3,64		
	45-54	26	3,74		
	55-64	2	3,86		
<b>Yüzeysel Davranış</b>	18-24	8	2,56	,822	,441
	25-34	118	2,71		
	35-44	119	2,67		
	45-54	26	2,65		
	55-64	2	1,78		
<b>Derinlemesine Davranış</b>	18-24	8	3,33	,720	,488
	25-34	118	3,58		
	35-44	119	3,72		
	45-54	26	4,07		
	55-64	2	3,16		
<b>Samimi Davranış</b>	18-24	8	3,58	,031	,970
	25-34	118	4,04		
	35-44	119	4,30		
	45-54	26	4,33		
	55-64	2	4,33		
<b>İş Stresi</b>	18-24	8	2,66	,145	,865
	25-34	118	2,59		
	35-44	119	2,42		
	45-54	26	2,62		
	55-64	2	2,64		
<b>İş Tatmini</b>	18-24	8	3,80	,848	,429
	25-34	118	3,57		
	35-44	119	3,70		
	45-54	26	3,59		
	55-64	2	3,94		
<b>İçsel Tatmin</b>	18-24	8	3,70	1,278	,280
	25-34	118	3,48		
	35-44	119	3,57		
	45-54	26	3,48		
	55-64	2	4,00		
<b>Dışsal Tatmin</b>	18-24	8	3,87	,317	,728
	25-34	118	3,69		
	35-44	119	3,90		
	45-54	26	3,75		
	55-64	2	3,87		

Değişken ortalamalarının yaş duruma göre farklılıklarının incelendiği tablo da, 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, yüzelsel 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 13’de gösterilmiştir.

**Tablo 13: Korelasyon Analizi Sonuçları**

Değişkenler		( 1 ) (DE)	( 2 ) (YD)	( 3 ) (DD)	( 4 ) (SD)	( 5 ) (İS)	( 6 ) (İT)	( 7 ) (İT)	( 8 ) (DT)
Duygusal Emek ( 1 )	Pearson Correlation	1							
	Sig. (2-tailed)								
Yüzelsel Davranış ( 2 )	Pearson Correlation	-,763**	1						
	Sig. (2-tailed)	,000							
Derinden Davranış ( 3 )	Pearson Correlation	,278**	,321**	1					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000						
Samimi Davranış ( 4 )	Pearson Correlation	,494**	,068	,444**	1				
	Sig. (2-tailed)	,000	,261	,000					
İş Stresi ( 5 )	Pearson Correlation	-,134*	,132*	,051	-,089	1			
	Sig. (2-tailed)	,027	,030	,406	,141				
İş Tatmini ( 6 )	Pearson Correlation	-,146*	,140*	,025	-,075	-,131*	1		
	Sig. (2-tailed)	,015	,021	,676	,216	,030			
İçsel Tatmin ( 7 )	Pearson Correlation	-,107	,074	,009	-,115	-,080	,920**	1	
	Sig. (2-tailed)	,077	,226	,877	,058	,190	,000		
Dışsal Tatmin ( 8 )	Pearson Correlation	-,160**	,202**	,051	,014	-,150*	,810**	,524**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	,001	,401	,814	,013	,000	,000	



\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). \* . Correlation is significant at the 0.05 level (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. Yani 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. Yani duygusal emek artarsa iş tatminini azalacağı söylenebilir. 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. Yani duygusal emek arttığında dışsal tatminin azalacağı söylenebilir.

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. Yani iş stresi arttığında iş tatminin azalacağı söylenebilir. 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.

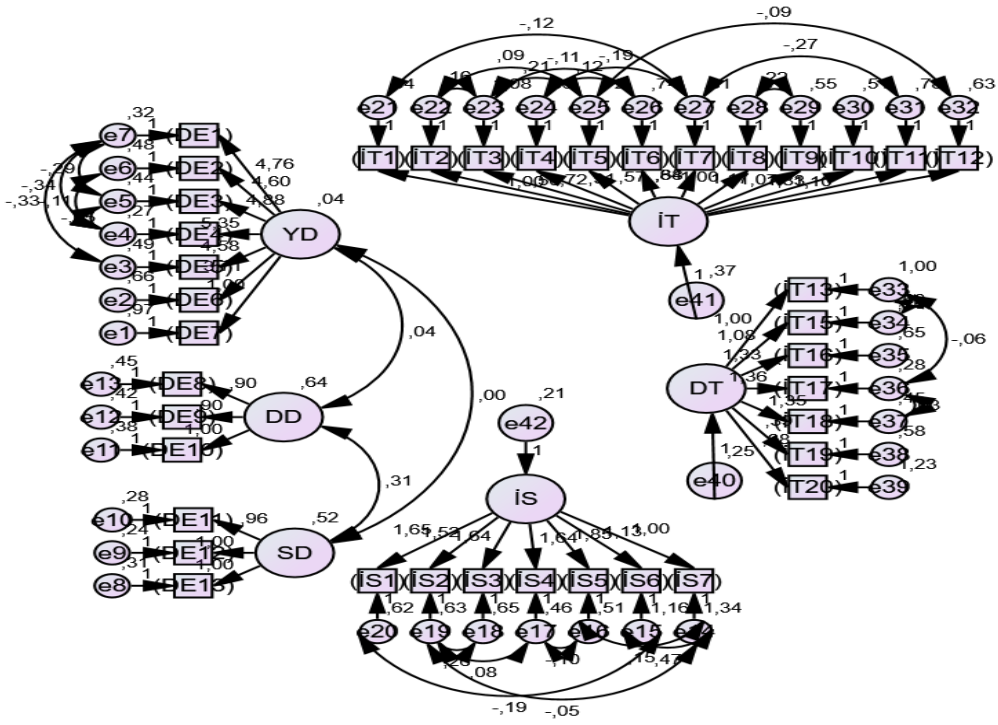
Regresyon analizi sonucunda duygusal emek, iş tatmini, iş stresi ve alt boyutlar arasında bulunan ilişki incelendiğinde;

**Tablo 14: Regresyon Analizi Sonuçları**

	Tahmin	Standart Hata	Standartlaştırılmış Hata	P
İş Tatmini ← Yüzeysel Davranış	,101	,041	,158	,013
İş Tatmini ← Derinden Davranış	,021	,044	,034	,624
İş Tatmini ← Samimi Davranış	,-077	,045	,-116	,085
İş Tatmini ← İş Stresi	,-109	,040	,-164	,007
İş Stresi ← Duygusal Emek	,-220	,099	,-134	,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. Yani 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 yönlü bir etkidir. Yani iş tatminindeki olası artışlar iş stresini de beraberinde azaltmaktadır yorumu yapılabilir. 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. Yani duygusal emek gösterimi arttığında beraberinde iş tatminini azaltmaktadır yorumu yapılabilir.

Aşağıda şekil 8’de yer alan yol analizinde duygusal emeğin üç alt boyutu, iş tatmininin iki alt boyutu ve iş stresi için oluşturulan araştırma modeli AMOS paket programı kullanılarak analiz ederek elde edilmeye çalışılmıştır. Modelin doğrulanabilmesi için kabul edilebilir ölçütler  $GFI > 85$ ,  $AGFI > 80$ ,  $RMR$  ve  $RMSA < ,10$  dur (Çokluk, Şekercioğlu & Büyüköztürk, 2016: 400). Araştırmanın yol analizi şekil 8’de gösterilmiştir.



Şekil:8 Yol Analizi Sonuçları

Elde edilen yol analiz sonuçlarına göre  $RMSA < ,10$  şartının sağlanmasına karşın  $RMR ( 10.4 > 10)$ ,  $GFI ( 82 < 85)$ ,  $AGFI ( 79.3 < 80)$  olduğu için duygusal emeğin üç alt boyutu, iş tatmininin iki alt boyutu ve iş stresi modeli için gerekli uyum değerlerine ulaşamamıştır.

Araştırmanın hipotezleri gerekli analizler yapıldıktan sonra kabul edilmiştir ya da kabul edilememiştir. Bunlara ilişkin sonuçlar tablo 15’de aşağıda gösterilmiştir.

<b>H1:</b> Duygusal emek davranışı iş stresini negatif yönde etkilemektedir.	<b>Kabul Edildi.</b>
<b>H2 :</b> Samimi davranış iş stresini negatif yönde etkilemektedir.	<b>Red Edildi.</b>
<b>H3:</b> Yüzeysel davranış iş stresini pozitif yönde etkilemektedir.	<b>Kabul Edildi.</b>
<b>H4 :</b> Derinlemesine davranış iş stresini negatif yönde etkilemektedir.	<b>Red Edildi.</b>
<b>H5:</b> Duygusal emek davranışı iş tatminini olumlu olarak etkilemektedir.	<b>Red Edildi.</b>
<b>H6:</b> Samimi davranış iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.	<b>Red Edildi.</b>
<b>H7:</b> Yüzeysel davranış iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.	<b>Kabul Edildi.</b>
<b>H8:</b> Derinlemesine davranış iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.	<b>Red Edildi.</b>
<b>H9:</b> Duygusal emeğin işsel tatmin üzerinde olumlu etkisi bulunmaktadır.	<b>Red Edildi</b>

<b>H10:</b> Duygusal emeğin dışsal tatmin üzerinde olumlu etkisi bulunmaktadır.	<b>Red Edildi.</b>
---	--------------------

**Tablo 15: Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi**



## SONUÇ ve ÖNERİLER

İş görenler bazen kendisini ve ailesini geçindirebilmek için bazen ise yaşam standartlarını daha üst seviyeye çıkartabilmek için belirli bir ücret karşılığında belirli bir iş yükünü kabullenmek zorunda kalırlar. Bu edimi ifa ederken duygusal bağlamda da bir emek sarf ederler, iş stresine maruz kalabilirler bunların sonucunda iş tatminsizliği ile karşı karşıya kalabilirler. Bu araştırmada da söz konusu iş görenlerin duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır. Konya ili kamu Karuamların da hali hazırda istihdam eden sınır birim iş görenleri üzerine yapılan bu araştırma da veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Literatür taraması sonucunda oluşturulan anket formu çoğaltılarak katılımcılara gerekli bilgilendirilmelerde yapılarak yöneltilen ifadelere yanıtlar vermesi istenmiştir. Anketler vasıtası ile toplanan veriler gerekli analizlere tabi tutulmuş ve çeşitli bulgulara ulaşılmıştır. Araştırmada yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular benzer çalıştırmalarla karşılaştırılarak aşağıda sunulmuştur.

Demografik verilere göre, araştırmaya katılan memurların %65,9 gibi büyük bir çoğunluğunu erkekler oluşturmaktadır. Medeni durumları incelendiğın de %72,8'lik oranla çoğunluğun evli olduğu görülmektedir. Yaş aralığı bakımından, katılımcıların %43,2si 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.

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. Sonuçlarına ulaşılmıştır.

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 ilişkiyi var olduğu söylenebilir. Bu ilişki %22'lik negatif yönlü bir ilişkidir. Sonuçlarına ulaşılmıştır.

Karimi ve arkadaşları (2013) tarafından yapılan duygusal emek ve iş stresinin ölçüldüğü bir araştırmanın demografik bulgularına göre katılımcıların çoğunun kadın iş gören olduğu ve yaş ortalamalarının 45.1 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine aynı araştırmada duygusal emek ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmada ise katılımcıların %65,5 ile çoğunluğunun erkek olduğu tespit edilmiştir bu yönden farklılık gösterdiği anlaşılmıştır fakat yaş ortalaması bakımından benzerlik göstermektedir. Yine bu araştırmada da duygusal emek ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur bu hususta da iki araştırma benzerlik göstermektedir. Köse, (2011) in yapmış olduğu araştırmada yaş, eğitim durumu, medeni durum ve gibi demografik özelliklerine bağlı olarak duygusal emek boyutlarında herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir. Fakat bu araştırmanın bulgularına göre duygusal emek davranışlarının demografik özelliklere göre kısmi olarak farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Karadal (2011) demografik faktörlerden ücret değişkeni ile iş stresi arasında pozitif bir ilişki bulmasına karşın bu çalışmada ücret değişkeni ile iş stresi arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Erşan ve arkadaşları (2013) tarafından sağlık çalışanları üzerine yapılan araştırmanın demografik bulguları sonucunda sağlık çalışanlarının eğitim durumları ile iş tatminleri arasında pozitif olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur fakat bu araştırmada eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında ilişki bulunamamıştır.

Karakaş ve arkadaşları (2016) 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) tarafından yapılan bir araştırmada iş tatmini ve

iş stresi arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yine başka bir araştırmada, Chiu ve Klassen (2010) 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.

Demirtaş ve Uğur (2014) 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. Tram Hara ve Thomas (2006) 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) tarafından teknisyenler üzerine yapılan araştırmanın korelasyon analizi bulgularına göre; iş doyumunu 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.

#### **Yöneticiler için öneriler:**

- Duygusal emek gösterimi iş stresini %22 oranında etkilemektedir. İş stresini azaltmak için çalışanlarınıza teşekkür etmeyi unutmayarak 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 vatandaş 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

- Açan, H. A. (2016). *Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Çalışanların İş Tatminine Etkisi Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü
- Adıgüzel, O. & Keklik, B. (2011). Sağlık Kurumlarındaki İşgörenlerin İş Tatmini ve Bir Uygulama, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29, 305-318.
- Ağırman, Ü. H. (2012). İş ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Gösterimlerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Alkış, H., & Öztürk, Y. (2009). Otel İşletmelerinde Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 28(28).
- Akbıyık, M. (2013). *Etkili Liderliğin Duygusal Emek Davranışları Üzerindeki Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Akgemci, T. Şimşek, M. Ş.& Çelik, A. (2011). *Davranış Bilimine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. (7. Basım). Ankara: Gazi Kitabevi
- Akgemci, T. (2001). Örgütlerde Stres ve Yönetimi, *Konya Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(1-2), 301-309
- Akıncı, Z. (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, A. & Kutluca, F. (2005).Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 458-486.
- Akova, O. & Işık, K. (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(15), 17-44.

- Aktaş, A. M. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(04).
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993), Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88–115.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel stres yönetimi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 49-74.
- Aziz, A. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri*, (6. Basım). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Bağ, V. (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, V. (2013). Manisa’da Kamu Kurumlarında Çalışan Özel Güvenlik Personeli’nin Mesleki Memnuniyet Durumu. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 332-339.
- Batıgün, A. D. & Şahin, N. H. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1), 32-45.
- Basım, N. & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Basım, H. N., Beğenirbaş, M., & Can-Yalçın, R. (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1488-1496.
- Baş, K. & Ardıç, T. (2012). Yüksek öğretimde iş tatmini ve tatminsizliği, *İşletme ve Finans Dergisi*, 72-81
- Baş, M. (2012). *Duygusal Emek- Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: Engelli Turizm Pazarında Bir Araştırma*: Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

- Bateman, T. S. & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction And The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship". *Academy Of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Begenirbaş, M. & Çalışkan, A. (2014). Duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109-127.
- Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., ve Ayşegül, U. (2014). Duygusal Emek İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(2).
- Bond, F. W. ve Bunce, D. (2000). Mediators Of Change İn Emotion-Focused And Problem-Focused Worksite Stress Management Interventions. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 5(1), 156.
- Boymul, E. (2012). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Bir Sanayii Kuruluşunda Alan Çalışması*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mersin: Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı
- Budak, G. & Budak, G. (2016). *İşletme Yönetimi*, (8. Basım). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Budak, A. (2006). *Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal ve Nato Pol Tesisleri' Nde Bir Uygulama: Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Cellat, T. (2015). *Performansa Dayalı Ücret Sisteminin Hekimlerin İş Tatminine Etkisi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Cingi, A. (2015). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisine Yönelik Bir Araştırma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı
- Cooper, C. L., Rout, U., & Faragher, B. (1989). Mental health, job satisfaction, and job stress among general practitioners. *Bmj*, 298(6670), 366-370.

- Çekmecelioglu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39
- Çelik, M., & Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *Istanbul University Journal of the School of Business Administration*, 40(2).
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. & Büyüköztürk, Ş. (2016). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları*, (4. Basım ). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Çinkılıç, Y. (2016). *İşyerinde Adaletin Duygusal Emek Üzerine Etkisinin Ölçülmesinde, Lider Desteğinin Aracılık Rolü: İzmir İlindeki Yerel Yönetim Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama: Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Deniz, M. (2005). *Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler*. Ankara: Nobel Yayınları
- Demirel, N. (2015). *Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir' deki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir: Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Deshields Jr, O. W., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*, 19(2), 128-139.
- Doğaner Demirtaş, M. (2014). *Banka Müdürlerinin Etik Davranışlarının Çalışanların İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığına Etkileri: İzmir İli Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Gediz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eğimli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Emre, G. (2016). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Etkileşimi: İstanbul İli Lojistik Firmaları Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

- Ekmekçioğlu, E. B. & Sökmen, A. (2016). Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracı Rolü: Sınır Birimi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *International Review Of Economics And Management*, 4(2), 32-45.
- Elçi, G. (2014). İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Sağlık Çalışanları, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdem, A. R. (1997). İçerik Kuramları ve Eğitim Yönetimine Katkıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(3), 68-76.
- Ergül, O. (2015). *Banka Çalışanlarının İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi: İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Erat S., Erdil O., Keskin, H. & İmamoğlu Z. (2004). Yönetim Tarzı Ve Çalışma Koulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlikiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 17-26
- Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, (11. Basım). İstanbul: Beta Basım Yayıncılık
- Erken, M. (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
- Erşan, E. E., Yıldırım, G., Doğan, O., & Doğan, S. (2013). Sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14, 115-121.
- Gürbüz, S. & Yüksel, M. (2011). Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Genç, N. (2007). *Yönetim ve Organizasyon –Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar-* (3. Basım). Ankara: Seçkin Yayıncılık
- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson

- Güney, S. (2015). *Örgütsel Davranış*, (3. Basım). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Gohel, K. (2012), Psychological Capital as a Determinant of Employee Satisfaction, *International Referred Research Journal*, 3(36), 34-37.
- Gümüştekin, G. E. & Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23, 61-85.
- Gülova, A. A., Palamutcuoğlu, B. T., & Palamutcuoğlu, A. T. (2013). Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2).
- Güney, S. (2000). *Yönetim ve Organizasyon El Kitabı*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11 (1), 167-184.
- Grandey, A. & A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hatipoğlu, C. (2013). *Hekimlerde Empati, İş Doyumu, İş Stresi Düzeyleri ve Birbirleri İle İlişkileri*: Yayımlanmış Uzmanlık Tezi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı
- Hackman, J.& R., Oldham, G.R., (1976), Motivation Through The Design Of Work: Test Of A Theory, *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hochschild, A. R. (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Işık, Z. (2015). *Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezindeki Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personellerde Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi*: Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayınları
- Karahan, F. (2015). *Kamu Kurumlarında Çalışan Memurların Motivasyon Düzeyinin İş Tatminine Etkilerine Yönelik Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Karakaş, A. (2017). Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 9(1), 80-112
- Karakaş, A., Tösten, R., Kansu, V., & Aydın, A. S. (2016). Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışlarının İş Doyumlarına Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(56), 178-188.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kanbur, A. (2014). *Duygusal Emek Bağlamında Çalışmanın Anlamı ve İşe Yabancılaşma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Karadut, G. (2014). *Etik İklimin ve Örgütsel Adalet Algularının Çalışanların İş Tatminine Etkisi : Konaklama İşletmelerinde Ampirik Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Başkanlığı
- Karataş, S., & Güleş, H. (2010). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş tatmini ile örgütsel bağlılığı arasındaki ilişki, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 74-89
- Karadal, H. (2001). İş Stresi Düzeyi İle İş Tahmini İlişkisinin Analizi: Bolu Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(2), 83-97.
- Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G., & Couper, G. E. (2014). Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), 176-186.



- Kızanlıkl, M. & M. (2004). Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- Kitapçı, H., Kaynak, R., & Ökten, S. S. (2013). Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kamu ve Özel Sektörde Mukayeseli Bir Araştırma, *International Reviv Of Economics and Management*, 1(1), 49-73.
- Klassen, R. M., & Chiu, M. M. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of experience, and job stress. *Journal of Educational Psychology*, 102(3), 741.
- King, R. , Lloyd, C. & Chenoweth, C. (2002). Social work, stress and burnout: A review, *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.
- Kosavali, P. (2017). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- Koroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir: Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Küçüközkan, Y. (2015). Liderlik ve Motivasyon Teorileri: Kuramsal Bir Çerçeve, *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 87-115
- Kurt, Z. (2013). *Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbuldaki Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale: Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Limocı, A. (2015). *Kişisel Gelişim Çabası ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hekim Ve Hemşireler Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370.

- Meler, K. , J. Mastracci, S. H. & Wilson, K. (2006). Gender and Emotional Labor in Public Organizations: An Empirical Examination of the Link to Performance, *Public Administration Review*, 899.
- Meydan, C. H. (2011). İş Tatmini ve Öz Yeterliliğin Örgüt İçi Girişimciliğe Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(1), 25-40.
- Meydan, C. , Basım, N. , & Çetin, F. (2011). Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Türk Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, (57), 175-200
- Meydan, H. & C. , Beğenirbaş M. (2012). Duygusal Emegin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 159-181.
- Morris, J. , A. & Feldman, D. , C. (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Nadir, E. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Etik Dışı Uygulamaların İş Tatmini ve İş Performansına Olan Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Uygulama*, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Nergiz, H. G. (2016). Turizm Sektöründe Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Bir Değerlendirme, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(27), 217-247.
- Oğuz, H. (2016). *Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri: Batı Karadeniz Uygulaması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı
- Onay, M. & Kılıcı, S. (2011). İş Stresi Ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363
- Oral, L. & Köse S. (2011). “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2), 463- 492.

- Örücü, E., Yumuşak, S., & Bozkır, Y. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13(1), 39-51.
- Örücü, E. & Kanbur A. (2008). Örgütsel-Yönetimsel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet Ve Endüstri İşletmesi Örneği, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 86-97
- Özcan, E. D. (2011). *Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Özkan, G. (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 7(4), 64-80.
- Öznur, A. & Erenler, A. G. E. (2008). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(13), 203-216.
- Öztekin, Z. , S. , (2008). *Orduda İş Tatmini: Subayların İş Tatminini Etkileyen Faktörler Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Çalışma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Öztürkci, N. , (2015). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Etkileşimi: İstanbul Gümrük ve Ticaret Bölge Müdürlüğü'nde Bir Araştırma*, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Pelit, E. (2011). Güçlendirmede Yönetici ve İş gören Algılamalarının Karşılaştırılması, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 210-225.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603.
- Richardson, K. M. & Rothstein, H. R. (2008). Effects Of Occupational Stress Management Intervention Programs: A Meta-Analysis.
- Saruhan, Şadi Can, Müge Leyla Yıldız (2012). *İnsan Kaynakları Yönetimi, Teori ve Uygulama*, İstanbul: Beta Yayınevi

- Sy, T., Tram, S., & O'Hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 461-473.
- Sencer, M. (1989). *Toplumbilimlerinde yöntem*. İstanbul: Beta Basım.
- Serçeoğlu, N. & Kaya, U. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1, 311-345.
- SGK. (2017, temmuz pazartesi). *illere göre kamu çalışan sayısı*.  
<http://www.kamudanhaberler.com/haber/istatistikler/illere-gore-memur-emekli-ve-calisan-sayilari/10848.html>. adresinden alındı
- Soysal, A. (2009). İş yaşamında stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 17-40.
- Sökmen, A. & Ekmekçioğlu, E. B. (2013). Yönetici Etik Davranışlarının Sınır Birim Çalışanlarının Motivasyon ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Adana'da Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 87-104.
- Steinberg, R. , J & FIGAR, D. , M. (1999). Emotional Labor Since The Managed Heart, Sage Publications, Inc. in association with the American Academy of Political and Social Science, 8-26.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. & Çelik A. (2008). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Ankara: Gazi Kitabevi
- Telman N. Pınar Ü. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayınları
- Totterdell, P. & Holman, D. (2003). Emotion Regulation in Customer Service Roles: Testing a Model of Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (1), 55-73
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- Tutar, H. (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).

- Tutar, H. (2007). *Kriz ve Stres Yönetimi*, (2. Basım). Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Tunç, P. (2012). *Yoğun Bakım Hemşirelerinin Hastalarla İlişkilerinde Duygusal Emek Olarak Empati*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uçar, N., Aygün, D. & Uzun E. (2016). Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyumunun Değerlendirilmesi, *Online Türk Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(4), 18-37
- Uzun, Ö. & Yiğit, E. (2011). Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 181-213.
- Ünal, A., Türkay, O., & Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(7), 202-222
- Viswesvaran, C. & Sanchez, C. I. , Fisher, J. (1999). The Role of Social Support in the Process of Work Stress: A Meta-Analysis, *Journal of Vocational Behavior* , 54, 314-334.
- Yalçın, İ., & Koyuncu, S. (2014). Örgütsel Yabancılaşma Olgusunun İş Tatmini Üzerine Etkisi: Niğde İlinde Bir Araştırma, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(26), 86-94
- Yakar, S. (2015). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*: Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yazıcıoğlu, İ. & Sökmen, A. (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, Z. (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, S. (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
- Yıldırı, B. (2016). *Örgütsel Sessizliğin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Yıldırım, İ. (1991). Stres ve Stresle Başa Çıkmada Gevşeme Teknikleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(6), 175-189.
- Yıldırım, M. H., & Erul, E. E. (2013). Duygusal Emek Davranışının İşgörelerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 89-99.
- Yıldırım, O., Tektüfekçi, A. G. D. F., & Çukacı, A. G. D. Y. C. (2004). Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 1-20.
- Yılmaz, A. & Eroğlu, C. (2012). *Davranış Bilimleri ve Örgütsel Davranış*, (3. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık
- Yumuşak, S. (2007). İş görende İş Stresini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 101-112.
- Yüksel, İ. (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).
- Yousef, D. 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 Stress Management* 7(4), 289-303.
- Wharton, A. S. (2009). The Sociology of Emotional Labor, *Cadernia Sinica Institute of Astronomy*, 35, 147-165.

## EKLER

### EK:1 Anket Formu

#### KAMU ÇALIŞANLARINDA İŞ TATMİNİ DUYGUSAL EMEK VE İŞ STRESİ: KONYA'DA BİR ARAŞTIRMA

Sayın katılımcı; Bu anket kamu memurlarının duygusal emek, iş tatmini ve iş stresi aralarındaki ilişkiyi ortaya koymak için kullanılacaktır. Verileriniz sadece bu çalışmada (yüksek lisans tezinde) kullanılacaktır. Anket formumuz 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik bilgiler, ikinci bölümde iş tatmini, üçüncü bölümde duygusal emek, dördüncü bölümde iş stresine yönelik ifadeler bulunmaktadır.

**DANIŞMAN:** Yrd. Doç. Dr. Ayhan Karakaş [ayhankarakas74@gmail.com](mailto:ayhankarakas74@gmail.com)  
**Yüksek Lisans Öğrencisi:** Gökhan Gökmen [gokhan.gokmen42@gmail.com](mailto:gokhan.gokmen42@gmail.com)

#### Demografik bilgiler

Yaşınız:.....  
Cinsiyet:.....  
Medeni Durum: .....  
Eğitim Durumu:.....  
Aylık Geliriniz: .....  
İş yerinizdeki çalıştığınız pozisyon .....

#### İş Tatmini Ölçeği

Yaptığınız işinizi; aşağıdaki ifadelerle göre 1 Hiç Tatmin Edici Değil, 2 Tatmin Edici Değil, 3 Biraz Tatmin Edici, 4 Tatmin Edici, 5 Çok Tatmin Edici değerlendiriniz.						
1	Kendi kararlarımı (yargılarımı) uygulayabilme kullanabilme özgürlüğüm yönünden	1	2	3	4	5
2	Üstlendiğim işleri başarıyla tamamlamış olma hissi yönünden	1	2	3	4	5
3	Vicdanıma aykırı şeyleri yapmama tercihimin olması yönünden	1	2	3	4	5
4	İşimin beni her zaman meşgul etmesi yönünden	1	2	3	4	5
5	İşimde kalıcı olma olanağı yönünden	1	2	3	4	5
6	Başkalarına (birlikte çalıştığımız) ne yapmaları gerektiğini söyleme şansı olması yönünden	1	2	3	4	5
7	Diğerlerinden ayrı (yalnız) çalışma şansının olması yönünden	1	2	3	4	5
8	Sahip olduğum yetenekleri kullanabilme imkanını bulduğum şeyleri, yapabileceğim şansının verilmesi yönünden	1	2	3	4	5
9	Bir iş yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanlarımın olması yönünden	1	2	3	4	5
10	Başkaları için bir şeyler yapabileceğim şansı olması yönünden	1	2	3	4	5
11	Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana sağlaması yönünden	1	2	3	4	5

12	Zaman zaman farklı işler yapabilme şansı olması yönünden	1	2	3	4	5
13	İşimde yükselebilmeler olanakları yönünden	1	2	3	4	5
14	Kurum politikaları ve onların uygulanışı yönünden	1	2	3	4	5
15	Aldığım ücret karşılığında yaptığım iş miktarı yönünden	1	2	3	4	5
16	İyi bir iş yaptığımda övgü almak yönünden	1	2	3	4	5
17	Üstümün karar vermedeki becerisi-yeteneği yönünden	1	2	3	4	5
18	Üst yönetimin çalışanları kontrol etme yöntemi yönünden	1	2	3	4	5
19	İş yeri şartları (ısıtma, aydınlatma, havalandırma vb.)yönünden	1	2	3	4	5
20	İş ortamındaki kişilerin birbirleriyle anlaşması (iyi geçinmesi) yönünden	1	2	3	4	5

### Duygusal Emek Ölçeği

**İşyerinizde hissettiğiniz duygularla ilgili; 1 Hiçbir zaman, 2 Çok Nadir, 3 Bazen, 4 Çoğu Zaman, 5 Her Zaman, seçeneklerinden size uygun olanı seçiniz.**

1	Vatandaşlarla uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım.	1	2	3	4	5
2	Vatandaşlarla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	1	2	3	4	5
3	Vatandaşlarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	1	2	3	4	5
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım	1	2	3	4	5
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	1	2	3	4	5
6	Vatandaşlara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	1	2	3	4	5
7	Vatandaşlara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
8	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım	1	2	3	4	5
9	Vatandaşlara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	1	2	3	4	5
10	Vatandaşlara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	1	2	3	4	5
11	Vatandaşlara sergilediğim duygular samimidir.	1	2	3	4	5
12	Vatandaşlara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	1	2	3	4	5
13	Vatandaşlara gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır	1	2	3	4	5

### İş Stres Ölçeği

**Açıklama: Anketin bu bölümünde çalışanların iş stresi düzeylerini belirlemeyi amaçlayan yargı cümleleri yer almaktadır. Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek belirtiniz.**

**1=Kesinlikle Katılmıyorum 2= Katılmıyorum 3= Fikrim yok 4= Katılıyorum 5=Kesinlikle Katılıyorum**

1	İşim sağlığını doğrudan etkilemeye yatkındır.	1	2	3	4	5
2	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	1	2	3	4	5
3	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	1	2	3	4	5
4	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	1	2	3	4	5
5	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	1	2	3	4	5
6	Kurumumuzda düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	1	2	3	4	5



7	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---



**EK: 2 Valilik İzin Belgesi**

T.C.  
KONYA VALİLİĞİ  
İl Yazı İşleri Müdürlüğü



Sayı : 28963378-529-E.10145  
Konu : Anket İzni

**BARTIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ**

BARTIN

İlgi : Bartın Üniversitesi Rektörlüğünün 27.04.2017 tarih ve 1700023437 sayılı yazısı.

Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı tezli yüksek lisans programı öğrencisi Gökhan GÖKMEN'in tez çalışmasında kullanılmak üzere anket uygulayabilmesine ilişkin ilgi yazı ekte gönderilmiştir.

Bilgi ve gereğini rica ederim.

Hasan KARAKAŞ  
Vali a.  
Vali Yardımcısı

EK: İlgi yazı ve ekleri

**DAĞITIM :**

Gereği:  
İlçe Kaymakamlıklarına  
Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü  
İl Müftülüğü  
Konya Defterdarlığı  
Konya Vergi Dairesi Başkanlığı  
İl Milli Eğitim Müdürlüğü  
Tapu ve Kadastro 5. Bölge Müdürlüğü  
İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü  
KOSGEB Konya Müdürlüğü  
Ticaret Borsası Başkanlığı  
Ticaret Odası Başkanlığına  
Sanayi Odası Başkanlığı

Bilgi:  
Bartın Üniversitesi Rektörlüğü

\*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (bgZdSg-kU27bL-Y4duQ1-rh1MI1-H6cXUvVU) kodunu yazınız.



T.C.  
BARTIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı

Sayı : 44030360-730.08.03-E.1700023437  
Konu : Anket İzni

27/04/2017

KONYA VALİLİĞİNE

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı tezli yüksek lisans programı öğrencisi Gökhan GÖKMEN, "Sınır Birim İş Görenlerinin İş Tatmini Duygusal Emek ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" konulu tez çalışmasında ekte sunulan dilekçesinde belirttiği kurumlarda anket uygulayabilmesi için Valiliğiniz tarafından gerekli iznin verilmesi hususunda;  
Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

*e-İmzalıdır*

Prof. Dr. Orhan UZUN  
Rektör

Ek: Dilekçe ve ekleri (4 Sayfa)

İL YAZI İŞL. MÜD.  
Vali Y.

KONYA VALİLİĞİ  
Evrak Şifresi  
Sayı:.....24475.....

08 MAY 2017

İşlem Şefi  
08 MAY 2017

Belge Doğrulamak İçin: <http://ubys.bartın.edu.tr/ERMS/Record/ConfirmationPage/Index> adresinden ET947A3 kodu girerek belgeyi doğrulayabilirsiniz.

## Scheffe Testi Sonuçları

### Multiple Comparisons

Duygusal Emek  
Scheffe

(I) AGelir	(J) AGelir	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1500-2000	2001-2500	-,04669	,08040	,987	-,2961	,2027
	2551-3000	-,19509	,08563	,271	-,4607	,0705
	3001-4000	-,49504*	,14433	,021	-,9427	-,0474
	4000+	-,50687*	,14433	,017	-,9546	-,0592
2001-2500	1500-2000	,04669	,08040	,987	-,2027	,2961
	2551-3000	-,14840	,06553	,277	-,3517	,0549
	3001-4000	-,44835*	,13339	,025	-,8621	-,0346
	4000+	-,46018*	,13339	,020	-,8739	-,0464
2551-3000	1500-2000	,19509	,08563	,271	-,0705	,4607
	2001-2500	,14840	,06553	,277	-,0549	,3517
	3001-4000	-,29995	,13660	,309	-,7237	,1238
	4000+	-,31178	,13660	,269	-,7355	,1119
3001-4000	1500-2000	,49504*	,14433	,021	,0474	,9427
	2001-2500	,44835*	,13339	,025	,0346	,8621
	2551-3000	,29995	,13660	,309	-,1238	,7237
	4000+	-,01183	,17933	1,000	-,5681	,5444
4000+	1500-2000	,50687*	,14433	,017	,0592	,9546
	2001-2500	,46018*	,13339	,020	,0464	,8739
	2551-3000	,31178	,13660	,269	-,1119	,7355
	3001-4000	,01183	,17933	1,000	-,5444	,5681

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

### Multiple Comparisons

Yüzeysel Davranış  
Scheffe

(I) AGelir	(J) AGelir	Mean Difference (I- J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1500-2000	2001-2500	-,02698	,13965	1,000	-,4602	,4062
	2551-3000	,07975	,14873	,991	-,3816	,5411
	3001-4000	,69676	,25069	,106	-,0808	1,4744
	4000+	,59786	,25069	,227	-,1797	1,3755

2001-2500	1500-2000	,02698	,13965	1,000	-,4062	,4602
	2551-3000	,10673	,11382	,927	-,2463	,4598
	3001-4000	,72374*	,23170	,047	,0051	1,4424
	4000+	,62484	,23170	,126	-,0938	1,3435
2551-3000	1500-2000	-,07975	,14873	,991	-,5411	,3816
	2001-2500	-,10673	,11382	,927	-,4598	,2463
	3001-4000	,61701	,23727	,152	-,1190	1,3530
	4000+	,51811	,23727	,315	-,2179	1,2541
3001-4000	1500-2000	-,69676	,25069	,106	-1,4744	,0808
	2001-2500	-,72374*	,23170	,047	-1,4424	-,0051
	2551-3000	-,61701	,23727	,152	-1,3530	,1190
	4000+	-,09890	,31149	,999	-1,0651	,8673
4000+	1500-2000	-,59786	,25069	,227	-1,3755	,1797
	2001-2500	-,62484	,23170	,126	-1,3435	,0938
	2551-3000	-,51811	,23727	,315	-1,2541	,2179
	3001-4000	,09890	,31149	,999	-,8673	1,0651

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

### Multiple Comparisons

Samimi Davranış

Scheffe

(I) AGelir	(J) AGelir	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1500-2000	2001-2500	-,22355	,13433	,598	-,6402	,1931
	2551-3000	-,48055*	,14306	,026	-,9243	-,0368
	3001-4000	-,36247	,24113	,688	-1,1104	,3855
	4000+	-,46503	,24113	,447	-1,2130	,2829
2001-2500	1500-2000	,22355	,13433	,598	-,1931	,6402
	2551-3000	-,25700	,10948	,242	-,5966	,0826
	3001-4000	-,13892	,22286	,983	-,8302	,5524
	4000+	-,24149	,22286	,882	-,9328	,4498
2551-3000	1500-2000	,48055*	,14306	,026	,0368	,9243
	2001-2500	,25700	,10948	,242	-,0826	,5966
	3001-4000	,11808	,22823	,992	-,5898	,8260
	4000+	,01551	,22823	1,000	-,6924	,7234
3001-4000	1500-2000	,36247	,24113	,688	-,3855	1,1104
	2001-2500	,13892	,22286	,983	-,5524	,8302
	2551-3000	-,11808	,22823	,992	-,8260	,5898

	4000+	-,10256	,29961	,998	-1,0319	,8268
4000+	1500-2000	,46503	,24113	,447	-,2829	1,2130
	2001-2500	,24149	,22286	,882	-,4498	,9328
	2551-3000	-,01551	,22823	1,000	-,7234	,6924
	3001-4000	,10256	,29961	,998	-,8268	1,0319

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

### Multiple Comparisons

İş Tatmini

Scheffe

(I) AGelir	(J) AGelir	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1500-2000	2001-2500	-,19503	,08992	,322	-,4740	,0839
	2551-3000	-,29036	,09577	,059	-,5874	,0067
	3001-4000	-,12017	,16142	,968	-,6209	,3805
	4000+	-,43191	,16142	,131	-,9326	,0688
2001-2500	1500-2000	,19503	,08992	,322	-,0839	,4740
	2551-3000	-,09532	,07329	,792	-,3227	,1320
	3001-4000	,07487	,14919	,993	-,3879	,5376
	4000+	-,23688	,14919	,641	-,6996	,2259
2551-3000	1500-2000	,29036	,09577	,059	-,0067	,5874
	2001-2500	,09532	,07329	,792	-,1320	,3227
	3001-4000	,17019	,15278	,871	-,3037	,6441
	4000+	-,14155	,15278	,930	-,6155	,3324
3001-4000	1500-2000	,12017	,16142	,968	-,3805	,6209
	2001-2500	-,07487	,14919	,993	-,5376	,3879
	2551-3000	-,17019	,15278	,871	-,6441	,3037
	4000+	-,31174	,20057	,660	-,9339	,3104
4000+	1500-2000	,43191	,16142	,131	-,0688	,9326
	2001-2500	,23688	,14919	,641	-,2259	,6996
	2551-3000	,14155	,15278	,930	-,3324	,6155
	3001-4000	,31174	,20057	,660	-,3104	,9339

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

### Multiple Comparisons

Dışsal Tatmin

Scheffe

(I) AGelir	(J) AGelir	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound

1500-2000	2001-2500	-,27967	,10310	,122	-,5995	,0401
	2551-3000	-,36739*	,10980	,026	-,7080	-,0268
	3001-4000	-,13615	,18508	,969	-,7102	,4380
	4000+	-,38615	,18508	,363	-,9602	,1880
2001-2500	1500-2000	,27967	,10310	,122	-,0401	,5995
	2551-3000	-,08772	,08403	,896	-,3484	,1729
	3001-4000	,14352	,17106	,951	-,3871	,6741
	4000+	-,10648	,17106	,983	-,6371	,4241
2551-3000	1500-2000	,36739*	,10980	,026	,0268	,7080
	2001-2500	,08772	,08403	,896	-,1729	,3484
	3001-4000	,23124	,17518	,783	-,3121	,7746
	4000+	-,01876	,17518	1,000	-,5621	,5246
3001-4000	1500-2000	,13615	,18508	,969	-,4380	,7102
	2001-2500	-,14352	,17106	,951	-,6741	,3871
	2551-3000	-,23124	,17518	,783	-,7746	,3121
	4000+	-,25000	,22997	,881	-,9633	,4633
4000+	1500-2000	,38615	,18508	,363	-,1880	,9602
	2001-2500	,10648	,17106	,983	-,4241	,6371
	2551-3000	,01876	,17518	1,000	-,5246	,5621
	3001-4000	,25000	,22997	,881	-,4633	,9633

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

### Multiple Comparisons

Duygusal Emek  
Scheffe

(I) EğitimD	(J) EğitimD	Mean Difference (I- J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Orta ö. ve lise	Ö. Lisans	-,07307	,08630	,949	-,3408	,1946
	Lisans	,00531	,06476	1,000	-,1956	,2062
	Y. Lisans	-,28714	,11440	,181	-,6420	,0677
	Doktora	-,70253	,33492	,357	-,17414	,3363
Ö. Lisans	Orta ö. ve lise	,07307	,08630	,949	-,1946	,3408
	Lisans	,07838	,08653	,935	-,1900	,3468
	Y. Lisans	-,21407	,12798	,593	-,6111	,1829
	Doktora	-,62946	,33980	,490	-,16835	,4245
Lisans	Orta ö. ve lise	-,00531	,06476	1,000	-,2062	,1956
	Ö. Lisans	-,07838	,08653	,935	-,3468	,1900

	Y. Lisans	-,29246	,11457	,167	-,6478	,0629
	Doktora	-,70784	,33498	,349	-1,7469	,3312
Y. Lisans	Orta ö. ve lise	,28714	,11440	,181	-,0677	,6420
	Ö. Lisans	,21407	,12798	,593	-,1829	,6111
	Lisans	,29246	,11457	,167	-,0629	,6478
	Doktora	-,41538	,34800	,840	-1,4948	,6641
Doktora	Orta ö. ve lise	,70253	,33492	,357	-,3363	1,7414
	Ö. Lisans	,62946	,33980	,490	-,4245	1,6835
	Lisans	,70784	,33498	,349	-,3312	1,7469
	Y. Lisans	,41538	,34800	,840	-,6641	1,4948

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

### Multiple Comparisons

İçsel Tatmin  
Scheffe

(I) EğitimD	(J) EğitimD	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Orta ö. ve lise	Ö. Lisans	-,10477	,11038	,924	-,4471	,2376
	Lisans	-,19866	,08283	,222	-,4556	,0583
	Y. Lisans	-,31564	,14631	,327	-,7695	,1382
	Doktora	-,37814	,42836	,941	-1,7069	,9506
Ö. Lisans	Orta ö. ve lise	,10477	,11038	,924	-,2376	,4471
	Lisans	-,09389	,11067	,949	-,4372	,2494
	Y. Lisans	-,21087	,16369	,798	-,7186	,2969
	Doktora	-,27337	,43461	,983	-1,6214	1,0747
Lisans	Orta ö. ve lise	,19866	,08283	,222	-,0583	,4556
	Ö. Lisans	,09389	,11067	,949	-,2494	,4372
	Y. Lisans	-,11699	,14654	,959	-,5715	,3375
	Doktora	-,17949	,42844	,996	-1,5084	1,1495
Y. Lisans	Orta ö. ve lise	,31564	,14631	,327	-,1382	,7695
	Ö. Lisans	,21087	,16369	,798	-,2969	,7186
	Lisans	,11699	,14654	,959	-,3375	,5715
	Doktora	-,06250	,44509	1,000	-1,4431	1,3181
Doktora	Orta ö. ve lise	,37814	,42836	,941	-,9506	1,7069
	Ö. Lisans	,27337	,43461	,983	-1,0747	1,6214
	Lisans	,17949	,42844	,996	-1,1495	1,5084



## Multiple Comparisons

İşsel Tatmin  
Scheffe

(I) EğitimD	(J) EğitimD	Mean Difference (I- J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Orta ö. ve lise	Ö. Lisans	-,10477	,11038	,924	-,4471	,2376
	Lisans	-,19866	,08283	,222	-,4556	,0583
	Y. Lisans	-,31564	,14631	,327	-,7695	,1382
	Doktora	-,37814	,42836	,941	-1,7069	,9506
Ö. Lisans	Orta ö. ve lise	,10477	,11038	,924	-,2376	,4471
	Lisans	-,09389	,11067	,949	-,4372	,2494
	Y. Lisans	-,21087	,16369	,798	-,7186	,2969
	Doktora	-,27337	,43461	,983	-1,6214	1,0747
Lisans	Orta ö. ve lise	,19866	,08283	,222	-,0583	,4556
	Ö. Lisans	,09389	,11067	,949	-,2494	,4372
	Y. Lisans	-,11699	,14654	,959	-,5715	,3375
	Doktora	-,17949	,42844	,996	-1,5084	1,1495
Y. Lisans	Orta ö. ve lise	,31564	,14631	,327	-,1382	,7695
	Ö. Lisans	,21087	,16369	,798	-,2969	,7186
	Lisans	,11699	,14654	,959	-,3375	,5715
	Doktora	-,06250	,44509	1,000	-1,4431	1,3181
Doktora	Orta ö. ve lise	,37814	,42836	,941	-,9506	1,7069
	Ö. Lisans	,27337	,43461	,983	-1,0747	1,6214
	Lisans	,17949	,42844	,996	-1,1495	1,5084
	Y. Lisans	,06250	,44509	1,000	-1,3181	1,4431

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

# ÖZGEÇMİŞ

## Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Gökhan Gökmen  
Dogum Yeri ve Tarihi : AĞRI/Merkez, 20.06.1991

## Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi  
İşletme Bölümü

: Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü

Yüksek Lisans Öğrenimi : Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme  
Anabilim Dalı

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

## Bilimsel Faliyet ve Yayınlar:

Karakaş, A., Özaltaş Serçek, G. & Gökmen, G. (2017). *Duygusal Emek İş Tatmin Düzeyi ve Stres Arasındaki İlişki: Restoran Çalışanları Üzerine Bir Çalışma*, Mersin Üniversitesi 1. Uluslararası Turizmin Geleceği İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürülebilirlik Kongresi

Karakaş, A. & Gökmen, G. (2017). *Sınır Birim İş Görenlerinin İş Tatmini, Duygusal Emek ve İş Stresi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi : Kamu Kurumları Üzerine Bir Araştırma*, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Kongresi

Karakaş, A. & Gökmen, G. (2016). Turizm Sektöründe Kadın Girişimcilerin Profilinin İncelenmesi, *Journal of Recreation And Tourism Research*, 3 (3), 18-25

## İletişim

E-posta adresi : [gokhan.gokmen42@gmail.com](mailto:gokhan.gokmen42@gmail.com)

Tarihi : 11/09/2017

