

**İŞ DOYUMUNUN DUYGUSAL EMEK
ÜZERİNE ETKİSİ: BAHÇEŞEHİR VE
ESENYURT BÖLGESİNDEKİ
MEVDUAT BANKALARI ÜZERİNE
BİR ARAŞTIRMA**

Ayşe SÖYLEMEZOĞLU

Yüksek Lisans Tezi

Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Süleyman Ahmet MENTEŞ

2019

**T.C.
TEKİRDAĞ NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM VE ORGANİZASYON ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**İŞ DOYUMUNUN DUYGUSAL EMEK ÜZERİNE ETKİSİ:
BAHÇEŞEHİR VE ESENYURT BÖLGESİNDEKİ
MEVDUAT BANKALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Ayşe SÖYLEMEZOĞLU

YÖNETİM VE ORGANİZASYON ANABİLİM DALI

Danışman: Doç. Dr. Süleyman Ahmet MENTEŞ

**Tekirdağ-2019
Her hakkı saklıdır.**

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

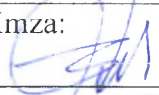
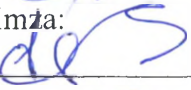

Hazırladığım Yüksek Lisans Tezi çalışmasının bütün aşamalarında bilimsel etiğe ve akademik kurallara riayet ettiğimi, çalışmada doğrudan veya dolaylı olarak kullandığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, yazımda enstitü yazım kılavuzuna uygun davranıldığını taahhüt ederim.

12/02/2019

Ayşe SÖYLEMEZOĞLU

T.C.
TEKİRDAĞ NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM VE ORGANİZASYON ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ayşe SÖYLEMEZOĞLU tarafından hazırlanan “İş Doyumunun Duygusal Emek Üzerine Etkisi; Bahçeşehir ve Esenyurt Bölgesindeki Mevduat Bankaları Üzerine Bir Araştırma” konulu YÜKSEK LİSANS TEZ sınavı, Namık Kemal Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği uyarınca 12/02/2019 günü saat 09.30.....’da yapılmış olup, tezin...Kabul...Edilmesine... OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

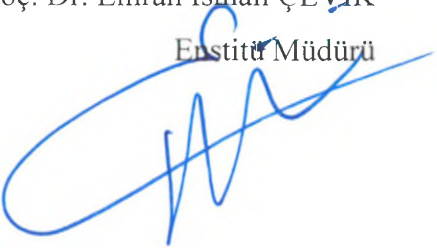
Jüri Başkanı:	<u>Doç. Dr. Ahmet MENTEŞ</u>	Kanaat:	<u>BASARILI</u>	İmza:	
Üye:	<u>Dr. Öğr. Üyesi Seda S. GÜNGÖR</u>	Kanaat:	<u>BASARILI</u>	İmza:	
Üye:	<u>Dr. Öğr. Üyesi Adnan DUYGUN</u>	Kanaat:	<u>BASARILI</u>	İmza:	

Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu adına

12./02/2019..

Doç. Dr. Emrah İsmail ÇEVİK

Enstitü Müdürü



T.C
YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
ULUSAL TEZ MERKEZİ

TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

Referans No	10233859
Yazar Adı / Soyadı	AYŞE SÖYLEMEZOĞLU
T.C.Kimlik No	48217764032
Telefon	5444052417
E-Posta	aysesoylemezoglu@outlook.com
Tezin Dili	Türkçe
Tezin Özgün Adı	İş Doyumunun Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Bahçeşehir ve Esenyurt Bölgesindeki Mevduat Bankaları Üzerine Bir Araştırma
Tezin Tercümesi	The Effect Of Job Satisfaction's On The Emotional Labor: A Study Of The Deposit Banks In The Bahçeşehir and Esenyurt Region
Konu	İşletme = Business Administration
Üniversite	Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi
Enstitü / Hastane	Sosyal Bilimler Enstitüsü
Anabilim Dalı	Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı
Bilim Dalı	
Tez Türü	Yüksek Lisans
Yılı	2019
Sayfa	175
Tez Danışmanları	DOÇ. DR. SÜLEYMAN AHMET MENTEŞ
Dizin Terimleri	Mevduat bankaları=Deposit banks
Önerilen Dizin Terimleri	İş Tatmini = Job Satisfaction, Duygusal Emek = Emotional Labor

13.02.2019

İmza: .....

ÖZET

Kurum, Enstitü: Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,

ABD : Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı

Tez Başlığı: : İş Doyumunun Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Bahçeşehir ve
Esenyurt Bölgesindeki Mevduat Bankaları Üzerine Bir Araştırma

Tez Yazarı : Ayşe Söylemezoğlu

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Süleyman Ahmet Menteş

Tez Türü. Yılı : Yüksek Lisans Tezi, 2019

Sayfa Sayısı : 175

Literatürde iş doyumunu ve duygusal emeğe yönelik birbirinden farklı sektörlerde gerçekleştirilmiş araştırmalar bulunmaktadır. Bu araştırma ise minnesota iş tatmin ölçeği ve duygusal emek ölçeği birlikte kullanılarak iş doyumunu ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi analiz etmektedir. Araştırmanın örneklemini İstanbul İli Bahçeşehir ve Esenyurt bölgesindeki mevduat bankalarında çalışan 151 bankacıdan oluşmaktadır. Elde edilen veriler SPSS 22 paket istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Cronbach's Alpha katsayısı 0,887 olan araştırma sonucunda her iki değişken arasında %32,5 kuvvetinde pozitif yönlü bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Anovası %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerli olan regresyon analizinde ise ankete katılan bankacıların iş doyumlarının duygusal emeklerine %30,4'lük bir etkisi olduğu saptanmıştır. R^2 %10,6

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Duygusal Emek, Mevduat Bankaları

ABSTRACT

Institution, Institute, : Tekirdağ Namık Kemal University, Institute Of Social
Scences,
Department : Department of Management and Organization
Title : The Effect Of Job Satisfaction's On The Emotional
Labor A Study Of The Deposit Banks In The
Bahçeşehir and Esenyurt Region
Author : Ayşe Söylemezoğlu
Adviser : Doç. Dr. Süleyman Ahmet Menteş
Type of Thesis, Year : Master Thesis, 2019
Total Number of Pages : 175

There are many studies conducted in different sectors related to job satisfaction and emotional labor in the literature. This research analyzes the relationship between job satisfaction and emotional labor using the minnesota job satisfaction scale and the emotional labor scale together. The sample of this research consists of 151 bankers working in deposit banks in Istanbul, Bahçeşehir and Esenyurt districts. The data were analyzed by using SPSS 22 package statistical program. The alpha coefficient was found to be 0,887. A positive correlation was found between the two variables with %32,5 strength. Anova test of all regression analyzes is valid at %1 statistical significance level. In the regression analysis, it was found that job satisfaction of the bankers surveyed had an effect of %30,4 on emotional labor. R^2 %10,6

Keywords: Job Satisfaction, Emotional Labor, Deposit Banks

ÖNSÖZ

Bu araştırma Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlanmıştır. Bu çalışmada İstanbul İli Bahçeşehir ve Esenyurt bölgesindeki mevduat bankalarında görev yapan bankacıların iş doyumunun duygusal emekleri üzerine etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda 114'ü ulusal, 88'i yabancı olmak üzere toplamda 202 kaynaktan faydalanılmıştır.

Çalışmamın ilk bölümünde iş doyum kavramı incelenmiş, ikinci bölümünde duygusal emek kavramı hakkında bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü bölüm de ise araştırmanın amacı, önemi, yöntemi ve veri toplama teknikleri aktararak gerçekleştirilen analizler sonucunda elde edilen bulgular yorumlanmıştır. Araştırmanın örneklemini İstanbul İli Bahçeşehir ve Esenyurt bölgesindeki mevduat bankalarında çalışan 151 bankacıdan oluşmaktadır. Elde edilen veriler SPSS 22 paket istatistik programı kullanılarak analiz edilip yorumlanmıştır.

Tez çalışmam sırasında bana destek olup bilgisiyle yol gösteren değerli tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Süleyman Ahmet MENTEŞ'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca hayatımın yanı sıra yüksek lisans eğitimim ve tez aşamamda arkamda olup hiçbir zaman desteklerini esirgemeyen, anlayış ve sabırlarıyla beni cesaretlendirip, bilgi ve tecrübeleriyle yolumu, sıcaklıklarıyla yuvamızı aydıncılayan canım annem Gülveren SÖYLEMEZOĞLU ve sevgili eşim Ergül SÖYLEMEZOĞLU'na sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ayşe SÖYLEMEZOĞLU

Şubat, 2019

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET	I
ABSTRACT	II
ÖNSÖZ	III
İÇİNDEKİLER	IV
TABLolar LİSTESİ	VI
ŞEKİLLER LİSTESİ	IX
KISALTMALAR LİSTESİ	X
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	2
1. İŞ DOYUMU	2
1.1. İş Doyumunun Tanımı	3
1.2. İş Doyumunun Önemi	7
1.2.1. Çalışanlar Açısından İş Doyumunun Önemi	9
1.2.2. İşletmeler Açısından İş Doyumunun Önemi	9
1.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler ve İş Doymu'nun Boyutları	10
1.3.1. Bireysel Faktörler	11
1.3.1.1. Yaş	11
1.3.1.2. Cinsiyet	12
1.3.1.3. Medeni Durum	12
1.3.1.4. Eğitim Düzeyi	13
1.3.1.5. Meslek	14
1.3.1.6. Sosyo-Kültürel Çevre	15
1.3.1.7. Kişilik	15
1.3.2. Çevresel ve Örgütsel Faktörler	15
1.3.2.1. Ücret	16
1.3.2.2. İşin Kendisi	17
1.3.2.3. Yükselme Olanakları	18
1.3.2.4. Çalışma Koşulları	19
1.3.2.5. Çalışma Arkadaşları	20
1.3.2.6. Yönetim ve Denetim Biçimi	20
1.4. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları	21
1.4.1. İş Doyumsuzluğunun Bireysel Sonuçları	21
1.4.2. İş Doyumsuzluğunun Örgütsel Sonuçları	22
1.5. İş Doymu İle İlgili Teoriler	23
1.5.1. Kapsam Teorileri	24
1.5.1.1. A. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi	24
1.5.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi	25
1.5.1.3. McClelland'ın Başarım İhtiyacı Teorisi	26
1.5.1.4. Alderfer'in ERG Teorisi	27
1.5.2. Süreç Teorileri	28
1.5.2.1. Victor Vroom'un Beklenti Teorisi	28
1.5.2.2. J. Stacy Adams'ın Eşitlik Teorisi	29
1.5.2.3. Lawler ve Porter'in Sonuçsal Şartlandırma Teorisi	31
1.5.2.4. Locke'un Amaç Teorisi	32

1.6. İş Doyumu ve Çalışma Yaşamının Kalitesi	33
İKİNCİ BÖLÜM	36
2. DUYGUSAL EMEK	36
2.1. Duygu Kavramı ve Duyguların Temel Özellikleri.....	36
2.2. Duygu Yönetimi ve Duygusal Emek	39
2.3. Duygusal Emek Kavramının Tarihsel Gelişimi	41
2.4. Duygusal Emek'in Oluşum Süreci.....	42
2.4.1. Süre	43
2.4.2. Sıklık	44
2.4.3. Çeşitlilik	44
2.5. Duygusal Emek Stratejileri ve Duygusal Emek'in Boyutları	45
2.5.1. Derin Davranış	47
2.5.2. Samimi Davranış	48
2.5.3. Yüzeysel Davranış	49
2.6. Duygusal Emek Davranışlarının Çıktıları	49
2.7. Duygusal Emegın Sonuçları.....	52
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	54
BAHÇEŞEHİR VE ESENYURT BÖLGESİNDEKİ MEVDUAT BANKALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	54
3. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Önemi.....	54
3.1. Araştırmanın Yöntemi.....	55
3.2. Araştırmanın Hipotezleri.....	57
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	59
3.4. Kullanılan Ölçekler ve Veri Toplama Tekniği.....	62
3.5. Araştırmanın Kısıtları.....	64
3.6. Araştırmanın Bulguları.....	64
3.6.1. Demografik Özelliklere Yönelik Frekans Analizi	64
3.6.2. İş Tatmin Ölçeği'nin Frekans Analizi.....	70
3.6.3. Duygusal Emek Ölçeği'nin Frekans Analizi.....	81
3.7. Kullanılan Ölçeklere Yönelik Güvenilirlik Analizi	89
3.8. Kullanılan Ölçeklere Yönelik Normallik Testi	92
3.9. Faktör Analizi.....	94
3.9.1. İş Tatmin Ölçeği Faktör Analizi	94
3.9.2. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi	95
3.10. Kullanılan Ölçeklere Yönelik Korelasyon Analizi	98
3.10.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile Duygusal Emek Arasındaki Korelasyon Analizi.....	100
3.10.2. İş Tatmini ve Duygusal Emek Arasındaki Korelasyon Analizi	101
3.10.3. Ölçeklerin Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi	104
3.11. Kullanılan Ölçeklere Yönelik Regresyon Analizi.....	107
3.11.1. İş Tatmini'nin Duygusal Emek Üzerine Etkisi Regresyon Analizi	110
3.11.2. Ölçeklerin Boyutlarına Yönelik Regresyon Analizi	118
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	126
KAYNAKÇA	136
EKLER.....	156
EK 1- Anket Formu.....	156
EK 2- Danışman Muvafakatnameleri.....	158

TABLolar LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 3.1: Araştırma Bölgesindeki Mevduat Bankalarının Sayısı.....	59
Tablo 3.2: Araştırma Evreninin Belirlenmesine Yönelik Tablo	60
Tablo 3.3: Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri	61
Tablo 3.4: Güven Düzeyine Göre Önerilen Örneklem Hacmi.....	61
Tablo 3.5: Örneklem Evreni Temsiline Yönelik İstatistikler.....	61
Tablo 3.6: Örneklem Sayısından Kaynaklı Hata Payı	62
Tablo 3.7: Ankete Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	65
Tablo 3.8: Ankete Katılanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı.....	65
Tablo 3.9: Ankete Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımı	66
Tablo 3.10: Ankete Katılanların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı	66
Tablo 3.11: Ankete Katılanların Kurumlarına Göre Dağılımı	67
Tablo 3.12: Ankete Katılanların Pozisyonlarına Göre Dağılımı.....	68
Tablo 3.13: Ankete Katılanların Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı	68
Tablo 3.14: Ankete Katılanların Deneyim Sürelerine Göre Dağılımı	69
Tablo 3.15: Ankete Katılanların Görev Sürelerine Göre Dağılımı	69
Tablo 3.16: İş Tatmin Ölçeği İfadelerine Yönelik İstatistikler.....	70
Tablo 3.17: İfade 1	71
Tablo 3.18: İfade 2	71
Tablo 3.19: İfade 3	72
Tablo 3.20: İfade 4	72
Tablo 3.21: İfade 5	73
Tablo 3.22: İfade 6	73
Tablo 3.23: İfade 7	74
Tablo 3.24: İfade 8	74
Tablo 3.25: İfade 9	75
Tablo 3.26: İfade 10	75
Tablo 3.27: İfade 11	76
Tablo 3.28: İfade 12	76
Tablo 3.29: İfade 13	77
Tablo 3.30: İfade 14	77
Tablo 3.31: İfade 15	78
Tablo 3.32: İfade 16	78
Tablo 3.33: İfade 17	79
Tablo 3.34: İfade 18	79
Tablo 3.35: İfade 19	80
Tablo 3.36: İfade 20	80
Tablo 3.37: Duygusal Emek Ölçeği İfadelerine Yönelik İstatistikler.....	81
Tablo 3.38: İfade 21	82
Tablo 3.39: İfade 22	82
Tablo 3.40: İfade 23	83
Tablo 3.41: İfade 24	83
Tablo 3.42: İfade 25	84
Tablo 3.43: İfade 26	84

Tablo 3.44: İfade 27	85
Tablo 3.45: İfade 28	85
Tablo 3.46: İfade 29	86
Tablo 3.47: İfade 30	86
Tablo 3.48: İfade 31	87
Tablo 3.49: İfade 32	87
Tablo 3.50: İfade 33	88
Tablo 3.51: İfade 34	88
Tablo 3.52: İfade 35	89
Tablo 3.53: İş Tatmin ve Duygusal Emek Ölçeği Güvenilirlik Katsayısı	90
Tablo 3.54: Ölçeklerin İfadelerine Yönelik Güvenilirlik Katsayısı	90
Tablo 3.55: İş Tatmin Ölçeği Güvenilirlik Katsayısı	91
Tablo 3.56: Duygusal Emek Ölçeği Güvenilirlik Katsayısı	91
Tablo 3.57: Normallik Testine Yönelik İstatistikler	92
Tablo 3.58: Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro Wilk Testi	92
Tablo 3.59: Skewness ve Kustosis Testi	93
Tablo 3.60: İş Tatmin Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi	94
Tablo 3.61: Duygusal Emek Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi	95
Tablo 3.62: Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi Açıklanan Toplam Varyansı	95
Tablo 3.63: Duygusal Emek Ölçeği Faktör Yükleri Dağılımı	96
Tablo 3.64: Korelasyon Derecesi Yorumu	98
Tablo 3.65: Ölçeklere Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler	100
Tablo 3.66: Demografik Özelliklere Yönelik Korelasyon Analizi	100
Tablo 3.67: Değişkenlere Yönelik Korelasyon Analizi	101
Tablo 3.68: İş Tatmini İle Duygusal Emek'in Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi	102
Tablo 3.69: İçsel Tatmin ile Duygusal Emek Arasındaki Korelasyon Analizi	103
Tablo 3.70: Dışsal Tatmin ile Duygusal Emek Arasındaki Korelasyon Analizi	103
Tablo 3.71: İçsel Tatmin ile Samimi Davranış Arasındaki Korelasyon Analizi	104
Tablo 3.72: İçsel Tatmin ile Yüzeysel Davranış Arasındaki Korelasyon Analizi	105
Tablo 3.73: İçsel Tatmin ile Derin Davranış Arasındaki Korelasyon Analizi	105
Tablo 3.74: Dışsal Tatmin ile Samimi Davranış Arasındaki Korelasyon Analizi	106
Tablo 3.75: Dışsal Tatmin ile Yüzeysel Davranış Arasındaki Korelasyon Analizi	106
Tablo 3.76: Dışsal Tatmin ile Derin Davranış Arasındaki Korelasyon Analizi	107
Tablo 3.77: Regresyon Bağlarının Kuvvet İle Derecelendirilmesi	107
Tablo 3.78: H14 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler	110
Tablo 3.79: İş Tatmini'nin Duygusal Emek'e Etkisine Yönelik Anova Testi	110
Tablo 3.80: İş Tatmini'nin Duygusal Emek'e Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	110
Tablo 3.81: H15 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler	111
Tablo 3.82: İş Tatmini'nin Samimi Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi	111
Tablo 3.83: İş Tatmini'nin Samimi Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	112
Tablo 3.84: H16 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler	113

Tablo 3.85: İş Tatmini'nin Yüzeysel Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi	113
Tablo 3.86: İş Tatmini'nin Yüzeysel Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	113
Tablo 3.87: H17 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler	114
Tablo 3.88: İş Tatmi'nin Derin Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi	114
Tablo 3.89: İş Tatmi'nin Derin Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	114
Tablo 3.90: H18 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler	115
Tablo 3.91: İçsel Tatmin'in Duygusal Emek'e Etkisine Yönelik Anova Testi	115
Tablo 3.92: İçsel Tatmin'in Duygusal Emek'e Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	116
Tablo 3.93: H19 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler	116
Tablo 3.94: Dışsal Tatmin'in Duygusal Emek'e Etkisine Yönelik Anova Testi	117
Tablo 3.95: Dışsal Tatmin'in Duygusal Emek'e Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	117
Tablo 3.96: H20 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler	118
Tablo 3.97: İçsel Tatmin'in Samimi Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi	118
Tablo 3.98: İçsel Tatmin'in Samimi Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	119
Tablo 3.99: H21 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler	119
Tablo 3.100: İçsel Tatmin'in Yüzeysel Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi	120
Tablo 3.101: İçsel Tatmin'in Yüzeysel Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	120
Tablo 3.102: H22 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler	121
Tablo 3.103: İçsel Tatmin'in Derin Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi	121
Tablo 3.104: İçsel Tatmin'in Derin Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	121
Tablo 3.105: H23 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler	122
Tablo 3.106: Dışsal Tatmin'in Samimi Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi	122
Tablo 3.107: Dışsal Tatmin'in Samimi Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	123
Tablo 3.108: H24 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler	123
Tablo 3.109: Dışsal Tatmin'in Yüzeysel Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi	124
Tablo 3.110: Dışsal Tatmin'in Yüzeysel Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	124
Tablo 3.111: H25 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler	124
Tablo 3.112: Dışsal Tatmin'in Derin Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi	125
Tablo 3.113: Dışsal Tatmin'in Derin Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi	125

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 3.1: Araştırma Modelinin Şematik Gösterimi I	99
Şekil 3.2: Araştırma Modelinin Şematik Gösterimi II.....	109

KISALTMALAR LİSTESİ

- Duyem : Duygusal Emek
İstat : İş Tatmini
KMO : Kaiser Meyer Olkin
S. : Sayfa
SPSS : Statistical Package For Social Sciences
TÜBİTAK: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TDK : Türk Dil Kurumu
Vb. : Ve benzeri
Vd. : Ve diğerleri
Vs. : Ve saire

GİRİŞ

İnsan kaynaklarının fizyolojik ve ruhsal durumlarının önemli bir etkeni olarak kabul edilen iş doyumunun işin gereği sağlanan çıkarlarla işçinin, birlikte bulunmasından mutlu olduğu iş arkadaşları ve işi sonucu elde ettiği fayda ve mutluluğu ifade etmektedir (Bingöl, 1996: 266-267). Bundan dolayı iş yaşamındaki doyum bireyin hayatındaki doyumunu meydana getiren başlıca etmenlerden biri olmuştur. Bu anlamda iş yaşamı, insan yaşamının bir parçası olarak düşünülmektedir. İş yerinde gerçekleşen herhangi bir olumsuzluk durumunda çalışan psikolojisinin zarara uğraması buna bağlı olarak da çeşitli sağlık sorunlarının ortaya çıkması, insanların iş hayatına devam edebilmesine etki eden önemli bir faktördür. İş doyumunu insan yaşamını etkileyen önemli bir unsur haline gelmiştir.

Yoğun bir rekabet ortamının bulunduğu bankacılık sektöründe duygusal emek ise artık somut bir değeri ifade etmeye başlamıştır (Özgen, 2010). İnsan kaynaklarının performanslarının yanı sıra görevlerini ifa ederken başarıya ulaşmaları hususunda bu faktörün mutlaka dikkate alınması gerekmektedir (Sohn ve Lee, 2012). Çünkü çalışanların yapacakları en küçük hata telafi edilemeyecek maddi kayıplara neden olabilir. Hizmet-yoğun bir sektör olan bankacılık sektöründe sürdürülebilir rekabet açısından hedeflerine ulaşan işgücünün önemi diğer sektörlerle kıyasla giderek artmaktadır. Günümüzde bankaların hayatlarını sürdürebilmeleri, değişime ayak uydurarak gelişimlerini sağlamaları ve sürdürülebilir biçimde rekabet edebilmeleri için yetişmiş ve verimli insan kaynaklarına sahip olmaları dışında bu çalışanların daha iyi performans göstermeleri ve bunun için de onların iş doyumunun sağlanması büyük önem arz etmektedir. Zira iş doyumunun sağlanmasıyla duygusal emeğin artacağı bu sayede çalışan performansının da olumlu yönde etkileneceği düşünülmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. İŞ DOYUMU

Birey ve iş kavramları birbirlerini tamamlayan bir bütündür. Çalışma hayatı insan yaşamının en önemli parçalarından biridir. Birey, çalışma hayatında bir doyum yaşamak ister. Yöneticiler insan kaynaklarını güdüleyerek memnuniyet duygusu yaratmak için farklı yöntemlere başvurmaktadır. Dolayısıyla beklentileri karşılanan çalışanların iş doyumunu artacağından yaşam doyumunu da artmış ve örgüte de önemli bir katkı sağlanmış olur. Bu çerçevede gerçekleştirilen çalışmalar da çalışanların beklentilerinin değerini ayrıca ifade etmektedir.

Doyum kavramını herhangi bir konu ve nesneye karşı yönlendirilen duygusal bir tepki olarak tanımlayabiliriz. Doyum bireysel bir süreç olduğu için, kişinin kendi doyumunu hakkındaki hisleri olarak ele almakta mümkündür (Orhan 1997: 51). Doyum, organizmada merak, sevgi, yakınlık, başarı vb. ruhsal ihtiyaçların ya da açlık, susuzluk, cinsellik vb. temel biyolojik ihtiyaçların giderilmesi sonucu ortaya çıkan denge durumunun yeniden kurulmasıdır (Budak, 2000: 226).

Organizasyon içerisinde ifa edilen yanında çeşitli bağlantı ile ilişkileri de getiren ve belirli bir ücret karşılığı gerçekleştirilen hizmet ya da mal üretme faaliyeti iş olarak tanımlanmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005: 56). Yapılan iş, bireyin olmasını istediği şekilde sonuçlanmışsa eğer birey motive olmaktadır. Birey yapmış olduğu işten hoşnut olduğu için doyum elde etmektedir.

Hoşnutluk ya da tatmin kavramı iş doyumunu, hoşnutsuzluk veya tatminsizlik kavramı da iş doyumsuzluğunu düşündürmektedir. Yaşam doyumunu ise bireyin tüm hayatını ve hayatın bütün boyutlarından duyduğu hoşnutluk ya da hoşnutsuzluğu ifade etmektedir. İşgörenin yani çalışan bireyin çalışma hayatında yaşamış olduğu mutluluk, onun çalışma hayatının verimliliğini arttırmaktadır. İş doyumunu ilerleyen zamanla beraber işletmeler ve çalışan bireyler açısından çok önemli hale gelmiştir.

1.1. İş Doyumunun Tanımı

İş doyumunu bireysel yani öznel bir kavram olup kişilerin yaşadıkları doyum/doyumsuzluk durumları kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Taylor ve Gilbert tarafından 1911’de “biraz daha az stres yaratacak bir yöntem” olarak aktarılmıştır. Bu konuyla ilgili bilimsel araştırmaların 1920’ lerde Hawthorne çalışmaları olarak bilinen Elton Mayo ve arkadaşlarının Western elektrik şirketinde yapmış oldukları çalışmalarla başladığı kabul edilir. Ayrıca 1935’de yayınlanan Hoppock’un “Job Satisfaction” isimli çalışmasından günümüze kadar bu konuda birçok çalışma gerçekleştirilmiştir (Mertol, 1993: 3).

İnsan kaynaklarının arzularıyla çalıştıkları işin yapısı uyduğu anda gerçekleşen durum iş doyumunu olarak ifade edilebilir (Güney, 2000: 119). Bu anlamda iş doyumunu insan kaynaklarının iş yaşamlarında gerçekleştirdikleri faaliyetler doğrultusunda sergiledikleri tavır ve duygusal tepkilerdir (Gökçe vd., 2008: 1).

İş doyumunu, çalışanların gerçekleştirecekleri faaliyetin özellikleriyle beklentilerinin bulunduğu noktada gerçekleşmektedir. Bu durumun ise çalışanların yapmış oldukları iş ve ihtiyaçlarının karşılanma düzeyiyle oratılı olarak gerçekleştiği gözlemlenir (Silah, 2000: 102). İnsan kaynaklarının çeşitli sorunları kapsamında çözüme ulaşma yolunda iş doyumuna önem verildiği de görülmektedir. Bu nedenle tüm çalışanların iş doyumuna ulaşabilmesi için birbirinden farklı güdüleme yaklaşımlarının da ortaya çıktığı söylenebilir. Bununla birlikte iş ile ilgili faaliyetlerin geliştirilerek yeniden düzenlenmesi ve daha cazip bir çalışma ortamı sağlanarak iş doyumunun yükseltilmesi amaçlanmıştır (Ataay, 1987: 71).

İş doyumunu; çalışanın yaptığı iş ve çalıştığı ortamla uyum sağlaması sonucu oluşan memnuniyet hali ve işle ilgili oluşan tüm pozitif tutumlar olarak tanımlanabilir (Karcıoğlu vd., 2009: 59).

İş doyumunu, çalışanın iş yaşamıyla ilgili ruhsal ve fiziksel durumlarının bir göstergesidir (Bingöl, 1996: 227).

İş doyumunu, çalışanların işleriyle ilgili oluşturduğu memnuniyet veya memnuniyetsizliktir (Davis, 1988: 96). İş doyumunu, çalışan bireylerin işiyle ilgili düşüncelerinin karşılandığını fark etmesi ve bunların kendi gereksinimleriyle uyumlu olmasıdır. Bir başka ifade ile iş doyumunu, bireyin işini ya da iş hayatını değerlendirmesi sonucunda duyduğu memnuniyet ya da ulaştığı doyum olarak ifade edilmektedir (Güler, 1990).

Örgüt ve endüstri psikolojisinin kuramsal çalışmaları düşünüldüğünde iş doyumunun, iş davranışları ve güdüleme yaklaşımları çerçevesinde tercih edilen başlıca araştırmalardan olduğu söylenebilir. Bazı araştırmacılar çeşitli iş yöntemlerinin geliştirilmesi, iş ortamındaki beraberliğin sağlanması ve işe devamın artırılması gibi hususlarda iş doyumunu insan davranışlarının nedeni olarak görürken bazıları ise bunu insan davranışlarının sonucu olarak ifade etmektedir (Ergin, 1997; Görgülür, 2013). Kimi çalışmalar da ise iş doyumunu bir belirti olarak nitelendirildiğinden yeterli düzeyde olmayan bir iş oluşumunun veya daha az iş yükünün, daha düşük iş doyumunla ilgili olumsuz iş davranışlarını ortaya çıkardığı aktarılmıştır (Ergin, 1997; Yetim, 2001; Saygılı, 2008; Görgülür, 2013; Küçük, 2014).

Bu kapsamda insan kaynakları için iş yaşamının kalitesinin yükseltilmesi, iş yeri içerisindeki koşulların yeniden düzenlenmesi, çalışanların sosyal, psikolojik ve ekonomik gereksinimlerinin giderilmesinin sağlanması ayrıca önem arz etmektedir (İncir, 1990; Ergin, 1997; Yetim, 2001; Görgülür, 2013).

İş doyumunda önemli olan, bireyin yaptığı iş kavramını algılayış biçimidir. Bu kavram, bireyden bireye değişiklik göstermektedir. Bireyin yapacağı işi için inançları, değerleri ve işinden beklentileriyle sergilediği tutum ve davranışları iş doyumunun da kıstaslarını belirlemektedir (Yetim, 2001; Saygılı, 2008; Küçük, 2014). Yapılan işin getirdiği saygınlık hususunda bireylerin düşünceleri birbirine göre farklılık gösterebilir. Aynı işte, aynı koşullarda ve statüde çalışanlardan birini ücret seviyesi tatmin ederken, başka birini doyuma ulaştırmayabilir (Yetim, 2001; Saygılı, 2008).

Bir iş yerinde bir çalışan ücret açısından memnuniyet yaşarken eşit seviyedeki farklı bir çalışana daha fazla ücret ödendiğini öğrenmesi durumunda bu çalışanlar arasında tatminsizlik yaratabilir (Saygılı, 2008). Çünkü iş arkadaşları aynı zamanda kendi aralarında sosyal anlamda dostluk ilişkileri de geliştirdiklerinden birbirleriyle iş yeriyle ilgili bazı bilgileri bilinçli ya da bilinçsiz paylaşmaktadırlar. Bu da her zaman olumlu sonuçlar doğurmayabilir. Özetle iş tatmini şahsi duygu ve beklentilere bağımlı olmamakla birlikte çevresel unsurlar da onu etkileyebilir (Yetim, 2001; Saygılı, 2008). Aynı koşullarda eşit performans gösteren iki çalışandan birine daha fazla ödeme gerçekleştirilmesi kısa vadede diğer bireyde uzun vadede ise karşılıklı olarak ve bu iki çalışanın görev yaptığı departmanda olumsuz düşünce ve davranışlara neden olacak bu ise çalışanların performansını negatif biçimde etkileyecektir (Saygılı, 2008; Küçük, 2014).

İş doyumunu, bireyin fiziksel ve zihinsel durumu kadar bireysel, fizyolojik ve ruhsal durumlarını da olumlu yönde etkiler. Bu yüzden çalışma koşulları ve şartları belirlenirken çalışanların iş doyumunu dikkate alınmalıdır. İş doyumunu; ücret, terfi olanaklarından, çalışılan çevre koşullarından, işin kendisi, iş arkadaşları, yöneticiler ve çalışma şartları gibi beklentilerden etkilenir (Taşcı vd., 2007: 41-47). Beklentileri karşılanan bireyin iş doyumunu da yüksek olur. Bireyin iş doyumunu yüksek olduğu zaman çalışmış olduğu iş yerinin amaç ve değerlerini benimseyeceği, iş yeri içinde fedakârlıkta bulunabileceği, iş yeriyle özdeşleşeceği düşünülmektedir. Dolayısıyla iş doyumunu çalışan için ne kadar önemliyse, bireyin çalıştığı kurumun hedefleri gerçekleştirebilmesi içinde o derecede önemlidir.

Yetim (2001) ise iş doyumunu, çalışanların aynı zamanda yaşamdan aldıkları tatmine etki eden bir kavram olarak tanımlamıştır. Bireyin çalışma hayatında beceri, ilişki gibi kişisel özelliklerinin geliştirilmesi, bireyin yaşamını değerli ve anlamlı kılmasında önemli etkenlerdendir. İnsanın işinde kendisini ifade etmesi, geliştirmesi sonucunda doyum sağlaması bireyin yaşamında da doyuma ulaşmasını sağlayacaktır (Yetim, 2001: 162-163).

Eğer birey yaptığı işin önemli olduğuna inanıyorsa, çevresindekiler tarafından takdir ediliyorsa, kendine özgüveni varsa, bilgi ve becerilerine inanıyorsa işinden duyduğu tatmin duygusu da inancı oranında artar. Tam tersi bir durumda ise iş doyumsuzluğunun ortaya çıktığı görülür (Yetim, 2001; İşcan ve Timuroğlu, 2007).

Bu durum da verimliliğin düşmesine, motivasyon kaybına ve başka olumsuzluklara yol açacaktır. Genel olarak tanımlardan yola çıkarak iş doyumunu oluşturan iki önemli faktörün olduğu kanaatine varabiliriz. Bunları kişisel faktörler ile çevresel ve örgütsel faktörler olarak iki ana başlık altında toplamak mümkündür (Yetim, 2001; İşcan ve Timuroğlu, 2007; Bölükbaşı ve Yıldirtan, 2009).

İş doyumunun kendine özgü birkaç temel özelliği vardır. Genel olarak iş doyumunun özelliklerini şu şekilde belirtebiliriz (İşcan ve Timuroğlu, 2007; Bölükbaşı ve Yıldirtan, 2009):

İş doyumunu, zihinsel bir kavram olmasından ziyade duygusal bir kavramdır (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 125).

İş ortamında oluşan durumlara karşı verdiğimiz duygusal cevaplar olarak nitelendirilmektedir (Bölükbaşı ve Yıldirtan, 2009: 348).

İş doyumunu, insan kaynağının işi ve iş yeriyle ilgili tutum ve davranışlarını ifade etmektedir. Bu anlamda işgörenler iş ortamındaki anlık değişim ve işin getirdiği bazı şartlara göre kimi zaman işine karşı pozitif tutum sergilerken kimi zaman da negatif tutum sergileyebilirler (Bölükbaşı ve Yıldirtan, 2009: 348).

1.2. İş Doyumunun Önemi

Bir kurumda çalışan bireyler kendilerinden yapılması beklenen işlerini ifa ederken bu işin niteliklerinin de şahsi düşünce ve taleplerini gerçekleştirmede aracı olmasını bekler. Bu gereksinimler ne kadar fazla karşılanırsa işgörenler de o kadar doyuma ulaşırlar (Küçük, 2014).

Bireysel performansı arttırmanın, çalışanları örgütsel amaçlarda birleştirip kar sağlamanın, rakiplere karşı başarı sağlamanın en önemli şartlarından biri iş doyumunu yerine getirmektir. Çalışan bireyler günlerinin büyük bir kısmını çalıştıkları kurumda geçirmektedirler. Birey, kurumda bu kadar çok vakit geçirdiği için, işle ilgili yaşadığı sıkıntıları özel hayatına da yansıtmaktadır. Yapılan iş, çalışan bireyin yaşamını sadece ekonomik olarak değil, psikolojik olarak da etkilemiş olur. İşinde doyum yaşayamayan birey kendi yaşamından da doyum sağlayamaz (Davis, 1988: 96). Bu anlamda iş doyumunu, gündelik hayatta da daha mutlu bireylerin oluşmasına katkı sağlayabilir. Çalışan bireyler, çalıştıkları işte doyum noktasına ulaşırsa daha çok çalışarak başarılarını arttırmayı hedefleyebilirler. Vroom'un beklenti teorisinde ise işgörenlerin işi kapsamında hedef ve çıkarlarına ulaştıkları anda doyuma da ulaştıkları ifade edilmektedir (Chen vd., 2006; Liao vd, 2011; Şekerli, 2013).

Ancak işgören, işinde göstereceği bu başarının bir ödülle de takdir edileceğinin farkında olursa, bu sonuca ulaşabilmek için daha çok enerji harcar ve daha içten çaba sarf eder böylelikle de iş doyumuna ulaşır. Bu bağlamda, başarıyla iş doyumunun birbiriyle ilişkili olduğunu söyleyebiliriz (Erdoğan, 1999: 247).

İş doyumunu, işletmenin beklentileri ile çalışan bireyin psikolojik veya sosyolojik düzeyi doğrultusunda dengeli biçimde oluşmaktadır. Giderilmeyen gereksinimler bireyde isteksizlik vb. sorunlara yol açabilir. Ancak bu eksiklik giderildikçe doyuma ulaşılabilir. Ama psikolojik anlamdaki bu dengesizlikler her zaman yöneticiler tarafından anlaşılabilir. Birbirinden farklı teşvik imkanları ve çevresel etkiler hakkındaki tutumların izlenmesiyle de bu gibi durumlardan kaynaklı bazı kişisel özellikler fark edilebilir. Tüm bu nedenlerle iş yerinde tatmin olmayan, kendi kararlarını alamayan çalışanlar, zaman içerisinde yaptığı işi de geciktirmeye başlayarak çeşitli aksamalara neden olurlar. Böyle bir durumu engelleyebilmek açısından kurumlar, hedeflerine ulaşabilmek için insan kaynaklarının beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamaya önem veren bir kültür oluşturmalarıdır (Küçük, 2014: 8-10).

Amaca ulaşmayla bireyin içerisindeki stres ve dengesizlik durumunda azalma meydana gelir. Böylelikle bireyi o yöne iten kuvvetin şiddeti de azalmış olur. Organizasyonlardaki olumsuz davranış ile isyanlarınsa kişilerin tatmin edilmeyen arzu ve ihtiyaçlarından meydana geldiği ileri sürülmektedir (Özer, 2008: 495; Küçük, 2014: 9).1930’larda gerçekleştirilen Hawthorne çalışmalarıyla anlaşılmaya başlanan işgörenlerin iş hakkındaki tutumları iş tatminine yönelik artan ilginin farklı nedenlerden kaynaklanabileceğini de göstermiştir. Bunlardan başlıcaları aşağıdaki gibi ifade edilmiştir (Baysal 1997: 28-29, Küçük, 2014: 9-10):

Toplumsal gelişim: Ekonomik kalkınmayla birlikte toplumun iyi bir geçim imkanına kavuşması da sosyal anlamda tüm bireylerin gereksinimlerini farklılaştırmıştır. Buna ek olarak eğitim seviyesinde ve organizasyonel süreçlerde de çeşitli gelişmeler meydana gelmiş ve işin gerekleri değişime uğramıştır. İlk etapta performans yükseltmeye dayalı bu çaba zamanla yerini sorumluluğa bırakmıştır. Özellikle 1930-1937 yılları arasında Amerika’da sendikacılığın güçlenmesiyle “Wagner işçi-işveren” kanunu yayınlanmış ve bu durum toplu pazarlık nedeniyle iş doyumunu kavramına olan ilgiyi yükseltmiştir (Baysal, 1997: 29-30; Küçük, 2014: 9-10).

Özetle işletmelerde gerekli olan örgütsel değişim, yeniliğe direniş ve yeniliği kabul ettirme gereği iş doyumunu ayrıca ilgi konusu yapmıştır. Bu kapsamda iş doyumunun önemi iki başlık altında incelenecektir. Bu başlıklar, iş doyumunun çalışanlar açısından önemi ve iş doyumunun işletmeler açısından önemidir.

1.2.1. Çalışanlar Açısından İş Doyumunun Önemi

Bir işletmede çalışanın işinden memnun olması veya memnun olmaması sadece o işletmede çalışan kişiyi ilgilendiren bir durum değildir. Bu durumun olumlu ve olumsuz bütün sonuçları doğrudan işletmeyi de etkilemektedir. İşletmelerde iş doyumları ne kadar yüksek olursa o işletme o kadar iyi yönetiliyor diyebiliriz. İş doyumunu yüksek olduğu zaman çalışanların hem iş hayatını hem de günlük hayatını etkileyen şu faktörler ortaya çıkmaktadır (Şen, 2008: 7):

- 1- Daha az iş değiştirme,
- 2- İş kazaları ile karşılaşma riskinin düşük olması,
- 3- Huzurlu ve mutlu bir aile yaşantısı sürdürebilme,
- 4- Sosyal ihtiyaçlarını karşılama,
- 5- Kurumsal bağlılığın artması,
- 6- Stresten uzak bir yaşama kavuşma (Şen, 2008).

1.2.2. İşletmeler Açısından İş Doyumunun Önemi

İş doyumunu işletmeler açısından çok önemli bir statüye sahiptir. İş doyumunu çalışanlarda memnuniyete, çalışanların memnuniyeti de işletmenin başarısına neden olmaktadır. Başlıca olarak yöneticiler üç farklı nedenden dolayı iş doyumunu ile ilgilenebilirler (Robbins, 1994: 286-287; Karaca, 2001: 12; Dağdeviren Gözen, 2007: 4):

- 1- İş doyumunu ile verimlilik arasında bir ilişki olması ihtimali (Karaca, 2001; Dağdeviren Gözen, 2007).

2- Çalışanların işe devamsızlıkları ile işgören devir oranı ve iş doyumu arasında olumsuz bir ilişkinin olması (Karaca, 2001; Dağdeviren Gözen, 2007).

3- Yöneticilerin çalışanlarına içsel olarak motive edici işler sağlamaya çalışmalarının insani bir sorumluluk olması (Karaca, 2001; Dağdeviren Gözen, 2007).

Memnuniyet duygusu yüksek olan çalışan bireyler iş yerlerine de memnuniyet duygusunu aktarırlar. Yöneticiler kurumlarında memnuniyet ortamını sağlamak için çalışanlarda iş doyumunu arttıracak çalışmalar yapmalı ve bu yönde çaba sarf etmelidirler. Bu çabaların başarılı olması için yöneticiler önyargılı bir biçimde davranmamalıdır. İşgörenler yöneticiler tarafından yalnızca bir kaynak olarak görülmemeli, onların sosyal hayatlarının olduğu ve çeşitli gereksinimlere ulaşmak için kurumlarında bulduklarını anlamalıdır. Yöneticilerin bu ihtiyaçları karşılaması ise işletmenin sosyal görevleri arasındadır (Dağdeviren Gözen, 2007: 4-5).

1.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler ve İş Doyumu'nun Boyutları

Bireylerin gerçekleştirdikleri işten ulaşılmış olduğu doyum, yapmış oldukları işten beklentilerinin karşılanması ile gerçekleşir. Bu anlamda İş Tatmini'nin boyutları kendi içerisinde içsel tatmin ve dışsal tatmin olmak üzere ikiye ayrılmıştır (Weiss vd., 1967).

İçsel tatmin boyutu; bireylerin çalışırken işlerine ve kendilerine karşı hissettiği duygu halidir. Kişinin çalışmış olduğu kurumda yeteneklerini gösterebilmesine olanak sağlanması, sorumluluk sahibi ve söz hakkının olması, işinin sağlamış olduğu sosyal statü, tanınma, yükselme ve yaratıcılığını kullanabilmesi gibi etkenler ile ilgili tatmin çalışanın içsel tatminini ifade etmektedir. Bu etkenler işin içsel boyutuna ilişkin çalışanın doyumuyla ilgili öğelerden oluşmaktadır (Weiss vd., 1967: 3-4).

Dışsal tatmin boyutu; çalışanın işi ile ilgili doğrudan bağlantılı olmayıp dolaylı olarak çalışanı etkileyen tatmin boyutudur. İşletme yönetimi ve politikası, ücret, çalışma arkadaşları, çalışma ortamı, örgüt kuralları ve uygulamaları gibi etkenler ile ilgili tatmin çalışanın dışsal tatminini ifade etmektedir. Bu etkenler işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır (Weiss vd., 1967: 3-4). Özetle çalışan bireylerin yaşamış olduğu doyum birbirinden farklılık göstermektedir. Bu anlamda literatürde iş doyumunu etkileyen birçok farklı faktör olduğu da görülmüştür. Bunlardan başlıcalarının ise çevresel, örgütsel ve bireysel faktörler olarak gruplandırılmıştır. Aşağıdaki alt bölümlerde bu faktörlere de değinilmektedir.

1.3.1. Bireysel Faktörler

Sosyal çevre, kişilik, eğitim, meslek, medeni durum, cinsiyet, yaş gibi unsurlar iş doyumunu etkileyen başlıca bireysel faktörlerdendir (Aksayan, 1990: Maden Turgut, 2010).

1.3.1.1. Yaş

Bugüne kadar yapılan araştırmalar iş doyumunu ile yaş arasında pozitif bir ilişkinin varlığının olduğu tespit edilmiştir. Herzberg'in yaş ve iş doyumunu ilişkisini açıklarken kullanmış olduğu "U" şeklindeki bir eğriyle yapılan tanıma göre; erken yaşlarda çalışanların iş doyumunun yüksek olduğu, otuzlu yaşlara doğru iş doyumunun düştüğü, daha ilerdeki yaşlar da ise edinilen deneyimle beraber, iş doyumunun yükseldiğinden bahsedilmektedir (Aksayan, 1990: 14-15). Başka bir tanıma göre; genç yaştaki çalışan bireylerin yaşamlarından ve çalıştıkları işten yüksek beklentileri, bireyin hayal gücünde oluşturmuş olduğu ütopyik iş yaşamı kuralları, iş görüşmesi yapan yöneticinin işin kapsam ve olanaklarını fazla abartmasından dolayı iş doyumları düşmektedir (Robert, 1988: 121; Maden Turgut, 2010). Belirli bir yaş ortalamasının üzerindeki bireyler daha fazla tecrübeye sahip olduklarından gençlere göre daha fazla iş doyumuna da sahip olabilirler (Luddy, 2005: 42; Omarov, 2009; 66).

Dolayısıyla, yaşın ilerlediği ölçüde çalışanların da çalıştıkları kurumlarına olan bağlılığının artış gösterdiği düşünülmektedir.

1.3.1.2. Cinsiyet

İş doyumunu ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok bilim adamı bulunmaktadır. İncelemeler sonucunda kadın çalışanların karşı cinslerine kıyasla daha düşük iş doyumuna sahip oldukları gözlenmiştir. Nedeninin ise kadınların erkeklere nazaran düşük ücretli işlerde çalışmaları söylenmiştir. Japonya’da gerçekleştirilen bir araştırmaya göre, erkeklerin iş sürelerinin kadınlara göre daha uzun olmasının yöneticilerin erkek çalışanları tercih etmesine neden olduğunu göstermiştir (Boyles ve Shibata 2009: 58). Bazı araştırmalarda ise kadınların iş doyumunun erkeklere göre aşırı düşük olduğu gözlenmiştir. Nedeni ise, kadının iş hayatı dışında kendi yaşamında çok fazla rolünün olmasıdır. Örnek verecek olursak annelik rolü, eş rolü, akrabalarla ilişkileri düzenleme rolü kadınların iş hayatlarını etkilemektedir. Kadınların ayrımcılığa uğramaları, düşük ücretlerle çalıştırılmaları, düşük vasıflı işlerde görevlendirilmeleri iş doyumlarını olumsuz yönde etkileyebilir (Aksayan, 1990: 16). İş hayatında, erkek ve kadın için önceliklerin birbirinden farklı olduğu yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur. Erkekler için işin güvenliği, çalışan işin türü, mesleğinde ilerleme, tanınmış bir iş, ücret, yönetici, sosyal avantajlar ve iş saatleri önemli olurken; kadınlar için ise işin sosyal getirileri, fiziki koşulları ve işin çeşidi önemli olmaktadır (Sürek, 2007: 44-45).

1.3.1.3. Medeni Durum

Bireylerin evlilik sonrası almış olduğu sorumluluklar ve maddi ödüllendirmelerin bireyler açısından önemli olduğundan dolayı iş doyumunda etkili olmaktadır (Silah, 2000: 113).

Çalışan bireylerin evlendikten bir süre sonra çocuk sahibi olma düşüncelerinin onların gelirlerinin önemlilik düzeyini arttırdığı görülmüştür. Buna bağlı olarak da işe olan bağımlılıkların arttığı düşünülmektedir. Bireylerin çocuk sayılarının fazla olması ve aile ile iş arasında yaşanan sorunlar ise çalışanların iş doyumunu olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Sürek, 2007: 46). Yasalarda yer alan bazı maddeler, ülkedeki genç nüfusu arttırmak için doğum oranlarını arttırmayı destekleyen politikalar hedeflemiş, bireylerin iş ve aile yaşamını dengede tutabilecek iş koşulları geliştirmiştir. Bu tür değişim ve gelişmeler de iş yaşamına katılımı olumlu yönde etkilemiştir (Mccarher ve Doniels, 2004: 34). Akademisyenler üzerinde yapılan bir araştırmaya göre ise evli olan çalışanların iş doyumunun daha yüksek olduğu, bekar çalışanların ise işlerinde memnuniyetsizlik yaşayabildikleri saptanmıştır (Baştemur, 2006: 18).

1.3.1.4. Eğitim Düzeyi

İş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden birisi de eğitim düzeyidir. Bireyin almış olduğu eğitim ailesinde başlayıp, okulda devam eder ve hayatı boyunca da değişim ve gelişim gösterir. Bireylerin almış oldukları eğitim bir anlamda onların statüsünü belirler. Kişinin eğitim seviyesi ile çalıştığı işi benzerlik göstermez ya da birbiriyle alakalı olmazsa da iş doyumunun gerçekleşmeyeceği söylenmektedir (Sürek, 2007: 38). Birey meslek seçimini yaparken, kendi kişisel yeteneklerinin tam anlamıyla farkında olmadan ailesi ya da yakın çevresi tarafından etkilenecek de bir karar verebilir. Bu ise bireyin çalışma hayatı boyunca işinde mutsuz olmasına neden olur ve iş doyumuna ulaşmasını imkânsız hale getirebilir (Sürek, 2007: 39). Literatürde eğitim düzeyi de iş doyumunu ile ilişkilendirilmektedir. Yüksek eğitim almış işgörenlerin iş doyumları, eğitim seviyesi kendilerinden daha az olanlara göre daha fazladır. Çalışanlar niteliklerine uygun pozisyonlarda bulunmadıklarında mutsuz olduklarından iş doyumunu azalmaktadır (Sürek, 2007: 39; Akşit Aşık, 2010: 38-39).

Ayrıca elde ettiklerinden daha farklı veya fazla bir beklentiye sahip oldukları bir unvanda görev yapan bireyler aşırı stresle karşılaşacaklarından böyle bir durumda işten aldıkları tatmin de azalacaktır (Akşit Aşık, 2010: 40).

1.3.1.5. Meslek

İş doyumunu tespiti aşamasında farklı meslek alanlarının farklı özellikleri olduğu ve bu özelliklerin 4 faktöre göre sınıflandırıldığı açıklanmıştır. Bu faktörler (Topal, 2008: 17):

1. Mesleki saygınlık,
2. İş denetimi,
3. İşgörenler arası bütünleşik yapı,
4. Meslek örgütleridir (Topal, 2008).

Mesleki bilinirliği olan bir işte çalışmak, yakın çevre tarafından takdir edilen bir işte görev almak iş doyumunun oluşmasını sağlar (Erdoğan, 1999: 240). İş doyumunun oluşmasında meslek faktörünün önemi hakkında, iş tatmininin temel nedenlerini belirlemek üzere işgörenlerden yapılan işin önem düzeyine göre doyum aldıkları niteliklerini sıralandırmaları talep edilmiştir. Böylelikle araştırmada sırasıyla “kişisel anlamda fayda sağlama, güvenlik, takdir edici denetim ve yükselme fırsatı” gibi dört farklı kavram üzerinde yoğunlaştığı görülmüştür (Herzberg vd., 1955’den aktaran; Silah, 2000: 113). Bu kapsamda çalışılan işin nitelikleriyle iş doyumunun karşılıklı güçlü bir ilişki içerisinde bulunduğu düşünülebilir. Çalışanın yeteneğine uygun olarak çalışmasına yönelik olarak ise işinde eriştiği doyumun hangi olgular çerçevesinde gerçekleştiğinin öğrenilmesinin de anlamı büyüktür. Böylelikle işgörenlerin beceri ve potansiyellerine uygun işlere yerleştirilerek yaratıcılıklarının arttırılması sağlanabilir (Silah, 2000: 112-114; Küçük, 2014: 13-14).

Böyle bir uygulama iş yerinde uyum, motivasyon, işleyiş ve yöneltme hususlarında katkı sağlayacağından ayrıca önem arz etmektedir (Silah, 2000: 115; Küçük, 2014: 14).

Bu anlamda aslında çalışma ortamındaki motivasyonun işleyiş bakımından katkı sağlayacağı, gerçekleşecek doyum nedeniyle de işgörenlerin en üst seviyede emek harcayacakları böylelikle de işletmenin verimlilik ile karlılığının zaman içerisinde artacağı düşünülmektedir (Küçük, 2014: 12-14).

1.3.1.6. Sosyo-Kültürel Çevre

İş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden bir diğeri de sosyo-kültürel çevredir. Toplumun yaşam koşulları ne kadar kötü olursa iş doyumunun düşük seviyelere ineceği varsayılsa da aslında bunda karşılıklı bir ters orantı olduğu düşünülmektedir. Zira işsizliğin yüksek düzeylerde görüldüğü toplumlarda çalışan bireyler işleriyle ilgili şartları toplumdaki diğer bireylerin durumlarıyla kıyaslar buna bağlı olarak da doyumları yükselme veya düşme eğilimi gösterebilir. Buna nazaran gelişmiş toplumlarda ise iş doyumunun beklenenden daha düşük düzeylerde olduğu da görülebilir (Silah, 2000: 110; Küçük, 2014: 14-15).

1.3.1.7. Kişilik

Her bireyin kendine özel bir kişilik yapısı vardır. Kişilik yapısı bireylerin beklenti ve isteklerine göre farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan farklılıklar da aslında iş doyum düzeylerini belirlemede etkilidirler. Bireyin içedönük ya da dışadönük, iyimser veya kötümser olma durumu yaşam tarzına da etki etmektedir. Özellikle birey yaşamlarında karamsar ve asabi bir tutum içerisinde olanların bu durumlarını iş yaşamlarına da yansıtmaları kaçınılmazdır. Asabi, nevroitik, karamsar yapıda bulunan kişilerin işinden mutsuz olup, küçük sorunları büyüttükleri bilinmektedir (Koroğlu, 2011: 42; Küçük, 2014: 15).

1.3.2. Çevresel ve Örgütsel Faktörler

Bu kısımda ise iş doyumunu etkileyen başlıca faktörlerden olan çevresel ve örgütsel faktörlerin ücret, işin kendisi, yükselme imkanı, çalışma koşulları, yönetim ile denetim şekli ve iş arkadaşlarının olduğu görülmektedir.

1.3.2.1. Ücret

Paranın bireylerin istek ve ihtiyaçlarını gidermede bir araç durumunda olması ücretin önemini arttırmıştır. Çalışanlar yaptıkları iş karşılığında almış oldukları ücreti, kendilerinin çalıştıkları kuruma katkısının, yönetimin çalışan bireye nasıl baktığının bir yansıması olarak görürler (Saygılı, 2008: 34). Ücretin çalışan birey açısından doyum sağlamasında; çalışan bireyin bireysel özellikleri, bireysel eylemleri ve görev özellikleri ile elde ettiği ücret arasında bir dengenin olması gerekmektedir. Bu dengenin de çalışan birey açısından farkında olunup algılanması önemli etkenlerdir (Saygılı, 2008: 34-35; Küçük, 2014: 16).

Literatürde işgörenlerin kazandıkları ücret nihayetinde doyuma ulaştıkları, bunun algıladıkları ücret ile hak ettiklerini düşündükleri arasındaki düzeye göre değiştiği, her ikisi eşit olduğunda ise iş tatmininin sağlandığı görülmektedir. Buradan işgörenlerin beklenti içerisine girdikleri ücretin iş doyumunun gerçekleşmesinde payı olduğu düşünülmektedir (Öztürk, 1993: 12; Küçük, 2014: 16-17). Bu durumun önem arz etmesinin nedeni ise paranın bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamada başarı ve tanınma simgesi olmasından dolayıdır. Çalışanların beklentileriyle eşit ya da adil olarak gördükleri ücret sistemi ve terfi politikası bu nedenle önem taşır. Çünkü bu beklenti karşılandığı takdirde verimlilik ile performans artışı sağlanacak karşılanmıyorsa da tatminsizlik ortaya çıkacaktır. Sonuç olarak her bireyin çalışmasının karşılığını maddi açıdan görmek istemesi doğal bir gerekliliktir (Öztürk, 1993; Küçük, 2014). Aslında bu açıdan bakıldığında tek başına ücret, çalışan bireylerin tatmin duygusunu arttırabilir ya da azaltabilir. Zira yüksek ücretli işlerde çalışan bireylerin de iş tatminsizliği yaşadığı bilinmektedir. Bunun en önemli nedenleri arasında ise yapmış oldukları işi benimseyememeleri, işlerinden tatmin olamamalarıdır (Öztürk, 1993; Luddy, 2005; Yıldırım, 2007: 254-256; Akbal, 2010: 56-57; Küçük, 2014: 30).

Ücretin iş tatmini sağlaması hususunda ayrıca şunlar söylenebilir (Luddy, 2005; Akbal, 2010):

Özetle ücretin iş tatminini arttırmasında çalışan bireyin beklentileriyle elde ettikleri bakımından gerçekleşen denge unsuru ayrıca değer arz etmektedir denilebilir. Bunun yanı sıra, çalışan bireyin yaşı, kıdemi, öğrenim düzeyi, harcadığı çaba, üretimin niteliği, yaratıcılığı, sorumluluğu, yeterliliği, mücadele etme düzeyi gibi özellikleri de ücretin tatmin sağlamasındaki önemli faktörlerdendir (Luddy, 2005: 45; Akbal, 2010: 57).

Grund ve Sliwka (2001) ise çalışanların fayda ve mutluluğunun sadece mutlak ücretlerine bağlı olmadığını, aynı zamanda artan ücrete bağlı olduğunu söylemektedir. Çünkü insanların faydayı referans noktası veya isteklendirme seviyesi olarak değerlendirildiği düşünülmektedir (Grund ve Sliwka, 2001; Luddy, 2005; Akbal, 2010).

1.3.2.2. İşin Kendisi

Bireylerin yaptıkları işin özellikleri bireyin sahip olduğu beceri, yetenek ve ihtiyaçları ile uyum sağlıyor ise çalışan o denli tatmine ulaşacaktır. İçerisinde bulunulan iş o işte çalışanların vasıfları ölçüsünde zor ise ve onların sorumluluklarını aşmıyorsa bu çalışanların hedeflere ulaşma arzusunu ve doyum derecelerini yükseltebilir. Yapılan işin tek düze ilerlemesi, sorumluluk ve zorluk barındırmaması, eğitim verilmemesi çalışan bireyin iş doyumunda olumsuzluk yaratabilir. Farklı meslek gruplarında çalışan bireyler üzerinde yapılan araştırmalarda ise; onkoloji hastanelerinde çalışan hemşirelerin diğer bölüm hemşirelerine göre iş doyumlarının daha yüksek olduğu gözlemlenirken, emniyet mensublarında iş doyumunu konusunda farklılıklar gözlemlenmiştir (Baştemur, 2006: 114-115). Genel anlamda çalışanlar hedeflerinin net bir biçimde ortaya konduğu yerlerde çalışmayı tercih etmektedirler. Çalışanların yapacakları işin anlaşılır ve net olması, yapacakları işin kolay ya da zor taraflarını gösterdiğinden bunun çalışanın iş tatminini arttırdığı düşünülmektedir. Bu anlamda çalışılan iş çalışanlara ne ölçüde farklı ve inovatif geliyorsa tatmin de o ölçüde artacaktır denilebilir (Yürür vd., 2011: 3827-3828; Köroğlu, 2011: 41-42; Baştemur, 2006: 34; Küçük, 2014: 14-15).

Zira iş görenlerin güçlendirilmiş olması, onlara adil bir kariyer yolunun çizilmiş olması, performanslarının takdir edilmesi, çeşitli düzeyde ilişki kurma imkanlarının olması, örgüte duydukları güven ve iş yerindeki ortamın uygun şartlarda olması gibi etmenler örgütsel anlamda stresi düşüreceğinden iş tatmininin de bundan pozitif anlamda etkileneceği düşünülmektedir (Koroğlu, 2011: 41-52; Yürür vd., 2011: 3827-3828; Küçük, 2014: 14-18).

Hemen hemen herkes hedeflerin ve beklentilerin baştan açıkça aktarıldığı bir iş ya da pozisyonda çalışmayı planlar. Çünkü ifa edilecek işin niteliklerine yönelik eksik bilgi ya da rol karmaşası bulunuyorsa bu çalışanda veya işverende tatminsizlik doğrubilir. Bunu engellemek açısından işin nitelikleriyle ona bağlı yetki, görev ve sorumlulukların getirdiği rol işverence doğru biçimde aktarıldıktan sonra işgörenler tarafından net bir biçimde kabul edilirse belirsizlik, karmaşa ve çatışmaların önceden ortadan kalkması sağlanacak böylelikle zaman içerisinde iş tatmini de artış gösterecektir (Koroğlu, 2011: 50-52; Yürür vd., 2011: 3827-3828; Küçük, 2014: 18). Bu açıdan düşünüldüğünde genel anlamda bireylerin duyduğu başarı arzusu eğilimi nedeniyle işle ilgili bazı zorlukların da iş tatminini pozitif olarak etkileyebilen değişkenlerden olduğu düşünülebilir (Derin, 2007: 21). Başarıya ulaşana kadar işle ilgili zorluklar tatmin yaratırken başarısızlık açığa çıktığı anda tatminsizliğe dönmektedir. Bu nedenle her işin zorluk düzeyi aslında çalışanların yetenekleriyle ilişkilidir denilebilir. Ayrıca fazla iş yükü ve / veya işin zorluk düzeyi çalışan bireylerin sınırlarını daha fazla zorlayacağından iş yerindeki verimin de azalmasına sebep olabilir. Başarıya ulaşma doğrultusunda gerekli yetkinliği taşımadığını düşünen bireylerin zamanı doğru yönetememeleri de tatminsizliğe neden olabilir (Derin, 2007: 22-23; Küçük, 2014: 19).

1.3.2.3. Yükselme Olanığı

Literatürde yükselme olanaklarının da iş doyumunu üzerinde önemli bir faktör olduğuna değinilmektedir. Terfi imkanlarına herkesin bakış açısı farklı biçimde olduğundan hissedilen tatmin de ona göre farklılık göstermektedir (Derin, 2007: 24-25; Küçük, 2014: 17).

Ancak terfi sorumlulukları artırırken prestij, kendini gerçekleştirme, kişisel gelişim, sosyal statü vb. fırsatlar da sağlayabilir. Ayrıca terfi, çalışanın gelir düzeyinde de artışa sebep olur. Böylelikle çalışan kariyerinde beklentisine yönelik ilerleme gerçekleştirir ve adil bir ortamda bu imkan kendisine sağlanırsa iş doyumuna ulaşabilir. Zira çalışma hayatında yükselme, bazı çalışanlara göre kendini geliştirme fırsatı olarak algılanırken bazılarına göre de daha çok para kazanma fırsatı olarak algılanabilir. Yükselme durumu iki farklı şekilde ele alınmaktadır. Bunlardan birincisi iş görenlerin yetkinliklerinin önemsenmeyerek kendilerine yeterince yetki verilmemesi sebebiyle kişisel gelişim ve fırsatlardan faydalanamamalarıdır. Diğer ise bireysel sınırlarından çok daha fazla yetki veya sorumluluk yüklenerek başarısızlığa neden olmaktadır. Bunların her ikisi de iş yükü dengesizliği ve gereğinden fazla emek sarfiyatına neden olduğundan çalışanlarda aşırı huzursuzluk, stres, rekabet veya zaman baskısına neden olabilir (Derin, 2007: 24-25; Küçük, 2014: 17).

Terfinin iş doyumunu üzerinde farklı etkileri olabilir. Kıdemden dolayı terfi eden çalışanın diğerlerine kıyasla iş doyumunu aynı değildir. Performanstan dolayı terfi eden çalışan her zaman daha fazla iş doyumuna sahip olabilir. Ayrıca, %10 oranında maaş artışıyla olan terfi ile %20 oranında maaş artışında olan terfide de iş doyumunu aynı oranda olmayabilir (Aycan, 1998: 17).

1.3.2.4. Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları çalışanların hem kendi yaşamlarını hem iş yaşamlarını değiştirmelerine sebep olmaktadır. Çalışma ortamındaki aydınlık, sıcaklık, hava kirliliği dahi işgörenlerin performansını etkileyebilir (Erdil vd., 2004: 19). Bu nedenle bireyler genellikle kendi yaşamlarına uygun çalışma fırsatlarının olduğu yerlerde çalışmayı isterler. Çalışma yerlerinin havalandırması, ısı derecesi, ışık ve ses düzeyi, sıcaklığı, nemi, iş yerinin düzeni, konumu, çalışma saatleri ve çalışma yeriyle ilgili diğer unsurlar iş doyumuna etki etmektedir. Çalışma koşulları çalışan bireylerin rahatlığı ve işin yapılması bakımından önemlidir (Köroğlu, 2011: 63).

1.3.2.5. Çalışma Arkadaşları

Çalışma arkadaşlarının çalışan bireyler üzerindeki etkisi olumlu veya olumsuz da olsa büyüktür. Her ne kadar iş arkadaşlarıyla uyum olumlu olsa da işin eğlenceli olması iş doyumunun sağlanmasında yeterli olmayabilir. Çalışan bireylerin iş arkadaşları zor karakterler ise iş doyumunu da bundan negatif etkilenebilir (Aycan, 1998; Bingöl, 1997; Derin, 2007; Akbal, 2010). Örneğin, “kadın çalışanların genelinde iş doyumunun düşük olduğu gözlemlenmesinin sebebi ön yargıyla daha fazla mücadele etmeleridir” (Aycan, 1998: 18). Çalışma yaşamında ise bireysel ilişkiler karşılıklı olarak gerçekleştirilen hizmet ile dayanışmaya odaklı olmalıdır. Bu ilişkilerin iyi olması çalışana iş doyumunu sağlayabilir. Zira literatürde çalışma arkadaşları ile uyumlu ilişkiler bulunan bireylerin iş doyumunun arttığı görülmüştür (Aycan, 1998: 17-18; Derin, 2007: 26; Küçük, 2014: 20).

1.3.2.6. Yönetim ve Denetim Biçimi

Alınan kararlara katılan çalışanlar kendilerini psikolojik yönden doyuma ulaşmış hissedecek kişisel huzursuzluk duygularının giderek kaybolduğunu göreceklendir (Bingöl, 1997: 24). Bu anlamda yönetim iş tatminin sağlanmasında çeşitli imkanlar sağlar. Böylelikle çalışanların fikir ve önerileri benimsendiği için çalışanlar doyuma kolaylıkla ulaşır (Bingöl, 1997: 26).

Çalışanın yapmış olduğu işlerde söz sahibi olması ve sorumluluk alması, ekip çalışmasına da olanak sağlayarak yönetim ve çalışan arasında açık bir iletişim oluşmasını sağlar. Böyle bir psikolojik güçlendirme sonucunda da çalışanın duygusal doyumunu sağlanarak iş motivasyonu ve performansı doğal olarak artabilir.

1.4. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları

Çalışan bireylerin işlerinde mutlu olması, iş yerinde huzurlu ve güvenli olduklarını hissetmeleri bireylerin iş doyumunu tanımlar. Beklenti ve isteklerin karşılanmaması ise davranış bozukluğu olarak ortaya çıkar. Duygusal bunalım ve uykusuzluk sonucu oluşan yorgunluk, iştah kaybı, dalgınlık gibi birçok rahatsızlık iş doyumumsuzluğunun sonuçlarındandır (Baştemur, 2006: 48). İş doyumumsuzluğu, hem örgütler için, hem de çalışan bireyler için olumsuz birçok farklı sonuçla kendini gösterebilir. Aşağıdaki bölümler de ise bunlardan başlıcalarına değinilecektir.

1.4.1. İş Doyumsuzluğunun Bireysel Sonuçları

Çalışan işinde mutluysa, olumlu tutum ve davranışlar sergiliyorsa iş doyumunu artar. Çalışan birey işine karşı mutsuz, huzursuz ve güvensiz ise iş doyumunu düşer (Türk, 2007: 97). Çalışan bireyin ruh halinin bozuk olması, çalışanın işinden soğuması, beden sağlığının kötüye gitmesi iş doyumumsuzluğunun bireysel sonuçlarındandır. **Beden Sağlığına Etkisi:** Çalışan bireyin yaptığı işten doyuma ulaşamaması; nefes darlığı, panik atak, baş ağrısı, iştah kaybı, dalgınlık, baygınlık, terleme, üşüme, tansiyon değişiklikleri, baş dönmesi, kalp rahatsızlığı vb. fiziksel rahatsızlıklara yol açabilir (Türk, 2007: 97; Sürek, 2007: 27). Bu hastalıklar da çalışan bireyin kaliteli bir yaşam sürmesinin önündeki engeller olarak hayatını negatif yönde etkileyebilmektedir.

Ruh Sağlığına Etkisi: Bireyin ruh sağlığının yerinde olup kendisini iyi hissetmesi onun hayatını daha güvenli kontrol etmesini sağlar. İş doyumumsuzluğu sonucu ruh sağlığı etkilenip bozulan bireyler; endişe, korku, elem, saldırganlık, içe kapanıklık ve karamsarlık gibi psikolojik problemlerle karşı karşıya kalabilirler (Baştemur, 2006: 49; Türk, 2007: 97).

İşe Gitmede İsteksizlik: Çalışan birey iş yerinde olumsuz koşullar altında çalışıyor ise işe gitmek istemez. Bu olumsuz tutumlar sonucu işe gitmek birey için büyük bir sorun oluşturur ve çalışan iş yerinden uzaklaşmak ister (Türk, 2007: 97).

1.4.2. İş Doyumsuzluğunun Örgütsel Sonuçları

İş doyumsuzluğu çalışanlara iş yerinde birçok sorun yaratabilir. İş devamsızlığı, iş kazaları, işten ayrılma örgüt düzeni için büyük tehdit oluşturur ve çalışanların verimlilik düzeyleri düşer (Baştemur, 2006: 52). Örgüte bağlılığı olan çalışanların iş doyum düzeyleri de yüksek olur. Çalışan bireylerin işine olan sadakati, işini benimsemesini vb. verimliliklerinin artmasını sağlar (Kök, 2006: 296).

İşe Devamsızlık: İş doyumsuzluğu yaşayan çalışan bireylerde en sık görülen durumlar; işten sık sık izin almaları, işe geç gelmeleri, mesai saati içerisinde işlerini aksatmalarıdır. Uyumlu iş arkadaşlığı olan çalışan bireylerin daha az izin kullanıp iş doyumlarının yüksek olduğu; işe bağlılığı az olan çalışan bireylerin ise iş doyumsuzluğu yaşadıkları ve buna bağlı olarak da sürekli işten ayrılma, yeni iş arama, izin alma veya rapor alma eğilimi gibi sorunlar ortaya çıkardıkları tespit edilmiştir (Çetinkanat, 2000: 41).

İşte Hata Yapma / (İş Kazaları): Gerçekleştirilen iş, iş yeri ya da işi ifa eden çalışandan kaynaklı olarak maddi ve manevi hasarlara yol açan, üretimin kısa ya da uzun süreli durmasına neden olan kaza türleridir (Kaynak vd., 2000: 399). İş kazaları, doyuma ulaşamayan bireylerde dalgınlık ve dikkatsizlik sonucu oluşan hataları nedeniyle yaşanabilir. İşine yeteri kadar bağlılık göstermeyen çalışan bireylerin hata payı daha yüksektir (Baştemur, 2006: 56). Yorgunluk, bıkkınlık, ağır iş yükü, ücretin yetersizliği ve iş ortamında kargaşa iş kazaları sebepleri arasında sayılabilir (Baştemur, 2006: 56). İş kazaları hem çalışan bireyin örgüte olan güvenini zedeler, hem de zaman kaybına ve maddi hasar ve zarara yol açar (Türk, 2007: 97).

İşten Ayrılma: Çalışan bireyler örgüte kattıkları değer karşılığında beklenti içine girerler. İstek ve beklentileri karşılanmayan çalışan bireyler iş doyumсуuzluğu yaşarlar. Zamanla çalışan bireylerde yaptığı işten bıkmа, işini yapmаmа gibi davranışlar sergilerler. Çalışanlardan birinin işten ayrılması çalışma düzenini aksatarak ortamdaki diğer çalışanları etkileyebilir (Türk, 2007: 98).

Ayrıca personel devir hızının yüksek olması da pek istenmeyen bir durumdur. İstikrar sağlamayı hedefleyen işletmeler, çalışan bireye gereken eğitimleri vererek ve iş doyumunun artırılması yönünde tedbirler alarak motivasyonun yüksek tutulması için çaba sarf etmelidirler (Baştemur, 2006: 54). Çünkü işten ayrılan çalışanların yerine yenilerinin edinilmesi ve işe uyumunun sağlanması uzun zaman alacağı için bu durum işletmeler için olumsuz sonuçlar da doğurabilir (Baştemur, 2006: 54-55).

1.5. İş Doyumu İle İlgili Teoriler

İş doyumuyla ilgili çeşitli teoriler ileri sürülmüştür. Bunlar genellikle kapsam ile beklenti teorileri şeklinde nitelendirilmiştir. Güdülenme ile iş tatmini kavramlarının incelendiği teoriler kapsam teorileri olarak adlandırılırken, iş tatmini ile performans kavramlarının incelendiği teoriler ise beklenti teorileri olarak adlandırılmaktadır (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 7-8).

Kapsam teorileri bireyi davranışa yönelten unsurlara önem vermiştir. Yöneticinin, çalışanları yönlendiren unsurları anlama çabasıyla birlikte onları kurumsal amaçlar çerçevesinde yönlendirmeye çalışması da bu kapsamda incelenmektedir. Bu teoriler her zaman tek başına motivasyon ve iş doyumunu açıklama da yeterli olamayabilir (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 8). Bu nedenle literatürde birçok teorinin ortaya çıktığı görülmüştür. 1943'de Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi, 1966'da Herzberg' in Çift Faktör Teorisi, McClelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi ve Alderfer'in ERG Teorisi bunlardan başlıcalarıdır (Koçel, 1998; Eren, 2000; Tütüncü ve Küçükusta, 2008).

1.5.1. Kapsam Teorileri

1.5.1.1. A. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Teoriye göre insan ihtiyaçları hiyerarşik beş farklı unsurdan oluşmaktadır. Bu ihtiyaçlar şu şekilde sıralanabilir (Maslow ve Lowery, 1982): “fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı, sosyal ihtiyaçlar, saygınlık ihtiyacı, ve kendini gerçekleştirme” (Maslow ve Lowery, 1982; Onaran, 1981; Koçel, 1998; Eren, 2000; Pekel, 2001; Erdem, 2008; Keskin, 2008; Tütüncü ve Küçükusta, 2008; Güney, 2014).

İnsanlar doğal olarak ilk önce alt düzeyde yer alan gereksinimlerini tatmin etmeye çalışır sonrasında ihtiyaçlarını sırasıyla gerçekleştirir. Herhangi bir seviyede gereksinimler karşılanmaz ise diğer gereksinim düzeylerine de ulaşamayacaktır (Maslow ve Lowery, 1982; Onaran, 1981, Koçel, 1998; Eren, 2000; Erdem, 2008; Tütüncü ve Küçükusta, 2008). Bu çerçevede Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi aşağıdaki gibi özetlenebilir (Maslow ve Lowery, 1982; Onaran, 1981; Koçel, 1998; Eren, 2000; Pekel, 2001; Erdem, 2008; Keskin, 2008; Tütüncü ve Küçükusta, 2008; Güney, 2014):

Fizyolojik ihtiyaçlar; yeme, uyuma, nefes alma, barınma vb. biyolojik gereksinimleri,

Güvenlik ihtiyacı; toplumsal hayatta ve iş yaşamında ekonomik, sosyal ve fiziki açıdan güvende hissetme gereksinimi,

Sosyal ihtiyaçlar; aidiyet duygusu, sevmek, aile kurmak, bir kurum veya topluluğa ait olma gereksinimi,

Saygınlık ihtiyacı; değer görme, takdir edilme, başarımlılık hissi, özgüven ve kendine güvenilmesinin hissedilmesi gibi gereksinimleri,

Kendini gerçekleştirme ihtiyacı; bireyin kendine özgü niteliklerini kullanarak potansiyelini gerçekleştirme, kişisel başarı vb. gereksinimleri ifade eder (Maslow ve Lowery, 1982; Onaran, 1981; Koçel, 1998; Eren, 2000; Pekel, 2001; Erdem, 2008; Keskin, 2008; Tütüncü ve Küçükusta, 2008; Güney, 2014).

Bütün ihtiyaçları karşılanmış bir birey doğru zamanı ve ortamı yakaladığında sahip olduğu yetenekleri nasıl geliştireceği ve yeni fikirlerini nasıl hayata geçireceği ile daha fazla ilgilenmeye başlayabilir.

1.5.1.2. Herzberg'in ift Faktör Teorisi

En çok bilinen teorilerden biri olan ve F. Herzberg tarafından geliştirilen ift Faktör Teorisi de literatürde ayrıca önem arz etmektedir. Herzberg'in kuramı gereksinimlerin ne zaman ve nasıl motive edici olacakları hakkında önemli katkılar da bulunmuştur. Herzberg muhasebeciler ile mühendisler üzerinde yaptığı bir bilimsel çalışmada “işinizde ne zaman son derece iyi ya da ne zaman son derece kötü hissettiğinizi açıklayınız” ifadesini sorumuştur (Herzberg vd., 1955'den aktaran Herbet, 1981). Sonuç olarak geliştirdiği teorisini ise hijyen faktörleri ile motive edici faktörler olarak ayırmıştır (Herzberg vd., 1955'den aktaran Herbet, 1981; Koçel, 1995; Küçük, 2014). Kişiyi işyerine bağlayan motive edici faktörlerle kişiyi kötümserlik durumuna iten hijyen faktörlerin birbirinden farklı değerlendirilmeleri gerekmektedir. Çünkü bu etkenler varlıkları ile doyuma katkı sağlarken, yokluklarıyla da olumsuz bir ortam oluştuğu için iş doyumсуuzluđuna sebep olan olgulardır. Bazıları ise varlıkları ile motive ederken yokluklarıyla da motivasyon düşüklüğüne sebep olabilir. Yalnızca hijyen faktörleri çalışanları güdülemeyebilir ama tatminsizliklerini önleyebilir. Fakat literatürde genel olarak bu faktörlerin yokluklarının da motivasyonu engellediği aktarılmaktadır (Feder ve Herzberg, 2000: 26; Küçük, 2014: 23).

Her iki faktör birbirinden farklı özelliكتedir. Motivasyonel faktörler işin gidişatıyla, hijyen faktörleri ise çevresel durumlarla alakadar olur. Tatminsizliği önlenemeyen bireyler ise motive edilemeyebilirler. Ancak hijyen faktörü bireylerin tatminsizliğini önleyerek motivasyon faktöründen kaynaklı güdülenmeye ortam hazırlamaktadır (şimşek vd., 2007: 138-139; Koçel, 2001: 515; Küçük, 2014: 23-24).

Bireyin iş doyumunu olumsuz etkileyen bütün faktörler ortadan kalkmadan yapmış olduğu işe motive olması ve doyum alması da mümkün olmayacaktır (Şimşek vd., 2007: 139). Bu kapsamda literatürde Herzberg'in tatmin ve tatminsizlik durumlarının birbirlerini dengede tuttuğunu bir açıdan çalışma hayatında birbirlerine zıt olmadıklarını savunan yayınlar da bulunmaktadır (Ateş vd., 2012: 149).

1.5.1.3. McClelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi

Sosyal bir varlık olan birey, yaşadığı topluluk, yaşamış olduğu çevredeki kişiler vs. ile ilişki içindedir. Bireyin bu ilişkilerde bir amacı vardır. Bireyler bu amacı başarmak için bir yarış halindedir. İhtiyaçlar öğrenmeyle sonradan kazanılır. Buna göre de insan ihtiyaçları üç grupta toplanmıştır. Bunlar (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 12);

- 1- İlişki kurma ihtiyacı,
- 2- Güç kazanma ihtiyacı,
- 3- Başarı ihtiyacıdır (Tütüncü ve Küçükusta, 2008).

Bunlar ise sosyal açıdan bireyin kendisi ve toplum için önem arz etmektedir. Çalışan bireylerin iş yaşamlarında daha iyisi için mükemmeliyetçi olma tutkularının içerisinde aslında başarı gerisinimlerinin gizli olduğu düşünülmektedir (Eren, 2000; Tütüncü ve Küçükusta, 2008; Koçel, 2014).

İlişki Kurma İhtiyacı: Bireylerin başka bireylerle birlikte olma, kişisel bilgilerini başka bireylerle paylaşma, sosyal çevrelerini geliştirme ihtiyacı vardır. Birlikte olma ihtiyacı gelişmiş kişilerde, iletişimde olmaya ve başkalarıyla ilişki kurmaya daha çok önem verirler (Kılıç, 2008: 11).

Güç Kazanma İhtiyacı: Bireylerin güç kazanma istek ve ihtiyacı bireylerin çevresinde bulunan bireylere karşı söz sahibi olma isteğinden doğar. Bu nedenden dolayı insanlar sosyal ilişkilerinde onları daha güçlü kılacak ve onlara sosyal statü kazandıracak her türlü araca başvururlar (Baştemur, 2006: 41).

Başarılı Olma İhtiyacı: Başarılı olmayı etkileyen önemli faktörler; ırk, aile, din, çocuk yetiştirme biçimi vs. dir. Bu faktörlerden bazıları; ailede otoriterlik söz konusu ise başarılı olma oranı düşer veya bazı ırkların daha enerjik olması motivasyonun artmasına neden olabilir (Kanbur, 2005: 35).

Bu kapsamda bu teori özet olarak bireylerin mesleki alanlarda daha iyi olma hislerinin içerisinde aslında başarı gerisinimlerinin gizli olduğunu ifade etmektedir (Eren, 2000; Tütüncü ve Küçükusta, 2008; Koçel, 2014).

1.5.1.4. Alderfer'in ERG Teorisi

Bu teori ise Alderfer'in, kapsam teorileri arasında bulunmaktadır. Bu kuramda ihtiyaçlar üç düzeyde yorumlanmıştır. Bu teorilerin, ait olma, var olma ve gelişme kuramları olarak adlandırıldığı görülmüştür (Koçel, 1995; Tütüncü ve Küçükusta, 2008). İnsanlar ise genel olarak belirli bir seviyedeki gereksinimlerini karşılayamazlarsa alt seviyedeki ihtiyaçlarına döneceklerdir. Böylelikle Maslow'da “doyumdan sonra bir üst basamağa geçilir” fikrinin oluşturduğu kavrama Alderfer, doyumsuzluk sonucu ortaya çıkan hüsrana kavramını eklemiştir. Zira gelişme gereksinimi giderilemeyen bireyler hüsrana yaşayarak ait olma ihtiyacına yönelebilirler. Bireylerin ait olma gereksinimi karşılandığında ise tekrar gelişme gereksinimi duyulabilir (Alderfer, 1980'den aktaran Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 12-13).

Bu anlamda bireyler belirli düzeydeki gereksinimlerini derecelendirip sıralamalarına göre onları gerçekleştirmektedir. Bu sebeple gereksinimleri giderilmediğinde hüsrana duygusu veya daha farklı olumsuz duygular hissedebilirler (Koçel, 1995; Eren, 2000; Şimşek vd., 2007). Sonuç olarak ERG kuramı, gereksinimlerin aynı zamanda işleyebileceğini düşündürmektedir. A.Maslow kendini gerçekleştirme gereksiniminin diğer tüm gereksinimler gerçekleştirildikten sonra değer kazandığını belirtirken, Alderfer ise bireylerin büyüme ve var olma gereksinimlerinin birlikte iş doyumunu sağlayabileceğini düşündürmektedir (Koçel, 1995; Eren, 2000; Şimşek vd., 2007: 143).

1.5.2. Süreç Teorileri

Süreç teorileri insan ihtiyaçlarını karşılamada kullanılan birçok dış faktör üzerinde yoğunlaşma göstermiştir. Bu teoriler “Davranış gösteren insanın aynı davranışı yinelemesi ya da yinelenmemesi nasıl sağlanabilir ?” sorusuna cevap bulmak için çalışmışlardır. Beklenti (süreç) teorileri; kurumsal niteliklerin çalışan bireylerin işe devam, performans ve işten ayrılma tutumlarını araştırmaktadır. Bu kuramlar ise eşitlik, beklenti, şartlandırma ve amaç teorilerinden meydana gelmektedir (Öztürk, 2003: 288).

1.5.2.1. Victor Vroom’un Beklenti Teorisi

Bu kuram bireylerin gayret sarf etmesini iki faktöre bağlamakta ve bunların bireyin ödülü arzulan derecesi ile bekleyişi olabileceğine yönelik düşünceleri aktarmaktadır (Meydan, 2010: 111). Vroom’a göre, her insanın çeşitli arzu, gereksinim ve hedefleri olabilir (Onaran, 1981). Her insan hayal ettiği, arzuladığı ödülü kazanacağı şekilde davranır. Bireylerin göstereceği çabanın ödül kazandıracacağı beklentisinden dolayı onu istemesi, gereksinimin düzeyi ile başarıya ulaşma inancı bulunmaktadır (Şen, 2008: 15). Bu teori üç kavramdan meydana gelmektedir. Bunlar beklenti, tercih edilirlilik ve güç’tür. Böylelikle çalışan bireylerin tercihleri açıklanmakta olduğundan idarecilere de bu kapsamda yön gösterilmektedir (Koçel, 1998; Şen, 2008; Küçük, 2014):

$$\text{Güç} = \text{Beklentiler} \times \text{Tercih Edilirlilik}$$

Bu teori çerçevesinde yüksek beklentiye sahip çalışanlar hedefleri doğrultusunda daha çok çaba sarf edecekler istemedikleri hususlar için ise çabalamayacaklardır (Küçük, 2014: 26). Valence (tercih edilirlilik) belirli bir ödülü elde etme arzusunu, bekleyiş bireyin belirli bir çaba gösterilmesi sonucunda belirli bir sonuca ulaşacağına olan inancını, araçsallık ise bireyin performansının belirli bir ödüle ulaşabileceğine inanmasını sergilemektedir (Koçel, 1998; Küçük, 2014: 25-26; Meydan, 2010: 112).

İnsanların doğası gereği yaptıkları herhangi bir işin sonucunun nereye varacağıyla ilgili beklentileri bulunmaktadır. Vroom, beklentiyi “eylem” ve “sonuç” arasındaki ilişkiler bütünü olarak görmektedir. Beklenti, “0” ile “1” arasında değer görür (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 12-13). Farklı bir ifadeyle, herhangi bir davranışın bir sonuç doğurmayacağına inanıldığında bu değer “1” olarak değişebilir. Bireylerin motive olarak bir hareket veya tercih yaparak çeşitli davranışlarda bulunması çıkar ya da kayıpları göze alma derecesine ve bunun hangi sonuca ulaştırmalarında rol alacağına bağlıdır (Vroom, 1964; Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 14; Küçük, 2014: 14).

İkinci kavram ise bilindiği üzere (valence) tercih edirlilik kavramıdır (Vroom, 1964; Koçel, 1998; Eren, 2000; Tütüncü ve Küçükusta, 2008; Küçük, 2014). Bu kavram, davranış sonuçlarına karşı verilen negatif ve pozitif bir değerdir. Vroom, kullanmış olduğu bu kavramları birleştirebilmek için üçüncü bir kavramı da geliştirmiştir. Bu kavrama da güç adı verilmiştir (Tütüncü ve Küçükusta, 2008: 13-14; Küçük, 2014: 14-15).

1.5.2.2. J. Stacy Adams’ın Eşitlik Teorisi

Literatürde J.Stacy Adams’ın eşitlik teorisi hem beklenti teorileri arasında hem de süreç teorileri kapsamında ele alınmaktadır. Genel olarak birliğin süreç teorileri yönünde olduğu görülmüştür. Eşitlik teorisine göre çalışanlar yaptıkları işin karşılığında karşı taraftan eşit muamele, eşit değer görmek isterler. Bireyin iş başarısı ve tatmin olma derecesi çalışmış olduğu ortamdan algıladığı eşitlik veya eşitsizliklere bağlıdır. İş doyumunu bireyin iş ortamından algıladığı girdi-çıktı dengesine göre belirlenmektedir. Çalışanlar göstermiş oldukları çaba ve elde ettikleri sonucu aynı iş ortamında çalışma arkadaşlarının göstermiş oldukları çaba ve elde ettikleri sonuçla karşılaştırmaktadır. Karşılaştırma sonucunda ise birey motive olur (McCormick ve İlgen, 1980).

Bu kuram motivasyon teorisi olarak ifade edilmekle birlikte iş tatmini ve tatminsizliğiyle ilgili bazı durumlara da değinmektedir (Toker, 2007; Meydan, 2010). Kabiliyet, deneyim, bilgi, zaman ve eğitim bir iş için önemli olan girdilerdir. Statü veya ücret gibi çıktılar ise o işin düzeyini tanımlamaktadır. Çalışanlar iş için gösterdikleri emek ve gayretleriyle elde ettikleri çıktıları mesai arkadaşlarıyla kıyaslamaktadır. Bunun sonucunda eşitsizlik var ise haksızlığa uğratıldıklarını düşünmektedirler. Dengesizlikler çalışanların karşılaştırma yapmasına neden olduğundan bu da gösterilen emek ve çabaya olumsuz biçimde yansımaktadır (Şahin, 2011: 39).

İnsanlar genel olarak emeklerinin değerini görme eğilimindedir. Bu beklentilerinde üstlerin bazı çalışanlara karşı göstermiş oldukları eşit olmayan davranışlar tatminsizliğe sebep olabilir. Ayrıca çalışanların herhangi bir adaletsizlik algıladığı takdirdeki davranışları da aşağıdaki özetlendiği gibi yorumlanabilir (Narin, 2010: 30- 32):

“Bireyin elde ettiği sonuç < Başkalarının elde ettiği sonuç

Bireyin sarf ettiği gayret < Başkalarının sarf ettiği gayret

Bireyin elde ettiği sonuç > Başkalarının elde ettiği sonuç

Bireyin sarf ettiği gayret > Başkalarının sarf ettiği gayret”

Yukarıda yer alan oranlardaki pay ve payda bireyin algılarına göre değer almaktadır (Narin, 2010: 30- 32). Bu kapsamda, işgören eşitsizliği algıladığı takdirde şu tavırları da gösterebilir (Narin, 2010: 31-32; Küçük, 2014: 27-28); “çalışma gayretinin azalması, faaliyet çıktılarının değişmesi, algılarını değiştirmesi, yüksek ücret talebi, başkalarının görüşlerini değiştirmesi, kıyaslanan grupları değiştirilmesi, işi terk etmesi” vb. (Narin, 2010; Küçük, 2014). Bu nedenle çalışanlara adil olmayan tutum ve davranışların sergilenmesi kuruma duyulan güven ve bağlılığın düşmesine, iş ve personel devir hızının yükselmesine, devamsızlık oranının artmasına ve verimlilik ile karlılığın azalmasına neden olacaktır. Bunlara bağlı olarak da tüm çalışanların motivasyonu olumsuz yönde etkilenecektir (Narin, 2010: 31-33; Küçük, 2014: 27-29).

1.5.2.3. Lawler ve Porter'in Sonuçsal Şartlandırma Teorisi

Bu teori beklenti kuramı olarak özel sektör idarecilerinin iş hakkındaki tutumlarının davranışları ve başarılarıyla olan karşılıklı ilişkilerini incelemektedir (Onaran, 1981). Fakat teoride olmayan bazı değişkenlere de bu kuramda yer verilmiştir. Kuramın başlıca özelliği ayrı olarak ele alınan çok sayıda değişkeni bir araya getirip aralarındaki ilişkileri belirtmesidir (Onaran, 1981: 76). Kuramın çıkış noktası, bireyin gereken bilgi ve yetenekten yoksun, ne kadar gayret sarf ederse etsin performans gösteremeyeceğidir. Bireyin gerekli bilgi ve yeteneğe sahip olması ve bireyin kendisi için algıladığı rol davranışları beklenen davranış türleri olarak tanımlanmaktadır (Onaran, 1981; Koçel, 1998; Eren, 2000; Meydan, 2010). Her örgüt üyesi, performans gösterebilmek için uygun bir rol anlayışına sahip olduğu sürece rol çatışmaları yaşanmayacak performansın artması söz konusu olabilecektir (Meydan, 2010: 112).

Çaba, bir işi yapma için bir insanın harcamış olduğu enerji miktarıdır. Önemli noktası ise çabanın işi başarmaktan ayrı bir olgu şeklinde ifade edilmesidir (Onaran, 1981: 77-78). Emek sarf eden işgören gösterdiği çabanın genelinde başarılı olsa da bu onun her zaman başarılı olacağı anlamına gelmez veya bunun tam tersi de gerçekleşebilir. Başarı değerlendirilmesi açısından ise bireyin hem kendisinin hem de üstlerinin nesnel ve öznel değerlendirmeleri bulunmaktadır. Çalışma yaşamında bireyin güdülenmesi başarısından ziyade gösterdiği emek ve çabasıyla da orantılıdır (Onaran, 1981: 76-78). Bu anlamda motivasyonun daha çok bireyin göstermiş olduğu çabayla da ilgili olduğu düşünülebilir.

Girdi, performans, çıktı arasındaki ilişkilerin üzerinde duran bu teori çerçevesinde personel performansını hedeflenen sonuca göre ayarlamalıdır. Sonuç olarak çalışanlar beklenti düşük ise düşük çaba da, beklenti yüksek ise de daha fazla çaba sergileyeceklerdir. Tutturulan hedefler ödülle nihayete erdiğinden iş tatmini sağlayacaktır. Bu açıdan ödüller içsel ile dışsal olarak birbirinden ayrılırlar. İçsel ödül, çalışanın performansı sonucu işin kendisine verilir ve üst derece ihtiyaçlara ulaşılmasına aracı olur (Küçük, 2014: 28-29).

Dışsal ödül ise kurumca verilen alt kademe ihtiyaçları karşılayan ödüllerdir. Kuramın önemli unsurlarından bir tanesi de ödülün gerçekten ödül olarak nitelendirilebilmesi için ödülü alacak olanların ona pozitif anlam yüklemeleridir (Küçük, 2014: 28-29). Özetle teoride çalışanlar gösterdikleri performansa göre ödüllendirilmektedir. Bu ödüllendirilmeler beklenen bir değerse çalışanda doyumun oluşmasına yol açacaktır. Bu kapsamda işgörenlerin çoğu beklentilerine karşılık buldukları sürece motive olarak iş doyumuna ulaşmaktadırlar (Toker, 2013: 19-20).

1.5.2.4. Locke'un Amaç Teorisi

Teori bireylerin hedeflerinin, güdülenme seviyelerini nasıl belirlediğini aktarmaktadır. Genel anlamda bu bireyin amaçları doğrultusunda kendini motive etme düzeyine dayanır (Locke, 1983; Meydan, 2010; Küçük, 2014). Erişilmesi zor yüksek amaç ve hedef belirleyen bireyler, elde edilmesi kolay amaç ve hedef belirleyenlere kıyasla daha yüksek performans gösterebilir (Onaran, 1981; Koçel, 1998; Eren, 2000; Meydan, 2010; Küçük, 2014). Bu anlamda bireyler daha fazla performans göstermek için daha fazla motive olduklarından ötürü tatmin de olabilirler.

Ayrıca literatürde Locke'un amaçların güdülemedeki rolü şöyle sıralanmaktadır (Locke, 1983: 1298; Küçük, 2014: 29); belirlenen amacın net olması başarıyı arttırabilir, belirlenen amacın zorluğu çalışanı hırslandırarak başarısına katkı sağlayabilir, bireysel amaçlarla kurumsal hedefler birbirine ters düşmezse başarı artabilir (Locke, 1983: 1298; Küçük, 2014: 29). Sonuç olarak iş görenler iş yaşamlarında ve iş yerlerinde ulaşmak istediği hedef, beklenti ve arzularına ulaştığı ölçüde de yaptığı işten daha çok zevk alacak ve işte sağladığı verimde buna paralel olarak artabilecektir (Meydan, 2010; Küçük, 2014).

1.6. İş Doyumu ve Çalışma Yaşamının Kalitesi

İnsanlar genel olarak tüm gereksinimlerini karşılamak için çalışmak isterler. Beklentilerine karşılık buldukları sürece de motive olurlar. Bunun sonucunda da iş doyumuna ulaşabilirler. Özetle genel olarak iş hayatında bulunan herkes beklentilerine uygun adil bir ücret ve ödüllendirme sistemine sahip olmak istemektedir. Fakat iş doyumunu cinsiyet, eğitim düzeyi, yaş gibi faktörler ile işin niteliği, ücreti, koşulları gibi faktörlerden etkilenerek bireyin aldığı ücretin işin gereğiyle, kendi nitelikleriyle, arkadaşlarıyla ve ücret standartlarıyla uyduğu ölçüde iş doyumunu yaşayabilir (Çetinkanat, 2000; Yıldırım, 2007; Küçük, 2014).

Aslında bu anlamda tek başına ücret bireyleri güdüleyip motive eden bir etken değildir. Çalışanlar kurumlarının çalışma ortamının uygun şartlarda olması, uygun ekip arkadaşlarının bulunması ya da uygun mesai saatleri gibi etmenleri ücrete değişebilirler. Bu anlamda ücret ile tatmin arasındaki ilişki bireyin kendisine adil davranıldığını hissetmesiyle orantılıdır (Öztürk, 1993; Luddy, 2005; Yıldırım, 2007: 254-256; Akbal, 2010: 56-57; Küçük, 2014: 30). Bunlara ilave olarak prim ve promosyonlar ise çalışan bireylerin sorumluluk almaları, statülerinin arttığını düşünmeleri ve kişisel gelişimleri açısından kazanımlar sağlar. Dolayısıyla çalışan bireyin iş yerinde ödül dağılımının adil yapıldığına inancı iş doyumunu artırır (Yıldırım, 2007: 254-256; Küçük, 2014: 29-30).

Ayrıca iş yerlerinde geçirilen mesai saatleri insanların hayat standartları açısından da önem taşımaktadır. Bu anlamda insanlar iş hayatlarındaki duygu durumlarını özel hayatlarına da aktarabilir. Bu yansıtma gayet beklenen bir durumdur. Bu sebeple iş yaşamı bireyin yaşamının bir parçası olarak kabul edilebilmektedir (Küçük, 2014: 32-33).

Çalışanların yapmış oldukları iş karşılığında elde edecekleri maddi, manevi ve sosyal çıkarlar ile iş yerindeki çevrelerinden etkilenmeleri buldukları mesleğin içeriğinden de etkilendiklerini göstermektedir (Dağdeviren Gözen, 2007; Akbal, 2010; Küçük, 2014; Yalım, 2017).

Yapmış oldukları işler yetkinliklerini uygulamaya imkan sağladığında bireylerin daha fazla performans göstermek için daha fazla emek ve çaba harcadıkları görülmüştür. Bunun için Herzberg iş zenginleştirme yöntemini geliştirmiştir. Bu yöntemle işlerin içeriğini çalışanlar için çekici hale getirmek amaçlanmıştır. Böylelikle yöntem yöneticilerin işlerin daha hızlı gerçekleştirilmesini sağlamak için yaptıkları iş basitleştirmenin sıkıcı hale getirdiği işleri çeşitlendirerek, çalışanların yetkinliklerini daha fazla uygulayabilecekleri ortamı yaratmaya olanak tanımaktadır (Çetinkanat, 2000; Şahal, 2005; Dağdeviren Gözen, 2007; Akbal, 2010; Küçük, 2014; Yalım, 2017).

Çalışanların daha fazla performans göstermeleri için, idareciler faaliyetleri tek düzelikten uzaklaştırıp anlamlı hale getirerek çalışan bireyler için işlerin zenginleştirilmesine çalışmalıdırlar (Küçük, 2014: 32-33). Bu anlamda idareciler gerekli olan her tür eğitimi insan kaynakları gereksinimleri çerçevesinde oluşturmaya çalışmalıdır. Örneğin insancıl ilişkilere dayalı programlarla davranış bilimleri eğitimleri verilebilir. Çünkü eğitim olanaklarından düzenli biçimde çalışanların yararlanmasına fırsat tanıyan kurumlar aynı anda etkili bir işe özendirme aracını da devreye koymuş olurlar. Ayrıca çalışan bireylere fırsat eşitliği sağlayarak mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmeye yardımcı olurlar. Böylelikle insan kaynaklarının kuramsal bağlılık ve örgütsel güvenleri de artırılabilir. Bu yüzden iş hayatının ve kurum içerisindeki sosyal ortamın kalitesini arttırmak için eğitim de ayrıca önem arz etmektedir (Şahal, 2005: 70-71; Küçük, 2014: 32-33).

Genel anlamda tüm çalışanların etkin biçimde hizmet vererek performans gösterebilmeleri için iş yeri şartlarının mevcut insan kaynağına uygun biçimde geliştirilmesi ve ergonomiyle sağlanabilir. Ergonomi ise iş yerindeki fiziki yapının kendi bünyesindeki insan unsuruna daha uygun hale getirilmesi olarak ifade edilebilir. Bu sayede kurum içerisinde iş tatmini, verimlilik ve performans artışı da gerçekleşebilir. Zira bazı yayınlarda da motivasyon, iş tatmini, personel devir hızının düşmesi, verimlilik, etkinlik, kalite ve konfor ile ergonomik koşullar arasında bir ilişki olduğuna değinilmektedir (Silah, 2000: 195-196; Şahal, 2005: 71; Küçük, 2014: 32-33).

Ergonomi açısından verimlilik ve performans artışı sağlayan bazı yöntemler ise şu şekilde sıralanmaktadır (Silah, 2000; şahal, 2005; Kùçük, 2014):

Ofiste gerçekteştirilecek esneme ve gevşeme hareketleri, fiziksel nitelikleri sağlığa ve çalışanlara uygun hale getirme, gorsel düzenlemeler, uygun müzik seçimi ve işçi güvenliğine yönelik önlemlerdir (Silah, 2000: 195-196; şahal, 2005: 71; Kùçük, 2014: 32-33).

Sonuç olarak iş hayatında sağlanan kalite artışı iş tatminine ve çalışan hayatına da olumlu olarak yansıtacağından iş yeri ergonomisinin de iş tatminini gerçekteştirme de önemli unsurlardan biri olduğu söylenebilir (Silah, 2000; şahal, 2005; Kùçük, 2014).

İKİNCİ BÖLÜM

2. DUYGUSAL EMEK

2.1. Duygu Kavramı ve Duyguların Temel Özellikleri

Duygu yönetimi ve duygusal emek kavramlarını anlayabilmek için öncelikle yönettiğimiz ve düzenlediğimiz şeyin, yani duyguların ne anlama geldiğini ve temel özelliklerini bilmek gerekmektedir. Bu nedenle, duyguların tanımlanması ve duyguların temel özelliklerinin belirtilmesi duygu yönetimi ve duygusal emek kavramlarını açıklamak için önemlidir.

Duygusal emek kavramını tartışabilmek için öncelikle duygu kavramı üzerinde durulmalıdır. Türk Dil Kurumu Sözlüğü'nde duygu ifadesi; “duyularla algılama ve hissetme, insanın iç dünyasındaki izlenimler, önsezi, karakteristik bir ruhsal tutum” olarak açıklanmaktadır (TDK, 2018).

Duyguları tarif etmek kolaymış gibi görünebilir. Ancak duygular açıkça ifade edilip belirlenememektedirler. Dedikodu yapan kasiyerden rahatsız olmak, çizgi film seyretmekten duyulan haz, arkadaşınızın yaptırdığı yeni dövmeyle gördüğünüz de yaşadığınız şaşkınlık, sevdiğiniz bir insanın ölümünden sonra yaşadığınız üzüntü, çocuğunuzun yaptığı uygun olmayan davranıştan dolayı yaşadığınız utanç gibi çeşitli şekillerde kendini gösterebilmektedir (Gross ve Thompson, 2007: 4). James (1994) ve Gross (1998) ise duyguları, uygulanabilir, davranışsal ve fizyolojik tepki eğilimleri olarak ele almaktadır. Bireyler duygusal tepki eğilimlerini her zaman yansıtmazlar. James (1994) duygular üzerine bu görüşü, tepki eğilimlerinin bireylerin duygusal tepki eğilimlerini değiştirmelerine izin vermesine dayandırmaktadır. Kediden korkan bir insanın koşarak kaçması yerine ıslık çalması örnek verilebilir (James, 1994; Gross, 1998: 273-274). Duygusal tepki eğilimleri ile davranışsal olarak bunları dışa vurmadaki farklılıklar, bireylerin nasıl, ne zaman ve neden duygusal tepki eğilimlerini değiştirmelerini düzenlemeye çalıştıkları sorularını ortaya çıkarır (Gross, 1998: 274).

Belirli içgüdü değişikliklerinin ruhsal durumumuza da etki ettiği bilinmektedir (Mcdougall, 1921: 690-697). Aynı biçimde Bentley (1928)'de içgüdü ile duygular arasındaki bağı değinip herhangi bir etkiye karşı dışarı gösterdiğimiz tepkiler biçiminde duyguyu ifade etmiştir (Bentley, 1928: 17-23). Başka bir yayında ise duygusal tavırlarımızın fizyolojik dengemizi alt üst eden uyarıcılar olarak görüldüğü dikkat çekmektedir (Brett, 1928: 388-397). Bu anlamda duygularımız sinir sistemimize etki ederek kaslarımızı dahi uyarabilmektedir (Wenger, 1956: 472). Duyguların sadece fizyolojik sağlığımızla ilişkili olmadığı çevresel uyum ve bireyi aktive eden tutum ve davranışlar olarak da tanımlanması gerektiği de söylenmektedir (Hebb, 1958: 109-113). Sonuç olarak duygularımızın hem iç hem de dış dünyamıza etkilerinin bulunduğu söylenmektedir (Seçer, 2005: 816; Erken, 2016: 6-7).

Bu anlamda duygularımız öznel bir his olarak düşünülmektedir. Duygularımız temel ve sosyal olarak birbirinden ayrılacağı gibi kültürden kültüre ve bireyden bireye de farklılık göstermektedir. Temel anlamda duygularımız sevgi, neşe vb. olgularken sosyal anlamda duygularımız suçluluk, utanma vb. durumlar olarak örneklendirilebilir. Burada önemli olan duygusal anlamda yaşanan bu hislerin sıklığı, süresi ve tutarlığına göre farklılık göstermeleridir. Çünkü hangi anda nasıl davranmamız gerektiği gibi bazı sosyal standartlar bulunmaktadır. Tüm bu etmenler insanların tutum ve davranışlarını doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyebilmektedir (Ekman, 1973: 169-222; Ashforth ve Humphrey, 1995: 99; Erken, 2016: 7).

Duygusal tepki eğilimlerinin ömürleri ise daha kısadır. Bu eğilimler davranışsal, deneyimsel ve fizyolojik sistemler şeklinde tanımlanabilir. Duygusal tepki eğilimleri değiştirilebilir. Bu değişimle beraber duygusal tepkinin son şekli de belirlenmiş olmaktadır (Gross, 1998: 274).

Duyguları anlamaya çalışırken temel özelliklerinin ne olduğunu da bilmekte fayda vardır. Duygular ilk olarak, bireyin bir durumu kendi hedefleri ile bağlantı kurması ve bunun için harekete geçmesi ile de ortaya çıkabilir (Gross ve Thompson, 2007).

Bu hedefler örneğin sürekli (hayatta kalma) veya süreksiz (kendi tuttuğun takımın değil de karşı tarafın tuttuğu takımın yarışı kazanması) olabileceği gibi, bireyin kendini merkeze aldığı konularla ilgili (iyi bir öğrenci olmak), kendisi ile ilgili değil de dış çevre ile ilgili (delik bir bisküvi paketi) olabilir. Bireyin birçok insan tarafından paylaşılıp anlaşılabilmesi (yeni arkadaşlar edinme) veya sadece şahsına ait (böcek koleksiyonuna yeni bir parça bulması) da olabilir (Gross, 1998; Gross ve Thompson, 2007). Hedef ne olursa olsun, birey için durumun anlamının kaynağı da ne olursa olsun durumlar, duyguların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Durumların değiştikçe duyguların da değişim gösterebildiği görülmektedir (Gross ve Thompson, 2007: 4-5).

İkincisi duygular çok yönlüdür. Duygular sadece bir şeyler hissetmemizi sağlamazlar. Aynı zamanda bir şeyler yapıyor gibi hissetmemizi de sağlarlar. Bu durum duyguları ifade ederken kullandığımız dile de yansımaktadır. Duygularımızı tarif ederken korkudan donmak, üzüntüden deliye dönmek, gözyaşlarına boğulmak gibi deyimler kullanırız (Gross ve Thompson, 2007: 4-5).

Üçüncüsü ise, duyguların ne yaptığımıza müdahale edebilir olmasıdır. Duyguların kendilerini fark etmemizi sağlamak için zorlayıcı olabilmeleridir. Ancak çok çeşitli şekillerde kendilerini ifade edebilme yolları bulur. Duyguların özellikle bu üçüncü özelliği, duygu düzenlemesi için oldukça önem taşımaktadır. Çünkü duyguların böyle bir özelliğinin var olması duyguların kendilerini çeşitli şekillerde düzenleme olanağını da beraberinde getirmektedir (Gross ve Thompson, 2007: 5-6). Birçok araştırmacının da belirttiği gibi duygular düşüncelerden bağımsız olarak harekete geçmemektedir. Duygu ve düşünceler birbirlerinden farklı yapılar olarak işlevlerini sürdürmemektedirler.

Duygu ve düşünceler birbirlerini tamamlayan süreçler olarak fonksiyon görmektedirler. Birey yaşamında karar verirken sadece mantığını değil duygularını da işin içine katarak etkili kararlar alır. Böylelikle duygu ve mantık uzlaşması sağlanır. Bireyin hissettikleri ile yaşam daha fonksiyonel kullanılabilirdiği için bireyin yaşam kalitesi de artmış olacaktır.

2.2. Duygu Yönetimi ve Duygusal Emek

Son yıllarda duygusal emek ile ilgilenen, duygulara, duyguların ekonomik kararlar alınırken üzerimizde bırakmış olduğu etkilere, çalışma özelliklerine ve davranışlarına, müşteri özellikleri ve davranışlarına, örgütsel öğrenmeye önem verilmektedir.

Literatürde duyguların çalışma yaşamı ve çalışma yaşamındaki ilişkiler üzerine etkilerine değinilen araştırmalar olduğu görülmektedir. Bunlardan Gross (1998) duygu yönetimine, duygusal ifade bileşenlerinin etkisinde bireysel olarak biçimlenen bir proses olarak değinmektedir. Duygu yönetimi, duygunun türünü (hangi duygunun hissedildiği), duygunun yoğunluğunu (duygunun ne kadar yoğun olduğu), duygunun zaman akışını (duygunun ne zaman başladığı ve ne kadar sürdüğü), duygunun kalitesini (duygunun nasıl deneyimlendiği ve ifade edildiği), etkilemeye hizmet edebilir. Duygu yönetimi, negatif duyguların azaltılmasını (çalışanın kibar olmayıp kaba davranan müşteriye karşı sabırlı davranması), negatif duyguların arttırılmasını (çalışanın müşterinin duyduğu öfkeyi sakinleştirebilmek için suçluluk ve utanma duygularını daha fazla göstermesi) veya pozitif duyguların arttırılmasını (çalışanın müşterinin yaptığı veya müşteri tarafından komik olduğu düşünülen bir şaka ile eğleniyormuş gibi davranması) içerebilir (Gross, 1998; Gross ve Thompson, 2007; Kim, 2008; Mikolajczak vd., 2009; Başbuğ vd., 2010; Özgen, 2010; Yürür vd., 2011; Sohn ve Lee, 2012; Pala Morkoç, 2014; Kızanlıklılı, 2014; Erken, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016).

Duygusal Emek kavramı, bu alanda çalışan araştırmacıların yoğun ilgisi ile karşılaşmıştır. Gerçekleştirilen yani yapılan işin bir parçası olarak duyguların yönetilmesini ifade eden duygusal emek kavramıdır (Kim, 2008: 152; Begenirbaş ve Turgut, 2014: 225). Yoğun bir rekabet ortamının bulunduğu bankacılık sektöründe duygusal emek artık somut bir değeri ifade etmeye başlamıştır (Özgen, 2010). İnsan kaynaklarının performanslarının yanı sıra görevlerini ifa ederken başarıya ulaşmaları hususunda bu faktörün mutlaka dikkate alınması gerekmektedir (Sohn ve Lee, 2012: 118).

Bu açıdan duygusal emek, çalışanların duygularının görevlerini ifa ederken ne kadar önemli olduğunu göstermektedir (Steinberg ve Figart, 1999: 9). Belirli bir farkındalığa sahip olan kurumlar, yapılacak olan işin en başından itibaren işgörenlerinden müşterileri hakkındaki tutum ve davranışları konusunda nasıl bir duygu gösterimi sergilemeleri gerektiğini ifade ederek organizasyonel amaçlara ulaşma yolunda sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamayı hedeflemektedirler (Diefendorff ve Richard, 2008; Begenirbaş ve Turgut, 2014: 224-225). Duygusal emeğin sorumluluk ve görevlerin gerektirdiği duyguların o hizmeti alan kişiler tarafından hissedilebilecek şekilde mimik ve beden dilini içerdği de söylenmektedir (Hochschild, 1983). Bu da çalışan bireylerin müşteriler ile konuşma esnasındaki ses tonu ile tutumlarındaki her türden değişikliği bünyesinde bulundurmaktadır (Rafaeli ve Sutton, 1987; Wharton ve Erickson, 1993; Yürür vd., 2011). Bu anlamda bu kavram, çalışan bireylerin duygularına bağlı tutumlarının örgütün hedeflerine doğru yol almasına katkı sağlayacak biçimde düzenlenmesi olarak ele alınmaktadır (Grandey, 2000). Asforth ve Humprey (1993)'de duygusal emeği hizmet sunan ile hizmeti alan arasındaki tutum ve davranışların örüntüsü olarak ifade etmektedir (Diefendorff ve Richard, 2008; Kim, 2008; Başbuğ vd., 2010; Özgen, 2010; Basım ve Begenirbaş, 2012; Sohn ve Lee, 2012; Begenirbaş ve Turgut, 2014; Kızanıklı, 2014; Pala Morkoç, 2014; Erken, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016).

Morris ve Feldman (1996) ise bu kavramın örgütün çalışanları tarafından görmek istediği davranışların sergilenmesi hususunda çalışanların ve organizasyonun ortaya koyduğu çaba, planlama, uygulama ve kontrol gereklilikleri olduğunu düşünmektedir (Morris ve Feldman, 1996; Mastracci vd., 2006; Yürür vd., 2011; Basım ve Begenirbaş, 2012; Begenirbaş ve Turgut, 2014; Pala ve Sürgevil, 2016).

Bu başka bir ifadeyle çalışan bireylerin sorumluluklarını ve görevlerini yerine getirirken göstermeleri gereken ve idarecilerince de beklenen bir durumdur (Morris ve Feldman, 1996; Mastracci vd., 2006; Başbuğ vd., 2010; Özgen, 2010; Yürür vd., 2011; Basım ve Begenirbaş, 2012; Kızanıklı, 2014; Begenirbaş ve Turgut, 2014; Pala Morkoç, 2014; Erken, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016).

2.3. Duygusal Emek Kavramının Tarihsel Gelişimi

Bilimsel anlamda yönetim faaliyetlerindeki ilk çalışmalardan günümüze değin kullanılan Taylor, Fayol ve Weber'in klasik yönetim teorileri genel olarak verimlilik, iş ve zaman etüdü, örgüt yapısı, iş tanımları, standartlar vb. teknik hususlara değinerek örgütün içerisine odaklanmış işgörenlerin gereksinimleriyle yetkinliklerine değinmemiştir (Koçel, 2014: 237; Erken, 2016: 11). Ancak daha önceki dönemlerde insanların yiyecek gereksinimleri için avlanarak yırtıcılara karşı durmaları gerektiğinde korkmalarına rağmen sanki hiç korkmamış gibi tutumlarını değiştirmeleri aslında duygusal emek kavramının uzun yıllardır var olduğunu kanıtlar niteliktedir. Günümüz bilgi çağında ise sürdürülebilir rekabet için önemli bir unsur olan müşteri memnuniyetini sağlamada duygusal emek ayrıca önem arz etmektedir (Eren, 2000; Koçel, 2014; Erken, 2016). Yeni yönetim anlayışı olarak neoklasik yönetim yaklaşımlarından davranışsal yönetim yaklaşımının gelişmesinden itibaren ise çalışanlar tutum ve davranışlarının farklı yönleriyle araştırılmaya başlamıştır (Eren, 2000; Koçel, 2014; Erken, 2016). Artık, insan birçok farklı bilimsel disiplinin yanında Yönetim Biliminin de araştırma ve uygulamalarına konu olmaya başlamıştır. Kısaca klasik yönetim yaklaşımına göre duygular, iş yaşamında subjektif bir unsur olarak tanımlanmaktadır. Hatta Weber'in bürokrasi kuramında başarıya ulaşmanın yolunun işgörenlerin duygularının baskılanmasından geçtiği de söylenebilir. Fakat duyguların çalışan bireyler tarafından yönetilebildiği sürece organizasyona olumlu katkısı olabildiği görülmüştür (Koçel, 2014: 273-274; Erken, 2016; 11-12).

Değişen bu şartlar doğrultusunda çalışanların duygularının başarıya ulaşmada ne denli önemli bir olgu olduğu daha iyi anlaşılmıştır. Böylelikle iş yaşamında duygular daha fazla araştırılmaya başlandığından duygusal emek de bununla ilgili olarak ortaya çıkan kavramlardan biri olmuştur (Koçel, 2014: 273-274; Erken, 2016; 11-12).

Bu kavramın ilk kez Hoschschild tarafından 1975-1979 yılları arasında çalışıldığı bilinmektedir (Hochschild, 1983).

Bu ilk araştırmaların ise havayolu şirketleri çalışanları üzerinde uygulandığı görülmüştür. Duyguların alışma yaşamında, gündelik hayatta ve ailedeki önemine dikkat çekilmiştir. Duygusal emeğin ücret karşılığında alınıp satılabildiği düşüncesi ise ilk kez ortaya koyularak onun ticari bir değer olması üzerinde durulmuştur (Hochschild, 1983: 7; Erken, 2016: 12). Bireylerin zel hayatı ile çalışma yaşamlarında ki bir durumlara ya da iş tanımına göre davranma çabası farklı şekilde ifade edilmektedir. Bireylerin zel hayatındaki duygusal çabaları duygusal iş, çalışma yaşamındaki çabalarını ise duygusal emek olarak tanımlamaktadır (Hochschild, 1990: 118; Erken, 2016: 13). Dolayısıyla, bu kavram ekonomik bir değer kazandığından ötürü de yönetim yaklaşımlarının ilgi alanına girmiştir (Hochschild, 1983; Hochschild, 1990; zgen, 2010; Başbuğ vd., 2010; Yürür ve nl, 2011; Pala Morkoç, 2014; Kızanlıklı, 2014; Erken, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016).

Günümüzde ise hizmet sektörü her geçen gün daha fazla önem kazanmaktadır. Bu sektörde sürdürülebilir rekabet ve müşteri ilişkileri kazanabilmek için yüksek düzeyde müşteri memnuniyeti çok önemli bir unsurdur. Bu nedenle duygular ücret karşılığı alınıp satılabilir hale geldiğinden çalışanların duygusal emeklerinin bilimsel anlamda daha fazla araştırılır hale geldiği de görülmektedir (Hochschild, 1983: 118-119; Erken, 2016: 12-13; Pala ve Sürgevil, 2016; 778-779).

2.4. Duygusal Emek'in Oluşum Süreci

Günümüzde rgtler, çalışanlarının doğru ifadeleri kullanmaları ve doğru tutumları göstermeleri hususunda çeşitli kurallar belirleyerek bunların uygulamasını beklemektedirler (Yürür vd., 2011: 3827; Yürür ve nl, 2011: 83-85). Duygusal emek hakkında bazı çalışmalarda duyguların dışa vurum sıklığı, çeşitliliği, duygularla ilgili kurallar ve duygusal uyumsuzluk olgularına değinilmiştir (Morris ve Feldman, 1996; Yürür vd., 2011).

Gösterim sıklığı ise işveren tarafından arzu edilen duyguyu çalışanların hangi zamanlarda sergilemeleri durumunu ifade etmekteyken duygu gösterim kurulları da kurumların bu hususta uyulmasını özellikle istediği standartlar anlamını taşımaktadır (Morris ve Feldman, 1996). Duygusal gösterim çeşitliliği ise çalışan bireylerin müşterilerle olan ilişkilerdeki değişik durumlarda duruma uygun tutum sergilemelerini ve çalıştıkları kurumun amaçlarına uygun davranabilmek için ellerinden geldiği ölçüde çabalayarak farklı duygu biçimleri gösterebilmelerini ifade etmektedir. Duygusal gösterim çeşitliliğın fazla olması, bunların gösterim sıklığı ve katı kurallar ise duygusal uyumsuzluğın oluşmasına neden olabilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 986-989; Zapf, 2002: 255; Yürür vd., 2011: 3827-3828; Basım ve Begenirbaş, 2012: 79-81; Erken, 2016: 13; Pala ve Sürgevil, 2016: 773-774).

2.4.1. Süre

Duygusal gösterim süresi duygusal emeği etkilemektedir. Kısa gösterimlerde çalışan bireylerin duygularını yönetmek için harcadıkları çaba düşük seviyelerde seyrederken uzun süreli gösterimler için daha fazla çaba gereklidir (Morris ve Feldman, 1996; Yürür vd., 2011; Erken, 2016). Zira çalışan bireylerin uzun süreli ilişkilerinde gerçek düşüncelerini gizlemeleri açısından da bu durumlarını zorlaştırmaktadır. Bu ise duygusal emeğın düzeyini arttırabilir (Rafaeli, 1989; Erken, 2016). Kısa gösterimlere örnek verilecek olursa müşteriye ağırlama ifadeleri bunların başında gelmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 989-990; Erken, 2016: 14; Pala ve Sürgevil, 2016: 775). Günümüzde örgütler bu ifadelere yönelik koydukları kuralları ise çalışanlarına rahatlıkla öğretebilmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987; Rafaeli, 1989; Morris ve Feldman, 1996; Başbuğ vd., 2010; Özgen, 2010; Yürür vd., 2011; Pala Morkoç, 2014; Koçel, 2014; Kızanlıklı, 2014; Erken, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016).

2.4.2. Sıklık

Sürekli tekrarlanan duygusal gösterim sıklığı çalışanlara fazla bir iş yükü olarak eklenmekte ve kendine yabancılaşmaya neden olduğundan tükenmişlik sendromuna dahi yol açabilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 989; Zapf, 2002: 251; Yürür vd., 2011; 3827-3829; Erken, 2016: 15). Bu kavramın sıklık gösterdiği sektörlerde çalışan bireylerin duygularını ifade etme biçimlerinde yükselme meydana gelmektedir. Özetle bu durum duygusal emeğin de göstergesi olabilir. Ancak duygusal emek seviyesindeki artışla ilgili her durumu da gösterimlerin sıklığına bağlamak doğru sonuçlar vermeyebilir (Morris ve Feldman, 1996: 989-990; Yang ve Chang, 2008; 881; Erken, 2016: 14-15; Pala ve Sürgevil, 2016: 775).

2.4.3. Çeşitlilik

Duygusal gösterimlerde tekrarlanan değişiklikler çalışan bireyin daha fazla planlama yapmasını ve müşteri ile daha fazla empati kurmasını gerektirir. Bundan dolayı çalışan birey, çok daha fazla duygusal emek göstermek ve rol değişikliği yaşamak zorunda kalır. Bu anlamda duygusal açıdan iş çeşitli duyguların sergilenmesini gerektirebilir. Bu ise çalışanların duygularını bazen olumlu veya olumsuz göstermelerine etki ederken kimi zaman da nötr göstermelerine neden olabilir (Morris ve Feldman, 1996: 991; Erken, 2016: 15). Bazı yayınlarda bu kavram maskelenen veya bütünleştirici duygular olarak da sınıflandırılmıştır (Wharton ve Ericson, 1993: 466). Zira müşteriyle daha fazla görüşen çalışanların sürekli güler yüzlü olması, büro ve pazarlama çalışanları, kasiyer ve gişe yetkililerinin de aynı biçimde tutum sergilemesi buna en güzel örneği teşkil edebilir. Farklı bir örnekle adli vakalar ile ilgili savcı, hakim, polis vb. mesleklerde ise sert veya kızgın bir duruş olumsuz duygu ya da nötr yaklaşım olarak adlandırılabilir (Morris ve Feldman, 1996: 990-991; Wharton ve Ericson, 1993: 466; Erken, 2016: 16).

İş görenler anlamında ise duygusal davranışlar, yüzeysel ve derin davranış olarak iki farklı biçimde ele alınmıştır (Hochschild, 1979; Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Yürür vd., 2011; Pala Morkoç, 2014; Kızanlıklılı, 2014; Erken, 2016; Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016).

Her iki davranış biçimine de işgörenlerin bireysel anlamdaki duygularını hissedip dışa yansıtacağı duygusal emeğin diğer bir biçimini ifade eden samimi davranışın da dahil edildiği görülmektedir (Diefendorff vd., 2005: 340; Yürür vd., 2011; 3827; Erken, 2016: 16). Genel olarak bu konu hakkındaki araştırmalarda ise derin ve yüzeysel davranış biçimlerinin incelendiği görülmüştür. Bu anlamda işgören ile işverenin beklentilerine yönelik duyguları ifade eden samimi davranış biçimi üzerinde ise daha az durulması dikkat çekmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1997; Lin, 2000; Diefendorff vd., 2005; Özgen, 2010; Pala Morkoç, 2014; Kızanlıklılı, 2014; Erken, 2016). Bu çerçevede samimi davranış biçiminin duygusal emekle bağlantılı olarak işgörenin daha çok gerçek düşünce ve doğrularını ifade eden duygularla, işveren tarafından beklenti içerisinde olunan duygular arasındaki uyumsuzlıklara değinen bir çelişki olarak tanımlandığı da görülmüştür (Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1997; Lin, 2000; Diefendorff vd., 2005; Özgen, 2010; Başbuğ vd., 2010; Yürür vd., 2011; Pala Morkoç, 2014; Kızanlıklılı, 2014; Erken, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016).

2.5. Duygusal Emek Stratejileri ve Duygusal Emek'in Boyutları

Çalışan bireylerin tutumları, duygusal emeğin nasıl sergilendiğinin onların kişisel özellikleri ve iş hayatıyla ilgili nitelikleri tarafından etkilendiğini göstermektedir (Hochschild, 1983).

Kruml ve Geddes (2000) çalışmalarında, duygusal emeğin öncellerini kişisel özellikler ve iş özellikleri olmak üzere iki grupta toplamıştır. Kişisel özellikler kısmında yaş, cinsiyet, deneyim; iş özellikleri kısmında ise duygusal emeği gösterme eğitimi ve özgürlüğü, müşteri etkisini, kaliteye uyum sağlama ve duygusal bağlanmayı ele alarak bu değişkenleri analiz etmişlerdir. Analiz sonucunda hem kişisel özelliklerin hem de bireysel özelliklerin duygusal emeğin nasıl sergilendiği konusunda anlamlı bir etkinin olduğunu bulmuşlardır. Özellikle duygularını göstermekte özgür olan çalışanların daha az duygusal uyumsuzluk yaşadıklarını ve duygusal emek gösterirken daha az çaba sarf ettiklerini tespit etmişlerdir (Kruml ve Geddes, 2000: 8-49).

Özellikle son yıllarda yapılan çoğu çalışma duygusal emeğin durumsal özellikleri üzerinde durmuştur. Duygusal emeğin sıklığı, çeşitliliği, süresi, yoğunluğu gibi durumsal değişkenler (Morris ve Feldman, 1996,1997; Grandney, 1999), gösterim kurallarının varlığı (Morris ve Feldman, 1996) veya iş özerkliği (Morris ve Feldman, 1996; Kruml ve Geddes, 2000) gibi çeşitli değişkenler duygusal emeğin öncelleri olarak ele alınmıştır. Bireysel farklılıkları duygusal emeğin önceli olarak ele alınıp çalışmalarını sürdüren araştırmacılar ise genellikle, duygusal zekanın (Lopes vd., 2005; Johnson ve Spector, 2007) olumlu ve olumsuz duyguların (Brotheridge ve Grandey, 2002; Brotheridge ve Lee, 2003; Diefendorf vd., 2005), cinsiyetin (Wharton, 1993; Rafaeli ve Sutton, 1989; Pugh, 2002; Gross ve John, 2003; Grandey, 2003) üzerinde durmuşlardır (Basım ve Begenirbaş, 2012; Pala Morkoç, 2014; Kızanlıklılı, 2014; Erken, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016).

Bireysel farklılıkları duygusal emeğin önceli olarak değerlendiren araştırmacılar da bu farklılıkların duygusal emeği nasıl gösterdiği üzerinde etkili olup olmadığını ve duygusal emeğin çalışan üzerindeki zararlı etkilerinin bu farklılıklara göre değişip değişmediğini merak etmişlerdir (Rafaeli ve Sutton, 1989; Grandey, 2000; Liu vd., 2004; Basım ve Begenirbaş, 2012; Pala Morkoç, 2014; Kızanlıklılı, 2014; Erken, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016).

2.5.1. Derin Davranış

Derinlemesine davranış veya derin davranış çalışanların sergilemesi talep edilen rolü oynaması için duygularını yönlendirmesi biçiminde ifade edilmektedir. Bu anlamda derin davranışta kast edilen en önemli detayın ortaya çıkan tutumlarla, bireysel anlamda hissedilenlerin ve açığa vurulan duyguların uyumlu olmasıdır (Lin, 2000: 431; Zapf, 2002: 239). Özetle çalışan bireyler hissettikleri bazı duyguları bastırıp ya da değiştirip sergilenmek durumunda olunan duyguları gerçek anlamda hissetmeye çalışılmalıdırlar (Yürür ve Ünlü, 2011: 84-85; Erken, 2016: 18; Pala ve Sürgevil, 2016: 776- 777).

Derin davranış açısından çalışanlar işgörenler işverenin kendilerinden beklidikeleri duygusal ifadeleri gerçekleştirmeye çalışmaktadırlar (Hochschild, 1983: 27; Brotheridge ve Grandey, 2002: 20; Yürür vd., 2011: 3828). Derin davranış çerçevesinde işgörenler astları, üstleri, ekip arkadaşları ve müşteriyle mutlaka empati kurmalıdırlar. Burada asıl önemli olan unsur ise örgütün görmeyi beklediği duygusal ifadeleri çalışan bireylerin içselleştirip tutum ve davranışlarını ona göre düzenlemeye çalışmalarıdır (Grandey, 2002: 20-21; Yürür vd., 2011: 3828). Özetle çalışanlar derin davranışta kurumlarının kendilerinden uygulamalarını istediği duygusal gösterimleriyle gerçek anlamda kendi hissettikleri duyguları birleştirerek kullanmalıdır (Brook, 2009: 12).

Literatürde bu davranışın çalışanların kendilerini ruhsal bozukluklardan koruyabileceği güvenli bir liman arayışı sonucunda açığa çıktığını düşünenler de vardır (Yürür vd., 2011; 3828-3829; Jansz ve Timmers, 2002: 82-83; Basım ve Begenirbaş, 2012: 79; Begenirbaş ve Turgut, 2014: 226; Kızanıklı, 2014: 21-22; Pala Morkoç, 2014: 12-14; Pala ve Tepeci, 2014: 24-25; Erken, 2016: 18; Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt, 2016: 135; Pala ve Sürgevil, 2016: 776-777).

Ayrıca literatürde derin davranışın daha çok içsel duygularımıza yoğunlaştığını ifade eden araştırmalar olsa da bu kavramın işveren ile müşterilerin gereksinimleri doğrultusunda gelişerek müşteri ve işveren beklentilerine odaklı duygusal emek gösterim biçimlerinden biri olduğu da düşünülmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 91-93; Mann, 2004: 208-209; Yang ve Chang, 2008: 882; Yürür vd., 2011: 3828-3829; Basım ve Begenirbaş, 2012: 79; Kızanlıklılı, 2014: 21-22; Pala Morkoç, 2014: 12-14; Pala ve Tepeci, 2014: 24-25; Begenirbaş ve Turgut, 2014: 226; Erken, 2016: 18-19, Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt, 2016: 135; Pala ve Sürgevil, 2016: 776- 777).

2.5.2. Samimi Davranış

Bireylerin hissetmiş olduğu duygular ile sergileyip ifade ettiği duygular ve davranış kuralları arasında uyum yaşandığında samimi davranış biçimi meydana gelmektedir (Chu ve Murrmann, 2006: 1181-1182). Hochschild'in (1983) duygusal emek tanımında, çalışanların kurumların isteklerine cevap verebilmek için derin ve yüzeysel davranış biçimlerinden bir tanesini tercih etmeleri gerekmektedir. Fakat bazen de çalışan bireylerin duygularıyla kurumların istek ve beklentileri birbirine uyabilir. Buna örnek olarak bir ilkökul öğretmenin sadece işinden dolayı sorumluluğu bulunduğu öğrencilerine şefkat, sabır ve sevgiyle yaklaşması verilebilir. Bir duygu biçiminin samimi davranış olarak ifade edilebilmesi için bireylerin duygularını içtenlikle hissedebilmesi ve bunun dışı yansıttıkları tutumlarıyla uyumlu olması beklenmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90-94; Yürür vd., 2011: 3828; Basım ve Begenirbaş, 2012: 79; Kızanlıklılı, 2014: 23-24; Pala Morkoç, 2014: 12-14; Pala ve Tepeci, 2014: 24-25; Begenirbaş ve Turgut, 2014: 226; Erken, 2016: 19; Pala ve Sürgevil, 2016: 775-776).

2.5.3. Yüzeysel Davranış

Bireyler çalışma hayatlarında yaşanan olumlu duygu hallerini göstermek için derin davranış yöntemini kullanırken, olumsuz duygu hallerini göstermemek için ise yüzeysel davranış boyutunu kullanırlar (Diefendorff vd., 2005: 342-345). Yüzeysel davranış sergileyen çalışanlar gerçek hissettikleri duyguları kendi içlerinde yaşayarak kurumlarına ya da bağlı oldukları örgüte karşı gerçekten hissetmedikleri, durum için olması gereken duygu hallerini yansıtırılar. Yüzeysel davranış, bireylerin çalıştıkları kuruma karşı hissettikleri gerçek duygu hallerini göstermemelerine karşılık, örgütün beklediği davranış biçimlerini sergilemek için duygu hallerinin kontrol edilmesidir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 20-23). Birey, gerçekten o durum hallerini hissetmese de kendisini sahteleştirip maske takınarak o duygu hallerini hissediyormuş gibi davranır (Grandey, 2003: 89-91). İş yerlerinde yüzeysel davranış sergileyen çalışanların örgütsel sinizminin de yüksek olduğu düşünülmektedir. Fakat bu ikilem hali örgütsel sinizmin yüksek olmasının yanı sıra örgütsel bağlılığı da negatif yönlü etkilemektedir (Yang ve Chang, 2008: 880).

2.6. Duygusal Emek Davranışlarının Çıktıları

Literatürde Ashforth ve Humphrey, (1993) ve Rafaeli ve Sutton, (1987) gibi bazı önemli çalışmalarda duygusal emeğin davranış biçimlerinin hem pozitif hem de negatif sonuçlar ortaya çıkardığı bunların ise işgörenlerin karakteristik niteliklerine bağlı olarak farklılaşabileceğine değinildiği görülmüştür (Rafaeli ve Sutton, 1987; Ashforth ve Humphrey, 1993; Brotheridge, 2006; Judge vd., 2009; Yürür vd., 2011; Pala Morkoç, 2014; Kızanlıklılı, 2014; Erken, 2016; Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016).

Genel kapsamda hemen hemen tüm örgütlerin kendi davranış kuralları aslında işgörenleri karmaşık his ve duygulardan uzak tutarak duygusal dengelerini korumalarına ve kurum değerleri doğrultusunda duygu ve tutumlarını yönlendirebilmelerine yardımcı olmalıdır (Yürür ve Ünlü, 2011: 86-87). Bu düzenleme ise çalışan bireylere çeşitli çatışma ve stres odaklarını daha iyi görme imkanı sağladığından ast, üst, ekip arkadaşları ve müşterilerle olan iletişimi olumlu yönde etkileyerek performans artışına ve verimliliğe katkı sağlayacaktır. Bu açıdan Grandey, (2000) duygusal emeğin işveren bakımından pozitif, işgören açısından ise negatif sonuçlar ortaya çıkarabileceğini ifade etmektedir (Grandey, 2000: 105-107; Yürür vd., 2011: 3827-3829; Kızanlıklılı, 2014: 31-36; Pala Morkoç, 2014: 14-18; Erken, 2016: 19-21; Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt, 2016: 134-138; Pala ve Sürgevil, 2016: 774-776).

Genel anlamda yüzeysel tutum düzeyinin olumsuz, derin tutum düzeyinin ise olumlu sonuçlarla bağdaştırıldığı görülmüştür. Zira örgüt açısından olumlu olan duygu durumları kimi zaman çalışanlar açısından zararlı da olabilir. Çünkü Pugliesi (1999) ile Erickson ve Ritter (2001) gibi çalışmalarda bastırılan öfke ile stresin tükenmişliğe neden olabildiği söylenmektedir (Pugliesi, 1999: 125; Erickson ve Ritter, 2001: 146; Yürür vd., 2011: 3829; Yürür ve Ünlü, 2011: 86-87; Pala Morkoç, 2014: 14-18; Erken, 2016: 19-21).

Ayrıca literatürde yüzeysel tutum sergileyen çalışanların hem kendi hem de muhataplarının duygu ve tutumalarını yönetip yönlendirmek için sarf ettikleri çabanın işgören açısından stres, (Ashforth ve Humprey, 1993; Pugliesi, 1999), tükenme (Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000; Erickson ve Ritter, 2001; Brotheridge ve Grandey, 2002; Grandey, 2003; Brotheridge ve Lee, 2003; Martinez Inigo vd., 2007; Chau vd., 2009), tatminsizlik (Pugliesi, 1999; Yang ve Chang, 2008) gibi zararlı sonuçlar doğurabileceğine de değinilmiştir (Yürür ve Ünlü, 2011: 86-87; Yürür vd., 2011: 3827-3829; Kızanlıklılı, 2014: 31-36; Pala Morkoç, 2014: 14-18; Erken, 2016: 19-21; Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt, 2016: 134-138; Pala ve Sürgevil, 2016: 774-776).

Çalışanların yüzeysel sergiledikleri davranış biçiminde kimi duygularını hissetmemelerine rağmen hissediyormuşcasına tutum sergilemeleri duyguları açısından bir uyumsuzluk haline dönüşmekte bu da müşteri veya idarecilerince yanlış yorumlanıp ikiyüzlülük şeklinde ifade edilebilmektedir. Sonuç olarak bu bir stres kaynağı olarak çalışanların tatminsizliği, kişisel açıdan kendilerine yabancılaşmaları, işlerinden soğuyarak uzaklaşmaları gibi değişik ruhsal sorunları beraberinde getirdiğinden çalışılan kurumun çıkarlarının zedelenmesine neden olacaktır (Başbuğ vd., 2010: 259-260; Yürür vd., 2011: 3829; Pala Morkoç, 2014: 14-18; Kızanlıklılı, 2014: 33-36; Erken, 2016: 21; Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt, 2016: 136-138; Pala ve Sürgevil, 2016: 775-776).

Bazı bilimsel araştırmalarda çalışanların derin davranışlarının yüzeysel tutumlarına göre müşterilerini pozitif olarak etkilediği belirtilmektedir (Grandey vd., 2005; Hennig-Thurau vd., 2006). Literatürde çalışanların derin davranışlarının bu pozitif katkıları ise başarı (Brotheridge ve Grandey, 2002: 17), performans artışı (Grandey, 2000: 95), işten soğuyarak ayrılma düşüncesini azaltması (Chau vd., 2009: 1151) ve kurumsal bağlılığın arttırılması gibi olumlu sonuçlara neden olduğu görülmüştür. Sonuç olarak literatürde yüzeysel davranışlar nedeniyle gerçekleşen doğal olmayan tavırlara kıyasla derin tutum sergilenmesiyle açığa çıkan doğal duyguların müşteri, idareci ve iş arkadaşları açısından daha pozitif bir etkiye yol açtığı söylenmektedir (Grandey vd., 2005: 38-40; Hennig-Thurau vd., 2006: 58-61). Bu anlamda derin davranış biçiminin müşterilerde yarattığı olumlu izlenimden dolayı işletmenin hedefleri açısından, çalışanı olumsuzluklardan ve uyumsuzluklardan uzak tuttuğu, yüzeysel tutumların ise yapmacılık hissiyatı vermesinden dolayı daha olumsuz sonuçlar doğurduğu anlaşılmıştır (Başbuğ vd., 2010: 259-260; Yürür vd., 2011: 3828; Pala Morkoç, 2014: 14-18; Kızanlıklılı, 2014: 33-36; Erken, 2016: 21; Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt, 2016: 136-138; Pala ve Sürgevil, 2016: 775-776).

2.7.Duygusal Emeğin Sonuçları

Literatürde ilk defa yer aldığı yıllardan günümüze değin bu kavramla ilgili gerçekleştirilen bilimsel araştırmaların giderek artış gösterdiği görülmektedir. Gerçekleştirilen bu araştırmaların gelişimi ise öncelikle havayolu, gıda, perakende gibi hizmet sektörlerinde çalışan işğörenlere uygulanmıştır. İki binli yılların başlarında ise, otelcilik, bankacılık ve finans sektörleri ile üniversite öğrencileri üzerinde gerçekleştirilen araştırmalarda bir yoğunlaşma olduğu gözlemlenmiştir (Chu ve Murrmann, 2006: 1181-1182). Duygusal emek ile ilgili yapılan bu araştırmalar sayesinde birçok farklı fikir ve sonuç bulunmuştur. Genel olarak araştırmacıların bir kısmı duygusal emeğin olumsuz sonuçlar yaratabileceğini düşünürken diğer kısmının ise pozitif sonuçları yaratabileceğini düşündüğu görülmüştür (Hochschild, 1983; Wharton, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000; Kim, 2008; Başbuğ vd., 2010; Yürür vd., 2011; Chu vd., 2012; Pala Morkoç, 2014; Pala ve Tepeci, 2014; Kızanlıklı, 2014; Erken, 2016; Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016).

Çalışanların örgütün ifade etmesini istediği duyguları yansıttasından, bireyin kendi duygularını kaybediyor gibi hissetmesinin olumsuz duygular yaratacağı düşüncesinden sonra birçok araştırmacı, duygusal emeğin olumsuz sonuçları kapsamında araştırmalar gerçekleştirmiştir (Hochschild, 1983). Duygusal emeğin olumsuz sonuçları ile ilgilenen araştırmacılar iş doyumsuzluğuyla ilgili çalışmalar da gerçekleştirmişlerdir (Hochschild, 1983; Wharton, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000; Kim, 2008; Chu vd., 2012). Olumsuz sonuçlar ile ilgilenen araştırmacıların büyük bir kısmı ise depresyon, özsaygı ve kendine karşı yabancılaşma gibi insan kaynaklarının psikolojisiyle ilgili kavramlarla duygusal emek arasında bağlantı kurmaktadır (Rafaeli ve Sutton, 1987; Strichland, 1992; Ashforth ve Humphrey, 1993; Wharton, 1993; Tolich, 1993; Yürür vd., 2011; Basım ve Begenirbaş, 2012; Begenirbaş ve Turgut, 2014).

Ayrıca örgütsel güvene, öz yeterliliğe, mali faydaya ve iş doyumuna da duygusal emeğin pozitif katkı sağladığına dair bazı çalışmalar da gerçekleştirilmiştir (Rafaeli ve Sutton, 1987; Strichland, 1992; Ashforth ve Humphrey, 1993; Basım ve Begenirbaş, 2012; Begenirbaş ve Turgut, 2014).

Sonuç olarak bu kavram genellikle yabancı literatürde çalışılmış olsa da son yıllarda Türkiye’de yapılan araştırmalarda da bu fenomene daha fazla yer verilmektedir. Diefendorff vd., (2005) tarafından geliştirilip güncellenen duygusal emek ölçeği ise Türkçeye uyarlanıp duygusal emeğin boyutları anlatılmıştır (Yürür vd., 2011; Begenirbaş ve Turgut, 2014). Çalışma kapsamında ölçeğin orijinal faktör içeriğine uygun olarak duygusal emek boyutları “doğal duygular (samimi davranış), derin duygular derinden rol yapma (derin davranış) ve yüzeysel rol yapma (yüzeysel davranış)” biçimde ifade edilmiştir (Diefendorff vd., 2005; Yürür vd., 2011; Basım ve Begenirbaş, 2012; Begenirbaş ve Turgut, 2014; Kızanlıklılı, 2014; Pala Morkoç, 2014; Pala ve Tepeci, 2014; Erken, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016).

Ülkemizde duygusal emek ile ilgili çalışma gerçekleştiren araştırmacıların ise temel referans olarak Goffman (1957), Hochschild (1983), Asforth ve Humprey (1993), Morris ve Feldman (1996), Kruml ve Geddes (2000), Grandey (2003), Diefendorff vd., (2005), Chu vd, (2012) gibi çalışmalardan faydalandığı görülmüştür (Öz, 2007; Çukur, 2009; Avcı ve Boylu, 2010; Başbuğ vd, 2010; Özgen, 2010; Gürsoy, vd., 2011; Yürür vd., 2011; Oral ve Köse, 2011; Türkay vd., 2011; Yürür ve Ünlü, 2011; Basım ve Begenirbaş, 2012; Kaya ve Özhan, 2012; Begenirbaş ve Turgut, 2014; Kızanlıklılı, 2014; Pala Morkoç, 2014; Pala ve Tepeci, 2014; Erken, 2016; Pala ve Sürgevil, 2016; Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt, 2016).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BAHÇEŞEHİR VE ESENYURT BÖLGESİNDEKİ MEVDUAT BANKALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

“İş Doyumunun Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Bahçeşehir ve Esenyurt Bölgesindeki Mevduat Bankaları Üzerine Bir Araştırma” konulu bu tez çalışmasının üçüncü bölümünde araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, yöntemi, hipotezleri, ana kütlesi ve örnekleme ile araştırmada kullanılan ölçekler ve veri toplama tekniklerinden bahsedilmiştir. Ardından demografik sorular, Minnesota İş Tatmin Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği kısa formu ile toplanan verilerin SPSS 22 paket programında analiz edilmesiyle elde edilen bulguların değerlendirilmesi üzerinde durulmuştur.

3. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Önemi

Mevduat bankası, “kendi nam ve hesabına her tür mevduatı kabul edip, bunları krediye dönüştüren ve çeşitli bankacılık faaliyetlerini yerine getiren” hizmet kuruluşlarıdır (Bankacılık Kanunu, 2005: Madde 3). Ayrıca mevduat bankaları, bireylerin tasarruf ederek parça parça bir araya getirdiği “paraları mevduat şeklinde bankalarda toplayarak kredi yolu ile girişimci veya işletmelerin beslenmesi suretiyle onların kaynaklarına aktarılması” sonucunda karlı işletmelerle milli gelirin finanse edilmesine olanak sağlamaktadır (Bankacılık Kanunu, 2005: Madde 4). Türk Bankacılık sektörü ise uluslararası rekabet düzeyini yakalamış sayılmaktadır (Koçyiğit, 2013). Günümüzde Türk Bankacılık Sektörü’nün dağıtım kanalları, şube ağı yetişmiş iş gücü, kalitesi ve uzmanlaşma düzeyi de yüksektir. Birçok banka artık gelişmiş ürün ve hizmet kalitesine sahiptir. Yoğun kredi talebi nedeniyle üstün performans gösteren personele ihtiyaç duyulmaktadır (Oskay ve Kubar, 2010: 127). Tüm bunların sonucu olarak ülkemiz bankacılığında hedeflenen performans, verimlilik ve karlılığa ulaşabilme yolunda personelin çalıştığı kuruma bağlı olması, kurum kültürünü, vizyon, misyon ve hedeflerini benimsemesi de önem arz etmektedir.

Ayrıca literatürde yüzeysel davranış sergileyen çalışanların sinizmlerinin yüksek örgütsel bağlılıklarının ise düşük olduğuna ve derin davranış sergileyen çalışanların müşteriye daha fazla tatmin ettiğine yönelik çalışmalar da dikkat çekmiştir (Grandey vd., 2005; Hennig-Thurau vd., 2006; Yang ve Chang, 2008). Zira sürdürülebilir rekabet odaklı bankacılık sektöründe müşteri memnuniyeti her şeyden önce gelmektedir. Çalışanlar ne ölçüde motive edilir ve ilgili konular ile hedefler hakkında doğru şekilde bilgilendirip, güdülenirlerse o ölçüde daha iyi performans sergileyeceklerdir. Hizmet yoğun bu sektördeki kıyasıya rekabet ortamında bankacıların iş doyumunu ve duygu durumu hedeflere ulaşmada son derece önemlidir. Ayrıca iş doyumunu yüksek ve duygu durumu inişli çıkışlı olmayan bankacıların göstermiş oldukları duygusal emek ve kurumsal bağlılık bankaların rekabet ortamında karlılıklarının artmasında da etkili olacaktır (Onur, 1965; Koçyiğit, 2013).

Bu tezin ilgi odağını ise ülkemizde araştırma açısından bakir kalmış ve iş stresi İstanbul'un diğer ilçelerine kıyasla daha yüksek olduğu düşünülen, dönem dönem TÜBİTAK ve İstanbul Kalkınma Ajansı tarafından desteklenen bölgeler içerisinde yer alan İstanbul İli'nin Bahçeşehir ve Esenyurt ilçelerinde mevduat bankalarında çalışan bankacıların iş doyumunun duygusal emekleri üzerindeki etkilerinin araştırılması oluşturmaktadır. İş doyumunu ve duygusal emeğe yönelik birbirinden farklı sektörlerde birçok araştırma olsa dahi her iki ölçüğünde aynı anda kullanılarak iş doyumunun duygusal emek üzerindeki etkilerini saptamaya çalışan bu araştırma ülkemiz bankacılık sektöründe iş doyumunun duygusal emek üzerindeki etkilerini analiz eden ilk çalışmalardandır.

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bilim, organize biçimde düzenlenmiş sistemli bilgiler topluluğudur. Bilimsel bir yaklaşımın gözlemlenebilir, yeniden oluşturulabilir, tekrar sınanabilir, anlamlı, tutarlı, geçerli ve güvenilir olması beklenmektedir. Araştırma sorularıyla tanımlanan modellere ise tarama modeli denilmektedir (Büyüköztürk, 2002).

Bu kapsamda bilimsel yöntem olgu veya olayların gerekli bilimsel özelliklere uygun biçimde çözülmesini sağlayan yol gösterici bir harita olarak nitelendirilebilir (Altunışık vd., 2012). Bu çalışmanın yöntemi ise araştırmanın amaç ve hedeflerine uygun biçimde teknikler kullanılarak gerekli verilerin toplanabilmesi ve analiz edilerek yorumlanmasıdır (Karasar, 2015). Bu nedenle öncelikle literatür taraması gerçekleştirilmiş ve hipotezler ulaşılan 202 kaynak çerçevesinde oluşturulmuştur. Bu kapsamda oluşturulan araştırma modeline göre iş doyumunun duygusal emek üzerindeki etkileri ve iş doyumunu ile duygusal emek arasındaki ilişkinin açıklanması hedeflenmiştir. Araştırmanın bağımlı değişkeni duygusal emek ve boyutları, bağımsız değişkeni ise iş tatmini ve boyutlarıdır.

Sosyal bilimlerde ampirik bir araştırma için sıklıkla kullanılan avantajlı ve düşük maliyetli bir veri toplama yöntemi olmasından dolayı da anket yöntemi seçilmiştir. Örneklem yöntemi olarak da olasılığa dayalı örneklem tekniklerinden basit tesadüfi örneklem tercih edilmiştir. Araştırmanın örneklemini ise İstanbul İli'nin Bahçeşehir ve Esenyurt ilçelerindeki mevduat bankalarında görev yapan bankacılar oluşturmaktadır. Bu kapsamda demografik sorular dışında araştırma için literatürden güvenilirlik ve geçerliliği daha önce birçok kez test edilmiş iki farklı ölçek seçilerek bunlar 5'li Likert tipinde bankacılık sektörüne uyarlanmıştır. Tercih edilen bu ölçekler literatürde oldukça kullanılan Weis (1967) Minnesota İş Tatmin Ölçeği ile Diefendorff vd., (2005) "Emotional Labor" Duygusal Emek Ölçeği kısa formudur.

Uygulamaya geçilmeden önce ilgili bölgedeki tüm mevduat bankalarının şube yöneticilerine bu tez araştırmasının anket uygulaması gösterilmiş personel veya şube adının tezin içerisinde geçmeyeceği ve anket içerisinde bulunmayan bir bilgi talep edilmeyeceği hususunda kendileri bilgilendirilmiştir. Bu çerçevede şube yöneticilerinden alınan sözlü izinin ardından anket uygulaması gizlilik ve gönüllülük esasına göre mesai saatleri dışında bire bir görüşme yöntemiyle katılımcıların onayı alınarak gerçekleştirilmiştir. Onay alma aşamasında katılımcılara bu tez araştırmasının anket uygulamasında istenen verilerin bilimsel araştırma projesi kapsamı dışında başka hiçbir amaçla kullanılmayacağı taahhüt edilerek gerekli bilgilendirme yapılmıştır.

Katılımcılar da bu güven ve iyi niyete istinaden yardımcı olmuşlardır. Uygulamaya toplam 151 bankacı katılmış elde edilen anketlerin tamamı analize uygun bulunmuştur. Böylelikle elde edilen verilere SPSS 22 paket istatistik programında güvenilirlik testi, normallik testi, faktör analizi uygulanmış, değişkenler arasındaki ilişkileri ölçmeye yönelik olarak ölçekler ve ölçeklerin alt boyutları arasında pearson korelasyon analizi ve doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilip elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri

Birinci ve ikinci bölümde gerçekleştirilen literatür taraması kapsamında aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

Değişkenler arası ilişkileri belirlemeye yönelik hipotezler:

H1: Ankete katılan bankacıların demografik özellikleri ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

H2: Ankete katılan bankacıların iş doyumları ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

H3: Ankete katılan bankacıların iş doyumları ile samimi davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

H4: Ankete katılan bankacıların iş doyumları ile yüzeysel davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

H5: Ankete katılan bankacıların iş doyumları ile derin davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

H6: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeyleri ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

H7: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeyleri ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

H8: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeyleri ile samimi davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

H9: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeyleri ile yüzeysel davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

H10: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeyleri ile derin davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

H11: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeyleri ile samimi davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

H12: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeyleri ile yüzeysel davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

H13: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeyleri ile derin davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.

Bağımsız değişkenin bağımlı değişkene olan etkisini belirlemeye yönelik hipotezler:

H14: Ankete katılan bankacıların iş doyumlarının duygusal emeklerine pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.

H15: Ankete katılan bankacıların iş doyumlarının samimi davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.

H16: Ankete katılan bankacıların iş doyumlarının yüzeysel davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.

H17: Ankete katılan bankacıların iş doyumlarının derin davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.

H18: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeylerinin duygusal emeklerine pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.

H19: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeylerinin duygusal emeklerine pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.

H20: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeylerinin samimi davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.

H21: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeylerinin yüzeysel davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.

H22: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeylerinin derin davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.

H23: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeylerinin samimi davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.

H24: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeylerinin yüzeysel davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.

H25: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeylerinin derin davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırma İstanbul İli'nin araştırma hususunda bakir kalmış, TÜBİTAK ve İstanbul Kalkınma Ajansı tarafından da dönem dönem teşvik alan bölgelerden Bahçeşehir ve Esenyurt ilçelerinde 2016 yılı Nisan ve Haziran ayları arasında gerçekleştirilmiştir. Daha fazla örneklem hacmine ulaşarak ana kütlelin daha iyi temsil edilmesi açısından İstanbul 3. Bölge'de bulunan Bahçeşehir ve Esenyurt ilçelerindeki özel ve kamu mevduat bankalarında çalışan tüm bankacılar bu tez araştırmasının anket uygulaması kapsamında araştırma evreni olarak kabul edilmiştir. Örneklem yöntemi olarak olasılığa dayalı örneklem tekniklerinden basit tesadüfi örneklem tercih edilmiştir.

Tablo 3.1: Araştırma Bölgesindeki Mevduat Bankalarının Sayısı

İlçe Adı	Kamu Mevduat	Özel Mevduat	Toplam
Bahçeşehir	4	10	14
Esenyurt	6	15	21
Toplam	10	25	35

Tablo 3.1’de görüleceği üzere bu tez araştırmasının anket uygulamasının gerçekleştirildiği tarih aralığında İstanbul İli Bahçeşehir İlçesi’nde toplam 14, Esenyurt İlçesi’nde ise toplam 21 özel ve kamu mevduat bankası bulunmaktadır. Özel mevduat bankalarının şube sayılarının bölgede fazla olmasının başlıca nedeni araştırmanın gerçekleştirildiği bölgedeki alışveriş merkezi, üniversite, hastane, gayrimenkul yatırımları ve sanayileşmenin artmasıyla birlikte ulusal ve uluslararası özel mevduat bankalarının bu bölgeye duyduğu yoğun ilgidir. Bu çerçevede İstanbul İli Bahçeşehir ve Esenyurt ilçelerinde bulunan toplam 35 özel ve kamu mevduat bankasının tüm çalışanları araştırmanın ana kütlesi olarak kabul edilmiştir. Ayrıca uygulamanın yapıldığı tarihte Bahçeşehir ve Esenyurt ilçelerinde bulunan bu mevduat bankalarında çalışan toplam personel sayısının ortalama olarak 7 personel olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda tez uygulamasının evreninin belirlenmesine yönelik bilgiler Tablo 3.2’de gösterilmiştir.

Tablo 3.2: Araştırma Evreninin Belirlenmesine Yönelik Tablo

İlçe Adı	Şube Sayısı x Personel Sayısı		Evren
	Kamu Mevduat	Özel Mevduat	
Bahçeşehir	4*7	10*7	98
Esenyurt	6*7	15*7	147
Toplam	10*7	25*7	245

Tablo 3.2’ye göre araştırma evreninin 245 bankacıdan oluştuğu görülmektedir. Ancak örneklem sayısının net olmadığı düşünüldüğünde farklı evren büyüklükleri için %95 güven, %5 hata ve 0,05 istatistiksel anlamlılık düzeyinde Tablo 3.3’de gösterilen örneklem sayıları baz alınmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan 2004: 49-50).

Tablo 3.3: Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri

%95 Güven Düzeyinde Kabul Edilebilir Örneklem Sayısı	
Anakütle	%5 Hata Payı İçin Örneklem Hacmi +/-5
500	217
750	254
1.000	278
2.000	322
3.000	341
4.000	350
5.000	357

Kaynak: Yahşi Yazıcıoğlu ve Samiye Erdoğan, 2004; s. 40

Uygulama sonucunda 151 bankacı ankete katılmış olup elde edilen anketlerin tamamı analize uygun bulunmuştur. Bu kapsamda evren ve örneklem hacmine yönelik istatistikler aşağıdaki tablolarda gösterilmektedir. Bu tablolar Karasar (2015)'e göre hesaplanmıştır.

Tablo 3.4: Güven Düzeyine Göre Önerilen Örneklem Hacmi

Kabul Edilebilir Hata Payı ve Evren Büyüklüğü	+ / - = 5		245	
	%90	%95	%98	%99
Güven Seviyesi				
Örneklem Hacmi	129	150	169	180

Tablo 3.3 ve Tablo 3.4'e göre %95 güven, %5 hata ve 0,05 istatistiksel anlamlılık düzeyinde yeterli olan örneklem hacmi maksimum 150 banka personeli olarak hesaplanmıştır. Bu bilgiler ışığında gerçekleştirilen anket uygulaması kapsamında elde edilen (151) örneklem sayısı istatistiksel anlamda %95 güven düzeyinde yeterlidir.

Tablo 3.5: Örneklem Evreni Temsiline Yönelik İstatistikler

Kabul Edilebilir Hata Payı	+ / - = 5
Evren	245
Örneklem	151
Örneklem Evreni Temsil Yüzdesi	%62

Araştırma sonucu elde edilen örneklem sayısına göre örneklem ana kütle temsil yüzdesinin %62 olduğu Tablo 3.5'de görülmektedir.

Tablo 3.6: Örneklem Sayısından Kaynaklı Hata Payı

Örneklem Büyüklüğü ve Yüzdesi	151		%62	
	%90	%95	%98	%99
Güven Seviyesi	%4,03	%4,81	%5,70	%6,32
Hata Payı				

Yukarıdaki tablolar da görüldüğü üzere araştırmanın uygulaması sonucunda önerilen örneklem büyüklüğüne ulaşılmıştır. Araştırmanın %95 güven düzeyinde ve %5 hata payıyla gerçekleştirildiği görülmüştür. Ulaşılan örneklem sayısı araştırma evreninin %62'sini temsil etmektedir. Bu sonuç ise anket uygulamasının gerçekleştirildiği ilçeler içerisinde araştırmanın genellenebilir düzeyde geçerli ve istatistiksel olarak anlamlı olduğunu göstermektedir.

3.4. Kullanılan Ölçekler ve Veri Toplama Tekniği

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket yöntemi, bilgi alınacak kişilerin doğrudan okuyup cevaplandıracağı bir soru listesinin hazırlanmasına dayalı bir gözlemdir (Büyüköztürk, 2002; Karasar, 2015).

Anket yöntemi uygulama biçimlerinden olan yüz yüze uygulama biçimi tercih edilmiş ve ankete katılan çalışanlarla kendilerinin onayları alınarak bire bir görüşülmüştür. Bu kapsamda Nisan 2016 tarihinde aynı bölgede bankacı olan şahsım İstanbul İli Bahçeşehir ve Esenyurt ilçesinde bulunan tüm mevduat bankalarının şube yöneticilerine bu tez araştırmasının anket uygulamasını göstermiş herhangi bir personel veya şube adının tezin içerisinde geçmeyeceği konusunda kendilerine bilgi ve garanti vermiştir. Ardından bu ilçelerde bulunan tüm mevduat bankalarının şube yöneticilerinden bu tezin anket uygulamasının gizlilik ve gönüllülük esasına dayalı olarak mesai saatleri dışında tarafımda gerçekleştirilmesi için sözlü izin talep edilmiştir. Bu araştırmaya katkı sunmayı kabul eden banka yöneticilerinin şubelerinde çalışan banka personelinin anket uygulamasına katılımı ise gizlilik ve gönüllülük esasına göre kendilerinden onay alınarak mesai saatleri dışında yüz yüze görüşme yöntemiyle tarafımda gerçekleştirilmiştir.

Ankete katılan bankaların ve bankacıların adları bu tez içerisinde kesinlikle yer almamaktadır. Bu nedenle ankete katılan bankacıların genelinin konuya ilgi duyduğu tarafımda gözlemlenmiş olup sorulara içtenlikle yanıtlar verildiği de dikkat çekmiştir.

Araştırmada kullanılan veri toplama tekniği olarak oluşturulan anket üç bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölümde, araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır.

Ankete katılan bankacılara; cinsiyet, medeni durum, yaş, öğrenim düzeyi, çalıştıkları kurum, çalıştıkları kurumdaki pozisyonları, aylık gelir, sektördeki deneyim süreleri ve kurumdaki görev süreleri olmak üzere toplamda 9 soru sorulmuştur.

İkinci bölümde, ankete katılan çalışanların iş doyumlarını belirlemek amacıyla Weis'in (1967) literatürde oldukça tercih edilen Minnesota İş Tatmin Ölçeği 5'li Likert tipinde bankacılık sektörüne uyarlanarak kullanılmıştır. Ölçekte içsel tatmin boyutu ve dışsal tatmin boyutu olarak iki boyut bulunmakta ve toplamda 20 sorudan oluşmaktadır. Bu ölçek içsel tatmin boyutlarını ölçen 12 ve dışsal tatmin boyutlarını ölçen 8 sorudan oluşmaktadır.

Üçüncü bölümde ise, bankacıların duygusal emek düzeylerinin ölçülmesi amacıyla Diefendorff vd., (2005)'in "Emotional Labor" duygusal emek ölçeği kısa formu 5'li Likert tipinde bankacılık sektörüne uyarlanarak kullanılmıştır. Duygusal emek ölçeği çalışanların duygusal emeğin alt boyutları olan samimi davranış, yüzeysel davranış ve derin davranış iş yerinde sergileyip sergileyemediğini belirleyen üç farklı boyuttan meydana gelmektedir. Her iki ölçekte de "Kesinlikle Katılmıyorum (1)", "Katılmıyorum (2)", "Kararsızım (3)", "Katılıyorum (4)" ve "Kesinlikle Katılıyorum (5)" ifadelerini içeren beş şık bulunmaktadır.

Bu ölçek, samimi davranış boyutlarını ölçen 6, yüzeysel davranış boyutlarını ölçen 5 ve derin davranış boyutlarını ölçen 4 soru toplamda 15 sorudan oluşmaktadır.

3.5. Araştırmanın Kısıtları

Aştırmanın kısıtları aşağıda sıralanmıştır:

1-Bazı bankacıların anket uygulamasına katılmayı kabul etmemesi. Araştırmanın uygulaması hedef odaklı yorucu bir hizmet sektöründe mesai saatleri dışında gerçekleştirilmeye çalışıldığından zaman kısıtı nedeniyle katılımın beklenenden daha düşük gerçekleşmesi.

2-Araştırmanın uygulaması öncesinde şube yöneticilerinin sözlü onaylarının alınması.

3-Araştırma öncesinde görüşülen şube yöneticilerinin onayları doğrultusunda araştırmanın gizlilik esasına dayalı bir anket uygulaması şeklinde gerçekleştirilmesi. Bu nedenle ankete katılan bankacılara anket içerisinde yer almayan herhangi bir soru sorma imkanı bulunmayışı.

4-Araştırmanın maliyet kısıtı nedeniyle uygulamanın sınırlı bir bölge içerisinde ve sadece mevduat bankaları üzerinde gerçekleştirilmesi.

5-Araştırmaya katılım bankalarının dahil edilmemiş olması.

6-Araştırmanın anket uygulaması sonrasında gerçekleşen talihsiz bir trafik kazası nedeniyle tedavi sürecimin zaman alması.

3.6. Araştırmanın Bulguları

Bu bölümde bu tez araştırmasının anket uygulamasından elde edilen verilerin analizi sonucu elde edilen bulgulara ve bunların yorumlarına değinilmiştir.

3.6.1. Demografik Özelliklere Yönelik Frekans Analizi

Ankete katılan bankacıların demografik özelliklerine yönelik frekans analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir:

Tablo 3.7: Ankete Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kadın	83	55,0	55,0	55,0
	Erkek	68	45,0	45,0	100
	Toplam	151	100	100	

Ankete katılan banka çalışanlarının cinsiyetlerine ilişkin dağılımı Tablo 3.7’de gösterilmiştir. Ankete katılan banka çalışanlarının % 55’i (83 kişi) kadın, %45’i (68 kişi) erkektir. Bu sonuca göre araştırmaya katılan banka personeli olarak kadınların daha fazla olduğu görülmektedir. Bu sektörde kadın çalışanların daha fazla olmasının nedenleri; bankacılığın bir hizmet sektörü olması, bu sektöre belirli bir eğitim düzeyine sahip kadınların duyduğu ilgi, pozitif ayrımcılık, işveren tercihi, bireysel ve kurumsal müşteri temsilciliği ve pazarlama gibi hedef ve çözüm odaklı işlerin gerektirdiği niteliklere yatkınlık, ikna becerisi, daha iyi ve güler yüzlü temsiliyet beklentisi, kariyer hedefi, statü ve saygınlık beklentisi, iş ortamı, işin sosyal getirileri ve fiziki koşullarının kadınlar açısından tercih sebebi olması vb. örnekler verilebilir.

Tablo 3.8: Ankete Katılanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Evli	93	61,6	61,5	61,6
	Bekar	58	38,4	38,4	100
	Toplam	151	100	100	

Tablo 3.8’de ise ankete katılan bankacıların medeni durumlarına ilişkin dağılımları yer almaktadır. Ankete katılan bankacıların % 61,6’sı (93 kişi) evli ve %38,4’ü (58 kişi) bekindir.

Tablo 3.9: Ankete Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımı

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-30	72	47,7	47,7	47,4
	31-45	75	49,7	49,7	97,4
	46 ve üzeri	4	2,6	2,6	100
	Toplam	151	100	100	

Ankete katılan banka personelinin yaşlarına ilişkin dağılım Tablo 3.9’da gösterilmiştir. Ankete katılan banka çalışanlarının %47,7’si (72 kişi) 18 ve 30 yaş arasında, %49,7’si (75 kişi) 31 ve 45 yaş arasında ve %2,6’sı (4 kişi) 46 ve üzeri yaşıdadır. En fazla çalışanın olduğu yaş grubu %49,7 ile (75 kişi) 31-45 yaş grubu ile %47,7 ile (72 kişi) 18-30 yaş grubunun olduğu saptanmıştır. Bunun nedeninin ise hedef, çözüm ve sonuç odaklı bankacılık sektörünün genç, dinamik ve enerjisi yüksek personele duyduğu ihtiyaç olarak düşünülmektedir.

Tablo 3.10: Ankete Katılanların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lise	3	2,0	2,0	2,0
	Ön Lisans	12	7,9	7,9	9,9
	Lisans	124	82,1	82,1	92,1
	Lisansüstü	12	7,9	7,9	100
	Toplam	151	100	100	

Ankete katılan banka çalışanlarının eğitim düzeylerine ilişkin dağılım Tablo 3.10’da sunulmuştur. Ankete katılan banka personelinin en yüksek yüzdesini oluşturan %82,1’i (124 kişi) lisans eğitim düzeyine sahiptir. Diğer yandan lisansüstü eğitim düzeyine sahip çalışanların oranı %7,9 (12 kişi), önlisans düzeyinde olan çalışanların oranları %7,9 (12 kişi) ve lise düzeyinde eğitilmiş olan çalışanların oranı ise %2’dir (3 kişi). Bu sonuç ankete katılan bankacıların genel olarak lisans mezunu olduklarını ve eğitim seviyelerinin yüksek öğrenim de yoğunlaştığını göstermektedir.

Eğitim seviyesi yüksek çalışanların bu sektörde istihdam edilmesinin ise hem bankacılık sektörü hem de bankalar açısından olumlu olduğu düşünülmektedir. Banka personeli açısından bakıldığında görevde yükselme, unvan değişiklikleri ve maaş miktarlarında ki değişmelerde eğitim düzeyi önemli rol oynamaktadır. Banka açısından bakıldığında, personel eğitim düzeyine ve beklentisine uygun bir pozisyonda çalışıyor ve işin gerektirdiği emeğin karşılığında tatmin oluyorsa performansı artacaktır. Bankalar hedef ve sonuç odaklı bir hizmet sektöründe yer aldıklarından artan bu performansla banka müşterilerinin sayısı ve memnuniyet derecesi de artacak bunun da sektöre olumlu yansımaları olacaktır.

Tablo 3.11: Ankete Katılanların Kurumlarına Göre Dağılımı

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kamu Mevduat Bankası	41	27,2	27,2	27,2
	zel Mevduat Bankası	110	72,8	72,8	100
	Toplam	151	100	100	

Tablo 3.11’de ise ankete katılan banka personelinin kurum ayrımlarına ilişkin dağılım yer almaktadır. Ankete katılan banka çalışanlarının %72,8’ini (110 kişi) herhangi bir ulusal ya da uluslararası özel mevduat bankasında çalışanlar, %27,2’sini (41 kişi) ise kamu mevduat bankasında görev yapanlar oluşturmaktadır. Bunun başlıca nedeninin kamu bankalarında çalışan bankacıların ankete katılım oranlarının daha düşük olması ve araştırmanın gerçekleştirildiği bölgedeki kamu mevduat bankalarının şube sayılarının daha az olmsadır. Özel mevduat bankalarının şube sayılarının bölgede fazla olmasının başlıca nedeni araştırmanın gerçekleştirildiği bölgedeki alışveriş merkezi, gayrimenkul yatırımları ve sanayileşmenin artmasıyla birlikte ulusal ve uluslararası özel mevduat bankalarının bu bölgeye duyduğu ilgidir.

Tablo 3.12: Ankete Katılanların Pozisyonlarına Göre Dağılımı

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Operasyon	33	21,9	21,9	21,9
	Bireysel	56	37,1	37,1	58,9
	Kurumsal	16	10,6	10,6	69,5
	Uzm./Uzm. Yrd.	14	9,3	9,3	78,8
	Yön./Yön. Yrd.	32	21,2	21,2	100
	Toplam	151	100	100	

Ankete katılan çalışanların buldukları birimdeki pozisyonlarına ilişkin dağılım Tablo 3.12’de gösterilmiştir. Ankete katılan çalışanların %21,9’u (33 kişi) operasyon, %37,1’i (56 kişi) bireysel, %10,6’sı (16 kişi) kurumsal, %9,3’ü (14 kişi) uzman/uzman yardımcısı ve %21,2’si (32 kişi) yönetici/yönetici yardımcısı konumundadır.

Tablo 3.13: Ankete Katılanların Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.000-2.500 TL	65	43,0	43,0	43,0
	2.501-4.000 TL	59	39,1	39,1	82,1
	4.001 TL ve üstü	27	17,9	17,9	100
	Toplam	151	100	100	

Ankete katılan banka personelinin aylık gelir durumuna ilişkin dağılım Tablo 3.13’te gösterilmiştir. Ankete katılan banka çalışanların %43’ü (65 kişi) 1.000-2.500 TL arasında, %39,1’i (59 kişi) 2.501-4.000 TL arasında ve %17,9’u (27 kişi) 4.001 TL ve üzerinde gelir elde etmektedir. Bunun nedenin ise şube operasyonları ve bireysel bankacılık alanında daha genç ve daha fazla personele ihtiyaç duyulduğundan bu departmanlarda yeni mezun ya da sektördeki deneyim süresi daha az ama nitelik açısından daha donanımlı olan başarı odaklı ama düşük maliyetli çalışanların tercih edilmesi olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3.14: Ankete Katılanların Deneyim Sürelerine Göre Dağılımı

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 yıl arası	65	43,0	43,0	43,0
	6-10 yıl arası	53	35,1	35,1	78,1
	11 yıl ve üzeri	33	21,9	21,9	100
	Toplam	151	100	100	

Tablo 3.14'te ise ankete katılan banka çalışanlarının sektördeki deneyim sürelerine ilişkin dağılımları yer almaktadır. Ankete katılan banka çalışanlarının %43'ü (65 kişi) 0-5 yıl arasında, %35,1'i (53 kişi) 6-10 yıl arasında ve %21,9'u (33 kişi) 11 yıl ve üzerinde sektörde deneyim süresine sahiptir. Banka personelinin sektördeki deneyim süreleri ile kurumlarındaki görev süreleri birbiriyle paralellik göstermektedir. Personelin %43'ü (65 kişi) 0-5 yıl arası sektörde deneyim süresine sahipken aynı zaman çalıştıkları kurumda da %53,6'sı (81 kişi) 0-5 yıl arası deneyime sahiptir.

Tablo 3.15: Ankete Katılanların Görev Sürelerine Göre Dağılımı

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 yıl arası	81	53,6	53,6	53,6
	6-10 yıl arası	47	31,1	31,1	84,8
	11 yıl ve üzeri	23	15,2	15,2	100
	Toplam	151	100	100	

Tablo 3.15'te ise ankete katılan çalışanların kurumlarındaki görev sürelerine ilişkin dağılımları yer almaktadır. Ankete katılan çalışanların %53,6'sı (81 kişi) 0-5 yıl arasında, %31,1'i (47 kişi) 6-10 yıl arasında ve %15,2'si (23 kişi) 11 yıl ve üzerinde kurumlarında çalışmaktadırlar. Personelin sektördeki deneyim süreleri ise %43'ü (65 kişi) 0-5 yıl arasında, %35,1'i (53 kişi) 6-10 yıl arasında ve %21,9'u (33 kişi) 11 yıl ve üzerinde sektörde deneyim süresine sahiptir. Banka personelinin çalıştıkları kurum ile sektördeki deneyim sürelerinin birbirleriyle paralellik gösterdiği görülmüştür.

Bu kapsamda aynı bankada daha uzun yıllar çalışanların iş doyumlarına aynı kurumda ulaşarak çalışma hayatlarını sürdürmeye devam ettikleri düşünülebilir.

3.6.2. İş Tatmin Ölçeği'nin Frekans Analizi

Ankete katılan bankacıların yanıtladığı ölçeğin ifadelerine yönelik frekans analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir:

Tablo 3.16: İş Tatmin Ölçeği İfadelerine Yönelik İstatistikler

	İfade / Soru	Mean	Std. Deviation	Variance
1	İşimin beni her zaman meşgul etmesinden	2,8543	1,21873	1,485
2	Tek başıma çalışma imkanının olmasından	3,4967	1,08857	1,185
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olmasından	3,6358	1,02946	1,060
4	Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesinden	3,7682	,96225	,926
5	Vicdanıma uygun şeyler yapabilme olanağımın olmasından	3,2384	1,20393	1,449
6	Bana basit bir iş sağlamasından	2,9272	1,16103	1,348
7	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağını bana vermesinden	3,8808	,94465	,892
8	Müşterilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmamdan	3,7483	1,04063	1,083
9	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olmasından	3,7417	1,05492	1,113
10	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesinden	3,3642	1,15171	1,326
11	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesinden	3,4901	1,07621	1,158
12	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	3,8940	1,07177	1,149
13	Yöneticimin emrindeki kişileri idare tarzından	3,3245	1,15210	1,327
14	Yöneticimin karar vermedeki yeteneğinden	3,4371	1,10500	1,221
15	İş ile ilgili kararların uygulamaya konmasından	3,2848	1,13359	1,285
16	Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücretten	2,7219	1,22833	1,509
17	İş için terfi olanağımın olmasından	3,1854	1,28273	1,645
18	Çalışma şartları bakımından	3,1126	1,20854	1,461
19	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından	3,5894	1,09100	1,190
20	Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem açısından	3,3510	1,28685	1,656

Tablo 3.17: İfade 1

İşimin beni her zaman meşgul etmesinden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	24	15,9	15,9	15,9
Memnun Değilim	42	27,8	27,8	43,7
Kararsızım	27	17,9	17,9	61,6
Memnunum	48	31,8	31,8	93,4
Çok Memnunum	10	6,6	6,6	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “İşimin beni her zaman meşgul etmesinden” duydukları memnuniyet durumunu sorulduğunda yüzde 15,9’u hiç memnun değilim, yüzde 27,8’i memnun değilim, yüzde 17,9’u kararsızım, yüzde 31,8’i memnunum cevabını verirken yüzde 6,6’sı çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.18: İfade 2

Tek başıma çalışma imkanımın olması	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	12	7,9	7,9	7,9
Memnun Değilim	15	9,9	9,9	17,9
Kararsızım	29	19,2	19,2	37,1
Memnunum	76	50,3	50,3	87,4
Çok Memnunum	19	12,6	12,6	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Tek başıma çalışma imkanımın olması” durumunda memnuniyet düzeyleri sorulduğunda yüzde 7,9’u hiç memnun değilim, yüzde 9,9’u memnun değilim, yüzde 19,2’si kararsızım, yüzde 50,3’ü memnunum cevabını verirken yüzde 12,6’sı çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.19: İfade 3

Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olmasından	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	12	7,9	7,9	7,9
Memnun Değilim	8	5,3	5,3	13,2
Kararsızım	21	13,9	13,9	27,2
Memnunum	92	60,9	60,9	88,1
Çok Memnunum	18	11,9	11,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olmasından” memnuniyet durumları sorulduğunda çalışanların yüzde 7,9’u hiç memnun değilim, yüzde 5,3’ü memnun değilim, yüzde 13,9’u kararsızım, yüzde 60,9’u memnunum cevabını verirken yüzde 11,9’u çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.20: İfade 4

Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesinden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	6	4,0	4,0	4,0
Memnun Değilim	11	7,3	7,3	11,3
Kararsızım	22	14,6	14,6	25,8
Memnunum	85	56,3	56,3	82,1
Çok Memnunum	27	17,9	17,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara bankacı olmalarının “Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesinden” kaynaklı memnuniyet durumu sorulduğunda yüzde 4’ü hiç memnun değilim, yüzde 7,3’ü memnun değilim, yüzde 14,6’sı kararsızım, yüzde 56,3’ü memnunum cevabını verirken yüzde 17,9’u çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.21: İfade 5

Vicdanıma uygun şeyler yapabileceğimin olmasından	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	21	13,9	13,9	13,9
Memnun Değilim	18	11,9	11,9	25,8
Kararsızım	30	19,9	19,9	45,7
Memnunum	68	45,0	45,0	90,7
Çok Memnunum	14	9,3	9,3	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara bankacı olmalarının “Vicdanıma uygun şeyler yapabileceğimin olmasından” kaynaklı memnuniyet durumu sorulduğunda yüzde 13,9’u hiç memnun değilim, yüzde 11,9’u memnun değilim, yüzde 19,9’u kararsızım, yüzde 45’i memnunum cevabını verirken yüzde 9,3’ü çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.22: İfade 6

Bana basit bir iş sağlamasından	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	25	16,6	16,6	16,6
Memnun Değilim	25	16,6	16,6	33,1
Kararsızım	44	29,1	29,1	62,3
Memnunum	50	33,1	33,1	95,4
Çok Memnunum	7	4,6	4,6	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara bankacı olmalarının “Bana basit bir iş sağlamasından” kaynaklı memnuniyet durumu sorulduğunda yüzde 16,6’sı hiç memnun değilim, yüzde 16,6’sı memnun değilim, yüzde 29,1’i kararsızım, yüzde 33,1’i memnunum cevabını verirken yüzde 4,6’sı çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.23: İfade 7

Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağını bana vermesinden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	8	5,3	5,3	5,3
Memnun Değilim	7	4,6	4,6	9,9
Kararsızım	8	5,3	5,3	15,2
Memnunum	100	66,2	66,2	81,5
Çok Memnunum	28	18,5	18,5	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara bankacı olmalarının “Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağını bana vermesinden” kaynaklı memnuniyet durumu sorulduğunda yüzde 5,3’ü hiç memnun değilim, yüzde 4,6’sı memnun değilim, yüzde 5,3’ü kararsızım, yüzde 66,2’si memnunum cevabını verirken yüzde 18,5’i çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.24: İfade 8

Müşterilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	12	7,9	7,9	7,9
Memnun Değilim	4	2,6	2,6	10,6
Kararsızım	21	13,9	13,9	24,5
Memnunum	87	57,6	57,6	82,1
Çok Memnunum	27	17,9	17,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Anket çalışmasına katılanlara “Müşterilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam” halinde memnuniyet durumları sorulduğunda çalışanların yüzde 7,9’u hiç memnun değilim, yüzde 2,6’sı memnun değilim, yüzde 13,9’u kararsızım, yüzde 57,6’sı memnunum cevabını verirken yüzde 17,9’u çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.25: İfade 9

Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	13	8,6	8,6	8,6
Memnun Değilim	5	3,3	3,3	11,9
Kararsızım	15	9,9	9,9	21,9
Memnunum	93	61,6	61,6	83,4
Çok Memnunum	25	16,0	16,6	100,0
Total	151	100	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması” durumundaki memnuniyet halleri sorulduğunda çalışanların yüzde 8,6’sı hiç memnun değilim, yüzde 3,3’ü memnun değilim, yüzde 9,9’u kararsızım, yüzde 61,6’sı memnunum cevabını verirken yüzde 16’sı çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.26: İfade 10

Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	18	11,9	11,9	11,9
Memnun Değilim	13	8,6	8,6	20,5
Kararsızım	31	20,5	20,5	41,1
Memnunum	74	49,0	49,0	90,1
Çok Memnunum	15	9,9	9,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete çalışmasına katılanlara “Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi” halinde ki memnuniyet halleri sorulduğunda çalışanların yüzde 11,9’u hiç memnun değilim, yüzde 8,6’sı memnun değilim, yüzde 20,5’i kararsızım, yüzde 49’u memnunum cevabını verirken yüzde 9,9’u çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.27: İfade 11

İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	13	8,6	8,6	8,6
Memnun Değilim	14	9,3	9,3	17,9
Kararsızım	25	16,6	16,6	34,4
Memnunum	84	55,6	55,6	90,1
Çok Memnunum	15	9,9	9,9	100,0
Total	151	100	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi” halinde memnuniyet durumları sorulduğunda çalışanların yüzde 8,6’sı hiç memnun değilim, yüzde 9,3’ü memnun değilim, yüzde 16,6’sı kararsızım, yüzde 55,6’sı memnunum cevabını verirken yüzde 9,9’u çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.28: İfade 12

Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	Frekans	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	8	5,3	5,3	5,3
Memnun Değilim	10	6,6	6,6	11,9
Kararsızım	17	11,3	11,3	23,2
Memnunum	71	47,0	47,0	70,2
Çok Memnunum	45	29,8	29,8	100,0
Total	151	100	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden” duydukları memnuniyet halleri sorulduğunda çalışanların yüzde 5,3’ü hiç memnun değilim, yüzde 6,6’sı memnun değilim, yüzde 11,3’ü kararsızım, yüzde 47’si memnunum cevabını verirken yüzde 29,8’i çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.29: İfade 13

Yöneticimin emrindeki kişileri idare tarzından	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	18	11,9	11,9	11,9
Memnun Değilim	17	11,3	11,3	23,2
Kararsızım	26	17,2	17,2	40,4
Memnunum	78	51,7	51,7	92,1
Çok Memnunum	12	7,9	7,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Yöneticimin emrindeki kişileri idare tarzından” duydukları memnuniyet halleri sorulduğunda çalışanların yüzde 11,9’u hiç memnun değilim, yüzde 11,3’ü memnun değilim, yüzde 17,2’si kararsızım, yüzde 51,7’si memnunum cevabını verirken yüzde 7,9’u çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.30: İfade 14

Yöneticimin karar vermede ki yeteneği	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	14	9,3	9,3	9,3
Memnun Değilim	19	12,6	12,6	21,9
Kararsızım	17	11,3	11,3	33,1
Memnunum	89	58,9	58,9	92,1
Çok Memnunum	12	7,9	7,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Yöneticimin karar vermede ki yeteneği” durumu sorulduğunda çalışanların yüzde 9,3’ü hiç memnun değilim, yüzde 12,6’sı memnun değilim, yüzde 11,3’ü kararsızım, yüzde 58,9’u memnunum cevabını verirken yüzde 7,9’u çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.31: İfade 15

İş ile ilgili kararların uygulamaya konması	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	18	11,9	11,9	11,9
Memnun Değilim	18	11,9	11,9	23,8
Kararsızım	27	17,9	17,9	41,7
Memnunum	79	52,3	52,3	94,0
Çok Memnunum	9	6,0	6,0	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “İş ile ilgili kararların uygulamaya konması” halinde memnuniyet durumları sorulduğunda çalışanların yüzde 11,9’u hiç memnun değilim, yüzde 11,9’u memnun değilim, yüzde 17,9’u kararsızım, yüzde 52,3’ü memnunum cevabını verirken yüzde 6’sı çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.32: İfade 16

Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücretten	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	32	21,2	21,2	21,2
Memnun Değilim	37	24,5	24,5	45,7
Kararsızım	30	19,9	19,9	65,6
Memnunum	45	29,8	29,8	95,4
Çok Memnunum	7	4,6	4,6	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan bankacılara “Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücretten” memnuniyet durumları sorulduğunda çalışanların yüzde 21,2’si hiç memnun değilim, yüzde 24,5’i memnun değilim, yüzde 19,9’u kararsızım, yüzde 29,8’i memnunum cevabını verirken yüzde 4,6’sı çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.33: İfade 17

İş için terfi olanağının olmasından	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	26	17,2	17,2	17,2
Memnun Değilim	20	13,2	13,2	30,5
Kararsızım	19	12,6	12,6	43,0
Memnunum	72	47,7	47,7	90,7
Çok Memnunum	14	9,3	9,3	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan bankacılara “İş için terfi olanağının olmasından” memnuniyet durumları sorulduğunda çalışanların yüzde 17,2’si hiç memnun değilim, yüzde 13,2’si memnun değilim, yüzde 12,6’sı kararsızım, yüzde 47,7’si memnunum cevabını verirken yüzde 9,3’ü çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.34: İfade 18

Çalışma şartları bakımından	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	26	17,2	17,2	17,2
Memnun Değilim	18	11,9	11,9	29,1
Kararsızım	26	17,2	17,2	46,4
Memnunum	75	49,7	49,7	96,0
Çok Memnunum	6	4,2	4,0	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Çalışma şartları bakımından” memnuniyet durumları sorulduğunda çalışanların yüzde 17,2’si hiç memnun değilim, yüzde 11,9’u memnun değilim, yüzde 17,2’si kararsızım, yüzde 49,7’si memnunum cevabını verirken yüzde 4,2’si çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.35: İfade 19

Çalışma arkadaşlarının birbirleri ile anlaşmaları bakımından	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	14	9,3	9,3	9,3
Memnun Değilim	9	6,0	6,0	15,2
Kararsızım	22	14,6	14,6	29,8
Memnunum	86	57,0	57,0	86,8
Çok Memnunum	20	13,2	13,2	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Çalışma arkadaşlarının birbirleri ile anlaşmaları bakımından” duydukları memnuniyet durumları sorulduğunda çalışanların yüzde 9,3’ü hiç memnun değilim, yüzde 6’sı memnun değilim, yüzde 14,6’sı kararsızım, yüzde 57’si memnunum cevabını verirken yüzde 13,2’si çok memnunum cevabını vermiştir.

Tablo 3.36: İfade 20

Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem açısından	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hiç Memnun Değilim	24	15,9	15,9	15,9
Memnun Değilim	14	9,3	9,3	25,2
Kararsızım	19	12,6	12,6	37,7
Memnunum	73	48,3	48,3	86,1
Çok Memnunum	21	13,9	13,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan banka çalışanlarına “Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem açısından” memnuniyet durumları sorulduğunda çalışanların yüzde 15,9’u hiç memnun değilim, yüzde 9,3’ü memnun değilim, yüzde 12,6’sı kararsızım, yüzde 48,3’ü memnunum cevabını verirken yüzde 13,9’u çok memnunum cevabını vermiştir.

3.6.3. Duygusal Emek Ölçeği'nin Frekans Analizi

Ankete katılan bankacıların yanıtladığı ölçeğin ifadelerine yönelik frekans analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir:

Tablo 3.37: Duygusal Emek Ölçeği İfadelerine Yönelik İstatistikler

	İfade / Soru	Mean	Std. Deviation	Variance
21	Müşterilere göstermiş olduğum olumlu duygular gerçekte hissettiklerimle aynıdır	3,5298	1,06963	1,144
22	Müşterilere hizmet sunarken müşteri beklentilerine uygun davranışlarda bulunurum	4,0662	1,70751	2,916
23	Müşterilerle olan ilişkilerimde müşterilere iyi görünmeye çalışırım	3,9205	,84477	,714
24	Müşterilerle yüz yüze çalışırken göstermemi istenilen duyguları yansıtmaya çalışırım	3,8079	,94315	,890
25	Müşterilere göstermiş olduğum duygular gerçek hissettiğim duygular ile aynıdır	3,4570	1,11197	1,236
26	Müşterilerimle uygun bir şekilde ilgilenebilmek için elimden geleni yaparım	4,0861	,86364	,746
27	Müşterilerle ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım	3,5762	1,02266	1,046
28	İşimin gerektirdiği duyguları yansıtacak yüz ifadeleri takınırım	3,6225	,98483	,970
29	Müşterilere gerçekte hissetmediğim duygularımı yansıtırım	2,9272	1,07765	1,161
30	İşimi yaparken gerçek duygularımı yansıtmayacak şekilde davranabilirim	3,2517	1,06595	1,136
31	Müşterilerle ilgilenirken göstermem gereken duyguları yansıtabilmek için gerçek duygularımı saklayabilirim	3,4238	1,09810	1,206
32	Çalışmaya başlarken bugün iyi bir gün olacak derim	3,7682	1,06736	1,139
33	Çalışmaya başlarken işimde karşılaşıcağım güzellikleri düşünürüm	3,5563	1,10536	1,222
34	Müşterilere göstermem gereken duyguları gerçekten hissedebilmek için elimden geleni yaparım	3,7550	,97957	,960
35	Müşterilerle olan ilişkilerimde yansıtmam gereken duyguları her seferinde hissetmeye çalışırım	3,6093	,97962	,960

Tablo 3.38: İfade 21

Müşterilere göstermiş olduğum olumlu duygular gerçekte hissettiklerimle aynıdır	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	11	7,3	7,3	7,3
Katılmıyorum	15	9,9	9,9	17,2
Kararsızım	27	17,9	17,9	35,1
Katılıyorum	79	52,3	52,3	87,4
Kesinlikle Katılıyorum	19	12,6	12,6	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Müşterilere göstermiş olduğum olumlu duygular gerçekte hissettiklerimle aynıdır” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 7,3’ü kesinlikle katılmıyorum, yüzde 9,9’u katılmıyorum, yüzde 17,9’u kararsızım, yüzde 52,3’ü katılıyorum cevabını verirken yüzde 12,6’sı kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.39: İfade 22

Müşterilere hizmet sunarken müşteri beklentilerine uygun davranışlarda bulunurum	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	6	4,0	4,0	4,0
Katılmıyorum	6	4,0	4,0	7,9
Kararsızım	7	4,6	4,6	12,6
Katılıyorum	102	67,5	67,5	80,1
Kesinlikle Katılıyorum	30	19,9	19,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Müşterilere hizmet sunarken müşteri beklentilerine uygun davranışlarda bulunurum” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 4’ü kesinlikle katılmıyorum, yüzde 4’ü katılmıyorum, yüzde 4,6’sı kararsızım, yüzde 67,5’i katılıyorum cevabını verirken yüzde 19,9’u kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.40: İfade 23

Müşterilerle olan ilişkilerimde müşterilere iyi görünmeye çalışırım	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	4	2,6	2,6	2,6
Katılmıyorum	10	6,6	6,6	9,3
Kararsızım	6	4,0	4,0	13,2
Katılıyorum	105	69,5	69,5	82,8
Kesinlikle Katılıyorum	26	17,2	17,2	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan banka çalışanlarına “Müşterilerle olan ilişkilerimde müşterilere iyi görünmeye çalışırım” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 2,6’sı kesinlikle katılmıyorum, yüzde 6,6’sı katılmıyorum, yüzde 4’ü kararsızım, yüzde 69,5’i katılıyorum cevabını verirken yüzde 17,2’ si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.41: İfade 24

Müşterilerle yüz yüze çalışırken, göstermemi istenilen duyguları yansıtmaya çalışırım	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	5	3,3	3,3	3,3
Katılmıyorum	11	7,3	7,3	10,6
Kararsızım	18	11,9	11,9	22,5
Katılıyorum	93	61,6	61,6	84,1
Kesinlikle Katılıyorum	24	15,9	15,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan banka çalışanlarına “Müşterilerle yüz yüze çalışırken, göstermemi istenilen duyguları yansıtmaya çalışırım” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 3,3’ü kesinlikle katılmıyorum, yüzde 7,3’ü katılmıyorum, yüzde 11,9’u kararsızım, yüzde 61,6’sı katılıyorum cevabını verirken yüzde 15,9’u kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.42: İfade 25

Müşterilere göstermiş olduğum duygular gerçek hissettiğim duygular ile aynıdır	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	9	6,0	6,0	6,0
Katılmıyorum	24	15,9	15,9	21,9
Kararsızım	30	19,9	19,9	41,7
Katılıyorum	65	43,0	43,0	84,8
Kesinlikle Katılıyorum	23	15,2	15,2	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara ‘‘Müşterilere göstermiş olduğum duygular gerçek hissettiğim duygular ile aynıdır’’ sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 6’sı kesinlikle katılmıyorum, yüzde 15,9’u katılmıyorum, yüzde 19,9’u kararsızım, yüzde 43’ü katılıyorum cevabını verirken yüzde 15,2’si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.43: İfade 26

Müşterimle uygun bir şekilde ilgilenebilmek için elimden geleni yaparım	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	4	2,6	2,6	2,6
Katılmıyorum	6	4,0	4,0	6,6
Kararsızım	8	5,3	5,3	11,9
Katılıyorum	88	58,3	58,6	70,2
Kesinlikle Katılıyorum	45	29,8	29,8	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara ‘‘Müşterimle uygun bir şekilde ilgilenebilmek için elimden geleni yaparım’’ sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 2,6’sı kesinlikle katılmıyorum, yüzde 4’ü katılmıyorum, yüzde 5,3’ü kararsızım, yüzde 58,3’ü katılıyorum cevabını verirken yüzde 29,8’i kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.44: İfade 27

Müşterilerle ilişkilerimde gerçekten hissetmem de hoş görünmeye çalışırım	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	5	3,3	3,3	3,3
Katılmıyorum	22	14,6	14,6	17,9
Kararsızım	28	18,5	18,5	36,4
Katılıyorum	73	48,3	48,3	84,8
Kesinlikle Katılıyorum	23	15,2	15,2	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Müşterilerle ilişkilerimde gerçekten hissetmem de hoş görünmeye çalışırım” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 3,3’ü kesinlikle katılmıyorum, yüzde 14,6’sı katılmıyorum, yüzde 18,5’i kararsızım, yüzde 48,3’ü katılıyorum cevabını verirken yüzde 15,2’si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.45: İfade 28

İşimin gerektirdiği duyguları yansıtabilecek yüz ifadeleri takınırım	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	8	5,3	5,3	5,3
Katılmıyorum	13	8,6	8,3	13,9
Kararsızım	25	16,6	16,6	30,5
Katılıyorum	87	57,6	57,6	88,1
Kesinlikle Katılıyorum	18	11,9	11,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan banka çalışanları “İşimin gerektirdiği duyguları yansıtabilecek yüz ifadeleri takınırım” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 5,3’ü kesinlikle katılmıyorum, yüzde 8,6’sı katılmıyorum, yüzde 16,6’sı kararsızım, yüzde 57,6’sı katılıyorum cevabını verirken yüzde 11,9’u kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.46: İfade 29

Müşterilere gerçekte hissetmediğim duygularımı yansıtırım	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	12	7,9	7,9	7,9
Katılmıyorum	48	31,8	31,8	39,7
Kararsızım	39	25,8	25,8	65,6
Katılıyorum	43	28,5	28,5	94,0
Kesinlikle Katılıyorum	9	6,0	6,0	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Müşterilere gerçekte hissetmediğim duygularımı yansıtırım” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 7,9’u kesinlikle katılmıyorum, yüzde 31,8’i katılmıyorum, yüzde 25,8’i kararsızım, yüzde 28,5’i katılıyorum cevabını verirken yüzde 6’sı kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.47: İfade 30

İşimi yaparken gerçek duygularımı yansıtmayacak şekilde davranabilirim	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	10	6,6	6,6	6,6
Katılmıyorum	28	18,5	18,5	25,2
Kararsızım	40	26,5	26,5	51,7
Katılıyorum	60	39,7	39,7	91,4
Kesinlikle Katılıyorum	13	8,6	8,6	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “İşimi yaparken gerçek duygularımı yansıtmayacak şekilde davranabilirim” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 6,6’sı kesinlikle katılmıyorum, yüzde 18,5’i katılmıyorum, yüzde 26,5’i kararsızım, yüzde 39,7’si katılıyorum cevabını verirken yüzde 8,6’sı kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.48: İfade 31

Müşterilerle ilgilenirken göstermem gereken duyguları yansıtabilmek için gerçek duygularımı saklayabilirim	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	11	7,3	7,3	7,3
Katılmıyorum	20	13,2	13,2	20,5
Kararsızım	33	21,9	21,9	42,4
Katılıyorum	68	45,0	45	87,4
Kesinlikle Katılıyorum	19	12,6	12,6	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Müşterilerle ilgilenirken göstermem gereken duyguları yansıtabilmek için gerçek duygularımı saklayabilirim” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 7,3’ü kesinlikle katılmıyorum, yüzde 13,2’si katılmıyorum, yüzde 21,9’u kararsızım, yüzde 45’i katılıyorum cevabını verirken yüzde 12,6’sı kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.49: İfade 32

Çalışmaya başlarken bugün iyi bir gün olacak derim	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	6	4,0	4,0	4,0
Katılmıyorum	16	10,6	10,6	14,6
Kararsızım	23	15,2	15,2	29,8
Katılıyorum	68	45,0	45,0	74,8
Kesinlikle Katılıyorum	38	25,2	25,2	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Çalışmaya başlarken bugün iyi bir gün olacak derim” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 4’ü kesinlikle katılmıyorum, yüzde 10,6’sı katılmıyorum, yüzde 15,2’si kararsızım, yüzde 45’i katılıyorum cevabını verirken yüzde 25,2’si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.50: İfade 33

Çalışmaya başlarken işimde karşılaşacağım güzellikleri düşünürüm	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	8	5,3	5,3	5,3
Katılmıyorum	20	13,2	13,2	18,5
Kararsızım	32	21,2	21,2	39,7
Katılıyorum	62	41,1	41,1	80,8
Kesinlikle Katılıyorum	29	19,2	19,2	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Çalışmaya başlarken işimde karşılaşacağım güzellikleri düşünürüm” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 5,3’ü kesinlikle katılmıyorum, yüzde 13,2’si katılmıyorum, yüzde 21,2’si kararsızım, yüzde 41,1’i katılıyorum cevabını verirken yüzde 19,2’si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.51: İfade 34

Müşterilere göstermem gereken duyguları gerçekten hissedebilmek için elimden geleni yaparım	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	9	6,0	6,0	6,0
Katılmıyorum	7	4,6	4,6	10,6
Kararsızım	20	13,2	13,2	23,8
Katılıyorum	91	60,3	60,3	84,1
Kesinlikle Katılıyorum	24	15,9	15,9	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Müşterilere göstermem gereken duyguları gerçekten hissedebilmek için elimden geleni yaparım” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 6’sı kesinlikle katılmıyorum, yüzde 4,6’sı katılmıyorum, yüzde 13,2’si kararsızım, yüzde 60,3’ü katılıyorum cevabını verirken yüzde 15,9’u kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

Tablo 3.52: İfade 35

Müşterilerle olan ilişkilerimde yansıtman gereken duyguları her seferinde hissetmeye çalışırım	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kesinlikle Katılmıyorum	7	4,6	4,6	4,6
Katılmıyorum	13	8,6	8,6	13,2
Kararsızım	32	21,2	21,2	34,4
Katılıyorum	79	52,3	52,3	86,8
Kesinlikle Katılıyorum	20	13,2	13,2	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Ankete katılan çalışanlara “Müşterilerle olan ilişkilerimde yansıtman gereken duyguları her seferinde hissetmeye çalışırım” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 4,6’sı kesinlikle katılmıyorum, yüzde 8,6’sı katılmıyorum, yüzde 21,2’si kararsızım, yüzde 52,3’ü katılıyorum cevabını verirken yüzde 13,2’si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir.

3.7. Kullanılan Ölçeklere Yönelik Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik, ölçülmek istenilen şeyin doğru ölçülmesiyle ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu verme derecesini göstermektedir. Bu kapsamda Cronbach’s Alpha katsayısı ölçeklerin güvenilirliğini test etmek için kullanılmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2007). Gerçekleştirilen araştırmanın güvenilirliğini hesaplamak için ankete katılan 151 bankacıdan elde edilen veriler kullanılmıştır. Analiz sonuçlarının daha iyi anlaşılması açısından güvenilirlik katsayısının alması gereken değerlere yönelik bilgiler de verilmiştir. Cronbach’s Alpha katsayısı 0 ile 1 arasında bir değer alır (Leac vd., 2011: 56):

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ölçek güvenilir değil,

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ölçek düşük seviyede güvenilir,

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ölçek oldukça güvenilir,

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ arasında ise ölçeğin yüksek seviyede güvenilir olduğu kabul edilir (Leac vd., 2011). Bu kapsamda gerçekleştirilen araştırmanın güvenilirlik analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir:

Tablo 3.53: İş Tatmin ve Duygusal Emek Ölçeği Güvenilirlik Katsayısı

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,887	,892	35

Analiz sonucuna göre çıkan 0,887 değeri her iki ölçeğin de mükemmel düzeyde kabul edilebilir, yani araştırmanın uygulamasında kullanılan her iki ölçeğin de yüksek seviyede güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçeklerin ifadelerine yönelik güvenilirlik katsayısı bilgileri de aşağıdaki tablo da gösterilmiştir.

Tablo 3.54: Ölçeklerin İfadelerine Yönelik Güvenilirlik Katsayısı

	İfade / Soru	Cronbach's Alpha
1	İşimin beni her zaman meşgul etmesinden	,881
2	Tek başıma çalışma imkanının olmasından	,885
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olmasından	,885
4	Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesinden	,883
5	Vicdanıma uygun şeyler yapabilme olanağımın olmasından	,883
6	Bana basit bir iş sağlamasından	,887
7	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağımı bana vermesinden	,883
8	Müşterilere ne yapacaklarımı söyleme şansına sahip olmamdan	,883
9	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olmasından	,882
10	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesinden	,884
11	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesinden	,882
12	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	,883
13	Yöneticimin emrindeki kişileri idare tarzından	,881
14	Yöneticimin karar vermedeki yeteneğinden	,881
15	İş ile ilgili kararların uygulamaya konmasından	,882
16	Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücretten	,885
17	İş için terfi olanağımın olmasından	,881
18	Çalışma şartları bakımından	,882
19	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından	,886
20	Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem açısından	,880
21	Müşterilere göstermiş olduğum olumlu duygular gerçekte hissettiklerimle aynıdır	,884
22	Müşterilere hizmet sunarken müşteri beklentilerine uygun davranışlarda bulunurum	,894
23	Müşterilerle olan ilişkilerimde müşterilere iyi görünmeye çalışırım	,883
24	Müşterilerle yüz yüze çalışırken göstermemi istenilen duyguları yansıtmaya çalışırım	,883
25	Müşterilere göstermiş olduğum duygular gerçek hissettiğim duygular ile aynıdır	,887
26	Müşterilerimle uygun bir şekilde ilgilenebilmek için elimden geleni yaparım	,882
27	Müşterilerle ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım	,886

28	İşimin gerektirdiği duyguları yansıtacak yüz ifadeleri takınırım	,883
29	Müşterilere gerçekte hissetmediğim duygularımı yansıtırım	,887
30	İşimi yaparken gerçek duygularımı yansıtmayacak şekilde davranabilirim	,885
31	Müşterilerle ilgilenirken göstermem gereken duyguları yansıtabilmek için gerçek duygularımı saklayabilirim	,884
32	Çalışmaya başlarken bugün iyi bir gün olacak derim	,882
33	Çalışmaya başlarken işimde karşılaştığım güzellikleri düşünürüm	,881
34	Müşterilere göstermem gereken duyguları gerçekten hissedebilmek için elimden geleni yaparım	,884
35	Müşterilerle olan ilişkilerimde yansıtmam gereken duyguları her seferinde hissetmeye çalışırım	,884

Ayrıca araştırmanın güvenilirliğini ölçmeye yönelik ölçekler birbirinden ayrı ayrı da değerlendirilmiş olup elde edilen sonuçlar aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 3.55: İş Tatmin Ölçeği Güvenilirlik Katsayısı

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,884	,885	20

Analiz sonucuna göre çıkan 0,884 değeri mükemmel düzeyde kabul edilebilir, yani araştırma için kullanılan Minnesota İş Tatmin Ölçeği'nin yüksek seviyede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.56: Duygusal Emek Ölçeği Güvenilirlik Katsayısı

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,832	,852	15

Analiz sonucuna göre çıkan 0,832 değeri mükemmel düzeyde kabul edilebilir, yani Duygusal Emek Ölçeği'nin yüksek seviyede güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.8. Kullanılan Ölçeklere Yönelik Normallik Testi

Normallik testi sosyal bilimlere kıyasla daha çok temel bilimlerde gerçekleştirildiğinden bu testin temel bilimler için daha geçerli olduğu düşünülmektedir (George ve Mallery, 2010; Hair vd., 2013; Tabachnick ve Fidell, 2013). Ancak buna rağmen bu araştırma da Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk normallik testleri de gerçekleştirilmiştir. Buna yönelik sonuçlar ise aşağıdaki tablolar da gösterilmiştir.

Tablo 3.57: Normallik Testine Yönelik İstatistikler

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
istat	151	100,0%	0	0,0%	151	100,0%
duyem	151	100,0%	0	0,0%	151	100,0%

Tablo 3.58: Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro Wilk Testi

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
istat	,118	151	,000	,971	151	,004
duyem	,082	151	,023	,979	151	,032

a. Lilliefors Significance Correction

Yukarıdaki tablodan anlaşılacağı üzere araştırmanın Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk normallik testi sonucu %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır. Bu ise her ne kadar verilerin tam olarak normal dağılmadığını gösterse de George ve Mallery, (2010) ile Tabachnick ve Fidel, (2013)' e göre sosyal bilimler de soyut kavramların 5'li Likert ölçeği kullanılarak araştırıldığı çalışmalarda Skewness ve Kurtosis yani çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmasının istatistiksel olarak daha anlamlı ve faydalı olacağı bilinmektedir. Bu nedenle gerçekleştirilen çalışma sonucunda ortaya çıkan Skewness ve Kurtosis değerleri de aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.59: Skewness ve Kustosis Testi

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
İş Tatmini	Mean	3,4667	,04764	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,3725	
		Upper Bound	3,5609	
	5% Trimmed Mean	3,4833		
	Median	3,6000		
	Variance	,320		
	Std. Deviation	,56571		
	Minimum	1,95		
	Maximum	5,00		
	Range	3,05		
	Interquartile Range	,70		
	Skewness	-,490	,204	
	Kurtosis	,261	,406	
	Duygusal Emek	Mean	3,7187	,03466
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	3,6502	
		Upper Bound	3,7872	
5% Trimmed Mean		3,7128		
Median		3,6667		
Variance		,169		
Std. Deviation		,41151		
Minimum		2,33		
Maximum		5,00		
Range		2,67		
Interquartile Range		,53		
Skewness		,232	,204	
Kurtosis		1,227	,406	

Özellikle sosyal bilimlerde 5’li Likert olarak gerçekleştirilen araştırmalarda Skewness ve Kurtosis normallik testi sonuçları “-2 ile +2” değerleri arasında çıkıyor ise bu verilerin normal dağılım gösterdiği anlamını taşımaktadır (George ve Mallery, 2010; Tabachnick ve Fidel, 2013).

Yukarıdaki tabloya göre bu araştırma da her iki ölçek için de Skewness ve Kurtosis değerlerinin “-1,5 ile +1,5” arasında çıktığı gözlemlenmiştir. Bu sonuç ise araştırmanın ilgili tüm verilerinin %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak normal dağılım gösterdiği anlamındadır (George ve Mallery, 2010; Hair vd, 2013; Tabachnick ve Fidell, 2013).

3.9. Faktör Analizi

Faktör analizi, istenilen faktörün ölçülüp ölçülmediğini tarafımıza göstermektedir. Diğer bir deyişle ölçeklerdeki soruların gerçekten o faktörler altında toplanıp toplanmadığını göstermektedir (Durmuş vd., 2011). Faktör analizini gerçekleştirebilmek için önce verilerin uygunluğuna bakılarak Bartlett Testi ve Kaiser Meyer Olkin (KMO) Testi uygulanmıştır. Zira değişkenler arası belirli bir korelasyon ilişkisi bulunması gerekmektedir. Bu testler ise yeterli düzeyde ilişkinin varlığını göstermektedir. Bu anlamda Bartlett testinin P değeri 0,05'ten küçük, KMO testinin değeri ise 0 ile 1 aralığında olmalıdır ki farklı değişkenler arası ilişkilerin faktör analizine uygunluğu da anlaşılabilir. KMO'nun 1'e yakın olması veya 1 değerini alması ise değişkenlerin hatasız biçimde birbirlerini tahmin etmesi açısından bilgi vermektedir (Durmuş vd., 2011: 79-80).

3.9.1. İş Tatmin Ölçeği Faktör Analizi

Minnesota İş Tatmin Ölçeği uluslararası ve ulusal birçok araştırmada kullanılmış, geçerlilik ve güvenilirliği çok defa test edilmiş olduğundan ölçeğe yönelik ayrıca detaylı bir faktör analizi uygulanmamıştır. Zira literatürdeki birçok bilimsel araştırmada minnesota iştatmin ölçeği sürekli iki temel boyutta kullanıldığından bu ölçeğin faktör yükü hesaplanıp alınmıştır. Yani ölçeğin içsel tatmin boyutu ve dışsal tatmin boyutu bütün birer faktör olduğundan bu boyutlar içerisinde yer alan değişkenlerin ortalama değeri hesaplanıp kullanılmıştır. Ancak yine de KMO ve Bartlett Küresellik testi aşağıdaki tabloda bilgilerinize sunulmuştur.

Tablo 3.60: İş Tatmin Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	,838	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1179,474
	df	190
	Sig.	,000

Bartlett Testi sonucu p değeri (sig.) 0,000 bulunduğundan verilerimizin analiz yapmaya uygun olduğu ve KMO değeri 0,838 olduğundan verilerin faktör analizine uygunluğunun mükemmel yakın seviyede olduğu görülmüştür.

3.9.2. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi

Ankete katılan bankacıların yanıtladığı ölçeğin ifadelerine yönelik faktör analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir:

Tablo 3.61: Duygusal Emek Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		,795
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1138,987
	df.	105
	Sig.	,000

Örneklemin analize uygun olup olmadığını açıklamak için Duygusal Emek Ölçeği'ne KMO ve Bartlett Testi uygulanmıştır. Bartlett Testi sonucu p değeri (sig.) 0,000 bulunduğundan verilerimizin analiz yapmaya uygun olduğu ve KMO değeri 0,795 olduğundan verilerin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür.

Tablo 3.62: Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi Açıklanan Toplam Varyansı

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums Of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative%	Total	% of Variance	Cumulative%
1	5,221	34,739	34,739	3,363	22,420	22,420
2	2,636	17,576	52,315	3,197	21,312	43,732
3	1,369	9,129	61,444	2,657	17,711	61,444

Tablo 3.62’de duygusal emek ölçeği için yapılmış faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlerin varyans yüzdeleri verilmiştir. Duygusal emek ölçeğinde toplamda 15 değişkenden oluşan 3 boyutlu bir ölçek kullanılmıştır. Faktör analizi ile duygusal emek ölçeğinde 3 faktör elde edilmiştir. Bu faktörlerin öz değerleri ve varyansları tablo 3.62’de gösterilmiştir. Özdeğer, her bir faktörün faktör yüklerinin kareleri toplamı, her bir faktör tarafından açıklanan varyansın oranının hesaplamasında ve önemli faktör sayısına karar vermede kullanılan bir katsayıdır. Özdeğer yükseldikçe, faktörün açıkladığı varyansın da yükseldiği görülmektedir (Büyüköztürk , 2002: 473).

Yapılan analiz sonucunda özdeğeri 1’den büyük 3 faktör olduğu görülmüştür. Buna göre; birinci faktörün toplam içinde 3,36 özdeğer ile %22,42 varyansa sahip olduğu; ikinci faktörün toplam içinde 3,19 özdeğer ile %21,32 varyansa sahip olduğu ve üçüncü faktör toplam içinde 2,65 özdeğer ile % 17,71 varyansa sahip olduğu belirlenmiştir. özdeğerlerin açıkladıkları kümülatif(birikimli) varyans miktarı ise toplam varyansın %61,44’dür. Ölçeğin yapı geçerliliği için toplam varyansın %40’ın üzerinde olması yeterli kabul edilmektedir. Diğer yandan ölçeği oluşturan maddelere ilişkin faktör yükleri 0,42 ile 0,84 arasında değişmektedir.

Tablo 3.63: Duygusal Emek Ölçeği Faktör Yükleri Dağılımı

Samimi Davranış Boyutu	1	2	3
Müşterilere göstermiş olduğum olumlu duygular gerçekte hissettiklerimle aynıdır	,526		
Müşterilere hizmet sunarken müşteri beklentilerine uygun davranışlarda bulunurum	,429		
Müşterilerle olan ilişkilerimde müşterilere iyi görünmeye çalışırım	,779		
Müşterilerle yüz yüze çalışırken, göstermemi istenilen duyguları yansıtmaya çalışırım	,753		
Müşterilere göstermiş olduğum duygular gerçek hissettiğim duygular ile aynıdır	,529		
Müşterilerimle uygun bir şekilde ilgilenebilmek için elimden geleni yaparım	,729		

Yüzeysel Davranış Boyutu			
Müşterilerle İlişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım		,728	
İşimin gerektirdiği duyguları yansıtacak yüz ifadeleri takınırım		,611	
Müşterilere gerçekte hissetmediğim duyguları yansıtırım		,585	
İşimi yaparken gerçek duygularımı yansıtmayacak şekilde davranabilirim		,819	
Müşterilerle ilgilenirken göstermem gereken duyguları yansıtabilme için gerçek duygularımı saklayabilirim		,803	
Derin Davranış Boyutu			
Çalışmaya başlarken 'bugün iyi bir gün olacak' derim		,720	
Çalışmaya başlarken işimde karşılaşacağım güzellikleri düşünürüm		,817	
Müşterilere göstermem gereken duyguları gerçekten hissedebilmek için elimden geleni yaparım		,754	
Müşterilerle olan ilişkilerimde yansıtmam gereken duyguları		,848	

Duygusal emek ölçeği kısa formu analiz edildiğinde faktör yük dağılımı normal dağılım göstermiştir. Bu kapsamda tablo 3.63'te duygusal emek ölçeği kısa formunda yer alan değişkenlere ait faktör yükleri gösterilmiştir.

Herhangi bir değişkenin 0,3'lük faktör yükü olması açıklanan varyansın %9 olduğunu göstermektedir. Faktör yükü değeri ise zaman zaman faktör katsayısı anlamında da ifade edilebilmektedir. Değişkenlerin ortaya çıkartılmasında bu seviyedeki varyansın işareti dikkate alınmaksızın $0,60 < \text{yük değeri}$ yüksek; $0,30-0,59$ arası değeri ise orta seviye büyüklük anlamında ifade etmektedir. İstatistiksel anlamlılık açısından yük değerleri ise bir korelasyon değeri olarak incelenebilir. Fakat zayıf korelasyon değerinin de örneklem arttıkça anlamlı çıkma olasılığı da göz ardı edilmemelidir (Büyüköztürk, 2002: 473-474).

Faktör analizi ile 3 boyutlu olan duygusal emek ölçeği için 3 temel faktör elde edilmiştir. Faktör yükleri her 3 boyutta da normal dağılım göstermiştir. Birinci faktör samimi davranış, ikinci faktör yüzeysel davranış ve üçüncü faktörde derin davranış olarak değerlendirilmiştir.

Bu 3 faktörün toplam varyansının %61,44'ünü açıkladığı ve yapılan testin anlamlı olduğu söylenebilir.

Samimi davranış boyutu içerisinde 6 değişken yer almaktadır. Samimi davranış değerinin toplam varyansın %22,42'sini açıkladığı görülmüştür.

Buradaki değişkenlerin faktör yükleri 0,526 ile 0,779 arasında değişmektedir.

İkinci faktör olarak samimi davranış boyutu tespit edilmiştir. Bu faktör altında yer alan değerlerin faktör yükleri 0,585 ile 0,819 arasında değişmektedir. Samimi davranış değerinin toplam varyansın %21,31'ini açıkladığı görülmüştür.

Üçüncü faktör olarak derin davranış değeri elde edilmiştir. Derin davranış boyutu içerisinde 4 değişken yer almaktadır. Üçüncü faktör olan derin davranış değeri toplam varyansın %17,71'ini açıkladığı görülmüştür.

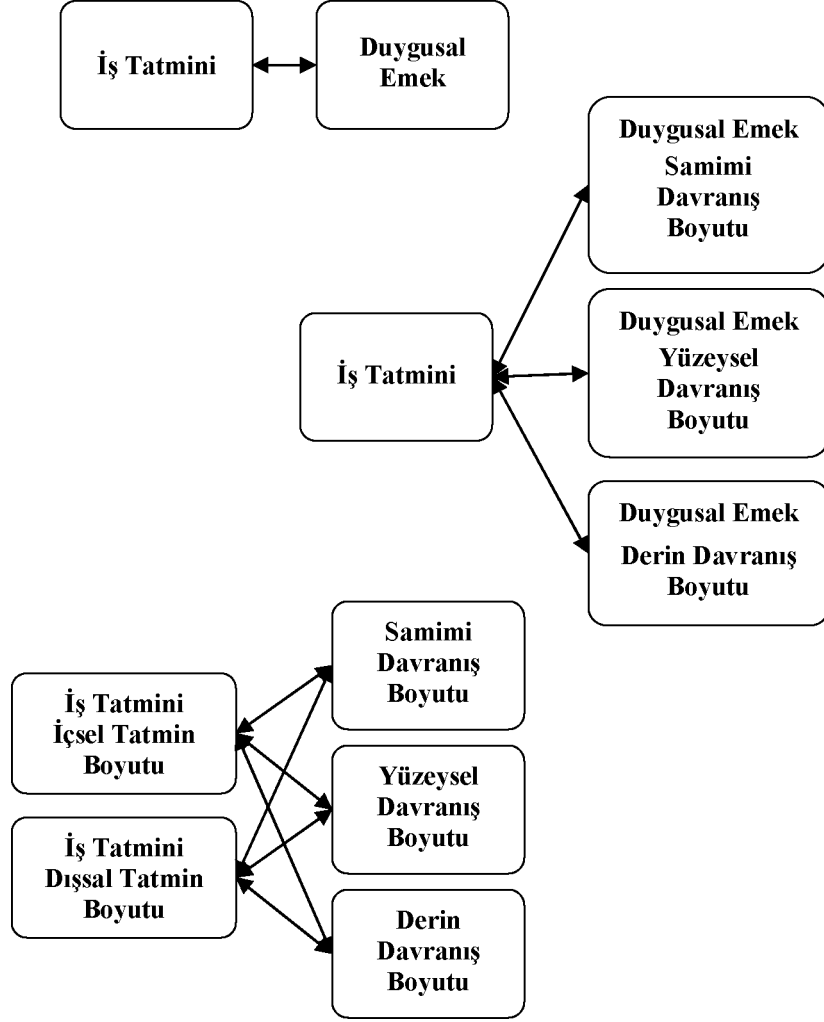
3.10. Kullanılan Ölçeklere Yönelik Korelasyon Analizi

Değişkenlerin bağımlı ya da bağımsız olması dikkat edilmeksizin aralarındaki ilişkinin derecesini, yönünü belirlemek amacıyla kullanılan istatistik yöntemine korelasyon denir (Durmuş vd., 2018). Korelasyon derecesi yorumu, araştırma modeli ve değişkenler arası ilişkileri ölçmeye yönelik korelasyon analizi sonuçları aşağıdaki şekil ve tablolarda bilgilerinize sunulmuştur.

Tablo 3.64: Korelasyon Derecesi Yorumu

$-1 \leq r < -0,9$	Kuvvetli(-)
$-0,9 \leq r < -0,5$	Orta(-)
$-0,5 \leq r < 0$	Zayıf(-)
$0 < r \leq 0,5$	Zayıf(+)
$0,5 < r \leq 0,9$	Orta(+)
$0,9 < r \leq 1$	Kuvvetli(+)

Şekil 3.1: Araştırma Modelinin Şematik Gösterimi I



Bu modele göre gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 3.65: Ölçeklere Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

	Mean	Std. Deviation
İş Tatmini	3,4023	,63030
Duygusal Emek	3,6238	,58870

Tablo 3.65'te görüldüğü üzere ölçeklerin standart sapma değerleri 0,63030 ile 0,58870 arasında hesaplanmış olup bu değerler arasındaki varyans (değişkenlik) miktarının, analiz için yeterli seviyede olduğu görülmektedir (Sipahi vd., 2010).

3.10.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile Duygusal Emek Arasındaki Korelasyon Analizi

Ankete katılan bankacıların yanıtladığı ölçeğin ifadelerine yönelik korelasyon analizi sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo 3.66: Demografik Özelliklere Yönelik Korelasyon Analizi

Ankete Katılanların Demografik Özellikleri		İş Tatmini	Duygusal Emek
Cinsiyetiniz	Pearson Correlation	,045	-,056
	Sig. (2-tailed)	,580	,491
	N	151	151
Yaşınız	Pearson Correlation	,119	,017
	Sig. (2-tailed)	,144	,837
	N	151	151
Öğrenim Durumunuz	Pearson Correlation	-,151	-,028
	Sig. (2-tailed)	,064	,737
	N	151	151
Kurumunuz	Pearson Correlation	-,091	-,080
	Sig. (2-tailed)	,264	,328
	N	151	151
Pozisyonunuz	Pearson Correlation	,116	,004
	Sig. (2-tailed)	,156	,961
	N	151	151
Aylık Geliriniz	Pearson Correlation	,130	-,031
	Sig. (2-tailed)	,111	,706
	N	151	151
Sektördeki Deneyim Süresiniz	Pearson Correlation	,050	,035
	Sig. (2-tailed)	,543	,667
	N	151	151
Kurumunuzdaki Görev Süresiniz	Pearson Correlation	-,009	,078
	Sig. (2-tailed)	,914	,338
	N	151	151

Tablo 3.66’da görüldüğü üzere ankete katılan bankacıların demografik özellikleri ile duygusal emekleri arasında %5 istatistiksel anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü bir korelasyon ilişkisi bulunmadığından H1 (Ankete katılan bankacıların demografik özellikleri ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki görülmesi beklenmektedir.) hipotezi reddedilmiştir.

3.10.2. İş Tatmini ve Duygusal Emek Arasındaki Korelasyon Analizi

Ankete katılan bankacıların yanıtladığı ölçeğin ifadelerine yönelik korelasyon analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 3.67: Değişkenlere Yönelik Korelasyon Analizi

		İş Tatmini	Duygusal Emek
İş Tatmini	Pearson Correlation	1	,325**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	151	151
Duygusal Emek	Pearson Correlation	,325**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	151	151

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Cronbach Alpha katsayısı 0,887 olan bu araştırmada Tablo 3.67’de görülen pearson korelasyon analizi sonucuna göre korelasyon katsayısı $r=0,325$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,000$ ’dır. Her iki değişken arasında %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde %32,5 kuvvetinde pozitif yönlü zayıf bir korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Ankete katılan bankacıların İş Tatminleri ile Duygusal Emekleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunduğundan H2 (Ankete katılan bankacıların iş doyumları ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki görülmesi beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.68: İş Tatmini İle Duygusal Emek'in Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi

İş Tatmini		(Duyem) Samimi Davranış	(Duyem) Yüzeysel Davranış	(Duyem) Derin Davranış
İş Tatmini	Pearson Correlation	,250**	,212**	,277**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,000
	N	151	151	151

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 3.68'deki görülen pearson korelasyon analizi sonucuna göre %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde;

İş Tatmini ile Samimi Davranış arasında %25,

İş Tatmini ile Yüzeysel Davranış arasında %21,2 ve

İş Tatmini ile Derin Davranış arasında yaklaşık %28 kuvvetinde pozitif yönlü bir korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda ankete katılan bankacıların,

İş Tatminleri ile Samimi Davranışları arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunduğundan H3 (Ankete katılan bankacıların iş doyumları ile samimi davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki görülmesi beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

İş Tatminleri ile Yüzeysel Davranışları arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunduğundan H4 (Ankete katılan bankacıların iş doyumları ile yüzeysel davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki görülmesi beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

İş Tatminleri ile Derin Davranışları arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunduğundan H5 (Ankete katılan bankacıların iş doyumları ile derin davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki görülmesi beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.69: İçsel Tatmin ile Duygusal Emek Arasındaki Korelasyon Analizi

		İçsel Tatmin	Duygusal Emek
İçsel Tatmin	Pearson Correlation	1	,271**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	151	151
Duygusal Emek	Pearson Correlation	,271**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	151	151

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 3.69’da görülen pearson korelasyon analizi sonucuna göre korelasyon katsayısı $r=0,271$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,001$ ’dir. Her iki değişken arasında %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde %27,1 kuvvetinde pozitif yönlü zayıf bir korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. İçsel Tatmin ile Duygusal Emek arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunduğundan H6 (Ankete katılan bankacıların içsel tatminleri ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki görülmesi beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.70: Dışsal Tatmin ile Duygusal Emek Arasındaki Korelasyon Analizi

		Dışsal Tatmin	Duygusal Emek
Dışsal Tatmin	Pearson Correlation	1	,300**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	151	151
Duygusal Emek	Pearson Correlation	,300**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	151	151

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 3.70’de görülen pearson korelasyon analizi sonucuna göre korelasyon katsayısı $r=0,300$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,000$ ’dır. Her iki değişken arasında %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde %30 kuvvetinde pozitif yönlü zayıf bir korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Dışsal Tatmin ile Duygusal Emek arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunduğundan H7 (Ankete katılan bankacıların dışsal tatminleri ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki görülmesi beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

3.10.3. Ölçeklerin Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi

Ankete katılan bankacıların yanıtladığı ölçeklerin boyutları arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik korelasyon analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir:

Tablo 3.71: İçsel Tatmin ile Samimi Davranış Arasındaki Korelasyon Analizi

		İçsel Tatmin	Samimi Davranış
İçsel Tatmin	Pearson Correlation	1	,164*
	Sig. (2-tailed)		,040
	N	151	151
Samimi Davranış	Pearson Correlation	,164*	1
	Sig. (2-tailed)	,040	
	N	151	151

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 3.71’de görülen pearson korelasyon analizi sonucuna göre korelasyon katsayısı $r=0,164$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,040$ ’tır. Her iki değişken arasında %5 istatistiksel anlamlılık düzeyinde %16,4 kuvvetinde pozitif yönlü düşük bir korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. İçsel Tatmin ile Samimi Davranış arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunduğundan H8 (Ankete katılan bankacıların içsel tatminleri ile samimi davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.72: İçsel Tatmin ile Yüzeysel Davranış Arasındaki Korelasyon Analizi

		İçsel Tatmin	Yüzeysel Davranış
İçsel Tatmin	Pearson Correlation	1	,248**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	151	151
Yüzeysel Davranış	Pearson Correlation	,248**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	151	151

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 3.72’de görülen pearson korelasyon analizi sonucuna göre korelasyon katsayısı $r=0,248$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,001$ ’dir. Her iki değişken arasında %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde yaklaşık %25 kuvvetinde pozitif yönlü zayıf bir korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. İçsel Tatmin ile Yüzeysel Davranış arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunduğundan H9 (Ankete katılan bankacıların içsel tatminleri ile yüzeysel davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.73: İçsel Tatmin ile Derin Davranış Arasındaki Korelasyon Analizi

		İçsel Tatmin	Derin Davranış
İçsel Tatmin	Pearson Correlation	1	,203*
	Sig. (2-tailed)		,013
	N	151	151
Derin Davranış	Pearson Correlation	,203*	1
	Sig. (2-tailed)	,013	
	N	151	151

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 3.73’de görülen pearson korelasyon analizi sonucuna göre korelasyon katsayısı $r=0,203$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,013$ ’tür. Her iki değişken arasında %5 istatistiksel anlamlılık düzeyinde %20,3 kuvvetinde pozitif yönlü zayıf bir korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. İçsel Tatmin ile Derin Davranış arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunduğundan H10 (Ankete katılan bankacıların içsel tatminleri ile derin davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.74: Dışsal Tatmin ile Samimi Davranış Arasındaki Korelasyon Analizi

		Dışsal Tatmin	Samimi Davranış
Dışsal Tatmin	Pearson Correlation	1	,284**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	151	151
Samimi Davranış	Pearson Correlation	,284**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	151	151

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 3.74’de görülen pearson korelasyon analizi sonucuna göre korelasyon katsayısı $r=0,284$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,000$ ’dır. Her iki değişken arasında %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde %28,4 kuvvetinde pozitif yönlü zayıf bir korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Dışsal Tatmin ile Samimi Davranış arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunduğundan H11 (Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeyleri ile samimi davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.75: Dışsal Tatmin ile Yüzeysel Davranış Arasındaki Korelasyon Analizi

		Dışsal Tatmin	Yüzeysel Davranış
Dışsal Tatmin	Pearson Correlation	1	,110
	Sig. (2-tailed)		,180
	N	151	151
Yüzeysel Davranış	Pearson Correlation	,110	1
	Sig. (2-tailed)	,180	
	N	151	151

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 3.75’de görülen pearson korelasyon analizi sonucuna göre korelasyon katsayısı $r=0,110$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,180$ ’dır. Her iki değişken arasında %5 istatistiksel anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü bir korelasyon ilişkisi saptanamadığından H12 (Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeyleri ile yüzeysel davranışları arasında pozitif yönü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.) hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 3.76: Dışsal Tatmin ile Derin Davranış Arasındaki Korelasyon Analizi

		Dışsal Tatmin	Derin Davranış
Dışsal Tatmin	Pearson Correlation	1	,289**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	151	151
Derin Davranış	Pearson Correlation	,289**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	151	151

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 3.76’da görülen pearson korelasyon analizi sonucuna göre korelasyon katsayısı $r=0,289$ ve anlamlılık düzeyi $p=0,00$ ’dır. Her iki değişken arasında %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde %29 kuvvetinde pozitif yönlü zayıf bir korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Dışsal Tatmin ile Derin Davranış arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunduğundan H13 (Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeyleri ile derin davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

3.11. Kullanılan Ölçeklere Yönelik Regresyon Analizi

Regresyon analizi, bir değişkenin diğer değişkenler tarafından nasıl etkilendiğini ve açıklandığını belirlemeye yönelik çalışır. Regresyon analizinde araştırma modeli bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenleri açıklaması yönünde kurulmaktadır (Büyüköztürk, 2002; Çilingirtürk, 2011; Karasar, 2015). Bu kapsamda regresyon bağlarının kuvvet derecelerinin nasıl yorumlanacağına dair tablo, araştırma modeli ve regresyon analizi sonuçları aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 3.77: Regresyon Bağlarının Kuvvet İle Derecelendirilmesi

R	R ²	Bağın Kuvveti
<0,20	0,04	Çok Zayıf
0,20 < 0,40	0,04 < 0,16	Zayıf
0,40 < 0,60	0,16 < 0,36	Orta
0,60 < 0,80	0,36 < 0,64	Kuvvetli
> 0,80	> 0,64	Çok Kuvvetli

Kaynak: Jacob Cohen, 1992; s.157.

Bu araştırma modelinin basit doğrusal regresyon analizi ise aşağıda gösterildiği gibi dizayn edilmiştir.

$$f(X) = \beta_0 + \beta_1 X_i$$

Bu denklemde $f(X) = Y$ olduğuna göre β_0 bir sabit olup, $X = 0$ iken regresyon doğrusunun Y eksenini üzerindeki başlangıç noktasıdır. β_1 değeri ise Y'nin eğimini gösterir (Çilingirtürk, 2011: 149-159).

Bu araştırmanın modeli ise aşağıda bilgilerinize sunulmuştur:

$$Y = A + BX$$

Y = Bağımlı Değişken = Duygusal Emek

A = Sabit Katsayı

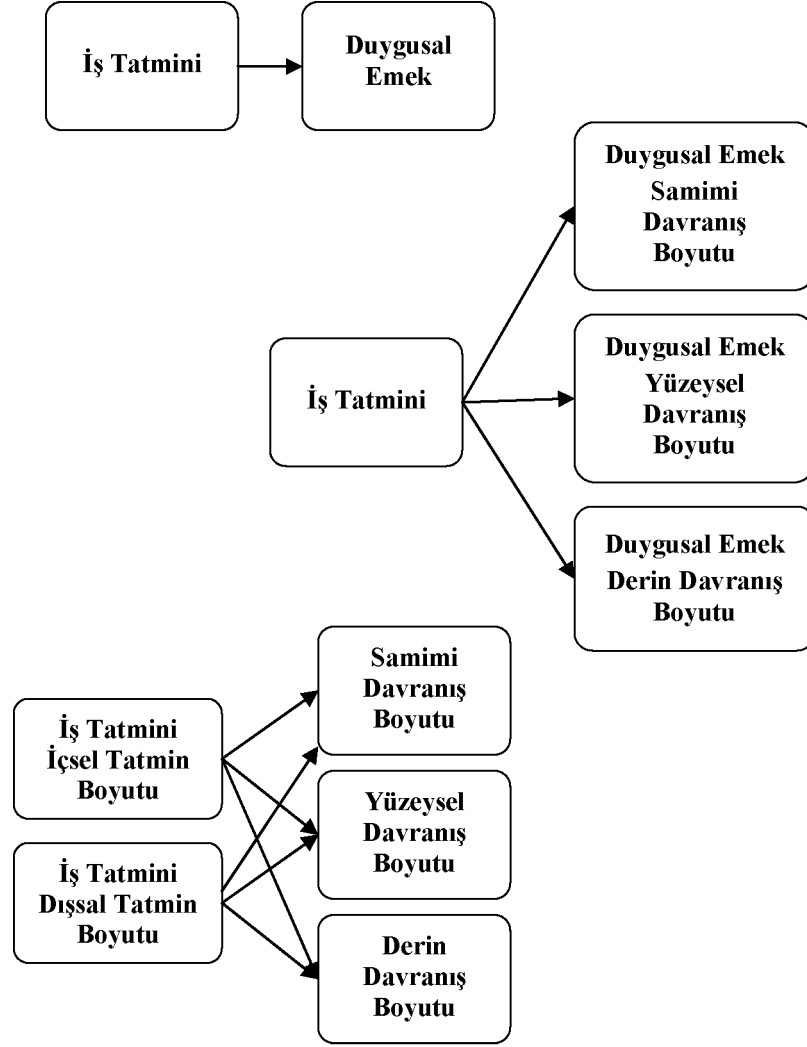
B = Bağımsız Değişken Katsayısı

X = Bağımsız Değişken = İş Tatmini

$$\text{Duygusal Emek} = A + B \times \text{İş Tatmini}$$

Alfa katsayısı 0,887 olan araştırma modelinde genel olarak tüm regresyon analizlerinin Anova'sı %1 anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Çoklu doğrusal bağıllık riskinden dolayı bütün modeller birbirinden ayrı hesaplanmıştır. Bu araştırma modeline yönelik şematik gösterim de ayrıca aşağıdaki Şekil 3.2'de bilgilerinize sunulmuştur.

Şekil 3.2: Araştırma Modelinin Şematik Gösterimi II



Yukarıda formül ve şema ile aktarılan araştırma modeline göre gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizi sonuçları aşağıdaki bölüm ve tablolarda detaylı biçimde gösterilmiştir.

3.11.1. İş Tatmini'nin Duygusal Emek Üzerine Etkisi Regresyon Analizi

Yüksek düzeyde iş ve çalışan uyumu, bireylerin çalışma hayatlarında pozitif duygu ve ruh haline bürünmelerini sağlayarak yüksek derecede iş tatmininin oluşmasını sağlar. Böylelikle iş doyumunu duygusal emeğe etki etmiş olur. Bu kapsamda hazırlanan basit doğrusal regresyon modeline yönelik gerçekleştirilen analiz sonuçları aşağıdaki tablolarda sunulmuştur.

Tablo 3.78: H14 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,325 ^a	,106	,100	,55857

a. Predictors: (Constant), istat

Tablo 3.79: İş Tatmini'nin Duygusal Emek'e Etkisine Yönelik Anova Testi

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,497	1	5,497	17,617	,000 ^b
	Residual	46,489	149	,312		
	Total	51,985	150			

a. Dependent Variable: duyem
b. Predictors: (Constant), istat

Tablo 3.80: İş Tatmini'nin Duygusal Emek'e Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,591	,250		10,348	,000
	istat	,304	,072	,325	4,197	,000

a. Dependent Variable: duyem

Yukarıdaki tablolarda görülen analiz sonuçlarına göre araştırma modelinin formülü aşağıda gösterildiği gibidir.

$$\text{Duygusal Emek} = 2,591 + 0,304 * \text{İş tatmini}$$

Araştırma modelinin Alfa değeri 0,887 olmakla birlikte Anova'sı %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Ankete katılan bankacıların İş Tatmini ile Duygusal Emekleri arasında %32,5'lik zayıf bir korelasyon ilişkisi mevcuttur. Araştırmaya katılan bankacıların iş tatminlerinin duygusal emeklerine %30,4'lük bir etkisi vardır. Ankete katılan bankacıların iş tatminindeki pozitif yönlü bu artış duygusal emeklerindeki artışın yaklaşık %11'ini istatistiksel olarak açıklayabilmektedir. R^2 %10,6 Ankete katılan bankacıların iş tatminlerinde gerçekleşen pozitif yöndeki bu artış duygusal emeklerindeki artışı istatistiksel olarak düşük bir anlamlılık düzeyinde açıklamaktadır. Bu kapsamda sonuç olarak ankete katılan bankacıların iş tatmininin duygusal emeklerine pozitif yönde anlamlı bir etkisi bulunduğundan H14 (Ankete katılan bankacıların iş doyumlarının duygusal emeklerine pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.81: H15 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,250 ^a	,063	,056	,69064

a. Predictors: (Constant), istat

Tablo 3.82: İş Tatmini'nin Samimi Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,745	1	4,745	9,949	,001 ^b
	Residual	71,070	149	,477		
	Total	75,815	150			

a. Dependent Variable: samimi
b. Predictors: (Constant), istat

Tablo 3.83: İş Tatmini'nin Samimi Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,851	,310		9,211	,000
	istat	,282	,089	,250	3,154	,001

a. Dependent Variable: samimi

Yukarıdaki tablolarda görülen analiz sonuçlarına göre araştırma modelinin formülü aşağıda gösterildiği gibidir.

$$\text{Samimi Davranış} = 2,851 + 0,282 * \text{İş Tatmini}$$

Araştırma modelinin anova'sı %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Ankete katılan bankacıların İş Tatmini ile Samimi Davranışları arasında %25'lik zayıf bir korelasyon ilişkisi mevcuttur. Araştırmaya katılan bankacıların iş tatminlerinin samimi davranışlarına %28,2'lik bir etkisi vardır. Ankete katılan bankacıların iş tatminlerindeki pozitif yönlü bu artış samimi davranış artışlarının %6,3'ünü istatistiksel olarak açıklayabilmektedir. R²%6,3 Ankete katılan bankacıların iş tatminlerinde gerçekleşen pozitif yöndeki bu artış samimi davranışlarındaki artışı istatistiksel olarak düşük bir anlamlılık düzeyinde açıklamaktadır. Sonuç olarak ankete katılan bankacıların iş doyumunun samimi davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisi bulunduğundan H15 (Ankete katılan bankacıların iş doyumlarının samimi davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.84: H16 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,212 ^a	,045	,039	,78567

a. Predictors: (Constant), istat

Tablo 3.85: İş Tatmini'nin Yüzeysel Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,346	1	4,346	7,041	,004 ^b
	Residual	91,975	149	,617		
	Total	96,322	150			

a. Dependent Variable: yuzeysel
b. Predictors: (Constant), istat

Tablo 3.86: İş Tatmini'nin Yüzeysel Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,441	,352		6,933	,000
	istat	,270	,102	,212	2,654	,004

a. Dependent Variable: yuzeysel

Yukarıdaki tablolarda görülen analiz sonuçlarına göre araştırma modelinin formülü aşağıda gösterildiği gibidir.

$$\text{Yüzeysel Davranış} = 2,441 + 0,270 * \text{İş Tatmini}$$

Araştırma modelinin anova'sı %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Ankete katılan bankacıların İş Tatmini ile Yüzeysel Davranışları arasında %21,2'lik zayıf bir korelasyon ilişkisi mevcuttur. Araştırmaya katılan bankacıların iş tatminlerinin yüzeysel davranışlarına %27'lik bir etkisi vardır. Ankete katılan bankacıların iş tatminlerindeki pozitif yönlü bu artış yüzeysel davranış artışlarının yaklaşık %5'ini istatistiksel olarak açıklayabilmektedir.

R²%4,5 Ankete katılan bankacıların iş tatminlerinde gerçekleşen pozitif yöndeki bu artış yüzeysel davranışlarındaki artışı istatistiksel olarak düşük bir anlamlılık düzeyinde açıklamaktadır. Sonuç olarak ankete katılan bankacıların iş tatmininin yüzeysel davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisi bulunduğundan H16 (Ankete katılan bankacıların iş doyumlarının yüzeysel davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.87: H17 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,277 ^a	,077	,071	,82893

a. Predictors: (Constant), istat

Tablo 3.88: İş Tatmi'nin Derin Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,516	1	8,516	12,393	,000 ^b
	Residual	102,382	149	,687		
	Total	110,898	150			

a. Dependent Variable: derin
b. Predictors: (Constant), istat

Tablo 3.89: İş Tatmi'nin Derin Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,386	,372		6,422	,000
	istat	,378	,107	,277	3,520	,000

a. Dependent Variable: derin

Yukarıdaki tablolarda görülen analiz sonuçlarına göre araştırma modelinin formülü aşağıda gösterildiği gibidir.

$$\text{Derin Davranış} = 2,386 + 0,378 * \text{İş Tatmini}$$

Araştırma modelinin anova'sı %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Ankete katılan bankacıların İş Tatmini ile Derin Davranışları arasında yaklaşık %28'lik zayıf bir korelasyon ilişkisi mevcuttur. Araştırmaya katılan bankacıların iş tatminlerinin derin davranışlarına yaklaşık %38'lik bir etkisi vardır. Ankete katılan bankacıların iş tatminlerinin pozitif yönlü bu artışı derin davranışlarındaki artışın yaklaşık %8'ini istatistiksel olarak açıklayabilmektedir. $R^2=0,77$ Ankete katılan bankacıların iş tatminlerinde gerçekleşen pozitif yöndeki bu artış derin davranışlarındaki artışı istatistiksel olarak düşük bir anlamlılık düzeyinde açıklamaktadır. Sonuç olarak ankete katılan bankacıların iş tatmininin derin davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisi bulunduğundan H17 (Ankete katılan bankacıların iş doyumlarının derin davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.90: H18 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,271 ^a	,073	,067	,56861

a. Predictors: (Constant), icssel

Tablo 3.91: İşsel Tatmin'in Duyusal Emek'e Etkisine Yönelik Anova Testi

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,811	1	3,811	11,787	,001 ^b
	Residual	48,174	149	,323		
	Total	51,985	150			

a. Dependent Variable: duyem
b. Predictors: (Constant), icssel

Tablo 3.92: İçsel Tatmin'in Duygusal Emek'e Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,774	,252		11,016	,000
	icssel	,243	,071	,271	3,433	,001

a. Dependent Variable: duyem

Yukarıdaki tablolarda görülen analiz sonuçlarına göre araştırma modelinin formülü aşağıda gösterildiği gibidir.

$$\text{Duygusal Emek} = 2,774 + 0,243 * \text{İçsel Tatmin}$$

Araştırma modelinin anova'sı %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Ankete katılan bankacıların İçsel Tatminleri ile Duygusal Emekleri arasında %27,1'lik zayıf bir korelasyon ilişkisi mevcuttur. Araştırmaya katılan bankacıların içsel tatminlerinin duygusal emeklerine %24,3'lük bir etkisi vardır. Ankete katılan bankacıların içsel tatminlerinin pozitif yönlü bu artışı duygusal emeklerindeki artışın %7,3'ünü istatistiksel olarak açıklayabilmektedir. R²%7,3 Ankete katılan bankacıların içsel tatminlerinde gerçekleşen pozitif yöndeki bu artış duygusal emeklerindeki artışı istatistiksel olarak zayıf bir anlamlılık düzeyinde açıklamaktadır. Sonuç olarak ankete katılan bankacıların içsel tatminlerinin duygusal emeklerine pozitif yönde anlamlı bir etkisi bulunduğundan H18 (Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeylerinin duygusal emeklerine pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.93: H19 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,300 ^a	,090	,084	,56355

a. Predictors: (Constant), dıssal

Tablo 3.94: Dışsal Tatmin'in Duygusal Emek'e Etkisine Yönelik Anova Testi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,665	1	4,665	14,688	,000 ^b
	Residual	47,321	149	,318		
	Total	51,985	150			

a. Dependent Variable: duyem
b. Predictors: (Constant), istat

Tablo 3.95: Dışsal Tatmin'in Duygusal Emek'e Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,924	,188		15,541	,000
	dışsal	,215	,056	,300	3,832	,000

a. Dependent Variable: duyem

Yukarıdaki tablolarda görülen analiz sonuçlarına göre araştırma modelinin formülü aşağıda gösterildiği gibidir.

$$\text{Duygusal Emek} = 2,924 + 0,215 * \text{Dışsal Tatmin}$$

Araştırma modelinin anova'sı %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Ankete katılan bankacıların Dışsal Tatminleri ile Duygusal Emekleri arasında %30'luk zayıf bir korelasyon ilişkisi mevcuttur. Araştırmaya katılan bankacıların dışsal tatminlerinin duygusal emeklerine yaklaşık %22'lik bir etkisi vardır. Ankete katılan bankacıların dışsal tatminlerinin pozitif yönlü bu artışı duygusal emeklerindeki artışın %9'unu istatistiksel olarak açıklayabilmektedir. R²%9 Ankete katılan bankacıların dışsal tatminlerinde gerçekleşen pozitif yöndeki bu artış duygusal emeklerindeki artışı istatistiksel olarak zayıf bir anlamlılık düzeyinde açıklamaktadır.

Sonuç olarak ankete katılan bankacıların dışsal tatminlerinin duygusal emeklerine pozitif yönde anlamlı bir etkisi bulunduğundan H19 (Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeylerinin duygusal emeklerine pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

3.11.2. Ölçeklerin Boyutlarına Yönelik Regresyon Analizi

Bu bölümde ankete katılan bankacıların içsel ve dışsal tatmin düzeylerinin samimi, yüzeysel ve derin davranışlarına etkisine yönelik doğrusal regresyon analizi sonuçları yorumlanmıştır. Minnesota İş Tatmin Ölçeği içsel ve dışsal tatmin boyutlarının duygusal emek ölçeği kısa formunun samimi, yüzeysel ve derin davranış boyutlarına etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 3.96: H20 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,164 ^a	,027	,020	,70368

a. Predictors: (Constant), icssel

Tablo 3.97: İçsel Tatmin'in Samimi Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,036	1	2,036	4,112	,040 ^b
	Residual	73,779	149	,495		
	Total	75,815	150			

a. Dependent Variable: samimi
b. Predictors: (Constant), icssel

Tablo 3.98: İçsel Tatmin'in Samimi Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,190	,312		10,236	,000
	icssel	,177	,087	,164	2,028	,040

a. Dependent Variable: samimi

Yukarıdaki tablolarda görülen analiz sonuçlarına göre araştırma modelinin formülü aşağıda gösterildiği gibidir.

$$\text{Samimi Davranış} = 3,190 + 0,177 * \text{İçsel Tatmin}$$

Araştırma modelinin anova'sı %5 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Ankete katılan bankacıların İçsel Tatmini ile Samimi Davranışları arasında %16,4'lük zayıf bir korelasyon ilişkisi mevcuttur. Araştırmaya katılan bankacıların içsel tatminlerinin samimi davranışlarına yaklaşık %18'lik bir etkisi vardır. Ankete katılan bankacıların içsel tatminlerinin pozitif yönlü bu artışı samimi davranışlarındaki artışın yaklaşık %3'ünü istatistiksel olarak açıklayabilmektedir. R^2 %2,7 Ankete katılan bankacıların içsel tatminlerinde gerçekleşen pozitif yöndeki bu artış samimi davranışlarındaki artışı istatistiksel olarak çok zayıf bir anlamlılık düzeyinde açıklamaktadır. Sonuç olarak ankete katılan bankacıların içsel tatminlerinin samimi davranışlarına pozitif yönde bir etkisi bulunduğundan H20 (Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeylerinin samimi davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.99: H21 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,248 ^a	,062	,055	,77882

a. Predictors: (Constant), icssel

Tablo 3.100: İçsel Tatmin'in Yüzeysel Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,944	1	5,944	9,799	,001 ^b
	Residual	90,378	149	,607		
	Total	96,322	150			

a. Dependent Variable: yuzeysel
b. Predictors: (Constant), icssel

Tablo 3.101: İçsel Tatmin'in Yüzeysel Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,299	,345		6,665	,000
	icssel	,303	,097	,248	3,130	,001

a. Dependent Variable: yuzeysel

Yukarıdaki tablolarda görülen analiz sonuçlarına göre araştırma modelinin formülü aşağıda gösterildiği gibidir.

$$\text{Yüzeysel Davranış} = 2,299 + 0,303 * \text{İçsel Tatmin}$$

Araştırma modelinin anova'sı %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Ankete katılan bankacıların İçsel Tatmini ile Yüzeysel Davranışları arasında yaklaşık %25'lik zayıf bir korelasyon ilişkisi mevcuttur. Araştırmaya katılan bankacıların içsel tatminlerinin yüzeysel davranışlarına %30,3'lük bir etkisi vardır. Ankete katılan bankacıların içsel tatminlerinin pozitif yönlü bu artışı yüzeysel davranışlarındaki artışın %6,2'sini istatistiksel olarak açıklamaktadır. R^2 %6,2 Ankete katılan bankacıların içsel tatminlerinde gerçekleşen pozitif yöndeki bu artış yüzeysel davranışlarındaki artışı istatistiksel olarak çok zayıf bir anlamlılık düzeyinde açıklamaktadır.

Sonuç olarak ankete katılan bankacıların içsel tatminlerinin yüzeysel davranışlarına pozitif yönde bir etkisi bulunduğundan H21 (Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeylerinin yüzeysel davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.102: H22 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,203 ^a	,041	,035	,84484

a. Predictors: (Constant), icssel

Tablo 3.103: İçsel Tatmin'in Derin Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,549	1	4,549	6,373	,013 ^b
	Residual	106,349	149	,714		
	Total	110,898	150			

a. Dependent Variable: derin
b. Predictors: (Constant), icssel

Tablo 3.104: İçsel Tatmin'in Derin Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,744	,374		7,333	,000
	icssel	,265	,105	,203	2,525	,013

a. Dependent Variable: derin

Yukarıdaki tablolarda görülen analiz sonuçlarına göre araştırma modelinin formülü aşağıda gösterildiği gibidir.

$$\text{Derin Davranış} = 2,744 + 0,265 * \text{İçsel Tatmin}$$

Araştırma modelinin anova'sı %5 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Ankete katılan bankacıların İçsel Tatmini ile Derin Davranışları arasında %20,3'lük zayıf bir korelasyon ilişkisi mevcuttur. Araştırmaya katılan bankacıların içsel tatminlerinin derin davranışlarına yaklaşık %27'lik bir etkisi vardır. Ankete katılan bankacıların içsel tatminlerinin pozitif yönlü bu artışı derin davranışlarındaki artışın %4,1'ini istatistiksel olarak açıklayabilmektedir. $R^2=0,1$ Ankete katılan bankacıların içsel tatminlerinde gerçekleşen pozitif yöndeki bu artış derin davranışlarındaki artışı istatistiksel olarak çok zayıf bir anlamlılık düzeyinde açıklamaktadır. Sonuç olarak ankete katılan bankacıların içsel tatminlerinin derin davranışlarına pozitif yönde bir etkisi bulunduğundan H22 (Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeylerinin derin davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.105: H23 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,284 ^a	,081	,074	,68397
a. Predictors: (Constant), dıssal				

Tablo 3.106: Dışsal Tatmin'in Samimi Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,111	1	6,111	13,063	,000 ^b
	Residual	69,704	149	,468		
	Total	75,815	150			
a. Dependent Variable: samimi						
b. Predictors: (Constant), dıssal						

Tablo 3.107:Dışsal Tatmin'in Samimi Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,011	,228		13,182	,000
	dışsal	,246	,068	,284	3,614	,000

a. Dependent Variable: samimi

Yukarıdaki tablolarda görülen analiz sonuçlarına göre araştırma modelinin formülü aşağıda gösterildiği gibidir.

$$\text{Samimi Davranış} = 3,011 + 0,246 * \text{Dışsal Tatmin}$$

Araştırma modelinin anova'sı %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Ankete katılan bankacıların Dışsal Tatmini ile Samimi Davranışları arasında %28,4'lük zayıf bir korelasyon ilişkisi mevcuttur. Araştırmaya katılan bankacıların dışsal tatminlerinin samimi davranışlarına yaklaşık %25'lik bir etkisi vardır. Ankete katılan bankacıların dışsal tatminlerinin pozitif yönlü bu artışı samimi davranışlarındaki artışın %8,1'ini istatistiksel olarak açıklayabilmektedir. R^2 %8,1 Ankete katılan bankacıların dışsal tatminlerinde gerçekleşen pozitif yöndeki bu artış samimi davranışlarındaki artış istatistiksel olarak zayıf bir anlamlılık düzeyinde açıklamaktadır. Sonuç olarak ankete katılan bankacıların dışsal tatminlerinin samimi davranışlarına pozitif yönde bir etkisi bulunduğundan H23 (Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeylerinin samimi davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.108: H24 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,110 ^a	,012	,005	,79917

a. Predictors: (Constant), dışsal

Tablo 3.109: Dışsal Tatmin'in Yüzeysel Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,159	1	1,159	1,814	,180 ^b
	Residual	95,163	149	,639		
	Total	96,322	150			

a. Dependent Variable: yuzeysel
b. Predictors: (Constant), dışsal

Tablo 3.110: Dışsal Tatmin'in Yüzeysel Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,012	,267		11,286	,000
	dışsal	,107	,080	,110	1,347	,180

a. Dependent Variable: yuzeysel

Yukarıda görüldüğü üzere araştırma modelinin anlamlılık düzeyi $p=0,180$ 'dir. Bu nedenle araştırmaya katılan bankacıların dışsal tatminleri ve yüzeysel davranışları arasında %5 istatistiksel anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. H24 (Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeylerinin yüzeysel davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.) hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 3.111: H25 Hipotezi'nin Araştırma Modeline Yönelik İstatistikler

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,289 ^a	,084	,077	,82585

a. Predictors: (Constant), dışsal

Tablo 3.112: Dışsal Tatmin'in Derin Davranış'a Etkisine Yönelik Anova Testi

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,276	1	9,276	13,600	,000 ^b
	Residual	101,623	149	,682		
	Total	110,898	150			

a. Dependent Variable: derin
b. Predictors: (Constant), dışsal

Tablo 3.113: Dışsal Tatmin'in Derin Davranış'a Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,686	,276		9,740	,000
	dışsal	,303	,082	,289	3,688	,000

a. Dependent Variable: derin

Yukarıdaki tablolarda görülen analiz sonuçlarına göre araştırma modelinin formülü aşağıda gösterildiği gibidir.

$$\text{Derin Davranış} = 2,686 + 0,303 * \text{Dışsal Tatmin}$$

Araştırma modelinin anova'sı %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerlidir. Ankete katılan bankacıların Dışsal Tatmini ile Derin Davranışları arasında yaklaşık %29'luk zayıf bir korelasyon ilişkisi mevcuttur. Araştırmaya katılan bankacıların dışsal tatminlerinin derin davranışlarına yaklaşık %30,3'lük bir etkisi vardır. Ankete katılan bankacıların dışsal tatminlerinin pozitif yönlü bu artışı derin davranışlarındaki artışın %8,4'ini istatistiksel olarak açıklamaktadır. R^2 %8,4 Ankete katılan bankacıların dışsal tatminlerinde gerçekleşen pozitif yöndeki bu artış derin davranışlarındaki artışı istatistiksel olarak zayıf bir anlamlılık düzeyinde açıklamaktadır. Sonuç olarak ankete katılan bankacıların dışsal tatminlerinin derin davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisi bulunduğundan H25 (Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeylerinin derin davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir.) hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sınırsız olan insan ihtiyaçları nedeniyle yeniliklerin ve teknolojinin hızla geliştiği çağımızda aldığı herhangi bir hizmetten artık daha fazla beklenti içerisinde olan müşterilere hizmet veren bankacılık sektörü çalışanları için iş tatmini ve duygusal emek performans artışı ile hedeflere ulaşma yolunda temel psikolojik etki ve tepki ikilisi haline gelmektedir. Bu çalışma ise İstanbul İli'nin 3. Bölgesinde bulunan, araştırma hususunda bakir kalmış, bu nedenle TÜBİTAK ve İstanbul Kalkınma Ajansı tarafından da dönem dönem teşvik alan bölgelerden Bahçeşehir ve Esenyurt ilçelerinde mevduat bankalarında çalışan personeli kapsamaktadır. Araştırma esnasında tüm bankaların şube müdürlerinden sözlü izin alınmıştır. Anket araştırması, bankaların işleyiş düzenlerini bozmayacak saatlerde, mesai aralarında veya sonlarında gizlilik ve gönüllülük esasına dayanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma gizlilik esasına dayanılarak gerçekleştirildiğinden bankaların ve anket çalışmasına katılan bankaların personellerinin bilgileri saklı tutularak kesinlikle isim paylaşılmamıştır.

Bu tez araştırılmasında kullanılan Minnesota İş Tatmin Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği Kısa Formu'nun Cronbach's Alpha Değeri=0,887 olarak analiz edilmiş olup bu sonuç yüksek düzeyde güvenilirliği ifade etmektedir. Bu çalışmada iş tatmini ve duygusal emek faktörlerine frekans analizi, faktör analizi, normallik testi, korelasyon ve basit doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır.

Araştırmaya katılan bankacıların demografik bilgilerinin analizi sonucunda yaklaşık %73'lük kısmının (110 kişinin) özel mevduat bankalarında görev yaptığı görülmüştür. Ankete katılım sağlayan bankacıların %55'inin (83 kişi) kadın olduğu ve %61,6'sının (93 kişi) evli olduğu tespit edilmiştir. Bu bölgedeki bankalarda görev yapan personelin yaklaşık %50'si (75 kişi) 31 ile 45 yaş aralığının da yoğunlaştığı dikkat çekmektedir. Ankete katılan bankacıların genelinin %82,1 (124 kişi) lisans mezunu olduğu görülmüştür. Bu ise bankaların genel de lisans mezunu tercih ettiklerinin göstergesi olabilir.

Bankacıların %37,1'inin (56 kişi) bireysel bankacılık pozisyonunda, %11'inin (16 kişi) kurumsal bankacılık pozisyonunda, yaklaşık %22'sinin (33 kişi) operasyon bölümünde ve %21'inin (32 kişi) yönetici pozisyonunda çalıştığı görülmüştür. Bu da araştırmaya hemen hemen her pozisyondan bankacının katıldığını göstermektedir. Ankete katılan banka personelinin %43'ü (65 kişi) 0 ile 5 yıl arasında sektörde deneyim sahibi iken yine bu personelin kendi kurumlarındaki görev sürelerine göre dağılımı incelendiğinde %53,6'sının (81 kişi) 0 ile 5 yıl arasında aynı kurumda çalıştığı görülmektedir. Araştırma gerçekleştirilen banka şubelerinde genellikle kadın personel çalıştığından araştırma sonucunda ankete katılan bankacıların da genelde kadınlardan oluştuğu ve çalışanların genellikle evli bireylerden oluştuğu görülmektedir.

Sektörün gerektirdiği nitelikler dışında doğum izni, süt izni, özel sağlık sigortası, yemek yardımı gibi sosyal hakların, kariyer hedeflerinin ve statü beklentilerinin kadınların bankacılık mesleğini tercih etme nedenleri arasında olduğu düşünülmektedir. Araştırmaya katılanların %43'ünün (65 kişi) 1000 TL ile 2500 TL arasında aylık gelir düzeyine sahip olduğu da dikkat çekmektedir. Bu anlamda bu bulgu yaş ortalamaları ve deneyim süreleriyle de karşılaştırıldığında sektörde genç ve dinamik bireylerin tercih edildiği düşünülmektedir. Zira bankaların genç, dinamik, kendini geliştirmeye önem veren, müşteriye önemseyen personelle çalışması teknolojik gelişmelere daha rahat adapte olmasını sağlayıp, rekabet düzeyini arttırarak müşteri portföylerini geliştirmelerinde yardımcı olabilir.

Bu bilgilerin dışında ayrıca korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına göre hipotezlerin gerçekleşme durumları ise aşağıda gösterilmiştir.

Değişkenler arası ilişkileri belirlemeye yönelik hipotezler:

H1: Ankete katılan bankacıların demografik özellikleri ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Reddedilmiştir.)

H2: Ankete katılan bankacıların iş doyumları ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H3: Ankete katılan bankacıların iş doyumları ile samimi davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H4: Ankete katılan bankacıların iş doyumları ile yüzeysel davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H5: Ankete katılan bankacıların iş doyumları ile derin davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H6: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeyleri ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H7: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeyleri ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H8: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeyleri ile samimi davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H9: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeyleri ile yüzeysel davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H10: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeyleri ile derin davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H11: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeyleri ile samimi davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H12: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeyleri ile yüzeysel davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Reddedilmiştir.)

H13: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeyleri ile derin davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

Bağımsız değişkenin bağımlı değişkene olan etkisini belirlemeye yönelik hipotezler:

H14: Ankete katılan bankacıların iş doyumlarının duygusal emeklerine pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H15: Ankete katılan bankacıların iş doyumlarının samimi davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H16: Ankete katılan bankacıların iş doyumlarının yüzeysel davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H17: Ankete katılan bankacıların iş doyumlarının derin davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H18: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeylerinin duygusal emeklerine pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H19: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeylerinin duygusal emeklerine pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H20: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeylerinin samimi davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H21: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeylerinin yüzeysel davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H22: Ankete katılan bankacıların içsel tatmin düzeylerinin derin davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H23: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeylerinin samimi davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

H24: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeylerinin yüzeysel davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir. (Reddedilmiştir.)

H25: Ankete katılan bankacıların dışsal tatmin düzeylerinin derin davranışlarına pozitif yönde anlamlı bir etkisinin bulunması beklenmektedir. (Kabul edilmiştir.)

Gerçekleştirilen istatistiksel analiz sonucunda H2, H3, H4, H5, H6, H7, H8, H9, H10, H11, H13, H14, H15, H16, H17, H18, H19, H20, H21, H22, H23 ve H25 hipotezleri kabul edilmiş olup H1, H12 ve H24 hipotezleri reddedilmiştir.

Cronbach Alpha katsayısı 0,887 ve istatistiksel anlamlılık düzeyi %1 olan korelasyon analizi sonucunda araştırmaya katılan bankacıların iş doyumları ile duygusal emekleri arasında %32,5 kuvvetinde pozitif yönlü bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yine aynı güvenilirlik düzeyinde Anovası %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde geçerli olan regresyon analizinde ise ankete katılan bankacıların iş doyumlarının duygusal emeklerine %30,4'lük bir etkisi olduğu saptanmıştır. R^2 %10,6

%1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde olan diğer korelasyon analizi sonuçlarında bu tez araştırmasının uygulamasına katılan bankacıların;

İş Doyumları ile Samimi Davranışları arasında %25,

İş Doyumları ile Yüzeysel Davranışları arasında %21,

İş Doyumları ile Derin Davranışları arasında %28,

İçsel Tatminleri ile Duygusal Emekleri arasında %27,

Dışsal Tatminleri ile Duygusal Emekleri arasında %30,

Dışsal Tatminleri ile Samimi Davranışları arasında %28,4 ve

Dışsal Tatminleri ile Derin Davranışları arasında %29 kuvvetinde pozitif yönlü zayıf bir korelasyon ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

Ayrıca Anovası %1 istatistiksel anlamlılık düzeyinde olan doğrusal regresyon analizi sonuçlarında ise araştırmaya katılan bankacıların;

İş Doyumlarının Samimi Davranışlarına %28,2'lik etkisi olduğu $R^2=0,3$

İş Doyumlarının Yüzeysel Davranışlarına %27'lik etkisi olduğu $R^2=0,5$

İş Doyumlarının Derin Davranışlarına %38'lik etkisi olduğu $R^2=0,8$

İçsel Tatminlerinin Duygusal Emeklerine %24,3'lük etkisi olduğu $R^2=0,7,3$

Dışsal Tatminlerinin Duygusal Emeklerine %22'lik etkisi olduğu $R^2=0,9$

Dışsal Tatminlerinin Samimi Davranışlarına %25'lik etkisi olduğu $R^2=0,8,1$

İçsel Tatminlerinin Yüzeysel Davranışlarına %30,3'lük etkisi olduğu $R^2=0,6,2$ ve Dışsal Tatminlerinin Derin Davranışlarına %30,3'lük etkisi olduğu $R^2=0,8,4$ tespit edilmiştir.

Ankete katılan bankacıların demografik özellikleri ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmadığı görülmüştür. Araştırmaya katılan bankacıların cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, bağlı oldukları kurum, pozisyon, sektördeki deneyim süresi ve kurumdaki görev süreleri ile duygusal emekleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmadığından H1 hipotezi reddedilmiştir.

Ayrıca araştırmaya katılan bankacıların dışsal tatminleri ile yüzeysel davranışları arasında %5 istatistiksel anlamlılık düzeyinde anlamlı bir etki ya da ilişki bulunamadığından H12 ve H24 hipotezleri de reddedilmiştir.

Genel olarak literatürde duygusal emek'in samimi ve yüzeysel davranış boyutlarının duygusal uyumsuzluğu açıkladığı derin davranış boyutunun ise duygusal çabayı açıkladığı söylenmektedir (Başbuğ vd., 2010). Bunun nedeninin ise duygusal emeğin samimi ve yüzeysel davranış boyutlarından çok derin davranış boyutunun çalışanların duygusal çabalarına katkı sağlaması olarak ifade edilebilir. Zira literatürde iş yerlerinde yüzeysel davranış sergileyen çalışanların örgütsel sinizmlerinin de yüksek olduğu bahsedilmektedir. Bu ise örgütsel sinizmin yüksek olmasının yanı sıra örgütsel bağlılığı da negatif biçimde etkilemektedir (Yang ve Chang, 2008: 880). Çalışanların derin davranışlarının müşteriye yüzeysel davranış hallerine göre daha olumlu etkilediği göz ardı edilmemelidir (Grandey vd., 2005; Hennig-Thurau vd., 2006).

Çalışanların gerçek duygularını saklayıp samimi olmayan duygularını yüzeysel davranış biçimiyle göstermelerinin yerine çalışanların yapmacık olmayan duygularını derin davranış biçimiyle göstermeleri karşılındakilerin kendini daha değerli hissetmesini sağladığından bunun vazgeçilemeyecek kadar önemli bir unsur olduğu göz ardı edilmemelidir (Grandey vd., 2005; Hennig-Thurau vd., 2006). Bu kapsamda çalışanların derin davranışlarını geliştirebilmesi ve daha fazla duygusal emek sarf etmesi için de bu ve benzeri bilimsel araştırmalardan elde edilen sonuçlardan faydalanılabilir.

Hizmet yoğun bir sektör olmasına rağmen banka çalışanlarının çeşitli açılardan avantajları olmakla birlikte kazançları ise her zaman ve her kurumda yüksek olmamaktadır. Bu gibi olumsuz koşullar da doyumsuzluğa neden olabilecek durumlardır. Ani şube değişiklikleri, yüksek tutulan hedefler, hedef baskısı ve stres personelin çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyerek iş doyumsuzluğuna neden olabilecek başlıca etkenler arsındadır. Toplum içerisinde prestijli bir meslek olmasının yanı sıra giderek artan müşteri ihtiyaçları ile bankacılık tercih edilen meslekler arasında yer almaktadır.

Bundan dolayı, personel maaşları iyileştirilerek personelin iş tatminsizliğine yol açabilecek etkenler ortadan kaldırılarak daha iyi şartlar altında çalışma hayatları sürdürmesi sağlanmalıdır.

Anket çalışmasına katılan banka personelinin sektördeki deneyim süreleri ile kurumlarındaki görev süreleri birbiri ile paralel göstermektedir. Personelin işe başladığı banka ile çalışma hayatını devam ettirdiği çıkan sonuçlar arasındadır. Banka personellerinin çalışma şartlarının iyileştirilip personel devir hızları azaltılarak süreklilik sağlanabileceği düşünülmektedir. Zira aynı bankada daha uzun yıllar çalışanların iş doyumlarına daha hızlı ve aynı bankada ulaşarak çalışma hayatlarını bu kuruma bağlı olarak sürdürmeye devam ettikleri düşünülebilir.

“Müşterimle uygun bir şekilde ilgilenebilmek için elimden geleni yaparım” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 58,3’ü katılıyorum cevabını verirken yüzde 29,8’i kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu ankete katılan bankacıların genelinin müşterilerini memnun edebilmek için elinden gelenini yapmaya çalıştığını düşündürmektedir. Zira “Müşterilerle ilişkilerimde gerçekten hissetmem de hoş görünmeye çalışırım” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 48,3’ü katılıyorum cevabını verirken yüzde 15,2’si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu kapsamda ise ankete katılan bankacıların %63,5 gibi büyük bir bölümünün müşteriyle karşılıklı ilişkilerinde mesleğinin gerektirdiği nitelikler doğrultusunda hareket ederek müşteri memnuniyetini sağlamak için elinden geleni yapma hususunda daha fazla özen göstermeye çalıştığını ifade ettiği söylenebilir.

“İşimin gerektirdiği duyguları yansıtacak yüz ifadeleri takınırım” sorusu sorulduğunda çalışanların yüzde 5,3’ü kesinlikle katılmıyorum, yüzde 8,6’sı katılmıyorum, yüzde 16,6’sı kararsızım, yüzde 57,6’sı katılıyorum cevabını verirken yüzde 11,9’u kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu durumun ise ankete katılan bankacıların yaklaşık %30 kadarının beden dili eğitimine katılmasının bölgedeki banka şubeleri ve çalışanları açısından fayda sayılabacağı düşünülmektedir.

Bankacılık sektörü çalışanlarının yüz yüze hizmet içi eğitimleri artırılarak, maaş ve sosyal hakları iyileştirilerek daha yüksek hedeflere ulaşmada daha motive edici düzenlemeler yapılarak çalıştıkları kuruma bağlılıkları artırılabilir. Bunun için yöneticilerin psikolojik güçlendirme, sosyal ve yan haklar ile çalışanlara çeşitli kariyer fırsatları tanıyarak ve daha iyi ücret politikası uygulanarak çalışanların iş doyumlarını arttırmaya daha fazla özen göstermeleri önerilmektedir. Böylelikle memnuniyet derecesi yüksek, işini benimseyip sahiplenerek yapan ve örgütsel güveni olan çalışanlar aracılığı ile hedef ve performans odaklı bu sektörde arzu edilen müşteri portföyüne ulaşılmasının daha kolay olacağı düşünülmektedir.

Bu araştırmada ise iş doyumunun duygusal emeğe etkisinin düşük düzeyde (%30,4) görülmesinin ve iş doyumunu ile duygusal emek arasındaki ilişkinin de düşük çıkmasının (%32,5) başlıca nedeninin mevduat bankalarında görev ifa eden bankacıların duygusal emeklerinin örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve sosyal beğenirlik gibi başka faktörlerden de etkilenmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Çünkü literatürdeki bazı çalışmalardan anlaşıldığı ve bu çalışmanın da düşündürdüğü üzere iş tatmininin yanı sıra örgütsel güven, duygusal zeka ve örgütsel bağlılığın da duygusal emeği pozitif yönde etkileyebileceği düşünülmektedir. Bu anlamda bu sektör çalışanları üzerinde duygusal emek, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve güven ile ilgili daha geniş kapsamlı çalışmaların gerçekleştirilmesi de önerilmektedir.

Zira çalışılmakta olunan işin ilgi çekici olması, kendini geliştirme, yenilikleri öğrenme ve kullanma fırsatı verilmesi, kendi işini yönetme sorumluluğu gerektirmesi, kuruma olan bağlılık ve güven de birer doyum nedenidir. Genellikle çalışanlar hedeflerinin net bir biçimde ortaya konduğu yerlerde çalışmayı tercih etmektedirler. Çalışanların yapacakları işin anlaşılır ve net olması, yapacakları işin kolay ya da zor taraflarını gösterdiğinden bunun çalışanın iş tatminini arttırdığı düşünülmektedir. Bu anlamda çalışılan iş çalışanlara ne ölçüde farklı ve inovatif geliyorsa tatmin de o ölçüde artacaktır denilebilir (Koroğlu, 2011: 41-42; Baştemur, 2006: 34; Söylemezoğlu ve Doruk, 2014: 3-5; Küçük, 2014: 14-15).

Ayrıca çalışan bireylerin güçlendirilmiş olması, onlara adil bir kariyer yolunun çizilmiş olması, performanslarının takdir edilmesi, çeşitli düzeyde ilişki kurma imkanlarının olması, duygusal zekaları, örgüte duydukları güven ile bağlılık ve iş yerindeki ortamın uygun şartlarda olması gibi etmenler örgütsel anlamda stresi düşüreceğinden iş tatmininin ve duygusal emeğin de bundan pozitif anlamda etkileneceği bunun da verimlilik ve performansa etki edeceği düşünülmektedir (Yelkikalan vd., 2012; Söylemezoğlu, vd., 2014; Yürür vd., 2011; Köroğlu, 2011; Küçük, 2014). Bunlara ilave olarak promosyonlar da çalışan bireylerin daha fazla sorumluluk almasını, statünün artmasını ve kişisel gelişimlerini desteklemek açısından kazanımlar sağlar. Dolayısıyla çalışan bireyin iş yerinde ödül dağılımının adil yapıldığına inancı iş doyumunu artırır (Yıldırım, 2007: 255-256). Bankalar hizmet sektöründe yer aldıklarından artan mutluluk ve performansla banka müşterilerinin sayısı ve memnuniyet derecesi artacaktır.

Bu kapsamda araştırma sonucunun literatür ile tutarlı olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akbal, B. (2010). Bankalarda Uygulanan Performans Değerlendirme Kriterlerinin, Çalışanların İş Tatminleri Üzerindeki İlişisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması: Ankara İli Özel ve Kamu Bankaları Karşılaştırması. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Finansman Bilim Dalı, Ankara.
- Albayrak, A. (2015). Sivil Savunma ve Seferberlik Hizmetlerinde Grevli Kamu Personelinin Problem Çözme Becerisi, Mobbinge Uğrama ve Motivasyon Durumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği Yüksek Lisans Programı, Ankara.
- Aksayan, S. (1990). Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Etkenlerinin İrdelenmesi. Doktora Tezi ,İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul.
- Akşit Aşık, N. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, S.467, Haziran.
- Alderfer, C. P. (1980). The Methodology of Organizational Diagnosis. *Professional Psychology*, 11, 459-468.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88–115.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the Workplace: A Reappraisal. *Human Relations*, 48(2): 97-125.

- Ataay, İ. (1987). *İşletmelerde İnsangücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler*. İstanbul: Mess Yayını Eğitim Kitapları Dizisi.
- Ateş, H., Yıldız, B. ve Yıldız, H. (2012). Herzberg'in Çift Etmenler Kuramı Kamu Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Motivasyon Algılarını Açıklayabilir mi? Ampirik Bir Araştırma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, Cilt 7, Sayı 2.
- Avcı, U. ve Boylu, Y. (2010). Türk Turizm Çalışanları İçin Duygusal Emek Ölçeği Geçerlemesi. *SOİD-Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 7(2), 20-29.
- Aycan, A. (1998). Analysis Of The Job Satisfaction Of The City Directorates Of Youth And Sports Personnel. Master of Science ,The Abant İzzet Baysal University The Department Of Physical Education And Sport, Bolu.
- Bankacılık Kanunu. (2005). *T. C. Resmi Gazete*. 25983, 19 Kasım.
- Basım, H. N. ve Begenirbaş M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi; Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 19, sayı (1): 77-90.
- Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58, 253-274.
- Baştemur, Y. (2006). İş Tatmini ile Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğünde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kayseri.
- Baysal, A. C. (1997). İşletmelerde İş Tatmini Ölçmede Kullanılan Psikoteknik Yöntemler. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt.16, Sayı.2, İstanbul.

- Begenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014). İş Yaşamında Çalışanların Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 4, Sayı 2, s. 223-246.
- Bentley, M. (1928). *Is Emotion More Than a Chapter Heading*. In *Feelings and Emotions: The Wittenberg Symposium*, 17-23.
- Bilgin, N. (2006). *Sosyal Bilimlerde Araştırma İçerik Analizi Teknikler ve Örnek Çalışmalar*. 1. Baskı, Ankara: Siyasal Yayın Evi.
- Bingöl, D. (1996). *Personel Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Bingöl, D. (1997). *Personel Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Boyles, C. ve Shibata, A. (2009). Job Satisfaction, Work Time and Well-Being Among Married Women in Japan. *Feminist Economics*, 15 (1), 57-84.
- Bölükbaşı, A. G. ve Çakmur Yıldıztan, D. (2009) Yerel Yönetimlerde İş Tatmininin Belirlenmesine Yönelik Alan Araştırması. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, Cilt 27, Sayı 2, s.345-366.
- Brett, G. S. (1928). *Historical Development of the Theory of Emotions*. In *Feelings and Emotions: The Wittenberg Symposium*, 388-397.
- Brook, P. (2009). The Alienated Heart: Hochschild's Emotional Labour Thesis and the Anticapitalist Politics of Alienatio. *Capital&Class Journal*, 33(2): 7-31.
- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.

- Brotheridge, C. M. (2006). The Role of Emotional Intelligence and Other Individual Difference Variables in Predicting Emotional Labor Relative to Situational Demands. *Psicothema Journal*, Vol. 18: 139-144.
- Budak, S. (2000). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Bulan, H. F., Rebecca J. E. ve Amy S. W. (1997). Doing for Others on the Job: The Affective Requirements of Service Work, Gender, and Emotional Well-Being. *Social Problems Journal*, 235-256.
- Bulgurcu Gürel, E. B. ve Çetinkaya Bozkurt, Ö. (2016). Duyguların Yönetilmesinin, İş Tatmini ve Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkileri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 8, s. 133-147.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E. ve Diefendorff, J. M. (2009). A Predictive Study of Emotional Labor and Turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8): 1151-1163.
- Chen, Y., Gupta, A. ve Hoshower, L. (2006). Factors that motivate business faculty to conduct research: an Expectancy Theory Analysis. *Journal of Education for Business*, 81(4), 179-189.
- Chu, K. H. L. ve Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Chu, K. H., Baker, M. A. ve Murrmann, S. K. (2012). When We are Onstage, WeSmile: The effect of Emotional Labor on Employee Work Outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31: 906-915.
- Cohen, J. (1992). A Power Primer. *Psychological Bulletin*, Vol.112, No.1. [http://www.personal.kent.edu/marmey/quant2spring04/Cohen%20\(1992\)%20-%20PB.pdf](http://www.personal.kent.edu/marmey/quant2spring04/Cohen%20(1992)%20-%20PB.pdf) (19.01.2016).

- Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde Güdülenme Ve İş Doyumu*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çilingirtürk, A. M. (2011). *İstatiksel Karar Almada Veri Analizi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kuram ve uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2):527-574.
- Dağdeviren Gözen, E. (2007). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Davis, K. (1988). *İşletmede İnsan Davranışı: Örgütsel Davranış*. (Çev. Kemal Tosun). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın.
- Desjeux, D. (2005). *Sosyal Bilimler*. (Çev: Kemal İnal). Ankara: Dost Yayıncılık.
- Derin, N. (2007). Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Hemşirelik Anabilim Dalı Psikiyatri Hemşirelik Bilim Dalı, Eskişehir.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Diefendorff, J. M. ve Richard, E. M. (2008). *Not All Emotional Display Rules are Created Equal Distinguishing Between Prescriptive and Contextual Display Rules*. N.M Ashkanasy, L.C.Cooper (Ed.) Research Companion to Emotion in Organizations, U.K.: Edward Elgar Publishings.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E. S. ve Çinko, M. (2011). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E.S. ve Çinko, M. (2018). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. İstanbul: Beta Yayınevi.

- Dursun, B. (1986). *İş Tatmini, İşveren ve Toplum Açısından Önemi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ekman, P. (1973). Cross-cultural Studies of Facial Expression. *Darwin and Facial Expression: A Century of Research in Review*, 169–222.
- Erdem, A. R. (1998). Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Dergisi*, Sayı 4, Ankara.
- Erdem, E. (2008). Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramına Göre Konutların Swot Analizi İle Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Ev Ekonomisi Anabilim Dalı, Ankara.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z., ve Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 1, s. 17-26.
- Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.
- Erken, M. (2016). Duygusal Emek Kavramı ve Motivasyonunun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Kurumu Üzerinde Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Kocaeli.
- Eren, E. (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ergin, C. (1997). Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak İş Betimlemesi Ölçeği: Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, Sayı: 12/39: 25-36, Haziran.
- Erickson, R. J. ve Ritter, C. (2001). Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?. *Social Psychology Quarterly Journal*, 146-163.

- Feder, D. J. ve Herzberg, F. I. (2000). Professor and Management Consultant. *New York Times*.
- George, D. ve Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. 17.0 update, Boston: Pearson.
- Gökçe, H., Oktay, E. ve Gül, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Uluslar arası Hakemli Sosyal Bilimler E-dergisi*, İSSN:1694-528X Sayı:15, GOP Üniversitesi Turhal Sağlık Hizmetleri MYO Kampüsü.
- Görgülür, A. A. (2013). Örgütsel Adalet ve İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Niğde.
- Grandey, A. A. (1999). *The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance*. Colorado: Colorado State University.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). When "The show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., Mattila, A. S., Jansen, K. J. ve Sideman, L. A. (2005). Is "Service with a Smile" Enough? Authenticity of Positive Displays During Service Encounters. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 96(1): 38-55.
- Gross, J. J. (1998). The Emerging Field Of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2: 271-299.

- Gross, J. J. ve John, O. P. (2003). Individual Differences in Two Emotion Regulation Processes: Implications for Affect, Relationships, and Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2): 348-362.
- Gross, J. J. ve Thompson, R. A. (2007). Handbook of Emotion Regulation. *Emotion Regulation: Conceptual Foundations*, 3-24, New York.
- Grund, C. ve Sliwka, D. (2001). The Impact of Wage Increases on Job Satisfaction-Empirical Evidence and Theoretical Implications. *University of Bonn and IZA*, Discussion Paper No.387, Germany.
- Gürsoy, D., Boylu, Y. ve Avcı, U. (2011). Identifying the Complex Relationships among Emotional Labor and Its Correlates. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4): 783-794.
- Güler, M. (1990). Endüstri İşçilerinin İş Doyumu ve İş Verimine Depresyon, Kaygı ve Diğer Bazı Değişkenlerin Etkisi. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara.
- Güney, S. (2000). *Yönetim ve Organizasyon El Kitabı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Güney, S. (2014). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., ve Tatham, R. L. (2013). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education Limited.
- Hebb, D. O. (1958). "The Motivating Effects of Exteroceptive Stimulation". *American Psychologist*, 13(3): 109-113.
- Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M. ve Gremler, D. D. (2006). Are All Smiles Created Equal? How Emotional Contagion and Emotional Labor Affect Service Relationships. *Journal of Marketing*, 70(3): 58-73.
- Herzberg, F. (1966). The Theory of Motivational and Maintenance Needs. Arizona State University.
- Herzberg, F., Mausner, B. ve Snyderwan, B. (1967). *The Motivation To Work*. John Wiley and Sons, Inc., New York.

- Herzberg, F. (1996). *Work and The Nature of Man*. World Publishing Company.
- Herbert, T. (1981). *Dimens Of Organizational Behavior*. 2nd Ed., Macmillan Publishing Co., s. 434.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3): 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. California.
- Hochschild, A. R. (1990). Ideology and Emotion Management: A Perspective and Path for Future Research. *Research Agendas in the Sociology of Emotions*, 117-142.
- İler, B. ve Kaya, K. (2016). *Bankacılıkta İş Tatmini ve Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma: Yozgat Örneği*. 3. Uluslar arası İşletme Öğrencileri Kongresi, Sakarya.
- İncir, G. (1990). *Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme*. Milli Prodüktivite Merkezi.
- İşcan, Ö. F. ve Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:21,Sayı 1, s.119-135, Ocak.
- James, W. (1894). Discussion: The Physical Basis of Emotion. *Psychological Review*, 1, 6, pp.516-526.
- James, W. (1994). The Physical Basis of Emotion. *Psychological Review*, 101(2), 205-210.
- Jansz, J. ve Timmers, M. (2002). Emotional Dissonance When the Experience of an Emotion Jeopardizes an Individual's Identity. *Theory and Psychology Journal*, 12(1): 79-95.
- Johnson, H. A. M. ve Spector, P. E. (2007). Service With A Smile: Do Emotional Intelligence, Gender, And Autonomy Moderate The Emotional Labor Process?. *Journal of Occupational Health Psycholog*, 12(4): 319-333.

- Judge, T. A., Woolf, E. F. ve Hurst, C. (2009). Is Emotional Labor More Difficult for Some than for Others? A Multilevel, Experience-sampling Study. *Personnel Psychology Journal*, 62(1): 57-88.
- Kanbur, E. (2005). Toplam Kalite Yönetimi Uygulayan İşletmelerde İşgören Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Mobilya Ve Gıda Sektörlerinde Ampirik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Balıkesir.
- Karaca, S. (2001). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki etkisi Ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Denizli
- Karasar, N. (2015). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayın.
- Karcıoğlu, F., Timuroğlu, M. K. ve Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi Bir Uygulama. *Yönetim Dergisi*, 20 (59-76), Haziran.
- Kaya, U. ve Özhan, K. Ç. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberler Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, (3)2: 109-130.
- Kaynak, T., Adal, Z. ve Ataay İ. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Keskin, B. (2008). Çalışanların Performanslarını Arttırmada Bir Araç Olarak Motivasyon ve Motivasyon Teknikleri. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Kılıç, E. (2008). İş Tatmini ve İş Rotasyonu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Dair Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Kızanlıklılı, M. M. (2014). Otel İşletmelerinde Duygusal Emek Öncüllerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitim Anabilim Dalı, Ankara.

- Kim, H. J. (2008). Hotel Service Provider's Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27: 151-161.
- Koçel, T. (1995). *İşletme Yöneticiliği (Yönetici Geliştirme, Organizasyon ve Davranış)*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Koçel, T. (1998). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Koçel, T. (2014). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Koçyiğit, M. (2013). Mevduat Bankalarının Etkinliği ve Hisse Senedi Getirileri Arasındaki İlişkiler. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı: 57, s. 73-88.
- Kök Bayrak, S. (2001). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20 (1).
- Koroğlu, Ö. (2011). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Kuş, E. (2007). *Nitel-Nitel Araştırma Teknikleri*. Ankara: Am Yayınıncılık.
- Kuzuligil, Ş. (2010). Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 1, 129-237.
- Küçük, S. (2014). Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve İş Doyumunu Etkileyen Stres Faktörleri (Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Laboratuvar Teknikerleri Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.

- Lawler, E. E. (1994). *Motivation In Work Organizations*. 1st ed. San Francisco: Jossey-BassPublishers.
- Leech, N., Barrett, K., ve Morgan, G. (2011). *IBM SPSS Intermediate Statistics Use and Interpretation*. Routledge, New York.
- Liao, H. L., Liu, S. H. ve Pi, S. M. (2011). Modeling motivations for blogging: An expectancy theory analysis. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 39(2), 251-264.
- Lin, S. P. (2000). A Study of the Development of Emotional Labour Loading Scale. *Sun Yat-Sen Management Review*, 8(3): 427–447.
- Liu, Y., Perrewe, P. L., Hochwarter, W. A. ve Kacmar, C. J. (2004). Dispositional antecedents and consequences of emotional labor at work. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 10(4), 12-25.
- Locke, E. A. (1983). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook Of Industrial and Organizational Psychology*, In M.Dunnette (Ed), Chicago.
- Lopes, P. N., Salovey, P., Cote, St. ve Beers, M. (2005). Emotion Regulation Abilities and the Quality of Social Interaction. *Emotion*, 5(1): 113-118.
- Luddy, N. (2005). Job Satisfaction Amongst Employees At a Public Health Institution In The Western Cape. University Of Western Cape, p. 42, November.
- Maden Turgut. E. (2010). İş Doyumu Ve Yaşam Doyumu İlişkisi Ve İstanbul'daki Devlet Üniversite Hastanelerinde Çalışan Ameliyathane Hemşirelerine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı, İstanbul.
- Mann, S. (2004). People-work: Emotion Management, Stress and Coping. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(2): 205-221.

- Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M. ve Holman, D. (2007). Emotional Labour and Emotional Exhaustion: Interpersonal and Intrapersonal Mechanisms. *Work & Stress*, 21(1): 30-47.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. Harper.
- Maslow, A. ve Lowery, R. (1998). *Toward a psychology of being*. (3rd ed.). New York: Wiley & Sons.
- Mastracci, S. H., Newman, M. A. ve Guy, M. E. (2006). Appraising Emotional Work: Determining Whether Emotional Labor is Valued in Government Jobs. *American Review of Public Administration*, 36(2), 123-138.
- Mccormick, E. J. ve İlgen, D.R. (1980). *Industrial Psychoogy*. Prentice Hall, New Jersey.
- Mccaragher, L. ve Doniels, L. (2004). *Dengeli Yaşa..*. İstanbul: Optimist Yayınları.
- Mcdougall, W. (1921). The Group Mind. *Journal of Philosophy*, 18(25): 690-697, Cambridge.
- Mehmet, S. (2001). *Çalışma Psikolojisi*. Ankara: Selim Kitabevi.
- Mertol, Ş. (1993). Orta Kademe Yöneticilerinin İş Tatmini ve Kaygı Düzeylerinin Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi İşletme Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Meydan, C. H. (2010). Örgüt Kültürü, Örgütsel Güç ve Örgütsel Adalet Algılarının Bireyin İş Tatmini ve Örgüte Bağlılığı Üzerine Etkisi: Kamuda Bir Araştırma. Doktora Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Savunma Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Mikolajczak, M., Tran, V., Brotheridge, C. M. ve Gross, J. J. (2009). *Using an Emotion Regulation Framework to Predict the Outcomes of Emotional Labor*. Emerald Group.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.

- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9 (3): 257-274.
- Narin, Y. (2010). İstanbul İlinde Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Rol Çatışması, İş Doyumunu ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul.
- Omarov, A. (2009). Örgütsel Güven ve İş Doyumunu: Özel Bir Sektörde Uygulama. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İzmir.
- Onaran, O. (1981). *Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları*. Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Onur, V. (1965). *Bankacılık Hukuku, Hukuki Bünyeleri İtibariyle Banka Muameleleri*. Ankara: Kardeş Matbaası.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumunu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Orhan, K. (1997). İş Doyumunu ve Değerler. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İzmir.
- Oskay, C. ve Kubar Y. (2010). Türk Bankacılık Sektöründe Yabancı Sermaye Girişleri Üzerine Bir Değerlendirme. *Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 1, İstanbul, 2010.
- Özer, M. A. (2008). *21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Özgen, I. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Özkalp, E. (1982). *Davranış Bilimleri ve Organizasyonlarda Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Akademisi Yayınları, Yayın No:249/16.
- Öztürk, A. (1993). Sağlık Sektöründe Özelleştirme. *Verimlilik Dergisi*, (3), Ankara: Milli Prodüktivite Yayınları.
- Öztürk, M. (2003). *İşletme ve Yönetim Fonksiyonları Açısından*. İstanbul: Papatya Bilim.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2009). *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Duygusal Emegin Çalışanların Tutumlarına Etkileri*. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, 113-119, 21-23 Mayıs.
- Pala Morkoç, T. (2014). Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Ege Akademik Bakış*, Cilt 16, Sayı 4, s. 773-787.
- Patton, M. Q. (1987). *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. Newbury Park.
- Pekel, H. N. (2001). İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi: Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Isparta
- Pugh, S. D. (2002). *Emotions In The Work Place. Emotional Regulation In Individuals And Dyads: Causes, Costs And Consequences*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labour: Effects of Work Stress, Job Satisfaction, and Well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2): 125- 154.
- Rafaeli, A. ve Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12 (1), 23–37.
- Rafaeli, A. (1989). When Clerks Meet Customers: A Test of Variables Related to Emotional Expressions on the Job. *Journal of Applied Psychology*, 74(3): 385-393.
- Robbins, S. P. (1994). *Örgütsel Davranışların Temelleri*. Prentice Hall International inc. Basım ve Yayım Etam A.Ş.
- Saygılı, M. (2008). Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Programı, Ankara.
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 50: 813-834.
- Sencer, M. ve Sencer, Y. (1978). *Toplumsal Araştırmalarda Yöntembilim*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. Ege Akademik Bakış Ekonomi, İşletme. *Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi*, C.5, S.55-64.
- Silah, M. (2000). *Çalışma Psikolojisi*. Ankara: Selim Kitabevi.
- Sipahi, B., Yurtkoru, E.S. ve Çinko, M. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Sohn, H. K. ve Lee, T. J. (2012). Relationship Between HEXACO Personality Factors and Emotional Labour of Service Providers in the Tourism Industry. *Tourism Management*, 33, 116-125.

- Söylemezoğlu E., Doruk O.T. ve Gülseren B. (2014). *Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka'nın Akademik Başarıya Etkisinin Araştırılması*. 1st International Eurasian Educational Research Congress, EJER, İstanbul University, 24-26 Nisan, vol.1, no.1, pp.86-94
- Söylemezoğlu E. Ve Doruk O.T. (2014). *The Impact of Knowledge, Human Resources and Economic Climate On Innovation*. International Conference On Entrepreneurship IEC, İstanbul Aydın University, 19-21 Kasım, pp.1-10
- Steinberg, R. J. ve Figart, D. M. (1999). Emotional labor since: The managed heart. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 8-26.
- Strickland, W. J. (1992). Institutional Emotional Norms And Role Satisfaction: Examination Of A Career Wife Population. *Sex Roles*, 25: 423-439.
- Sürek, M. (2007). İstanbul Menkul Kıymetler Borsasında Görevli Üye Temsilcilerinin İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Şahal, E. (2005). Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü Ve İş Tatmini. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Antalya.
- Şahin, Z. (2011). Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşireler İle Bir Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Stres ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Endüstri Ve Örgüt Psikolojisi Programı, İstanbul.
- Şekerli, H. (2013). Öğretmenlerde Çalışan Sessizliği, İş Doyumu ve Denetim Odağı. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara.

- Şen, T. (2008). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin Hızlı Yemek Sektöründe Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.
- Şimşek, M. Ş., Akgeçici, T. ve Çelik, A. (2007). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Ankara: Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Tabachnick, B.G. ve Fidell L.S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Pearson.
- Taşcı, K. D., Özer, F. G. ve Koştu, N. (2007). Pamukkale Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Stresle Baş Etme Stratejilerinin Belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, Sayı: 10(2): 41-48.
- TDK (2018). Türk Dil Kurumu. http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TD_K.GTS.5c38eef2684917.14638837. (Erişim Tarihi: 2018).
- Toker, B. (2006). Konaklama İşletmelerinde İş Gören Motivasyonu ve Motivasyonunun İş Doyumuna Etkileri-İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşlemciliği Anabilim Dalı, İzmir .
- 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.
- Toker, İ. (2013). Acil Tıp Uzmanlık Öğrencilerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerini Etkileyen Faktörler. Uzmanlık Tezi, Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, Mersin.
- Tolich, M. B. (1993). Alienation And Liberating Emotions At Work. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22: 361-381.

- Topal, E. (2008). Hekim ve Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, Ankara.
- Türk, S. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (14), 201-222.
- Tütüncü, Ö. ve Küçükusta, D. (2008). *Organizasyonlarda Bireyler: Tutum, Davranış ve Motivasyon*. 2. Uluslararası Katılımlı Sterilizasyon Konferansı, Çeşme- İzmir.
- Ünlüer Öz, E. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Oxford, England: Wiley.
- Weis, D., Dawis, R.W., England, G.W. ve Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire 22*. University Of Minesota, Work Adjustment Project Industrial Reations Center.
- Wenger, M. A., Jones F. N. ve Jones, M. H. (1956). *Physiological Psychology*, Germany.
- Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *Work and Organizations*, 20 (2), 205–232.
- Wharton, A. S. ve Erickson, R. J. (1993). Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles. *Academy of Management Review*, 18, 457-486.
- Yalım, F. (2017). Algılanan Örgüt Kültürünün Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Bahçelievler Belediyesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes İletişim Dergisi*, Cilt , Sayı 1, s. 20-38.

- Yang, F. ve Chang, C. (2008). Emotional Labor, Job Satisfaction And Organizational Commitment Amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 879-887.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yelkikalan N., Hacıoğlu G., Kiray A., Ezilmez B., Söylemezoğlu E., Çetin H., Sönmez, R. ve Öztürk, S. (2012). Emotional Intelligence Characteristics of Students Studying at Various Faculties and Colleges of Universities. *European Scientific Journal*, vol.8, no.8, pp.33-50.
- Yetim, Ü. (2001). *Toplumdan Bireye Mutluluk Resimleri*, İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Yıldırım, F. (2007). İş Doyumu İle Örgütsel Adalet İlişkisi. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakülte Dergisi*, S.62-1, s.253-278.
- Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. *İşGüç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, (2): 81-104.
- Yürür, S., Gümüş, M. ve Hamarat, B. (2011). Çalışan Müşteri İlişkilerinde Algılanan Adalet/Adaletsizliğin Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi. *Journal of Yaşar University*, 23(6), 3826-3839.
- Zakaria, S. A. S. ve Yatim, H. M. (2010). The Effect of Working Environment on Job Satisfaction and Dissatisfaction Among Construction Professionals. *International Journal of Science Engineering and Technology*, Vol.3, No.1, p.39.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237–268.

EKLER

EK 1- Anket Formu

Değerli Meslektaşım;

Bu anket çalışması, Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı Master Tezi'ne aittir. Bu anket kapsamında mensubu olduğunuz bankanın adı ya da sizin adınız kesinlikle talep edilmemekte olup uygulamaya katılım gizlilik ve gönüllülük esasına göre gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmadan toplanan verilerin bilimsel araştırma projesi kapsamı dışında kesinlikle başka bir amaçla kullanılmayacağını taahhüt eder, katkınızdan dolayı teşekkür ederim.

Yüksek Lisans Öğrencisi & Bankacı: Ayşe Söylemezoğlu
E-posta: aysesoylemezoğlu@outlook.com
Danışman: Doç .Dr. S. Ahmet Mentеш

I. BÖLÜM					
Yanıtlamadan Önce Mutlaka Okuyunuz!					
Demografik Bilgiler: Bu bölümde bazı temel bilgileriniz hakkında çoktan seçmeli sorular yer almaktadır. Lütfen size en uygun olan seçeneğin yanındaki karenin içerisini çarpı "X" işareti olacak şekilde işaretleyiniz.					
1.Cinsiyetiniz:	Kadın <input type="checkbox"/>	Erkek <input type="checkbox"/>			
2.Medeni durumunuz:	Evli <input type="checkbox"/>	Bekar <input type="checkbox"/>			
3.Yaşınız:	18-30 <input type="checkbox"/>	31-45 <input type="checkbox"/>	46 ve üstü <input type="checkbox"/>		
4.Öğrenim durumunuz:	Lise <input type="checkbox"/>	Önlisans <input type="checkbox"/>	Lisans <input type="checkbox"/>	Lisansüstü <input type="checkbox"/>	
5.Kurumunuz:	Kamu Mevduat Bankası <input type="checkbox"/>		Özel Mevduat Bankası <input type="checkbox"/>		
6.Pozisyonunuz:	Operasyon <input type="checkbox"/>	Bireysel <input type="checkbox"/>	Kurumsal <input type="checkbox"/>	Uzman, uzman yrd. <input type="checkbox"/>	
7.Aylık Geliriniz:	1.000-2.500 TL arası <input type="checkbox"/>	2.501-4.000 TL arası <input type="checkbox"/>	4.001 TL üstü <input type="checkbox"/>		
8.Sektöründeki deneyim süreniz:	0-5 yıl arası <input type="checkbox"/>	6-10 yıl arası <input type="checkbox"/>	11 yıl ve daha fazla <input type="checkbox"/>		
9.Kurumunuzdaki görev süreniz:	0-5 yıl arası <input type="checkbox"/>	6-10 yıl arası <input type="checkbox"/>	11 yıl ve daha fazla <input type="checkbox"/>		
II. BÖLÜM					
Minnesota İş Tatmin Ölçeği					
Lütfen aşağıdaki ifadelerin karşısındaki kutucuklardan birini düşüncenize en uygun olan doğrultusunda çarpı "X" işareti olarak işaretleyiniz. "Çok Memnunum" güçlü bir katılma durumunu, "Kararsızım" ne katılıp ne katılmamayı, "Memnun Değilim" güçlü bir katılmama durumunu ifade etmektedir.					Hiç Memnun Değilim
					Memnun Değilim
					Kararsızım
					Memnunum
					Çok Memnunum
İşsel Tatmin Boyutu					
1	2	3	4	5	
1	İşimin beni her zaman meşgul etmesinden				
2	Tek başıma çalışma imkanının olmasından.				
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olmasından				
4	Toplumda ' saygın bir kişi olma' şansını bana vermesinden.				
5	Vicdanıma uygun şeyler yapabilme olanağımın olmasından.				
6	Bana basit bir iş sağlamasından.				
7	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağımı bana vermesinden.				
8	Müşterilere ne yapacaklarımı söyleme şansına sahip olmamdan.				
9	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olmasından.				

10	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesinden.					
11	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesinden.					
12	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden.					
Dışsal Tatmin Boyutu						
13	Yöneticimin emrindeki kişileri idare tarzından.					
14	Yöneticimin karar vermedeki yeteneğinden.					
15	İş ile ilgili kararların uygulamaya konmasından.					
16	Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücretten.					
17	İş için terfi olanağımın olmasından.					
18	Çalışma şartları bakımından.					
19	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından.					
20	Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem açısından.					
III. BÖLÜM						
Duyusal Emek Ölçeği						
	Lütfen aşağıdaki ifadelerin karşısındaki kutucuklardan birini düşüncenize en uygun olan doğrultusunda çarpı "X" işareti olarak işaretleyiniz. " Kesinlikle Katılıyorum " güçlü bir katılma durumunu, " Kararsızım " ne katılıp ne katılmamayı, " Kesinlikle Katılmıyorum " güçlü bir katılmama durumunu ifade etmektedir.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	Samimi Davranış Boyutu	1	2	3	4	5
21	Müşterilere göstermiş olduğum olumlu duygular gerçekte hissettiklerimle aynıdır.					
22	Müşterilere hizmet sunarken müşteri beklentilerine uygun davranışlarda bulunurum.					
23	Müşterilerle olan ilişkilerimde müşterilere iyi görünmeye çalışırım.					
24	Müşterilerle yüz yüze çalışırken, göstermemi istenilen duyguları yansıtmaya çalışırım.					
25	Müşterilere göstermiş olduğum duygular gerçek hissettiğim duygular ile aynıdır.					
26	Müşterilerimle uygun bir şekilde ilgilenebilmek için elimden geleni yaparım.					
Yüzeysel Davranış Boyutu						
27	Müşterilerle ilişkilerimde gerçekten hissetmesem de hoş görünmeye çalışırım.					
28	İşimin gerektirdiği duyguları yansıtmak yüz ifadeleri takınırım.					
29	Müşterilere gerçekte hissetmediğim duygularımı yansıtırım.					
30	İşimi yaparken gerçek duygularımı yansıtmayacak şekilde davranabilirim.					
31	Müşterilerle ilgilenirken göstermem gereken duyguları yansıtabilmek için gerçek duygularımı saklayabilirim.					
Derin Davranış Boyutu						
32	Çalışmaya başlarken 'bugün iyi bir gün olacak' derim.					
33	Çalışmaya başlarken işimde karşılaştığım güzellikleri düşünürüm.					
34	Müşterilere göstermem gereken duyguları gerçekten hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
35	Müşterilerle olan ilişkilerimde yansıtmam gereken duyguları her seferinde hissetmeye çalışırım.					

T.C.

NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Konu: Tez Konusu Hk.

26.12.2018

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu kararıyla 2018 yılında iş yoğunluğumdan ötürü Yüksek Lisans Tez Danışmanlığını bıraktığım 1138304104 numaralı Yönetim Organizasyon ABD Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi Ayşe Söylemezoğlu'nun "İş Doyumunun Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Bahçeşehir ve Esenyurt Bölgesindeki Mevduat Bankaları Üzerine Bir Araştırma" başlıklı tez konusu ve türevleriyle ilgili herhangi bir hukuki ve etik hak talebinde bulunmayacağım. Öğrencinin tez çalışmasını benden sonra atandığı ya da atanacağı herhangi bir yüksek lisans tez danışmanı ile sürdürmesine muvafakat ederim. Gereğini saygılarımla arz ederim.



Doç.Dr. Seda YILDIRIM

İşletme Bölümü Öğretim Üyesi

T.C.

NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

MUVAFAKATNAME

Konu: Tez Konusu Hk.
25.12.2018

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu kararıyla 2018 yılında iş yoğunluğumdan ötürü Yüksek Lisans Tez Danışmanlığını bıraktığım 1138301104 öğrenci numaralı Yönetim ve Organizasyon ABD Tezli Yüksek Lisans Öğrencimiz Ayşe Söylemezoğlu'nun tez danışmanı olarak danışmanlık ile ilgili ileride herhangi bir hukuki ve etik hak talebinde bulunmayacağıma ilişkin muvafakat ederim. Gereğini saygılarımla arz ederim.



Doç.Dr. Seda YILDIRIM

İşletme Bölümü Öğretim Üyesi

T.C.
NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Muvafakatname

Konu: Tez Konusu Hk.

24.12.2018

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu kararıyla 2017 yılında Yüksek Lisans Tez Danışmanlığını yoğunluğum dolayısıyla bıraktığım 1138304104 öğrenci numaralı Yönetim ve Organizasyon ABD Tezli Yüksek Lisans Öğrencimiz Ayşe Söylemezoğlu'nun tez danışmanı olarak 2014-2015 Güz Döneminde onayladığım "İş Doyumunun Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Bahçeşehir Ve Esenyurt Bölgesindeki Mevduat Bankaları Üzerine Bir Araştırma" başlıklı tez konusu önerisi 10.11.2014 tarih 63 sayılı üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu kararıyla kesinleşmiştir. Bu tez konusuyla ilgili ileride herhangi bir hukuki ve etik hak talebinde bulunmayacağımdan adı geçen öğrencinin tez konusunu değiştirmesine gerek yoktur. Öğrencimizin bu tez konusunu benden sonra atandığı veya atanacağı herhangi bir yüksek lisans tez danışmanı ile sürdürmesine muvafakat ederim. Gereğini saygılarımla arz ederim.

Doç.Dr. Süleyman Ahmet MENTEŞ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yönetim ve Organizasyon ABD