

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

DOI: 10.52122/nisantasisbd.1745282

DUYGUSAL EMEK VE İŞ TATMİNİ: SERAMİK SEKTÖRÜNDE AMPİRİK BİR
ARAŞTIRMA

Dr.Öğr.Üyesi İsmail ÖZDEMİR

İstanbul Gedik Üniversitesi Gedik MYO, İnsan
Kaynakları Yönetimi Programı.

e-posta: iozdemir@gedik.edu.tr

 0009-0007-0438-9518

ÖZ

Bu çalışma, İstanbul ilindeki seramik sektörü çalışanlarının duygusal emek ve iş tatmini algıları arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Günümüz rekabetçi iş ortamında, çalışanların duygusal ifadelerini işin gerekliliklerine göre düzenlemesi anlamına gelen duygusal emek, hem çalışanların psikolojik iyi oluşları hem de iş tatminleri üzerinde önemli etkilere sahiptir. İş tatmini ise, örgütsel performans ve çalışan bağlılığı açısından kritik bir faktördür. Bu çalışmada, 358 seramik sektörü çalışanından elde edilen veriler kullanılarak korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Bulgular, duygusal emek ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir ($r = 0.254$, $p < 0.001$). Ayrıca, demografik değişkenlerin (cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum ve iş pozisyonu) iş tatmini üzerinde anlamlı etkilere sahip olduğu tespit edilmiştir. Moderasyon analizi sonuçları, iş tecrübesinin duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici rol oynadığını ortaya koymuştur. Bu çalışma, seramik sektöründeki insan kaynakları yönetimi uygulamalarına ve çalışan refahına yönelik stratejilerin geliştirilmesine katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Araştırma bulguları, sektör yöneticilerinin çalışanların duygusal emek süreçlerini destekleyici politikalar geliştirmesi gerektiğini göstermektedir. Gelecekte yapılacak araştırmaların, duygusal emek ve iş tatmini ilişkisini etkileyebilecek diğer potansiyel değişkenlerin de modele dahil edilerek daha kapsamlı yapılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, iş tatmini, seramik sektörü, örgütsel davranış.

EMOTIONAL LABOR AND JOB SATISFACTION: AN EMPIRICAL RESEARCH IN THE CERAMIC INDUSTRY

ABSTRACT

This study aims to examine the relationship between emotional labor and job satisfaction perceptions of employees in the ceramic sector in Istanbul. In today's competitive business environment, emotional labor, which means employees regulate their emotional expressions according to job requirements, has significant effects on both their psychological well-being and job satisfaction. Job satisfaction, on the other hand, is a critical factor for organizational performance and employee commitment. In this research, correlation and regression analyses were conducted using data obtained from 358 ceramic sector employees. The findings show a positive and significant relationship between emotional labor and job satisfaction ($r = 0.254$, $p < 0.001$). Furthermore, it was determined that demographic variables (gender, education level, marital status, and job position) have significant effects on job satisfaction. The results of the moderation analysis revealed that work experience plays a moderating role in the relationship between emotional labor and job satisfaction. This study aims to contribute to the development of strategies for human resources management practices and employee well-being in the ceramics industry. The research findings indicate that sector managers should develop policies that support employees' emotional labor processes. It is recommended that future research be conducted more comprehensively by including other potential variables that may affect the relationship between emotional labor and job satisfaction in the model.

Keywords: Emotional labor, job satisfaction, ceramic sector, organizational behavior.

Geliş Tarihi/Received: 18.07.2025

Kabul Tarihi/Accepted: 09.10.2025

Yayın Tarihi/Printed Date: 30.06.2025

Kaynak Gösterme: Özdemir İ. (2025). "Duygusal Emek ve İş Tatmini: Seramik Sektöründe Ampirik Bir Araştırma". *İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(2) 842-857.

GİRİŞ

Küreselleşme ve teknolojik gelişmelerin hızla dönüştürdüğü günümüz iş dünyasında, örgütlerin sürdürülebilir başarısı, insan kaynakları yönetimi stratejilerine ve çalışanlarının refahına verdiği öneme bağlıdır. Özellikle hizmet sektörünün genişlemesi ve müşteri odaklı yaklaşımların benimsenmesiyle birlikte, çalışanların iş süreçlerinde sergiledikleri duygusal ifadeler, örgütsel sonuçlar üzerinde belirleyici bir rol oynamaktadır (Ashkanasy ve Daus, 2002).

Duygusal emek, Arlie Russell Hochschild tarafından ortaya atılan ve çalışanların işleri gereği, örgütün belirlediği duygusal gösterim kurallarına uygun olarak, içsel duygularını yöneterek belirli duyguları sergilemesi veya bastırması sürecini ifade etmektedir (Hochschild, 1983). Özellikle müşteriyle doğrudan etkileşimin yoğun olduğu sektörlerde, çalışanların yüzlerinde genel ruh hali ile uyumlu olmasa da bir gülümseme taşımaları veya olumsuz olan duygu ve tutumlarını bastırmaları gibi durumlar, duygusal emeğin iş hayatındaki yansımalarıdır. Bu durum, çalışanların psikolojik iyi oluşları ve işlerinden duydukları memnuniyet üzerinde önemli etkilere sahip olabilmektedir.

İş tatmini ise, çalışanların işlerine karşı hissettikleri genel olumlu duygusal tepkileri ve memnuniyet düzeylerini ifade eden kritik bir iş tutumudur (Locke, 1976). Yüksek iş tatmini, çalışan bağlılığı, düşük işten ayrılma niyetleri, artan üretkenlik, daha iyi müşteri hizmetleri ve genel örgütsel performans gibi birçok olumlu iş tutumu ile ilişkilendirilmektedir (Judge vd., 2001). Bu nedenle, iş tatminini etkileyen faktörlerin anlaşılması ve bu faktörlerin yönetilmesi, hem akademisyenler hem de uygulayıcılar için büyük önem taşımaktadır.

Seramik sektörü, hem önemli ölçüde emeğe dayalı üretim süreçlerine sahip olmasıyla hem de iş süreçlerinde yönetici ve diğer çalışanlarla yoğun ilişkilerin ön planda olduğu kendine özgü bir yapıya sahiptir. Bu sektörde çalışanlar, üretim hattında belirli bir disiplin, dikkatle çalışırken ve aynı zamanda iş veren/yöneticilerle etkileşimde bulunurken belirli duygusal ifadeleri sergilemek zorunda kalabilmektedirler. Bu durum, duygusal emeğin seramik sektöründeki çalışanlar için de önemli bir konu olduğunu göstermektedir.

Bu çalışma, İstanbul ilindeki seramik sektörü çalışanlarının duygusal emek ve iş tatmini algıları arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda, çalışmayla seramik sektörü çalışanlarının duygusal emek ve iş tatmini düzeyleri belirlenmiş, duygusal emek ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı tespit edilmiş ve demografik özelliklerin (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, iş tecrübesi, gelir, iş pozisyonu) duygusal emek ve iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırma ile elde edilen sonuçlar, hem örgütsel davranış literatürüne seramik sektörü özelinde katkı sağlanmış hem de sektördeki insan kaynakları yönetimi uygulamalarına ve çalışan refahına yönelik stratejilerin geliştirilmesine ışık tutulmuştur.

1. Literatür Taraması

1.1. Duygusal Emek

Duygusal emek, Amerikalı sosyolog Arlie Russell Hochschild'ın 1983'de yazdığı "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" isimli eseriyle literatüre kazandırılmıştır (Hochschild, 1983). Hochschild, havayolu çalışanı hostesler üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, çalışanların işleri gereği olan ve örgüt tarafından belirlenen davranış kalıplarına uygun olarak, içsel duygularını yöneterek belirli duyguları sergilemesi veya bastırması gerektiğini belirtmiştir. Bu durum, özellikle müşteriyle yüz yüze etkileşimin yoğun olduğu hizmet sektörlerinde belirginleşmektedir.

Hochschild, duygusal emeği iki temel boyutta ele almıştır. Bunlardan ilki yüzeysel davranıştır (Surface Acting). Yüzeysel davranış, çalışanın gerçekte hissettiği duyguları bastırarak veya gizleyerek, dışarıdan beklenen duygusal tepkileri sergilemek durumunda kaldığında ortaya çıkmaktadır. Bu durumda çalışan, içsel duygularıyla dışsal gösterimleri arasında bir uyumsuzluk yaşamaktadır. Sınırlı bir müşteriye karşı gülümsemek zorunda kalan bir çalışanın içten içe öfke hissetmesi, yüzeysel davranış sergilediği anlamına gelmektedir (Hochschild, 1983).

Hochschild'a göre duygusal emeğin bir diğer boyutu ise derinlemesine davranıştır (Deep Acting). Derinlemesine davranışta, çalışanın içsel duygularını değiştirerek, sergilenmesi beklenen duygularla uyumlu hale getirmesi söz konusu olmaktadır. Bu süreçte çalışan, kendi duygusal durumunu manipüle ederek, beklenen duyguyu gerçekten hissetmeye çalışmaktadır. Bu, yüzeysel davranışa göre daha fazla bilişsel ve duygusal çaba gerektirir ve genellikle daha az duygusal tükenmişliğe yol açmaktadır (Hochschild, 1983).

Hochschild'ın öncü çalışmasının ardından, duygusal emek kavramı farklı araştırmacılar tarafından yeni boyutlar eklenmiştir. Ashforth ve Humphrey, Hochschild'ın yüzeysel ve derinlemesine duygusal emek yaklaşımlarına ilave olarak samimi duygular (genuine emotions) boyutunu önermişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Samimi duygular, çalışanın gerçekten hissettiği duyguları sergilemesi durumudur ve bu, duygusal çelişkiyi en aza indirerek çalışanın psikolojik iyi oluşunu olumlu yönde etkilemektedir. Ashforth ve Humphrey'e göre, duygusal emek, bir izlenim oluşturma yönetimi olarak da görülebilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Morris ve Feldman yapmış oldukları çalışmayla duygusal emeğin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu, sadece davranışların yönetimi veya gösterimi olmadığını savunmuşlar (Morris ve Feldman, 1996) ve duygusal emeği etkileyen faktörleri; duygusal gösterim kurallarına uyum, gösterim sıklığı, gösterim çeşitliliği, duygusal uyumsuzluk şeklinde

sıralamışlardır. Duygusal emeği etkileyen bu faktörler, çalışanların iş performansını, stres düzeylerini ve genel iş tatminlerini önemli ölçüde etkileyebilmektedir.

Duygusal gösterim sıklığı, çalışanın belirli duygusal ifadeleri sergileme veya bastırma ihtiyacının ne kadar sık olduğu ile ilgili bir durumdur. Sıklığın artması çalışan üzerinde duygusal emek yoğunluğu yaratmak suretiyle bir baskı oluşturabilecektir. Duygusal gösterim çeşitliliği, çalışandan beklenen duygusal ifadelerin yelpazesidir. Çalışanın bir durum için, hem empati hem de kararlılık sergilemesi bu durumu açıklayan bir örnektir.

Duygusal uyumsuzluk (Dissonance), çalışanın hissettiği gerçek duygular ile sergilemesi beklenen duygular arasındaki fark dolayısıyla ortaya çıkmaktadır. Duygusal uyumsuzluğun derecesi ve sıklığı ne kadar fazla ise çalışanlarda yaratacağı olumsuz etki de o denli fazla olacaktır. Duygusal gösterim kurallarına uyum, çalışanın örgütün belirlediği duygusal kurallara ne kadar uyum sağladığı olarak ifade edilebilmektedir.

Morris ve Feldman, duygusal emeği işe ilişkin etkileşim sürecinde, işin gereği olarak gösterilmesi beklenen duyguları yönetmek için gereken çaba olarak tanımlamışlardır (Morris ve Feldman, 1996). Bu tanım, duygusal emeğin sadece bir davranışsal gösterim olmadığını, aynı zamanda bilişsel ve duygusal bir çaba gerektiren karmaşık bir süreç olduğunu vurgulamaktadır.

1.2. İş Tatmini

İş tatmini, çalışanların işlerine karşı hissettikleri genel olumlu duyguları ve memnuniyet düzeylerini ifade eden, çalışanın işi ve performansı ile ilgili iyilik ve mutluluk halidir (Spector, 1985). Çalışanların işlerinden memnun olmaları, performanslarının artırması ve örgüte daha uzun süre bağlı kalmaları açısından kritik öneme sahiptir.

Önemli bir iş tutumu olan iş tatminini oluşturan bir takım bileşenler bulunmaktadır. Bu bileşenler; ödeme ve menfaatler, iş güvenliği, takdir görme ve tanınma, kariyer gelişimidir. Bu bileşenlerin iş tatminini oluşturmada önemli ölçüde desteklemektedir.

Ödeme ve menfaatler kapsamına çalışana ödenen maaş, ödüller ve yan haklar yer almaktadır. Bu bileşen, iş tatmininin en önemli faktörlerinden biridir. Örgütte adil ve rekabetçi bir ücretlendirme ve ödüllendirme politikası, çalışanların motivasyonunu ve işlerine olan bağlılığını artırmaktadır (Herzberg vd, 1959).

İş güvenliği bileşeni, çalışanların kendilerini güvende hissetmeleri ve işlerini kaybetme endişesi taşımamaları, iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Bir örgüt içinde çalışanların yüksek iş güvenliği algısı, uzun vadeli hedeflere odaklanmalarını ve örgüte olan aidiyet duygusunun güçlenmesini sağlamaktadır.

Tanınma, çalışanların özverili çalışmalarının ve başarılarının takdir edilmesi olarak ifade edilmektedir. Tanınma, çalışanların kendilerini değerli hissetmelerini sağlayacak ve daha iyi performans göstermeye teşvik edecektir. Kariyer gelişimine yönelik etkili uygulamaların hayata geçirilmesi, çalışanda iş tatmininin sağlanmasında önemlidir.

İş tatmini üzerinde etkili olan ve çalışanların kariyerlerinde ilerleme ve gelişme fırsatlarına sahip olmaları anlamına gelen kariyer geliştirme fonksiyonu, iş tatminini artıran önemli bir faktördür. Örgüt içinde planlanacak eğitimler, terfi olanakları ve yeni beceriler kazanma fırsatları, çalışanların motivasyonunu yükseltecek bir kariyer geliştirme faaliyetidir (Hackman ve Oldham, 1976).

İş tatmini, bir örgütün başarısı için hayati öneme sahiptir. İş tatmini yüksek çalışanlar, daha düşük işten ayrılma oranlarına, artan sadakate, yüksek karlılığa ve gelişmiş işbirliğine katkıda bulunacaklardır. İş tatminini artırmak için, çalışan deneyimine odaklanan ve sürekli geri bildirim sağlayan bir şirket kültürü oluşturmak önemlidir (Judge, Piccolo, Podsakoff, Shaw, ve Rich, 2010).

1.3. Duygusal Emek ve İş Tatmini İlişkisi

Duygusal emek ile iş tatmini kavramları arasında nasıl bir ilişkinin olduğu, araştırılması gereken bir konudur. Bu ilişkinin temelinde, çalışanların işleri gereği sergilemek zorunda oldukları duygusal ifadelerin, kendi içsel duygusal durumları ve dolayısıyla işlerinden duydukları memnuniyet üzerindeki etkileri yatmaktadır. Kuramsal olarak, bu ilişkiyi açıklayan çeşitli modeller ve yaklaşımlar bulunmaktadır.

Duygusal uyumsuzluk kuramı (Emotional Dissonance Theory), Hochschild tarafından ortaya konulmuş bir kuramdır (Hochschild, 1983). Bu kurama göre, çalışanların hissettikleri gerçek duygular ile işin gerektirdiği duygusal gösterimler arasında bir uyumsuzluk (dissonance) olması durumunda, duygusal tükenmişliğe ve dolayısıyla iş tatmininde azalmaya yol açabileceği ifade edilmektedir. Özellikle yüzeysel davranış (surface acting) içinde bulunan çalışanlar, bu uyumsuzluğu daha yoğun yaşayarak olumsuz psikolojik sorunlara katlanmak zorunda kalabilmektedirler.

Hobfoll tarafından geliştirilen Kaynak koruma kuramına (Conservation of Resources Theory - COR) göre, bireyler değerli kaynaklarını (enerji, zaman, duygusal rezervler vb.) korumaya ve artırmaya çalışmaktadırlar (Hobfoll, 1989). Duygusal emek, özellikle yüzeysel davranış biçiminde, çalışanların duygusal kaynaklarını tüketmeye yönelik bir sonuç yaratmaktadır. Duygusal kaynakların kabul edilebilir seviyenin üstünde tüketilmesi, stres, tükenmişlik ve iş tatmininde

azalma ile sonuçlanabilmektedir. Derinlemesine davranış ise, duygusal kaynakların daha verimli kullanılmasına veya hatta artırılmasına yardımcı olabilir, bu da iş tatminini olumlu etkileyebilmektedir.

Blau tarafından öne sürülen, sosyal mübadele kuramına (Social Exchange Theory - SET), göre çalışanlar ve örgütler arasında karşılıklı bir mübadele, değiş tokuş ilişkisi vardır (Blau, 1964). Çalışanlar, duygusal emeklerini bir kaynak olarak sunarken, karşılığında örgütten adil muamele, tanınma, destek ve ödüller beklemektedirler. Eğer çalışanlar, duygusal emeklerinin karşılığını alamadıklarını veya haksızlığa uğradıklarını hissedersen, bu durum iş tatminlerini olumsuz etkileyebilmektedir. Örgütün çalışanların duygusal emek çabalarını takdir etmesi ve desteklemesi, iş tatminini artırabilmektedir.

Bu kuramların her biri, duygusal emek ve iş tatmini arasındaki karmaşık ilişkinin farklı yönlerinin değerlendirilmesine katkı sağlamaktadır. Özellikle seramik sektörü gibi hem fiziksel hem de duygusal emeğin yoğun olduğu sektörlerde, bu kuramların uygulanabilirliği ve çalışan deneyimleri üzerindeki etkileri daha da önem kazanmaktadır.

Güncel literatürde, duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki farklı boyutlarda ele almaktadır. Kuo ve arkadaşları (2025) tarafından Tayvan'daki evde bakım çalışanları üzerinde yapılan bir araştırma, derinlemesine davranışın (deep acting) iş tatmini ile pozitif, yüzeysel davranışın (surface acting) ise negatif bir korelasyon gösterdiğini bir kez daha teyit etmiştir. Bu bulgu, duygusal emeğin bir bütün olarak değil, alt boyutları itibarıyla iş tatmini üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Benzer şekilde, Hao (2024) tarafından öğretim elemanları üzerinde yapılan bir çalışma, derinlemesine davranışın ve proaktif otantikliğin iş performansı üzerinde pozitif etki yaratırken, yüzeysel davranışın negatif etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Bu durum, iş tatmininin de önemli bir yansıması olan iş performansı üzerinden duygusal emek stratejilerinin önemini vurgulamaktadır.

Türkiye'de yapılan güncel çalışmalar da bu ilişkiyi farklı açılardan ele almaktadır. Özsoy ve Tınmaz Karaçay (2025) tarafından yapılan çalışmada, derinlemesine davranış ve doğal duyguların ifadesinin genellikle olumlu sonuçlarla (örneğin, artan iş tatmini) ilişkili olduğunu, yüzeysel davranışın ise hem çalışanlar hem de örgütler için olumsuz sonuçlara yol açtığını göstermiştir. Bu çalışma, Türkiye örneğinde de genel literatürle uyumlu bulgular elde edildiğini ortaya koymaktadır. Gündüz Çekmecelioğlu vd. (2025) tarafından Türkiye'deki sağlık profesyonelleri üzerinde yapılan bir başka güncel araştırma ise, örgütsel engellerin varlığında yüzeysel davranışın, iş tatminindeki azalmaya aracılık ettiğini bulmuştur. Bu, duygusal emek ve iş tatmini ilişkisinin, örgütsel bağlamdan ve örgütsel engeller gibi değişkenlerden etkilendiğini göstermektedir.

Son olarak, moderatör ve mediyatör değişkenlerin rolü de güncel araştırmalarda daha fazla ele alınmıştır. Chen, Huang ve Chu (2024) tarafından yapılan bir meta-analiz ve yapısal eşitlik modellemesi çalışması, duygusal zekanın (emotional intelligence), duygusal emek ve iş tükenmişliği (job burnout) arasındaki ilişkide önemli bir moderatör rolü oynadığını göstermiştir. Yüksek duygusal zekaya sahip çalışanların, duygusal emeğin olumsuz etkileriyle daha iyi başa çıkabildiği ve dolayısıyla iş tükenmişliği ve iş tatminsizliği riskinin daha düşük olduğu bulunmuştur. Bu bulgular, duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkinin sadece iki değişkenli bir ilişki olmadığını, aynı zamanda bireysel ve örgütsel faktörler tarafından şekillendirilen çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir.

2. Araştırma Yöntemi

2.1. Araştırma Hipotezleri

Seramik sektörü hem üretim süreçlerinin fiziksel yoğunluğu hem de iş süreçlerinin emeğe dayalı olması nedeniyle örgüt mensupları arasında ilişkinin ön plana çıktığı karmaşık bir yapıya sahiptir. Bu sektörde çalışanlar, üretim hattında belirli bir disiplin ve dikkatle çalışırken, aynı zamanda iş süreçlerindeki paydaşlar ile etkileşimde bulunurken belirli duygusal ifadeleri sergilemek zorunda kalabilmektedirler. Bir çalışan, çalışma ortamının iklimini bozan olmamak adına sabırlı ve güler yüzlü olmak durumunda kalabilmektedir. Bu durum, duygusal emeğin seramik sektöründeki çalışanlar için de önemli bir konu olduğunu göstermektedir.

Yıldırım ve Eraslan tarafından yapılan çalışma, seramik sektöründe çalışanların iş tatmini düzeylerini incelemiş ve genel olarak orta düzeyde iş tatmini bulmuştur (Yıldırım ve Eraslan, 2020). Ancak, çalışma duygusal emek ile iş tatmini arasındaki doğrudan ilişkiyi araştırmamıştır. Bu durum, seramik sektöründe bu ilişkinin daha derinlemesine incelenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Özellikle İstanbul gibi büyük bir metropolde, seramik sektörünün dinamikleri ve çalışan profili, duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkinin farklı boyutlarını ortaya çıkarabilecektir.

Bu teorik çerçeve ve literatür taraması ışığında, aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1: Çalışanların duygusal emek ile iş tatmini arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Sarf edilen duygusal emek cinsiyete göre farklılık gösterir.

H3: Yaşanılan iş tatmini cinsiyete göre farklılık gösterir.

H4: Sarf edilen duygusal emek yaşa göre farklılık gösterir.

H5: Yaşanılan iş tatmini yaşa göre farklılık gösterir.

- H6: Sarf edilen duygusal emek medeni duruma göre farklılık gösterir.
H7: Yaşanılan iş tatmini medeni duruma göre farklılık gösterir.
H8: Sarf edilen duygusal emek eğitim seviyesine göre farklılık gösterir.
H9: Yaşanılan iş tatmini eğitim seviyesine göre farklılık gösterir.
H10: Sarf edilen duygusal emek iş tecrübesine göre farklılık gösterir.
H11: Yaşanılan iş tatmini iş tecrübesine göre farklılık gösterir.
H12: Yaşanılan iş tatmini çalışanın statüsüne göre farklılık gösterir.
H13: Sarf edilen duygusal emek çalışanın statüsüne göre farklılık gösterir.
H14: Yaşanılan iş tatmini gelir durumuna göre farklılık gösterir.
H15: Sarf edilen duygusal emek gelir durumuna göre farklılık gösterir.

Bu hipotezlere yönelik yapılan araştırma, hem akademik literatüre önemli katkılar sağlayacak hem de seramik sektöründeki insan kaynakları yönetimi uygulamalarına ve çalışan refahına yönelik uygulamaların geliştirilmesine ışık tutacaktır.

2.2. Araştırma Modeli

Bu çalışma, seramik sektörü çalışanlarının duygusal emek ile iş tatmini algıları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik nicel bir araştırma olarak tasarlanmıştır. Araştırmanın modeli, değişkenler arasındaki ilişkileri ve demografik özelliklerin bu değişkenler üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlayan ilişkisel tarama modelidir (Karasar, 2020). Bu model, mevcut durumu olduğu gibi betimlemeyi ve değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymayı amaçladığından, araştırma sorularına yanıt vermek için uygun bir yaklaşımdır.

Araştırmada kesitsel (cross-sectional) tasarım benimsenmiştir. Bu tasarım, belirli bir zaman noktasında veri toplanmasını içerir ve değişkenler arasındaki ilişkileri o an için değerlendirme imkanı sunmaktadır (Creswell ve Creswell, 2018). Kesitsel tasarımın seçilmesinin nedeni, araştırmanın zaman ve kaynak kısıtları ile birlikte, duygusal emek ve iş tatmini gibi değişkenlerin mevcut durumunu anlama odaklı olmasıdır.

2.3. Araştırma Evreni ve Örneklem

Araştırma evrenini, İstanbul'da konuşlu seramik sektöründeki işletmelerde çalışanlar oluşturmaktadır. İstanbul Türkiye'nin en büyük sanayi merkezidir ve seramik sektöründe de önemli bir konuma sahiptir. Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre, İstanbul'da seramik sektöründe faaliyet gösteren işletme sayısı yaklaşık 450 olup, bu işletmelerde toplam 15.000 civarında çalışan bulunmaktadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2023). Bu rakamlar, araştırmanın evren büyüklüğünü belirlemek için referans alınmıştır.

Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde, Yamane'nin örneklem büyüklüğü formülü kullanılmıştır (Yamane, 1967):

$$n = N / (1 + N \times e^2)$$

$$n = \text{örneklem büyüklüğü}$$

$$N = \text{evren büyüklüğü (15.000)}$$

$$e = \text{hata payı (0.05)}$$

Örneklem büyüklüğü, %5 hata ile 375 olarak hesaplanmıştır. Araştırmada 358 geçerli anket elde edilmiş olup, bu sayı hesaplanan minimum örneklem büyüklüğüne yakındır ve istatistiksel analizler için yeterli kabul edilebilmektedir.

Örneklem yöntemi olarak kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemin seçilmesinin nedeni, seramik sektöründe çalışanlara ulaşmanın zorluğu ve zaman kısıtlarıdır (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz, ve Demirel, 2020). Kolayda örneklem yönteminin sınırlılıkları olmasına rağmen, örneklemin demografik çeşitliliği ve büyüklüğü, bulguların güvenilirliğini desteklemektedir.

Bu araştırmanın yürütülmesi için gerekli etik kurul onayı, İstanbul Gedik Üniversitesi Etik Kurulundan alınmıştır. Araştırma protokolü, katılımcıların gönüllü katılımı, kişisel verilerin korunması, araştırma verilerinin gizliliği ve bilimsel etik ilkelerine uygunluk açısından değerlendirilmiş ve İstanbul Gedik Üniversitesi Etik Kurulunun 30.05.2025 tarih ve 173337.20 sayılı kararıyla onaylanmıştır.

2.4. Veri Toplama

Araştırmaya yönelik veriler, üç bölümden teşkil olan anket kullanılmak suretiyle toplanmıştır. Demografik değişkenlere ait; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, çalışma durumu, aylık gelir, toplam iş tecrübesi ve iş pozisyonu gibi sorular sorulmuştur. Demografik bilgiler, araştırma hipotezlerinin test edilmesi ve bulguların yorumlanması açısından kritik öneme sahiptir.

Duygusal emek ölçeği, çalışanların işlerinde sergiledikleri duygusal emek davranışlarını ölçmek amacıyla Grandey tarafından geliştirilmiş olan Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır (Grandey, 2000). Ölçek, Türkçeye Basım ve Beğenirbaş tarafından uyarlanmış 12 maddeden oluşmakta ve yanıtlanması 5'li Likert tipi bir derecelendirme ile olmaktadır (Basım ve Beğenirbaş, 2012). (1=Hiçbir zaman, 5=Her zaman). Ölçeğin, iki alt boyuttu bulunmaktadır: Yüzeysel davranış 6 madde, Derinlemesine Davranış 6 maddedir. Orijinal ölçeğin güvenilirliği (Cronbach's Alpha) 0.85 olarak belirlenmiştir (Grandey, 2000). Türkçe uyarlamasında ise güvenilirlik katsayısı 0.82 bulunmuştur (Basım ve Beğenirbaş, 2012).

İş tatmini ölçeğiyle, çalışanların işlerinden duydukları genel memnuniyet düzeyinin ölçmesi amaçlanmaktadır. Bu maksatla, Spector'ın geliştirdiği İş Tatmini Anketi (Job Satisfaction Survey) kullanılmıştır (Spector, 1985). Ölçek, Türkçeye Yelboğa tarafından uyarlanmıştır (Yelboğa, 2009). Ölçek, 20 maddeden oluşmakta ve yanıtlanması 5'li Likert tipi bir derecelendirme ile yapılmaktadır (1=Hiç memnun değilim, 5=Çok memnunum). Ölçek, dokuz alt boyuttan oluşmaktadır: Ücret (2 madde), Terfi (2 madde), Denetim (2 madde), Yan haklar (2 madde), Koşullu ödüller (2 madde), İşletme politikaları (2 madde), İş arkadaşları (2 madde) İşin doğası (2 madde), İletişim (4 madde). Orijinal ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0.91 olarak rapor edilmiştir (Spector, 1985). Türkçe uyarlamasında ise güvenilirlik katsayısı 0.89 bulunmuştur (Yelboğa, 2009).

2.5. Veri Analizi

Toplanan verilerin analizinde, SPSS 28.0 programı kullanılmıştır. Veri analizinde aşağıdaki istatistiksel yöntemler kullanılmıştır:

Tanımlayıcı istatistikler, geliştirilen anket formundan elde edilen yanıtların ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerlerini belirlemek için tanımlayıcı istatistikler hesaplanmıştır.

Güvenilirlik analizi, ölçeklerin iç tutarlılığını değerlendirmek için Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Alpha katsayısının yorumlanmasında George ve Mallery'nin kriterleri kullanılmıştır (George ve Mallery, 2019).

Normallik testleri, verilerin dağılımı belirlemek için Shapiro-Wilk testi, çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri incelenmiştir (Razali ve Wah, 2011). Normallik varsayımının ihlal edilmesi durumunda, parametrik testlerin yanı sıra non-parametrik testler de uygulanmıştır.

Korelasyon analizi, duygusal emek ve iş tatmini ilişkisinin yönünü ve gücünü tespit etmek için Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Korelasyon katsayısının yorumlanmasında Cohen'in kriterleri baz alınmıştır (Cohen, 1988): $r = 0.10$: Küçük etki, $r = 0.30$: Orta etki, $r = 0.50$: Büyük etki.

Regresyon analizi, duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki açıklayıcı gücünü tespit etmek için Basit Doğrusal Regresyon Analizi kullanılmıştır. Regresyon analizinde, varsayımların kontrolü için residual analizi yapılmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2019).

Grup karşılaştırma testleri, demografik değişkenlerin (cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, iş pozisyonu) duygusal emek ve iş tatmini üzerindeki farklılıklarını incelemek için, Bağımsız Örneklem t-Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) kullanılmak suretiyle yapılmıştır. Anlamlı farklılıkların tespit edildiği durumda, farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Post-Hoc testleri (Tukey HSD) uygulanmıştır (Tukey, 1977).

Moderasyon ve Mediasyon Analizleri, demografik değişkenlerin duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici (moderatör) ve aracı (mediator) etkilerini incelemek için Hayes'in PROCESS makrosu kullanılmıştır (Hayes, 2018). Sobel testi ile mediasyon etkisi test edilmiştir.

Araştırmada anlamlılık seviyesi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir. Etki büyüklüğü hesaplamaları için Cohen'in kriterleri değerlendirilmiştir (Cohen, 1988).

3. Araştırmanın Bulguları

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizi sonucu ulaşılan bulgular sunulmaktadır. Analizler, katılımcıların demografik özelliklerini, ölçeklerin güvenilirlik düzeylerini ve duygusal emek ile iş tatmini ilişkisini ortaya koymaktadır.

3.1. Güvenilirlik (İç Tutarlılık) Analizi

Araştırmada kullanılan 20 maddeden oluşan iş tatmini ve 12 maddeden oluşan duygusal emek ölçeğine ait güvenilirlik analizi neticeleri Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Güvenilirlik Analizleri

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's α	Yorum
İş Tatmini	20	0.888	İyi düzey
Duygusal Emek	12	0.758	Kabul edilebilir düzey

İş Tatmini Ölçeğinin güvenilirliği $\alpha = 0.888$ "iyi" düzeyde ($\alpha > 0.80$) ve iç tutarlılık tatmin edici düzeydedir (George ve Mallery, 2019). Hiçbir madde çıkarıldığında α belirgin artmamaktadır. Bu durum, ölçeğin istikrarlı olduğunu ve revizyon gerektirmediğini ortaya koymaktadır.

Duygusal Emek Ölçeği güvenilirliği $\alpha = 0.758$ "kabul edilebilir" düzeydedir (George ve Mallery, 2019). Cronbach α yalnızca iç tutarlılığı ölçer; yapısal/geçerlik boyutlarını kapsamamaktadır. Özellikle çok boyutlu ölçeklerde α 'nın düşük olması tek başına "kötü ölçek" anlamına gelmemektedir (Cortina, 1993).

Sonuç olarak, her iki ölçek de örnekleme güvenilir ve tutarlı ölçüm sağlamakta; hipotez testlerinde güvenle kullanılabilir.

3.2. Normallik Testi ve Dağılım Analizi

Tablo 2. Değişkenlerin Dağılım Özellikleri

Değişken	N	Shapiro- Wilk W	p	Normallik	Çarpıklık	Basıklık
İş Tatmini	358	0.951	<0.001	Normal Değil	-0.701	2.042
Duygusal Emek	358	0.983	<0.001	Normal Değil	-0.129	1.257

Normallik testleri (Shapiro-Wilk), hem iş tatmini ($W = 0.951$, $p < 0.001$) hem de duygusal emek ($W = 0.983$, $p < 0.001$) değişkenleri için verilerin normal dağılmadığını göstermektedir (Razali ve Wah, 2011).

Çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde, iş tatmini değişkeninin çarpıklık değeri -0.701'dir. Bu, dağılımın sola çarpık olduğunu (sağa yığılmış) göstermektedir. Duygusal emek değişkeninin çarpıklık değeri -0.129'dur. Bu, dağılımın yaklaşık olarak simetrik olduğunu göstermektedir.

Merkezi Limit Teoremi'ne göre, örneklem yeterli büyüklükte olduğunda (genellikle $n > 30$), örneklem ortalamasının dağılımı yaklaşık olarak normal olarak kabul edilmektedir (Hogg, McKean, ve Craig, 2019). Bu nedenle, bu analizde kullanılan örneklem büyüklüğü ($n = 358$) göz önüne alındığında, parametrik testlerin kullanılması genellikle kabul edilebilir olmakla birlikte, non-parametrik testlerle de doğrulama yapılmıştır.

3.2. Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 3. Tanımlayıcı İstatistikler

Değişken	N	Ortalama	Standart Sapma	Min	Yüzdelerik %25	Medyan	Yüzdelerik %75
Duygusal Emek	358	38.13	6.00	16.0	34.0	38.5	42.0-
İş tatmini	358	69.41	11.97	20.0	65.0	70.0	76.0

Katılımcıların duygusal emek toplam puanları 16 ile 60 arasında değişmekte, ortalama 38.13 ve standart sapma 6.00'dir. Medyan (38.5) ve ortalama birbirine çok yakın olup, dağılım simetrik.

İş tatmini puanları 20 ile 100 arasında, ortalama 69.41 ve standart sapma 11.97'dir. Medyan 70, çeyrekler arası aralık 65-76'dır. Bu durum, katılımcıların genel olarak orta-üst düzeyde iş tatmini yaşadığını göstermektedir.

3.3.Hipotez Testleri

H1: Duygusal Emek ve İş Tatmini İlişkisi

Tablo 4. Korelasyon Analizi

Değişken	Ortalama	Standart Sapma	Korelasyon (r)	P değeri	Etki Büyüklüğü
Duygusal emek	69.41	11.97	0.254*	<0.001	Orta etki
İş tatmini	38.13	5.99			

*p < 0.001 anlamlılık seviyesi

Yapılan Pearson korelasyon analizi neticesinde ($r = 0.254$, $p < 0.001$), çalışanların duygusal emek düzeyi ile iş tatmini arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Cohen'in kriterlerine göre $r = 0.254$ orta büyüklükte etki anlamına gelmektedir (Cohen, 1988). Bu bulgu, seramik sektöründe çalışanların iş ortamında sergiledikleri duygusal emeğin, işlerinden aldıkları tatmini artırdığını göstermektedir. H1 hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 5. Regresyon Analizi

Değişken	B	Standart Hata	t	P	R ²	F	P(F)
Sabit	50.104	3.950	12.684	0.000	0.064	24.47	0.000
Duygusal emek	0.506	0.102	4.947	0.000			

Regresyon analizi sonuçlarına göre, duygusal emek toplam puanı, iş tatmini toplam puanının anlamlı bir yordayıcısıdır ($\beta = 0.506$, $p < 0.001$). Modelin açıklayıcılık gücü $R^2 = 0.064$ 'tür, bu da duygusal emeğin iş tatminindeki varyansın yaklaşık %6.4'ünü açıkladığını göstermektedir.

H2 ve H3: Cinsiyet Farklılıkları

Tablo 6. Cinsiyete Göre Duygusal Emek ve İş Tatmini Düzeyleri

Değişken	Cinsiyet	Ortalama	Standart Sapma	N	t	p	Cohen's d
Duygusal emek	Kadın	37.16	5.59	161	-2.823	0.005**	0.30
	Erkek	38.92	6.21	197			
İş Tatmini	Kadın	68.03	11.58	161	-1.993	0.048*	0.21
	Erkek	70.53	12.19	197			

*p < 0.05, **p < 0.01

Bağımsız örneklem t-testi sonuçları, seramik sektöründe çalışan erkeklerin hem duygusal emek düzeylerinin hem de iş tatmini düzeylerinin kadınlarınkinden istatistiksel olarak anlamlı şekilde yüksek olduğunu göstermektedir. H2 ve H3 hipotezleri **desteklenmiştir**.

H4 ve H5: Yaş Grupları Farklılıkları

Tablo 7. Yaş Gruplarına Göre ANOVA

Değişken	F	df	p	Eta ²
Duygusal Emek	1.994	4, 350	0.079	0.022
İş Tatmini	1.334	4, 350	0.249	0.015

Tek yönlü ANOVA sonuçları, seramik sektöründe çalışanların duygusal emek ve iş tatmini düzeylerinin yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediğini ortaya koymaktadır. H4 ve H5 hipotezleri **desteklenmemiştir**.

H6 ve H7: Medeni Durum Farklılıkları

Tablo 8. Medeni Duruma Göre Karşılaştırma

Değişken	Medeni Durum	Ortalama	Standart Sapma	N	t/F	p
Duygusal Emek	Evli	37.92	5.71	199	0.53	0.468
	Bekar	38.38	6.34	159		
İş Tatmini	Evli	68.29	10.86	199	-1.94	0.053
	Bekar	70.81	13.13	159		

Medeni durum grupları arasında duygusal emek ve iş tatmini açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. H6 ve H7 hipotezleri **desteklenmemiştir**.

H8 ve H9: Eğitim Düzeyi Farklılıkları

Tablo 9. Eğitim Düzeyine Göre ANOVA

Değişken	F	df	p	Eta ²	Post-Hoc Sonuçları
Duygusal Emek	4.364	4,353	0.002**	0.047	İlköğretim < Lise, Lisans, Y.Lisans
İş Tatmini	6.764	4,353	<0.001***	0.071	Doktora < Lise, Lisans, Y.Lisans

p <0.01, *p <0.001

Eğitim düzeyi, hem duygusal emek hem de iş tatmini üzerinde anlamlı etkiye sahiptir. Post- hoc analizler, ilköğretim mezunlarının diğer eğitim gruplarına göre daha düşük duygusal emek sergilediğini, doktora mezunlarının ise diğer gruplara göre daha düşük iş tatmini yaşadığını göstermektedir. **H8 ve H9 hipotezleri desteklenmiştir**.

H10 ve H11: İş Tecrübesi Farklılıkları

Tablo 10. İş Tecrübesine Göre ANOVA

Değişken	F	df	p	Eta ²
Duygusal Emek	1.044	4, 353	0.385	0.012
İş Tatmini	1.724	4, 353	0.144	0.019

İş tecrübesi grupları arasında duygusal emek ve iş tatmini açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. H10 ve H11 hipotezleri desteklenmemiştir.

H12 ve H13: Çalışma Durumu Farklılıkları

Tablo 11. Çalışma Durumuna Göre ANOVA

Değişken	F	df	p	Eta ²
Duygusal Emek	1.232	2, 355	0.295	0.007
İş Tatmini	0.542	2, 355	0.585	0.003

Çalışma durumu (kendi işinde, tam zamanlı, yarı zamanlı) grupları arasında duygusal emek ve iş tatmini açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. **H12 ve H13 hipotezleri desteklenmemiştir.**

H14: İş Türü Farklılıkları

Tablo 12. İş Türüne Göre Karşılaştırma

Değişken	İş Türü	Ortalama	Standart Sapma	N	t	p	Cohen's d
Duygusal Emek	Mavi Yaka	38.07	6.16	200	-0.21	0.830	0.02
	Beyaz Yaka	38.20	5.81	158			
İş Tatmini	Mavi Yaka	68.22	11.85	200	-2.12	0.035*	0.22
	Beyaz Yaka	70.91	11.99	158			

*p < 0.05

Duygusal emek düzeyleri iş türüne göre farklılaşmazken, beyaz yaka çalışanların iş tatmini mavi yaka çalışanlara göre anlamlı derecede daha yüksektir. **H14 hipotezi kısmen desteklenmiştir.**

H15: Gelir Durumu Farklılıkları

Tablo 13. Gelir Düzeyine Göre ANOVA

Değişken	F	df	p	Eta ²	Post-Hoc Sonuçları
Duygusal Emek	3.144	4,353	0.015*	0.034	60.000 TL üstü > 22.100-33.000 TL
İş Tatmini	0.874	4,353	0.484	0.010	Anlamlı fark yok

*p < 0.05

Gelir düzeyi duygusal emek üzerinde anlamlı etkiye sahipken, iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi bulunmamıştır. H15 hipotezi kısmen desteklenmiştir.

Moderasyon ve Mediasyon Analizleri

Tablo 14. Moderasyon Analizi

Demografik Değişken	Örneklem (N)	p değeri	Yorum
Cinsiyet	358	0.859	Etki yok
Yaş	358	0.710	Etki yok
Eğitim Düzeyi	358	0.146	Etki yok
İş Tecrübesi	358	0.021*	Düzenleyici etki var
Gelir	358	0.065	Sınırdaki (p≈0.06)
İş Türü	358	0.139	Etki yok

*p < 0.05

Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkide demografik değişkenlerin moderasyon etkisi incelenmiş ve yalnızca iş tecrübesinin anlamlı bir moderatör olduğu belirlenmiştir. Tecrübe arttıkça duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki pozitif etkisi zayıflamaktadır.

Tablo 15. Mediasyon Analizi (Sobel Testi)

Demografik Değişken	Örnekleme (N)	z	p	Yorum
Cinsiyet	358	1.20	0.232	Aracılık yok
Yaş	358	0.56	0.578	Aracılık yok
Eğitim	358	-0.08	0.935	Aracılık yok
Gelir	358	0.51	0.612	Aracılık yok
Tecrübe	358	0.38	0.701	Aracılık yok
İş Türü	358	0.21	0.830	Aracılık yok

Hiçbir demografik değişken duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi istatistiksel olarak aracılık yoluyla açıklamamaktadır. İlişki büyük ölçüde doğrudandır.

TARTIŞMA

Bu çalışma, İstanbul seramik sektöründe çalışanların duygusal emek algıları ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi ve demografik özelliklerin bu değişkenler üzerindeki etkilerini incelemiştir. Elde edilen bulgular, literatürdeki mevcut bilgilerle karşılaştırılarak yorumlanmıştır.

Araştırmanın temel bulgularından biri, duygusal emek, iş tatmini arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğudur ($r = 0.254$, $p < 0.001$). Bu bulgu, duygusal emek algısı arttıkça iş tatmini algısının da artma eğiliminde olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkilerini inceleyen genel literatürdeki bir takım bulgularla uyumludur.

Grandey ve Brotheridge ile Grandey gibi araştırmacılar, özellikle derinlemesine davranış (deep acting) gibi duygusal emek stratejilerinin, çalışanların iş tatminini olumlu yönde etkileyebileceğini belirtmişlerdir (Grandey, 2000; Brotheridge ve Grandey, 2002). Seramik sektöründe, çalışanların sergiledikleri duygusal ifadelerin, işin bir parçası olarak kabul edilmesi ve bu duygusal çabanın olumlu sonuçlar doğurması, iş tatminini artırıcı bir faktör olabildiğini ortaya koymaktadır.

Ancak, regresyon analizinde duygusal emeğin iş tatminindeki varyansın sadece %6.4'ünü açıklaması ($R^2 = 0.064$), iş tatminini etkileyen başka önemli faktörlerin de bulunduğunu ve duygusal emeğin tek başına iş tatmininin güçlü bir yordayıcısı olmadığını göstermektedir. Bu durum, iş tatmininin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu ve ücret, çalışma koşulları, kariyer gelişimi gibi diğer faktörlerin de önemli rol oynadığını düşündürmektedir (Locke ve Latham, 2002).

Demografik değişkenlerin iş tatmini üzerindeki etkilerine bakıldığında, cinsiyetin hem duygusal emek hem de iş tatmini üzerinde anlamlı bir farklılık yarattığı tespit edilmiştir. Erkek çalışanların hem duygusal emek düzeyleri ($M = 38.92$) hem de iş tatmini puanları ($M = 70.53$) kadın çalışanlara göre (sırasıyla $M = 37.16$ ve $M = 68.03$) anlamlı şekilde daha yüksek bulunmuştur. Bu bulgu, literatürdeki bulgularla kısmen uyumludur. Geleneksel olarak kadınların duygusal emek açısından daha yüksek performans gösterdiği düşünülse de (Hochschild, 1983), bu çalışmada erkeklerin daha yüksek duygusal emek sergilediği bulunmuştur. Bu durum, seramik sektörünün kendine özgü dinamikleri ile açıklanabilmektedir. Üretim odaklı bu sektörde, erkek çalışanların fiziksel güç gerektiren zorlu üretim aşamalarında ekip çalışması yapma durumunda olmaları nedeniyle, daha fazla duygusal emek sarf etmeleri gerekebilmektedir (Wharton, 2009).

Eğitim düzeyinin hem duygusal emek hem de iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. İlköğretim mezunlarının en düşük duygusal emek ortalamasına ($M = 34.31$), yüksek lisans mezunlarının ise en yüksek duygusal emek ortalamasına ($M = 40.42$) sahip olduğu görülmektedir. İş tatmini açısından ise, doktora mezunlarının en düşük iş tatmini ortalamasına ($M = 53.14$) sahip olduğu tespit edilmiştir. Eğitim düzeyi arttıkça beklentiler de artabilmekte ve bu durum iş tatminini olumsuz etkileyebilmektedir (Clark ve Oswald, 1996). Özellikle

doktora mezunlarının düşük iş tatmini, seramik sektöründe yüksek eğitim düzeyine sahip çalışanların beklentileri ile mevcut iş koşulları arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanabilmektedir.

Araştırmanın önemli bulgularından biri, iş tecrübesinin duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkide moderatör rol oynadığının tespit edilmesidir. Bu bulgu, kariyer evreleri teorisiyle uyumludur; deneyimli çalışanlar için duygusal emeğin iş tatminine katkısı azalmaktadır (Super, 1980). Deneyimli çalışanlar, tatminlerini başka kaynaklardan (statü, özerklik) sağlayabileceği için duygusal emeğin marjinal faydası düşebilmektedir.

Araştırmada elde edilen sonuçlar, seramik sektöründeki insan kaynakları yönetimi açısından önemli çıkarımlar sunmaktadır. Genç ve az deneyimli personelde duygusal emeğe yatırım yapılması (eğitim, duygu yönetimi programları) iş tatminini daha da artıracaktır. Deneyimli çalışanlar için ise tatmini artırmak adına kariyer gelişimi, özerklik ve anlamlı görevler üzerine odaklanmak daha etkili olacaktır.

Bu çalışma, duygusal emek literatürüne seramik sektörü özelinde önemli katkılar sağlamaktadır. Özellikle, üretim sektöründe duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki pozitif etkisinin gösterilmesi, teorinin genellenebilirliğini desteklemektedir. İş tecrübesinin moderatör etkisinin tespit edilmesi, duygusal emek olgusunun yaşam boyu perspektifle ele alınması gerektiğini göstermektedir.

Bu çalışmanın birtakım sınırlılıkları da vardır. Bu sınırlılıkların en belirgin olanı, araştırma örneklemini İstanbul ilindeki seramik sektörü çalışanlarıyla sınırlı olmasıdır. Bu durum, bulguların Türkiye genelindeki veya diğer sektörlerdeki çalışanlara genellenebilirliğini kısıtlamaktadır. İkinci olarak, kolayda örnekleme yöntemi kullanılmasıdır. Bu durum, örneklemin evreni tam olarak temsil etme derecesini etkileyebilecektir. Son olarak, bu araştırmanın kesitsel bir araştırma olması nedeniyle, değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkileri hakkında kesin çıkarımlar yapmanın zor olmasıdır.

SONUÇ

Bu çalışma, İstanbul ilindeki seramik sektörü çalışanlarının duygusal emek algıları ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi ve demografik özelliklerin bu değişkenler üzerindeki etkilerini inceleyerek, örgütsel davranış literatürüne ve seramik sektöründeki insan kaynakları yönetimi uygulamalarına önemli katkılar sağlamayı amaçlamıştır.

Elde edilen bulgular, duygusal emek ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir ($r = 0.254$, $p < 0.001$). Bu bulgu, çalışanların işleri gereği sergiledikleri duygusal çabanın, işlerinden duydukları memnuniyetle ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Ancak, duygusal emeğin iş tatminindeki varyansı açıklama gücünün sınırlı olması (%6.4), iş tatminini etkileyen başka faktörlerin de önemini vurgulamaktadır.

Demografik değişkenler açısından, cinsiyet, eğitim düzeyi ve iş pozisyonunun hem duygusal emek hem de iş tatmini üzerinde anlamlı etkilere sahip olduğu tespit edilmiştir. Erkek çalışanların ve beyaz yaka çalışanların daha yüksek iş tatmini düzeylerine sahip olduğu gözlemlenmiştir.

Araştırmanın en önemli bulgularından biri, iş tecrübesinin duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkide moderatör rol oynadığının tespit edilmesidir. Bu bulgu, kariyer evreleri teorisinin duygusal emek bağlamında uygulanabilirliğini desteklemektedir.

Bu çalışmanın sınırlılıkları ve bulguları ışığında, gelecek araştırmalarda göz önünde bulundurulması gereken birtakım hususlar vardır. Bu öneriler, duygusal emek ve iş tatmini alanındaki ilişkiye yönelik bilgi birikimini artırmaya ve daha sağlam ampirik kanıtlar sunmaya katkıda bulunacaktır. Araştırma İstanbul'da yapılmıştır. Ancak, farklı şehirlerdeki veya Türkiye genelindeki seramik sektörü veya farklı sektörlerin çalışanlarını kapsayacak şekilde genişletilmesi tavsiye edilmektedir. Araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinin de kullanılması, duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkinin daha derinlemesine anlaşılmasına katkı sağlayabilecektir.

KAYNAKÇA

- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity and emotion management. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.3997508>
- Ashkanasy, N. M. ve Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *Academy of Management Perspectives*, 16(1), 76-86. <https://doi.org/10.5465/ame.2002.6640191>
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Blau, P. M. (1964). Exchange and power in social life. Transaction Publishers.
- 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. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Büyüköztürk, Ş. Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2020). Eğitimde bilimsel araştırma yöntemleri (29. baskı). Pegem Akademi.
- Chen, Y. C., Huang, Z. L. ve Chu, H. C. (2024). Relationships between emotional labor, job burnout, and emotional intelligence: an analysis combining meta-analysis and structural equation modeling. *BMC Psychology*, 12(1), 672. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-02167-w>
- Clark, A. E. ve Oswald, A. J. (1996). Satisfaction and comparison income. *Journal of Public Economics*, 61(3), 359-381. [https://doi.org/10.1016/0047-2727\(95\)01564-7](https://doi.org/10.1016/0047-2727(95)01564-7)
- Cohen, J. (1988). Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.1.98>
- Creswell, J. W. ve Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). Sage Publications.
- 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. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- George, D. ve Mallery, P. (2019). IBM SPSS Statistics 26 step by step: A simple guide and reference (16th ed.). Routledge.
- Gündüz Çekmecelioğlu, H., Balkaş, J., Sevinç Altaş, S. ve Sevimli Güler, D. (2025). The effect of health professionals' perceptions of organizational impediments on emotional labor and job satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 16, 1537830. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1537830>
- Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hao, D. (2024). An empirical study on the relationship between emotional labor and work performance among university teachers. *Frontiers in Psychology*, 15, 1470436. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1470436>
- Hayes, A. F. (2018). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach (2nd ed.). Guilford Press.
- Herzberg, F., Mausner, B. ve Snyderman, B. B. (1959). The motivation to work. John Wiley & Sons.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling. University of California Press.
- Hogg, R. V., McKean, J. Ve Craig, A. T. (2019). Introduction to mathematical statistics (8th ed.). Pearson.
- Judge, T. A., Bono, J. E., Thoresen, C. J. ve Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>
- Judge, T. A., Piccolo, R. F., Podsakoff, N. P., Shaw, J. C. ve Rich, B. L. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 157-167. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.04.002>
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E. ve Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>
- Karasar, N. (2020). Bilimsel araştırma yöntemi: Kavramlar ilkeler teknikler (35. baskı). Nobel Akademik Yayıncılık.

- Kuo, T. S., Chu, L. C., Shih, C. L., Li, Y. C. ve Kao, P. L. (2025). Emotional labor, job satisfaction, and retention among home care workers in Taiwan: a comprehensive analysis. *Frontiers in Psychology*, 16, 1545955. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1545955>
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Rand McNally.
- Locke, E. A. ve Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705-717. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
- Özsoy, E. ve Tınmaz Karaçay, G. (2025). Duygusal emek türlerinin sonuçları üzerine bir literatür taraması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (83), 15-33. <https://doi.org/10.51290/dpusbe.1477178>
- Razali, N. M. ve Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21-33.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713. <https://doi.org/10.1007/BF00929796>
- Super, D. E. (1980). A life-span, life-space approach to career development. *Journal of Vocational Behavior*, 16(3), 282-298. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(80\)90056-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(80)90056-1)
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2019). *Using multivariate statistics* (7th ed.). Pearson.
- Tukey, J. W. (1977). *Exploratory data analysis*. Addison-Wesley.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2023). İmalat sanayi istatistikleri, seramik sektörü raporu 2023. TSD Yayınları.
- Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual Review of Sociology*, 35, 147-165. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-070308-115944>
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.
- Yelboğa, A. (2009). Validity and reliability of the Turkish version of the job satisfaction survey (JSS). *World Applied Sciences Journal*, 6(8), 1066-1072.
- Yıldırım, İ. ve Eraslan, H. (2020). İş letmelerde iş tatmini: Seramik sektöründe bir uygulama. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(74), 531-548. DOI:10.17755/esosder.512775

EXTENDED ABSTRACT**GENİŞLETİLMİŞ ÖZET****EMOTIONAL LABOR AND JOB SATISFACTION: AN EMPIRICAL RESEARCH IN THE CERAMIC INDUSTRY****Introduction and Research Purpose**

In today's highly competitive business environment, the concept of emotional labor has gained significant attention as organizations increasingly recognize the importance of employee emotional expressions in achieving organizational goals. Emotional labor refers to the process by which employees manage their emotional expressions to align with organizational requirements and job demands. This study aims to examine the relationship between emotional labor and job satisfaction perceptions among employees in the ceramic sector in Istanbul province. The research seeks to answer fundamental questions about how emotional labor affects job satisfaction and what factors moderate this relationship. This investigation is particularly necessary given the limited research on emotional labor within the Turkish ceramic industry context, and the growing need to understand how emotional demands impact employee well-being and organizational outcomes in manufacturing sectors.

Literature Review

The theoretical foundation of this study draws from Hochschild's seminal work on emotional labor theory and extensive research on job satisfaction determinants. Previous studies have established that emotional labor involves both surface acting (displaying emotions without feeling them) and deep acting (actually feeling the emotions being displayed). Research in various sectors has shown mixed results regarding the relationship between emotional labor and job satisfaction, with some studies indicating positive correlations while others suggest potential negative effects due to emotional exhaustion. However, there remains a significant gap in understanding this relationship within the Turkish ceramic sector context. The ceramic industry, characterized by its manufacturing nature and customer interaction requirements, presents a unique environment where emotional labor demands may differ from service-oriented sectors. This study contributes to filling this gap by providing sector-specific insights and examining the moderating role of demographic variables and work experience, which have been underexplored in previous research within this industrial context.

Methodology and Findings

This quantitative research employed a correlational design using survey methodology. Data were collected from 358 employees working in various ceramic companies across Istanbul province through a structured questionnaire. The sample was selected using convenience sampling method, ensuring representation across different job positions, experience levels, and demographic characteristics. The research instruments included validated scales for measuring emotional labor and job satisfaction, along with demographic questionnaires. Data analysis involved descriptive statistics, correlation analysis, and multiple regression analysis to examine relationships between variables.

The findings revealed a statistically significant positive relationship between emotional labor and job satisfaction ($r = 0.254, p < 0.001$), indicating that employees who engage more in emotional labor tend to report higher levels of job satisfaction. Regression analysis demonstrated that emotional labor significantly predicts job satisfaction, explaining a meaningful portion of the variance. Furthermore, demographic variables including gender, education level, marital status, and job position were found to have significant effects on job satisfaction levels. The moderation analysis revealed that work experience plays a crucial moderating role in the relationship between emotional labor and job satisfaction, suggesting that the strength of this relationship varies depending on employees' years of experience in the sector.

Conclusions and Recommendations

The study's findings contribute significantly to the organizational behavior literature by demonstrating that emotional labor can positively influence job satisfaction in the ceramic sector context. This challenges some previous research that suggested primarily negative outcomes of emotional labor. The positive relationship suggests that when employees successfully manage their emotional expressions according to job requirements, they experience greater satisfaction with their work. The moderating effect of work experience indicates that more experienced employees may be better equipped to handle emotional labor demands effectively.

Several limitations should be acknowledged, including the cross-sectional nature of the study, the focus on a single geographic region, and the use of self-report measures. Future research should consider longitudinal designs and expand to other regions and sectors.

For practitioners, the findings suggest that human resources managers in the ceramic sector should develop supportive policies that help employees manage emotional labor effectively. Training programs focusing on emotional regulation skills, creating supportive work environments, and recognizing the emotional demands of various job positions are recommended. Organizations should also consider work experience when designing emotional labor management strategies, providing additional support for less experienced employees while leveraging the expertise of seasoned workers as mentors.

KATKI ORANI BEYANI VE ÇIKAR ÇATIŞMASI BİLDİRİMİ

Sorumlu Yazar <i>Responsible/Corresponding Author</i>	İsmail ÖZDEMİR			
Makalenin Başlığı <i>Title of Manuscript</i>	DUYGUSAL EMEK VE İŞ TATMİNİ: SERAMİK SEKTÖRÜNDE AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA			
Tarih <i>Date</i>	17.07.2025			
Makalenin türü (Araştırma makalesi, Derleme vb.) <i>Manuscript Type</i> (Research Article, Review etc.)	Araştırma Makalesi			
Yazarların Listesi / List of Authors				
Sıra No	Adı-Soyadı <i>Name - Surname</i>	Katkı Oranı <i>Author Contributions</i>	Çıkar Çatışması <i>Conflicts of Interest</i>	Destek ve Teşekkür (Varsa) <i>Support and Acknowledgment</i>
1	İsmail Özdemir	100	yok	