

# DUYGUSAL EMEK VE YAŞAM DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE AMPİRİK BİR ÇALIŞMA

An Empirical Study On The Relationship Between Emotional Labor And Life Satisfaction

Öğr. Gör. Ayşe YAVUZ

Selçuk Üniversitesi, Taşkent Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon, Konya/Türkiye

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2103-7833>

## ÖZET

Hizmet sektöründe yaşanan büyük değişimler ile birlikte müşteri memnuniyetinin önemi giderek artmaktadır. Bu nedenle de hizmet sektörü çalışanlarına daha fazla sorumluluk yüklenmektedir. Hizmet sunumunda örgütler kendi belirledikleri kurallar dahilinde çalışanlarının müşteri beklentilerine uygun davranmalarını istemektedir. Bu noktada ortaya çıkan en önemli olgulardan biri duygusal emektir. Duygusal emek örgütler tarafından belirlenen duyguların çalışanlar tarafından sergilenmesi durumudur. Bireylerin gerek iş gerek günlük yaşantılarında başarılı ve mutlu olabilmeleri için sahip olmaları gereken temel öğelerden biri de yaşam doymudur. Yaşam doymu bireyin hayatının tümü ile ilgili bir kavram olup sadece tek bir alanda memnun olma durumu değil tüm hayattan memnun olmasıdır. Bu çalışmanın amacı duygusal emek ve yaşam doymu arasındaki ilişkinin ortaya konulmasıdır. Araştırma oldukça uzun ve yoğun çalışma şartlarına sahip hastane çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplamak amacıyla anket tekniği kullanılmıştır. Veriler Ankara ilinde bulunan hastane çalışanlarından elde edilmiştir. Elde edilen verilerin SPSS programında analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda duygusal emek ve yaşam doymu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin bulunduğu ortaya konulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal emek, yaşam doymu, hizmet sektörü

## ABSTRACT

With the major changes in the service sector, the importance of customer satisfaction is increasing. Therefore, more responsibility is placed on service sector employees. In service delivery, organizations want their employees to act in accordance with customer expectations within the rules they have set themselves. At this point, one of the most important phenomena that arises at this point is emotional labor. Emotional labor is the situation where emotions determined by organizations are exhibited by employees. One of the basic elements that individuals must have in order to be successful and happy in both their work and daily lives is life satisfaction. Life satisfaction is a concept related to the entire life of an individual and is not just satisfaction in one area, but satisfaction with the whole life. The aim of this study is to reveal the relationship between emotional labor and life satisfaction. The research was conducted on hospital employees who have very long and intensive working conditions. Questionnaire technique was used to collect data in the study. The data were gathered from hospital employees in Ankara province. The data obtained were analyzed with SPSS program. As a result of the analysis, it has been revealed that there is a positive and significant relationship between emotional labor and life satisfaction.

**Key words:** Emotional labor, life satisfaction, service sector

## 1. GİRİŞ

Profesyonel iş yaşamının bir gereği olarak çalışanlar duygularını kontrol etmek durumundadırlar. Özellikle müşteriler ile birebir iletişimin ön planda olduğu hizmet sektöründe çalışanlar kendi hissettikleri gibi değil de kurumun belirlediği şekilde davranışlar sergilemek zorundadırlar. Bireyin faaliyetlerini yerine getirirken kurumun belirlediği kurallara uygun şekilde duygular hissedip o şekilde davranması duygusal emek kavramını karşımıza çıkarmaktadır. Duygusal emek müşteriler açısından bakıldığı zaman memnuniyet, işletmeler açısından ise tercih edilme nedeni olarak sonuçlanabilir. Bireyler açısından ise bazen bir zorunluluk bazen ise bir gönüllülük faaliyeti olabilmektedir. Bireylerin hem iş hem de günlük yaşantısında mutlu olması durumu ile ilgili olarak karşımıza yaşam doymu kavramı çıkmaktadır. Yaşam doymu bireyin tüm yaşantısında belirlemiş olduğu kriterlere göre yaşamını pozitif olarak anlamlandırmasıdır. Hayatının sadece tek bir alanında mutlu olması değil tüm hayatından bir bütün olarak haz duymasıdır. Yaşam doymunu genel olarak iş, ekonomik durum, refah seviyesi, sağlık, aile, yakın çevre gibi birçok faktör etkilemektedir. Bu çalışma ile duygusal emek ve yaşam doymu arasında bir ilişki olup olmadığının araştırılması eğer bir ilişki var ise bu ilişkinin yönünün ve derecesinin ortaya konulması amaçlanmaktadır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı ile ilgili yapılan ilk çalışmalar aynı zamanda bu kavramı ortaya çıkaran Hochschild tarafından gerçekleştirilmiştir. Duygusal emek kavramı çalışanın isini gerçekleştirirken duygularını düzenlemesi şeklinde tanımlanmaktadır (Başbuğ vd.,2010:255). Duygusal emek, örgütün çalışandan göstermesini istediği duyguları karşısında, çalışanın hizmeti gerçekleştirirken gösterdiği duygular ile alakalıdır. Çalışanlardan göstermeleri istenen duygular ile çalışanların aslında hissettikleri duygular arasındaki ilişki duygusal emeğin temelini oluşturmaktadır (Türkay vd., 2011:204).

Hizmet kalitesi çalışanın performansına bağlı oldukça ve müşteriler ile çalışanlar arasında etkileşim arttıkça duygusal emek daha fazla önem kazanmaktadır. Gelişen iş hayatı ile birlikte duygular işin bir parçası haline gelmekte ve çalışanlar örgütlerin belirlemiş olduğu şekillerde davranmak durumunda kalmaktadır. Bu durum bir taraftan müşteri memnuniyetlerini artırırken diğer taraftan çalışanların bir takım duygusal uyumsuzluklar yaşamasına neden olmaktadır (Biçkes vd.2014:98).

Duygusal emek olgusunun temelde üç boyuttan oluştuğu görülmektedir. Bu boyutlardan birincisi olan yüzeysel davranışta işgörenin, işin zorunlu kıldığı duygulardan daha farklı duygular hissederek beklenen davranışı içselleştirmeksizin sergilemesi durumu ön plana çıkmaktadır. Yüzeysel davranış da, gerçekte hissedilmeyen duyguların sergilenmesi söz konusudur. Duygusal emek olgusunun ikinci boyutu ise, derinlemesine davranıştır. Bu davranışta birey işin gerektirdiği duyguları hissedebilmek ve sergileyebilmek için çaba göstermektedir (Kaya ve Özhan, 2012:112). Duygusal emeğin üçüncü boyutu samimi davranıştır. Samimi davranış, iş görenin sergilemek zorunda olduğu duyguları zaten kendilerinin hissediyor olması durumunda oluşan davranış türüdür (Oral ve Köse, 2011:473).

### 2.2. Yaşam Doymu

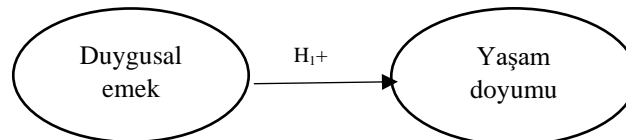
Yaşam doymu kavramı Neugarten tarafından 1961 yılında ortaya çıkarılmıştır. Yaşam doymununun diğer bir adı mutluluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Yaşam doymu, bireyin beklentileri ile sahip olduklarının karşılaştırılması sonucu elde edilen bir olgudur (Çevik ve Korkmaz, 2014:130). Diğer bir tanımla yaşam doymu, bireyin psikolojik ve fiziksel açıdan meydana gelen isteklerini karşılama ve gereksinimlerini giderebilme derecesidir (Acar ve Gökkaya, 2018:147).

Yaşam doymunu etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Yaşam doymu kişiden kişiye göre de farklılıklar gösterebilmektedir. Yaşam koşulları, yaşamdan alınan haz, sosyal çevre, yasama yüklenen anlam, bireyin maddi olanağı amaçlara ulaşma konusunda uyum, pozitif bakış açısı fiziki olarak bireyin kendini iyi hissetmesi, güvenlik gibi durumlara göre bireyin yaşam doymusunda farklılıklar gözlemlenebilmektedir (Dağlı ve Baysal, 2016:125; Sancar vd. 2020:93).

Yaşam doymu temelde bireyin belli bir durumuna ilişkin tatmin olması değil; tüm yaşamı ile alakalı bir olgu olarak kabul edilmektedir. Yaşam doymu temelde altı öğeden meydana gelmektedir. Bunlar; bireyin gelir durumu, refah koşulları işi ve sosyal konumu, dünya görüşü, sahip oldukları, sahip olmadıkları ve sosyal dinamikliği, ailesi ve sosyal ilişkileri şeklindedir (Yangın ve Camadan, 2020:242).

## 3. TEORİK MODEL VE HİPOTEZ

Araştırmamızın temel sorusu “Duygusal emek ve yaşam doymu arasında bir ilişki var mıdır?” şeklindedir. Başlangıçta hastane çalışanlarının duygusal emek ve yaşam doymu düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Sonrasında ise bu kavramlar arasında bir ilişki olup olmadığı eğer ilişki varsa bu ilişkinin yönü tespit edilecektir. Araştırmamızın teorik modeli ise aşağıdaki şekilde ortaya konulmuştur.



Şekil 1. Duygusal emek ve yaşam doymu arasındaki ilişki

Belirlenen teorik modele göre oluşturduğumuz hipotezimiz şu şekildedir.

H<sub>1</sub>: Duygusal emek ve yaşam doymu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

## 4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

### 4.1. Veri Toplama Aracı ve Ölçekler

Çalışmamızda anket tekniği kullanılmıştır. Kullanılan anket daha önce yazında güvenilirliği ve geçerliliği kanıtlanmış ölçekler kullanılarak elde edilmiştir. Anketimiz üç kısımdan oluşmaktadır. İlk kısım demografik değişkenleri ölçmeye yönelik soruların olduğu bölümdür. İkinci bölümde duygusal emeği belirlemeye yönelik ifadeler bulunmakta, üçüncü bölümde ise yaşam doyumu düzeyini belirlemeye yönelik ifadelerin yer almaktadır.

Duygusal emek düzeyini ölçmek için Öz Değirmenci ve Baykal (2018) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 24 ifadeden oluşmaktadır. Yaşam doyumunu ölçmek için Diener vd. (1985)'nin geliştirdiği ölçek kullanılmıştır. Ölçek toplam 5 ifadeden oluşmaktadır.

### 4.2. Evren ve Örneklem Belirlenmesi

Araştırmanın evrenini Ankara ilindeki hastane çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşmak zor olacağından dolayı örneklem belirlenmeye ihtiyaç duyulmuştur. Ankara ilinde 3 adet hastanenin çalışanları örneklem olarak seçilmiştir. Bu çalışanlar çoğunlukla hemşireler ve hasta bakıcılardan oluşmaktadır. Toplamda 100 adet anket dağıtılmıştır. 9 adet anket çeşitli nedenlerle analiz dışı bırakılmış ve analizimiz 91 adet anket üzerinden gerçekleştirilmiştir.

### 4.3. Güvenirlilik Analizi

Ölçeklerimizin güvenilirliğini ölçmek amacıyla her bir ölçeğe ayrı ayrı güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeklerimizin Cronbach Alpha değerlerine baktığımız zaman duygusal emek ölçeği  $\alpha$  değeri 0,95 ve yaşam doyumu ölçeği  $\alpha$  değeri 0,89 şeklindedir. Bu değerlere bakarak ölçeklerimizin güvenilirlik düzeylerinin yeterli oldukları söylenebilir.

### 4.4. Verilerin Analizi ve Bulgular

Araştırmamızda duygusal emek ve yaşam doyumu olguları arasındaki ilişkiyi araştırmak için bir takım istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir. İlk olarak katılımcılara ilişkin demografik özellikler frekans ve yüzde olarak belirtilmiştir. Ölçeklerdeki ifadelerle ilişkin standart sapma ve ortalama değerler bulunmuştur. Duygusal emek ve yaşam doyumunun demografik değişkenler ile farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak amacıyla bağımsız örneklem t testi ve anova analizleri, bu ölçeklerin ilişkilerini belirlemek amacıyla ise korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo. 1. Araştırmaya katılanlara ilişkin demografik özellikler

Değişken	Frekans	Yüzde	
Cinsiyetiniz	Kadın	68	75
	Erkek	23	25
	Toplam	91	100
Medeni Durum	Evli	53	58
	Bekar	38	42
	Toplam	91	100
Yaşınız	18-25	8	9
	26-30	20	22
	31-35	24	26
	36-40	21	23
	41-45	11	12
	46 ve üstü	7	8
	Toplam	91	100
Eğitim Durumu	ilköğretim	5	5
	lise	16	18
	önlisans	16	18
	Lisans	45	49
	Yüksek Lisans	8	9
	Doktora	1	1
Toplam	91	100	
	anestezi	1	1
	ATT	2	2
	danışma	1	1
	diyetisyen	1	1
	doktor	1	1

	ebe	9	9
	fizyoterapist	2	2
	hasta bakıcı	9	10
	hemşire	43	47
	memur	8	9
	öğretmen	1	1
	refakatçı	5	5
	temizlik görevlisi	3	3
	yaşlı bakım	5	5
	Toplam	91	100
Ortalama Geliriniz	0-2000 TL	6	7
	2001-3000	19	21
	3001-4000	44	48
	4001-5000	15	16
	5001 ve yukarı	7	8
	Toplam	91	100
Bu işyerinde Çalışma Süreniz	1 yıldan az	7	8
	1-5 yıl arası	48	53
	6-10 yıl arası	22	24
	11-15 yıl arası	12	13
	16-20 yıl arası	2	2
	Toplam	91	100

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarına ilişkin demografik özellikler yukarıdaki tabloda yer almaktadır. Tablodaki değerlere baktığımız zaman ankete katılanların çoğunluğu (%75) kadınlardan oluşmaktadır. 31-35 yaş aralığında yoğunlaşan genç bir çalışan kitlesi bulunmaktadır. %49 gibi bir çoğunluk lisans mezunudur. Araştırmaya katılanların yine büyük bir çoğunluğu hemşireler (%47) oluşturmaktadır. Ortalama gelirleri 3001 ile 4000 arasında yoğunlaşmakta ve çoğunluk yine evlilerden oluşmaktadır. Bu iş yerinde çalışma süreleri incelendiği zaman 1-5 yıl arası çalışan (%53) çoğunluğu oluşturmaktadır.

**Tablo. 2.** Duygusal Emek Ölçeğinde Yer Alan Sorulara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	Ortalama	Standart Sapma
Hastayla sorun yaşadığımda olayın üzerine gitmeyerek beklemeyi tercih ederim.	3,89	1,06
Olumsuz durumları önlemek için sakin davranış sergilerim.	4,31	0,78
Gerilim yaşamamak için kendimi kontrol etmeye çalışırım.	4,25	0,86
Ailevi sorunlarımı, iş ortamına yansıtılmaya çaba gösteririm.	4,31	0,89
Yaşanan olumsuz olayları dikkate almadan, mesleğimin gereklerini yaparım.	4,23	0,87
Meslek imajımı korumak için gerçek duygularımı (ağlama, üzüme vb) çevreme göstermemeye çalışırım.	4,16	0,95
Hastaların gereksinimlerini karşılamak için görevim dışında da çaba gösteririm	4,25	0,81
Mesleğimin duygusal olarak bana çok şey kattığını düşünürüm.	4,19	1,00
Tüm olumsuzluklara karşı hasta doyumu ve mutluluğu için çaba gösteririm.	4,23	0,88
Hastaların yaşadığı sağlık sorunlarını, benim de yaşayabileceğimi düşünürüm.	4,25	0,98
Hastaların olumlu geri bildirim vermeleri (teşekkür etmeleri) çalışma isteğimi artırır.	4,36	0,84
Hastaların korku ve endişelerini gidererek kendilerini güvende hissetmelerine çalışırım.	4,33	0,90
Çalışma ortamındaki olumsuzlukları, çalışma arkadaşlarımla konuşarak rahatlarım.	4,16	0,92
Hastanın yaşadığı duygusal çöküntüyü (mutsuzluğu) hissederim.	4,30	0,85
Hastayla aramızda güven bağı oluşması gerektiğini düşünürüm.	4,22	0,89
Hastalara bakım verirken olumsuz ruh halim kendiliğinden yok olur	4,16	0,87
Tüm mesai boyunca hastalarla yakın iletişim halinde bulunurum.	4,19	0,92
Hemşirelik, insanın kendisinden önce başkasını düşünmeyi gerektiren bir meslektir.	4,16	1,00
Hemşirelik mesleği duygusal anlamda çaba göstermeyi gerektirir	4,33	0,80
Hastalarla konuşmaktan, sohbet etmekten hoşlanırım.	4,31	0,83
Hastalara içimden geldiği gibi davranırım.	4,04	1,00
Hastalara içten gülümseyerek bakım veririm.	4,26	0,95
Hastaların kalbini kırdığımda pişmanlık duyarım.	4,31	0,88
Hastalara, karşılık beklemeden yaklaşırım.	4,58	0,70
Duygusal emek ölçeği	4,24	0,63

Duygusal emek ölçeğinde bulunan ifadelerden en yüksek ortalama 4,58 ile “Hastalara, karşılık beklemeden yaklaşırım.” ifadesine aittir. En düşük ortalama ise 3,89 ile “Hastayla sorun yaşadığımda olayın üzerine gitmeyerek beklemeyi tercih ederim.” ifadesine aittir. Duygusal emek ölçeğinde bulunan ifadelerin genel ortalaması 4.24, standart sapması ise 0.63 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda bu hastane çalışanların yüksek düzeyde bir duygusal emeğe sahip oldukları söylenebilir.

Tablo. 3. Yaşam Doymu Ölçeğinde Yer Alan Sorulara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	Ortalama	Standart Sapma
Hayatım birçok yönden idealimdekine yakın.	4,813	1,8007
Hayat şartlarım mükemmel.	4,846	1,9659
Hayatımdan memnunum.	4,978	1,6995
Hayattan şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim.	4,813	1,8007
Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.	4,648	2,1673
Yaşam doyumu ölçeği	4,8198	1,58270

Yaşam doyumu ölçeğinde yer alan ifadelerden en yüksek ortalama 4.97 ile “Hayatımdan memnunum” ifadesine aitken, en düşük ortalama ise 4.64 ile “Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.” ifadesine aittir. Yaşam doyumu ölçeğinde yer alan ifadelerin genel ortalaması 4.81 ve standart sapması ise 1.58 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda bu hastanede çalışanların orta düzeyde bir yaşam doyumuna sahip oldukları söylenebilir.

Tablo. 4. Duygusal Emek ve Yaşam Doymu Ölçeklerinin Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması İçin Yapılan Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

Cinsiyet		N	Ortalama	Standart sapma	t değeri	P
Duygusal Emek	Kadın	68	4,29	0,43	1,166	0,247
	Erkek	23	4,11	1,03		
Yaşam Doymu	Kadın	68	4,94	1,56	1,262	0,210
	Erkek	23	4,46	1,64		
Medeni durum						
Duygusal Emek	Evli	53	4,23	0,68	-0,174	0,86
	Bekâr	38	4,26	0,58		
Yaşam Doymu	Evli	53	4,53	1,69	-2,086	0,04*
	Bekâr	38	5,22	1,35		

\*; İstatistiksel olarak anlamlılığı temsil eder (p<0,05).

Duygusal emek ölçeğinin demografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğini araştırmak için gerçekleştirilen Bağımsız Örneklem t testi analizi sonucunda, gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Yaşam doyumu ölçeğinin demografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğini araştırmak için gerçekleştirilen Bağımsız Örneklem t testi analizi sonucunda, gruplar arasında medeni durum açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bekâr çalışanların yaşam doyumu evli çalışanlara göre daha fazladır.

Tablo. 5. Duygusal Emek Ve Yaşam Doymu Ölçeklerinin Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması İçin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Yaş Grubu	N	Ortalama	Standart Sapma	Test değeri (F)	P değeri
Duygusal Emek	18-25	8	4,02	0,319	0,9
	26-30	20	4,34		
	31-35	24	4,24		
	36-40	21	4,20		
	41-45	11	4,25		
	46 ve üstü	7	4,33		
Yaşam Doymu	18-25	8	4,88	2,509	0,036*
	26-30*	20	5,45		
	31-35**	24	5,25		
	36-40*,**	21	4,01		
	41-45	11	4,33		
	46 ve üstü	7	4,69		



Ortalama Gelir						
Duygusal Emek	0-2000 TL	6	4,38	0,32	1,269	0,28
	2001-3000	19	4,43	0,63		
	3001-4000	44	4,23	0,61		
	4001-5000	15	4,17	0,73		
	5001 ve yukarısı	7	3,84	0,68		
Yaşam Doyumu	0-2000 TL	6	3,83	1,71	4,96	0,001
	2001-3000*	19	4,07	1,69		
	3001-4000*	44	5,50	1,25		
	4001-5000	15	4,48	1,66		
	5001 ve yukarısı	7	4,11	1,41		
Bu kurumda çalışma süresi						
Duygusal Emek	1 yıldan az	7	4,33	0,39	0,26	0,93
	1-5 yıl arası	48	4,19	0,60		
	6-10 yıl arası	22	4,29	0,67		
	11-15 yıl arası	12	4,26	0,86		
	16-20 yıl arası	1	4,58			
Yaşam Doyumu	1 yıldan az	7	4,26	1,35	1,283	0,279
	1-5 yıl arası	48	5,14	1,51		
	6-10 yıl arası	22	4,55	1,74		
	11-15 yıl arası	12	4,18	1,60		
	16-20 yıl arası	1	6,00			
Eğitim durumu						
Duygusal Emek	ilköğretim	5	4,42	0,31	2,305	0,06
	lise	16	4,56	0,41		
	önlisans	16	4,10	0,78		
	Lisans	45	4,11	0,65		
	Yüksek Lisans	9	4,50	0,54		
Yaşam Doyumu	ilköğretim	5	3,64	1,76	1,725	0,152
	lise	16	4,61	1,85		
	önlisans	16	5,18	1,42		
	Lisans	45	5,04	1,47		
	Yüksek Lisans	9	4,09	1,58		

\*; İstatistiksel olarak anlamlılığı temsil eder ( $p < 0,05$ ).

Duygusal emek düzeyinin demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak amacıyla yapılan Tek yönlü varyans (anova) analizi sonuçlarına göre duygusal emek ve demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak hiç bir anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Yaşam doyumu düzeyinin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaya yönelik yapılan Tek Yönlü Varyans (anova) analizi sonuçlarına göre yaşam doyumu ve demografik değişkenlerden yaş grubu ve ortalama gelir düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. 26-30 ve 36-40 yaşları ve 31-35 ve 36-40 yaş gruplarında farklılıklar olduğu görülmüştür. 26-30 yaş grubunda ve 31-35 yaş gruplarında yaşam doyumu 36-40 yaş grubuna göre daha fazla olduğu ortaya konulmuştur. Ortalama gelir düzeyinde ise 3001-4000 gelir düzeyine sahip çalışanların 2001-3000 gelir düzeyine sahip çalışanlara göre yaşam doyumlarının daha fazla olduğu ortaya konulmuştur.

**Tablo. 6.** Duygusal Emek Ve Yaşam Doyumu Ölçekleri Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

		Yaşam doyumu	Duygusal emek
Yaşam doyumu	Pearson Correlation	1	0,398**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	91	91
Duygusal emek	Pearson Correlation	0,398**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	91	91

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

Duygusal emek ve yaşam doyumu arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir ( $r=0.398$ ,  $p < 0.01$ ). Duygusal emeğin artması yaşam doyumu düzeyinin artmasına, azalması ise azalmasına neden olacaktır. Aynı şekilde yaşam doyumu düzeyinin artması veya azalması aynı yönde duygusal emeği etkileyecektir.

Analizler sonucunda elde edilen bilgilere göre kurmuş olduğumuz hipoteze ilişkin olarak “Duygusal emek ve yaşam doyumu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir.

## 5. SONUÇ

Bu araştırmanın amacı duygusal emek ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin varlığının ortaya konulması ve bu ilişkinin düzeyinin ve yönünün belirlenmesidir. Bu temel amaçla birlikte demografik değişkenler ile duygusal emek ile yaşam doyumu arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığını ortaya çıkarmak da amaçlanmıştır. Araştırma sonuçlarımız özetle şu şekildedir.

Duygusal emek ölçeğinde bulunan ifadelerin genel ortalaması 4.24, standart sapması ise 0.63 olarak tespit edilmiştir. Yaşam doyumu ölçeğinde yer alan ifadelerin genel ortalaması 4.81 ve standart sapması ise 1.58 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda bu hastane çalışanların yüksek düzeyde bir duygusal emeğe ve orta düzeyde bir yaşam doyumuna sahip oldukları söylenebilir. Bağımsız Örneklem t testi analizi sonucunda, duygusal emek açısından gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Yaşam doyumu açısından ise gruplar arasında medeni durum açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bekâr çalışanların yaşam doyumu evli çalışanlara göre daha fazladır.

Tek yönlü varyans (anova) analizi sonuçlarına göre duygusal emek ve demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak hiç bir anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Yaşam doyumu düzeyinin demografik değişkenlerden yaş grubu ve ortalama gelir düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Duygusal emek ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucuna göre duygusal emek ve yaşam doyumu arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Araştırmada ulaşılan bu sonuçlar ile şu öneriler sunulabilir. Bireylerin iş yaşam kaliteleri arttırılarak yaptıkları işten memnun olmaları sağlanıp samimi duygusal emek düzeyleri yükseltilebilir. Böylece hem bireyler işini daha mutlu yapacak hem de hizmet kalitesi artacaktır. Ayrıca en azından işinde mutlu olan bireylerin yaşam doyumlarına pozitif yönde katkıda bulunulacaktır.

## KAYNAKÇA

Acar, A., ve Gökkaya, S. (2018). İş-Aile Çatışması İle Yaşam Doyumu Üzerine Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Business And Organization Research*. (International Conference). Safranbolu/Karabuk.

Başbuğ, G. (2010). Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (58), 253-274.

Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). Duygusal Emek İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(2), 97-122.

Çevik, N. K., ve Korkmaz, O. (2014). Türkiye’de Yaşam Doyumu Ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İki Değişkenli Sıralı Probit Model Analizi. *Niğde Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 126-145.

Dağlı, A., ve Baysal, N. (2016). Yaşam Doyumu Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. *Electronic Journal Of Social Sciences*, 15(59).

Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of personality assessment*, 49(1), 71-75.

Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.

Oral, A. G. L. Ve Köse, S.(2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.



Öz, S. D. ve Baykal, Ü. (2018) Hemşireler İçin Duygusal Emek Davranışı Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*, Sayı:12, 119.

Sohbet, R., Sincar, S., Okuyan, C. B. ve Karasu, F. (2020). Üniversite Öğrencileri Arasında Yaşam Doyumu Ve Depresyon: Kesitsel Bir Çalışma. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9(2), 93-100.

Türkay, O., Ünal, Aydın. Ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel Ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*, 7(14), 201-222.

Yangın, N., ve Camadan, F. (2020). Mükemmeliyetçilik İle Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkide Affetmenin Aracı Rolü. *Yaşadıkça Eğitim*, 34(2), 241-263.

