

## AKADEMİSYENLERDE DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ\*

Yrd.Doç.Dr. BENAN YÜCEBALKAN (byucebalkan@gmail.com)

Öğr.Gör.Dr. NİLAY KARASAKAL (nkaleli78@hotmail.com)

Kocaeli Üniversitesi

### Özet

Günümüzde hizmet sektörünün yükselişi ile önem kazanan duygusal emek, çalışanlarla hizmet alanların yakın ilişkiler kurması gereken işlerde, işin gerekleri nedeniyle sarf edilen emek biçimidir ve duyguların dönüştürülmesini içermektedir. Kronolojik olarak duygusal emek kavramıyla aynı dönemde gündeme gelen tükenmişlik ise; işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı ve yetersizlik hissidir. Bu kavram ve olgulardan yola çıkan çalışmanın amacı; akademisyenlerde duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Ayrıca akademisyenlerin demografik özellikleriyle duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasında ilişkinin var olup olmadığı da incelenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın evreni, Kocaeli Üniversitesi Meslek Yüksekokullarında görev yapan öğretim elemanları olarak belirlenmiştir. Araştırmanın sonucunda; akademisyenlerin cinsiyet, yaş, toplam çalışma süresi ve aylık toplam gelir düzeyi gibi demografik özellikleriyle duygusal emek arasında ve duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulgusuna rastlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal emek, tükenmişlik düzeyi, işe yabancılaşma, akademisyenler.

## A STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR BEHAVIOR AND BURNOUT LEVEL OF ACADEMICS: KOCAELI UNIVERSITY SAMPLE

### Abstract

Emotional labor gains importance with the rising of service industry. Emotional labor is a kind of labor which workers have to establish close relationships with customers and it also includes the transformation of emotions. Burnout which came up in the same period with emotional labor occurs in workers who have to establish close relations with customers the way of emotional burnout, desensitization, low success and the feeling of inadequacy. This work which is arised from these concepts aims to determine the relation between emotional labor and the level of burnout in academics. Moreover, it was tried to examine that there is a relationship between demographic features of academics and emotional labor/the level of burnout. The research environment was determined the academics of Kocaeli Üniversitesi Vocational Schools. The consequences of this work are that there is a relation between demographic features such as academics' ages, sexes, working hours or monthly earnings and emotional labor as well as there is a relation between emotional labor behaviors and the level of burnout.

**Keywords:** Emotional labor, burnout level, work alienation, academics.

\* Bu çalışma "I. Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Konferansı – İnsan ve Toplum Bilimleri" (IBAD-2016) sempozyumunda sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

## GİRİŞ

Çalışma yaşamında duyguların önemli hale gelmesi ve örgüt yaşamının duygular ile bağlantısının ele alınması, hizmet sektörünün yükselişi ile paralellik göstermektedir. Günümüzde özellikle hizmet alan-çalışan etkileşiminin yoğun olduğu işlerde çalışanlar “duygu işçileri” olarak adlandırılmakta, fiziksel ve zihinsel emekten daha çok duygusal emek harcamaktadırlar. Hizmet sektörü içerisinde önemli bir konuma sahip olan eğitim kurumları ve bu kurumlarda çalışan eğitimciler de, duygusal emeğin sorumluluğunu ve bilincini ağırlıklı olarak taşıyan kişilerdir. Ancak gerçekte hissedilenler ile iş rolleri arasındaki farklılıktan kaynaklanan duygusal çelişki nedeniyle, duygu işçilerinde işe yabancılaşma sorunu kendini gösterebilmektedir. Diğer yandan, işle ilgili problemlerden kaynaklanan veya bireysel olarak yaşanan ve tükenmişlik olarak adlandırılan uzun dönemli mutsuzluk; hem çalışanlar, hem de örgüt açısından istenmeyen sonuçlar üretmektedir. Tükenmişlik yaşayan meslek gruplarının içinde eğitim alanında çalışan akademisyenler önemli bir paya sahiptir. Bu mesleğin öğrencilerle direkt iletişim kurmayı gerektirmesi duygusal emeği kullanabilmeyi ön plana çıkarırken; kişisel, iş yoğunluğu ve öğrenci kaynaklı faktörler nedeniyle tükenmişliğe yol açmaktadır. Bu genel kavram ve olgulardan yola çıkan çalışmanın amacı; akademisyenlerin demografik özellikleriyle duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasında ilişkinin var olup olmadığını incelemek ve duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi belirlemektir.

## 1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

188

Çalışmanın kavramsal çerçevesi duygusal emek ve tükenmişlik bileşenlerinden oluşmaktadır.

### 1.1.Duygusal Emek, Duygusal Emeğin Boyutları ve İşe Yabancılaşma

“Duygusal Emek”, günümüz koşullarında birçok hizmet alanı ve mesleğin vazgeçilmez bir kavramı olarak dikkat çekmektedir. Duygusal emek; “duygu” ve “emek” kavramlarından yola çıkılarak “insanın bilinçli olarak girdiği çalışma sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenim” olarak nitelenebilir.<sup>1</sup>

Duygusal emek (emotional labour) kavramını 1979’da ilk kez gündeme getiren Hochschild’e göre duygusal emek, duyguları kontrol etmek ya da bastırmaktan farklı bir kavramdır. Duyguları kontrol etmek veya bastırma sadece duyguları engellemek ve zapt etmek anlamına gelir. Duygusal emek çok daha geniş kapsamlı bir terimdir çünkü duyguları çağırma, paylaşma ve bastırma gibi anlamları vardır. Çağırma durumunda bireyin bilişsel odağı, o an hissetmediği ancak hissetmeyi istediği bir duygu üzerinde oluşur. Bastırma ise, bilişsel odağın istenmeyen bir duygu üzerinde yoğunlaşmasıdır.<sup>2</sup> Hochschild’in tanımıyla duygusal emek; iş

---

<sup>1</sup> H. Nejat Basım - Memduh Beğenirbaş, “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, Yönetim ve Ekonomi, Cilt:19, Sayı:1, 2012, s.78.

<sup>2</sup> Arlie Russell Hochschild, “Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure”, American Journal of Sociology, Vol.85, No.3, 1979, p.561.

gereği duyguların diğer kişiler tarafından gözlenecek biçimde düzenlenmesi ve hem yüz mimikleriyle, hem de bedensel olarak gösterimde bulunulmasıdır.<sup>3</sup>

Duygusal emek “yüzeysel rol yapma” (surface acting) ve “derinden rol yapma” (deep acting) olmak üzere iki boyuta sahiptir. Yüzeysel rol yapma, gerçekte hissedilmeyen duyguların fiziksel olarak ifade edilmesidir. Derinden rol yapma ise, gerçekte hissedilen duygunun sürdürülmesi değil, hedeflenen duygunun hissedilmesi için çaba harcanmasıdır.<sup>4</sup> Yüzeysel rol yapmada, çalışanlar örgütlerinin kendilerinden istedikleri gösterim kuralları çerçevesinde duygularını bir anlamda sahteleştirerek ve gerçek hissettiği duygulardan farklılaştırarak, karşısındaki müşteriye/alıcıya yansıtmaktadır. Diğer bir deyişle, gerçek hislerini maskeleyerek değişik sebeplerle dışarıya farklı duygusal gösterimlerde bulunmaktadır. Burada önemli olan nokta çalışanın gerçek duygularıyla sergilediği duyguların birbirinden tamamen farklı olmasıdır. Diğer boyut olan derinden rol yapmada ise, his veya duygusal tepkiler kendiliğinden ortaya çıkmaktadır. Çalışan gerçek hislerini kendisinden beklenen davranışlarla uyumlu hale getirmeye gayret etmekte; başka bir ifadeyle, göstermek durumunda olduğu duyguyu bizzat tecrübe etmeye ve yaşamaya çalışmaktadır.<sup>5</sup> Ashforth ve Humphrey, bu iki boyutun ötesinde, çalışanların görevlerini yerine getirirken gerçekten hissedebilecekleri davranışlar olabileceğini ileri sürerek, üçüncü boyut olarak “doğal duygular”ı eklemişlerdir. Doğal duygular, çalışanların yansıtmak durumunda oldukları duyguları içten gelerek hissediyor olmalarının davranışa yansımalarıdır. Ashforth ve Humphrey, bu davranış türünde, çalışanların çok az duygusal emek harcadığını ifade etmektedir.<sup>6</sup>

Gerçekte hissedilen duygular ile iş rolleri arasındaki farklılıklar çalışanlarda duygusal çelişkiler yaratmakta, böylelikle duygu işçilerinde işe yabancılaşma sorunu kendini göstermektedir. Yabancılaşma kavramını ilk olarak ortaya atan Hegel’dir. Hegel’e göre yabancılaşma insanın fiziki ve ruhi varlığı arasındaki ayırım sonucu ortaya çıkmaktadır. Hegel yabancılaşma kavramını “ben”in kuşatılması yoluyla bağımsız varoluştan vazgeçmesi ve hatta kişilikten uzaklaşması anlamında kullanmıştır.<sup>7</sup> Yabancılaşma kavramını etraflıca araştırarak kullanan Karl Marx’tır. Marx yabancılaşmayı kapitalist sistemle ilişkilendirerek, insanın kendini işinden ve ürettiklerinden soyutlayıp dışlayarak koparması, işinde kendi arzularını ve beklentilerini ifade etmeyi bırakması durumu olarak tanımlamaktadır.<sup>8</sup> Çalışanın işe yabancılaşması, işin gerektirdiği roller ile çalışanın kendi öz doğası arasındaki uyumsuzluğun bir sonucu olarak görülmektedir.<sup>9</sup> İşe yabancılaşma, “çalışanın işini anlamsız bulması; örgütünde kurduğu ilişkilerden

---

<sup>3</sup> Arlie Russell Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, 20th Ed., University of California Press, Berkeley and Los Angeles, 1983.

<sup>4</sup> Hochschild, *The Managed...*

<sup>5</sup> Memduh Beğenirbaş - H. Nejat Basım, “Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma”, *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 10/1, 2013, s.48-49.

<sup>6</sup> Blake E. Ashforth - Ronald H. Humphrey, “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity,” *Academy of Management Review*, 1993, p.18.

<sup>7</sup> Ufuk Kaya - Neslihan Serçeoğlu, “Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, *Çalışma ve Toplum*, 2013, s.318.

<sup>8</sup> Memduh Beğenirbaş, “Psikolojik Sermayenin Çalışanların Duygu Gösterimleri ve İşe Yabancılaşmalarına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.20, S.3, 2015, s.252.

<sup>9</sup> Kaya - Serçeoğlu, a.g.m., s.319.

doyum sağlayamaması; kendisini yalnız, yetersiz, güçsüz görmesi; geleceğe ilişkin umutlarını yitirmesi ve kendisini sistemin basit bir çarkı olarak algılaması” olarak tanımlanmaktadır. Yabancılaşmanın doğurduğu sonuçlara bakıldığında; çalışanlarda iş tatminsizliği, iletişim sorunu, sorumluluk ve karar almadan kaçış, bürokrasi sempatisi, yenilik korkusu, sürekli şikâyet durumu, insanlarla yakın iletişimi yük olarak algılama sıralanabilir.<sup>10</sup>

## **1.2.Tükenmişlik**

Modern zamanların önemli fenomenlerinden biri olan tükenmişlik (burnout), ilk olarak 1970’lerde Amerika’da müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Kavram ilk kez 1974 yılında klinik psikolog Herbert Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Bu tanıma göre tükenmişlik “başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu”dur.<sup>11</sup>

Tükenmişliğin 1982 yılına kadar yapılmış tanımlamalarından yola çıkan Pearlman ve Hartman’ın yaptığı “çoklu kavramlaştırma”, şu tanımları içermektedir:<sup>12</sup>

- Başarısızlık, yorgunluk ve duygusal olarak tükenme,
- Yaratıcılığı yitirme,
- İşe bağlılığı yitirme,
- Müşterilere, çalışma arkadaşlarına, işe ve kuruma karşı yabancılaşma,
- Kronik strese verilen tepki,
- Genellikle rahatsız edici fiziksel ve duygusal belirtilerle ilişkili olarak, bireyin kendisine ve müşterilerine yönelik uygun olmayan davranışlar sergilemesi.

190

Tükenmişliğin negatif çıktıları kinisizm, memnuniyetsizlik ve işgücü devrini (turnover) içerir. Tükenmişlik tek başına onu yaşayanı zarar getiren bir olgu değil, aynı zamanda bireyin etrafındaki her şeyi ve herkesi yıkıma uğratabilen bir olgudur. Maslach’a göre tükenmişliğin (anksiyete, depresyon, benlik saygısında düşme ve bunun gibi ruh sağlığıyla ilgili negatif etkiler yaratabilen) ruhsal çöküntüye (dysfunction) neden olabileceği ifade edilmektedir.<sup>13</sup>

Kristensen ve arkadaşları tarafından geliştirilen Kopenhag Tükenmişlik Envanteri’ne (CBI) göre tükenmişlik, üç farklı boyutun birleşiminden meydana gelmektedir. Bu boyutlar kişisel tükenme, iş ile ilgili tükenme ve müşteri (hizmet verilen) ile ilgili tükenmedir.<sup>14</sup>

---

<sup>10</sup> İsmail Tokmak, “Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi”, İşletme Araştırmaları Dergisi, 6/3, 2014, ss.138-139.

<sup>11</sup> Olca Sürgevil Dalkılıç, Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, 2.b., Nobel Yayıncılık, 2014, s.5-6.

<sup>12</sup> Dalkılıç, a.g.e., s.11.

<sup>13</sup> Gönül Konakay, “Akademisyenlerde Duygusal Zeka Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri ile İlişkisine Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 15, Sayı: 1, Yıl: 2013, s.125-126.

<sup>14</sup> Rana Özen Kutanis - Ahmet Karakiraz, “Akademisyenlerde Tükenmişliğin Kopenhag Tükenmişlik Envanteri (CBI) ile Ölçülmesi: Bir Devlet Üniversitesi Örneği, İşletme Bilim Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, 2013, s.16-17.

*Kişisel Tükenme:* Bireyin deneyimlediği fiziksel ve psikolojik bitkinlik düzeyidir. Temel olarak "Ne kadar yorgun ya da bitkinsin?" sorusunun cevabıdır. Bu boyutta fiziksel yorgunluk/bitkinlik ile psikolojik yorgunluk/bitkinlik arasında bir ayrıma gidilmemiştir.

*İş ile İlgili Tükenme:* Bireyin işi ile ilgili olarak algıladığı, uzun süreli fiziksel/psikolojik yorgunluk ve bitkinliğin ifadesi olarak tanımlanmıştır. Bu ölçek ile bireyin yaşadığı fiziksel/psikolojik yorgunluk ve bitkinliğin iş kaynaklı mı yoksa diğer faktörler kaynaklı mı olduğunun sağlıklı bir şekilde tespit edilebileceği ileri sürülmüştür.

*Müşteri (Hizmet alan) ile İlgili Tükenme:* Kişinin müşteri (hizmet alan) ile yüz yüze olan işi ile ilgili olarak algıladığı, uzun süreli fiziksel/psikolojik yorgunluk ve bitkinliğin bir ifadesi olarak tanımlanmıştır. Müşteri (hizmet alan) kavramı çok geniş kapsamlı olup hastalar, mahkûmlar, öğrenciler, çocuklar vb. örneklemeler bu kavram içinde değerlendirilebilir.

### **1.3. Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki**

İşletmecilerin ve çalışma ekonomistlerinin çalışmalarına konu olan duygusal emek kavramı bilindiği üzere duyguların dışı vurumu ile ilgili bir kavram olarak kendini göstermekte ve bireyin işini yaparken bedensel ve zihinsel olarak emeğini ortaya koymasından oldukça önem taşımaktadır. Bireylerin hissetmediği duygularını çalıştıkları ortamlarda hissediyormuş gibi davranarak sergilemeleri, duygusal emeği ortaya çıkaran en temel eylemdir. Diğer yandan duyguların çalışma ortamlarında doğru yöneltilmesi; sermayenin, işletmenin hedefleriyle uyumlu ve müşteri odaklı olmasının beklenmesi çalışmada stres, depresyon gibi maliyetler ortaya çıkarmaktadır. Bu yöneltme eylemi kurum için fayda yaratırken, bireyin yabancılaşmasına ve tükenmesine de neden olabilmektedir. Yukarıda da ifade edildiği gibi tükenmişlik, bir diğer deyişle bireyde kronik olarak gerçekleşen stresin adıdır. Aslında uzun süredir devam eden yüksek düzeydeki strese karşı verilen fiziksel, zihinsel ve duygusal tepkilerin de bir sonucudur. Yapılan bu araştırmada duygusal emek ile tükenmişlik arasında bir ilişkinin olup olmadığı ve bu ilişkinin ne yönde olduğu, duygusal emek ve tükenmişlik kavramlarının alt boyutları açısından araştırılmış ve genel anlamda duygusal emek ile tükenmişlik arasında ilişki tespit edilmiştir. Araştırmanın sonuçları ise yapılan literatür taraması sonucunda konuyla ilgili mevcut çoğu araştırma ile de desteklenmektedir. Örneğin; "duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma ile tükenmişlik arasında pozitif ilişkinin olduğu", Eroğlu (2014), Yıldırım - Erul (2013), Oral - Köse (2011) tarafından yapılan araştırmalarda da görülmektedir.<sup>15</sup> Ancak literatür taramasında konuyla ilgili yapılan araştırmalarda demografik değişkenlerle ilgili farklı sonuçlara rastlanmıştır. Yıldırım - Erul (2013) çalışmasında "Demografik değişkenlerle duygusal emek ve tükenmişlik düzeyi

---

<sup>15</sup> Şeyma Gün Eroğlu, "Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma", Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 19, 2014, s.156; Mehmet Halit Yıldırım - Emel Eylül Erul, "Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi", Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, 2013 ISSN: 1309 -8039 (Online), s.96; Lale Oral - Sevinç Köse, "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İşe Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 16, Sayı 2, 2011, s.485.

arasında istatistiki açıdan farklılık olup olmadığı araştırılmış herhangi bir farklılık bulunamamıştır”<sup>16</sup>, Oral – Köse (2011) çalışmasında “Demografik değişkenlerle ilgili olarak yapılan analizlerde, duygusal emek boyutlarının hiçbirinde, bu değişkenlere bağlı olarak farklılık olmadığı sonucu elde edilmiştir”<sup>17</sup>, Köse vd. (2011) çalışmasında “Demografik değişkenlerle ilgili olarak yapılan analizlerde, duygusal emek boyutlarının hiçbirinde, bu değişkenlere bağlı olarak farklılık olmadığı sonucu elde edilmiştir”<sup>18</sup> ifadeleri yer almaktadır. Ayrıca Kutanis – Karakiraz akademisyenlerde tükenmişliği ele alan çalışmalarda genellikle şu bulgular elde edildiğini ifade etmektedirler:<sup>19</sup> Budak ve Sürgevil (2005) kadın akademisyenlerin duygusal tükenme düzeylerinin erkek akademisyenlere göre daha yüksek olduğunu söylerken; Yoleri ve Bostancı (2012) erkek akademisyenlerin duyarsızlaşma düzeylerinin kadın akademisyenlerin duyarsızlaşma düzeylerinden daha yüksek olduğunu belirtmektedir. Toker (2011) ise cinsiyet ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki saptamamıştır. Cordes ve Dougherty (1993) kadınların ve erkeklerin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığına dair net bir sonuç verilemediğini dile getirmişlerdir.

## 2.METODOLOJİ

Araştırmanın amacı; akademisyenlerde duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Duygusal emek yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular olmak üzere üç faktör halinde; tükenmişlik düzeyi ise öğrenci ile ilgili tükenme, iş ile ilgili tükenme, kişisel tükenme olmak üzere üç faktör halinde incelenmiştir. Araştırmanın hipotezleri şöyledir:

- H 1: Yüzeysel rol yapma ile öğrenci ile ilgili tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.*
- H 2: Yüzeysel rol yapma ile iş ile ilgili tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.*
- H 3: Yüzeysel rol yapma ile kişisel tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.*
- H 4: Derinden rol yapma ile öğrenci ile ilgili tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.*
- H 5: Derinden rol yapma ile iş ile ilgili tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.*
- H 6: Derinden rol yapma ile kişisel tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.*
- H 7: Doğal duygular ile öğrenci ile ilgili tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.*
- H 8: Doğal duygular ile iş ile ilgili tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.*
- H 9: Doğal duygular ile kişisel tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.*

---

<sup>16</sup> Yıldırım - Erul, a.g.m., s.97.

<sup>17</sup> Oral - Köse, a.g. m., s.487.

<sup>18</sup> Sevinç Köse vd. “Duygusal Emek Davranışlarının İş görenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, İşletme Fakültesi Dergisi Cilt 12, Sayı 2, 2011, s.180.

<sup>19</sup> Kutanis - Karakiraz, a.g.m., s.18.

Ayrıca akademisyenlerin demografik özellikleriyle duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasında ilişkinin var olup olmadığı da incelenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın evreni, Kocaeli Üniversitesi Meslek Yüksekokullarında görev yapan öğretim elemanları olarak belirlenmiş olup, evren büyüklüğü 310'dur. Anket formu 184<sup>20</sup> öğretim elemanı üzerinde uygulanmış ve tamamı geçerli sayılmıştır. Araştırmada sistematik rassal örnekleme yöntemi uygulanmış, veriler yüz yüze anket yöntemi ile toplanmıştır. Anket formunda 39 soruya yer verilmiştir. Anketin uygulanmasına 14.03.2016 tarihinde başlanmış ve dört hafta süreyle devam etmiştir. Anket formunda cevaplayıcıların demografik özelliklerini ve ekonomik yapılarını belirlemeye yönelik sorular yer almıştır. Çalışmaya katkıda bulunan akademisyenlerin duygusal emek davranışları Diefendorff ve arkadaşları tarafından geliştirilen Duygusal Emek Ölçeği'nin<sup>21</sup> Türkçe uyarlaması<sup>22</sup> ile doğal duygular, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma biçiminde üç boyutta 5'li Likert ölçeği kullanılarak belirlenmiştir. Tükenmişlik düzeyleri ise Kopenhag Tükenmişlik Envanteri (CBI)'nin<sup>23</sup> Türkçe uyarlaması<sup>24</sup> ile kişisel tükenme, iş ile ilgili tükenme ve öğrenci ile ilgili tükenme biçiminde üç boyutta 5'li Likert ölçeği kullanılarak belirlenmiştir. Verilerin analizinde SPSS 21 paket programı kullanılmıştır. Çalışmada t-test, ANOVA, Friedman testi, Pearson Korelasyon testi, Post-Hoc testler, güvenilirlik analizi, örneklem yeterlilik testleri uygulanmıştır. Tüm analizlerde istatistiki anlam düzeyi olarak %5 (p=0,05) kullanılmıştır.

### **3.BULGULAR VE DEĞERLENDİRME**

Yapılan anket çalışmasında analizlere başlanmadan önce örneklem yeterlilik testi yapılmış ve KMO Örneklem Yeterliliği Testi sonucuna göre 184 birimlik örneğin analizler için yeterli olduğu sonucuna varılmıştır (KMO=0,930; p=0,000). Buna ek olarak Likert tipi ölçekler olan Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeyi için güvenilirlik analizi yapılmış ve değerler güvenilir seviyede çıkmıştır (Cronbach Alpha > 0,75). Toplam 184 akademisyen üzerinde yapılan çalışmada demografik bilgiler ve demografik değerlerin Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeyine göre dağılımları Tablo 1'de yer almaktadır.

---

<sup>20</sup> Remzi Altunışık vd., Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, 5.b., Sakarya Yayıncılık, Sakarya, 2007, s.127, Tablo 6.1. Belli Evrenler için Kabul Edilebilir Örnek Büyüklükleri.

<sup>21</sup> Diefendorff, James, M. et al, "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies", Journal of Vocational Behavior, 66, 2005, p.339-357.

<sup>22</sup> Basım - Beğenirbaş, a.g.m.

<sup>23</sup> Tage S. Kristensen, "The Copenhagen Inventory: A new tool for the assessment of burnout", Work & Stress, 19(3), July/September 2005, p.192-207.

<sup>24</sup> Refika Bakoğlu Deliorman vd., "Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlanması", Yönetim, Yıl:20, Sayı: 63, Haziran 2009, s.77-98.

AKADEMİSYENLERDE DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA:KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

**Tablo 1:** Demografik Değerlerin Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeyine Göre Dağılımları

		Duygusal Emek (Cronbach Alpha=0,779)			Tükenmişlik Düzeyi (Cronbach Alpha=0,922)				
		n	%	Ort	s	p*	Ort	s	p*
Cinsiyet	Kadın	81	44	2,61	0,58	<b>0,000</b>	2,62	0,65	0,106
	Erkek	103	56	2,99	0,52		2,47	0,61	
Yaş	25-34	32	17	2,75	0,61	<b>0,001</b>	2,42	0,71	0,057
	35-44	75	41	2,69	0,56		2,65	0,64	
	45-54	65	35	2,92	0,53		2,54	0,59	
	55 ve üzeri	12	6,5	3,34	0,50		2,17	0,44	
Medeni durum	Bekar	43	23	2,76	0,67	0,661	2,43	0,56	0,428
	Evli	137	75	2,84	0,55		2,58	0,65	
	Diğer	4	2,2	2,96	0,04		2,46	0,74	
Unvan	Arş.Gör.	9	4,9	2,57	0,62	0,391	2,35	0,69	0,408
	Uzman	7	3,8	2,87	0,59		2,32	0,63	
	Öğr.Gör.	99	54	2,89	0,52		2,57	0,61	
	Öğr.Gör.Dr.	7	3,8	2,53	0,46		2,85	0,95	
	Yrd.Doç.Dr.	44	24	2,82	0,60		2,59	0,60	
	Doç.Dr.	14	7,6	2,64	0,80		2,28	0,76	
Mevcut Çalışma Süresi	Prof.Dr.	4	2,2	2,87	0,70		2,55	0,22	
	1 yıldan az	5	2,7	2,58	0,47	0,138	2,28	0,55	0,801
	1-5 yıl	38	21	2,74	0,54		2,54	0,62	
	6-10 yıl	32	17	2,80	0,70		2,58	0,73	
	11-15yıl	54	29	2,75	0,59		2,49	0,63	
	16 yıl ve üzeri	55	30	2,98	0,49		2,59	0,60	
Toplam Çalışma Süresi	0-5 yıl	15	8,2	2,77	0,61	<b>0,007</b>	2,34	0,61	0,554
	6-10 yıl	28	15	2,54	0,55		2,57	0,71	
	11-15 yıl	35	19	2,73	0,48		2,64	0,53	
	16-20 yıl	44	24	2,83	0,57		2,59	0,67	
	21 yıl ve üzeri	62	34	3,00	0,58		2,48	0,63	
Aylık Gelir	3000 TL ve altı	5	2,7	3,34	0,52	<b>0,018</b>	2,69	0,52	0,847
	3001-4000 TL	39	21	2,61	0,57		2,59	0,61	
	4001-5000 TL	48	26	2,85	0,48		2,55	0,55	
	5001 TL ve üzeri	92	50	2,87	0,60		2,50	0,69	

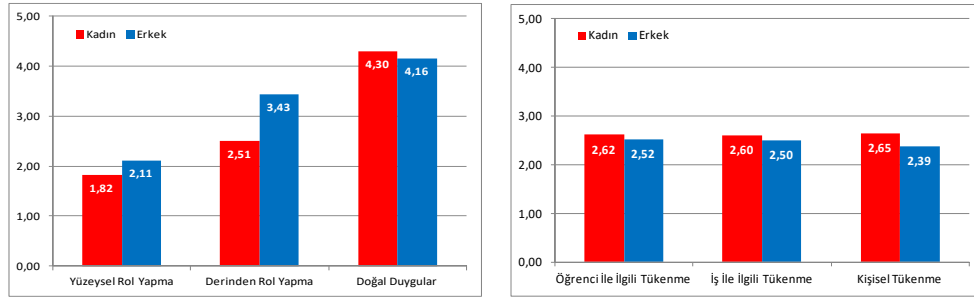
\* t-test ve ANOVA uygulanmıştır

Tablo 1’de görüldüğü üzere Duygusal Emek cinsiyet ( $p=0,000$ ), yaş ( $p=0,001$ ), toplam çalışma süresi ( $p=0,007$ ) ve aylık gelir ( $p=0,018$ ) değişkenliğine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Tükenmişlik Düzeyi ile hiçbir demografik değişken arasında anlamlı bir ilişki elde edilememiştir.

Şekil 1-a, 1-b’de görüldüğü üzere Duygusal Emek faktörlerinde erkeklerde kadınlara göre daha fazla “yüzeysel rol yapma” ve “derinden rol yapma” davranışları ortaya çıkmıştır ( $p=0,010$  ve  $p=0,000$ ). Bununla birlikte kadınlarda “kişisel tükenmişlik” erkeklere göre daha fazladır ( $p=0,010$ ).

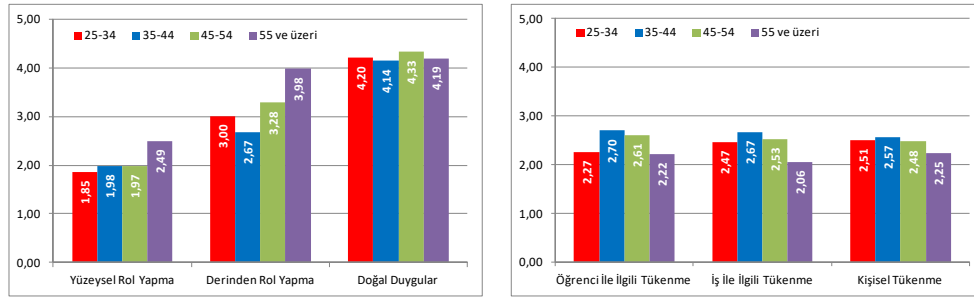


# AKADEMİSYENLERDE DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENİMLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA:KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ



Şekil 1-a, 1-b: Duygusal Emek Faktörleri ile Tükenmişlik Düzeyi Faktörlerinin Cinsiyete Göre Dağılımı

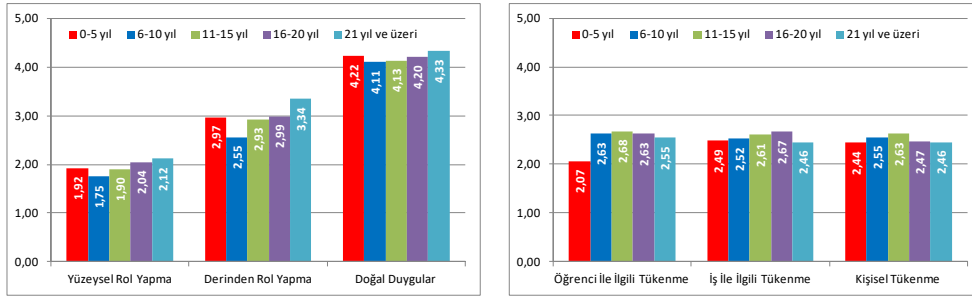
Şekil 2-a, 2-b’de görüldüğü üzere, yapılan ANOVA ve ardından gelen Post-Hoc testlerle (Tukey Test) yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda “*derinden rol yapma*” ( $p=0,000$  ve  $p=0,002$ ), “*öğrenci ile ilgili tükenmişlik*” ( $p=0,009$ ) ve “*iş ile ilgili tükenmişlik*” ( $p=0,036$ ) faktörlerinde yaşlar arasında farklılıklar tespit edilmiştir. Buna göre “*derinden rol yapma*” faktöründe 55 ve üzeri yaşa sahip olanlar 25-44 yaş aralığında olanlara göre daha fazla, benzer şekilde 45-54 yaş aralığında olanlar da 35-44 yaşında olanlara göre daha fazla bu davranışı göstermektedirler. Ayrıca 35-44 yaş aralığında olanlar, 25-34 yaşında olanlara göre daha fazla “*öğrenci ile ilgili tükenme*” ve 35-44 yaşlarındaki kişiler 55 yaş ve üzerinde olanlara göre daha fazla “*iş ile ilgili tükenme*” yaşamaktadırlar.



Şekil 2-a, 2-b: Duygusal Emek Faktörleri ile Tükenmişlik Düzeyi Faktörlerinin Yaşlara Göre Dağılımı

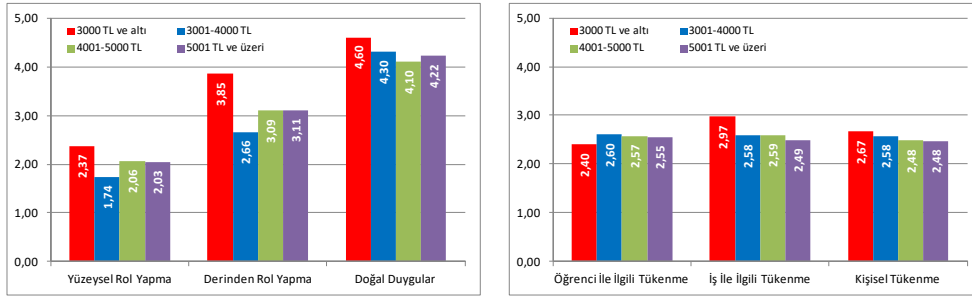
Şekil 3-a, 3-b’de görüldüğü üzere, yapılan ANOVA ve ardından gelen Post-Hoc testlerle “*derinden rol yapma*” ile toplam çalışma süresi arasında ilişki tespit edilmiştir ( $p=0,010$ ). Buna göre “*derinden rol yapma*” faktöründe 21 yıl ve üzeri çalışanlar, 0-5 yıl çalışanlara göre daha fazla bu davranışı göstermektedirler. Toplam çalışma süresi ile tükenmişlik düzeyi arasında ilişki bulgusuna rastlanmamıştır.

# AKADEMİSYENLERDE DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA:KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ



**Şekil 3-a, 3-b:** Duygusal Emek Faktörleri ile Tükenmişlik Düzeyi Faktörlerinin Toplam Çalışma Süresine Göre Dağılımı

Şekil 4-a, 4-b’de Duygusal Emek faktörleri ile Tükenmişlik Düzeyi faktörlerinin aylık toplam gelir düzeyine göre dağılımı yer almaktadır. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Düzeyi bütün halinde incelendiğinde aylık toplam gelir düzeyinin Duygusal Emek değişkenine göre farklılaştığı görülmüştü (Tablo 1).Yapılan Tukey Testi sonucuna göre bu farklılığın sadece 3000 TL ve altında geliri olanların 3001-4000 TL arasında geliri olanlar arasında olduğu söylenebilir. Başka bir ifadeyle, 3000 TL ve altında geliri olanlar 3001-4000 TL arasında geliri olanlara göre daha fazla Duygusal Emek ortaya koymaktadırlar. Ancak, Duygusal Emek, kendisini oluşturan faktörler bazında incelendiğinde, aylık toplam gelir düzeyinin herhangi bir faktöre göre farklılaşmadığı da görülmektedir.



**Şekil 4-a, 4-b:** Duygusal Emek Faktörleri ile Tükenmişlik Düzeyi Faktörlerinin Aylık Toplam Gelir Düzeyine Göre Dağılımı

Çalışmada Duygusal Emek, Diefendorff ve arkadaşları tarafından geliştirilen Duygusal Emek Ölçeği’ne göre Yüzeysel Rol Yapma, Derinden Rol Yapma ve Doğal Duygular olarak 3 faktörde incelenmiştir. Benzer şekilde, Tükenmişlik Düzeyi de Kopenhag Tükenmişlik Envanteri’nin ortaya çıkardığı Öğrenci İle İlgili Tükenme, Kişisel Tükenme ve İş İle İlgili Tükenme başlıklarında 3 faktör olarak incelenmiştir. Belirlenen faktörlerin dağılımları ve istatistiki değerleri Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2:** Duygusal Emek Faktörleri ile Tükenmişlik Düzeyi Faktörlerinin Dağılımı

AKADEMİSYENLERDE DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENİMLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA:KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

		Ort	Std.Sap.	95% Güven Aralığı		Sıralama	p*
				Alt Limit	Üst Limit		
Duygusal Emek	Yüzeysel Rol Yapma	1,99	0,76	1,88	2,10	1,23	<b>0,000</b>
	Derinden Rol Yapma	3,03	1,15	2,86	3,20	1,99	
	Doğal Duygular	4,22	0,67	4,12	4,32	2,78	
Tükenmişlik Düzeyi	Öğrenci İle İlgili Tükenme	2,56	0,71	2,46	2,67	2,07	0,324
	İş İle İlgili Tükenme	2,55	0,71	2,45	2,65	2,02	
	Kişisel Tükenme	2,51	0,70	2,40	2,61	1,92	

\* Friedman Testi uygulanmıştır.

Tablo 2'ye göre Duygusal Emek faktörleri kendi içinde anlamlı bir sıralama oluşturmaktadır ( $p=0,000$ ). Bu sıralama doğal duygular, derinden rol yapma ve yüzeysel rol yapma düzeninde oluşmuştur. Tükenmişlik Düzeyi'ne ait faktörlerin birbirleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir önem sıralaması ortaya çıkmamıştır ( $p=0,324$ ).

Tablo 3'de Duygusal Emek ile Tükenmişlik Düzeyi faktörleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Buna göre Duygusal Emek faktörlerinden “yüzeysel rol yapma” faktörü, Tükenmişlik Düzeyi faktörlerinden “öğrenci ile ilgili tükenme” ( $r=0,174$ ,  $p=0,018$ ) ve “iş ile ilgili tükenme” ( $r=0,192$ ,  $p=0,009$ ) arasında zayıf da olsa pozitif yönlü bir ilişkiye sahiptir. Bununla birlikte, “derinden rol yapma” ile Tükenmişlik Düzeyi faktörleri arasında herhangi anlamlı bir ilişki ortaya çıkmamıştır. “Doğal duygular” ile Tükenmişlik Düzeyinin tüm faktörleri arasında negatif yönlü düşük düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir.

**Tablo 3:** Duygusal Emek Faktörleri ile Tükenmişlik Düzeyi Faktörleri Arasındaki İlişki

		Tükenmişlik Düzeyi			
		Öğrenci ile ilgili tükenme	İş ile ilgili tükenme	Kişisel tükenme	
Duygusal Emek	Yüzeysel Rol Yapma	r	0,174	0,192	0,066
		p	<b>0,018</b>	<b>0,009</b>	0,373
	Derinden Rol Yapma	r	0,053	0,001	-0,015
		p	0,475	0,994	0,840
	Doğal Duygular	r	-0,183	-0,211	-0,202
		p	<b>0,013</b>	<b>0,004</b>	<b>0,006</b>

Pearson Korelasyon Testi uygulanmıştır.

## SONUÇ

Araştırmanın temel inceleme konusu olan Duygusal Emek ile Tükenmişlik Düzeyi faktörleri arasındaki ilişkiler incelendiğinde “yüzeysel rol yapma” ile “öğrenci ile ilgili tükenme” ve “iş ile ilgili tükenme” arasında zayıf da olsa pozitif yönlü bir ilişkiye sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca “doğal duygular” ile Tükenmişlik Düzeyinin arasında negatif yönlü düşük düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir.

Araştırmanın bulgusuna göre akademisyenlerde en yoğun “doğal duygular”, ardından “derinden rol yapma” ve en az düzeyde “yüzeysel rol yapma” davranışları belirlenmiştir. Erkeklerde kadınlara göre daha fazla “yüzeysel rol yapma” ve “derinden rol yapma” davranışları ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte kadınlarda “kişisel tükenmişlik” erkeklere göre daha fazladır. Yukarıdaki sonuçlara göre erkeklerin kadınlara oranla daha objektif ve profesyonel yaklaşım

## AKADEMİSYENLERDE DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENİMLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA:KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

sergilemeleri, onların görevlerini yerine getirirken rol yapma davranışlarını ön plana çıkarabilirken; kadınların duygusal ve subjektif yapıları onların rol yapma yetilerini geri plana atabileceğinden derinden rol yapma davranışının erkeklerde ön plana çıkması doğal bir sonuç olarak görülebilir. Tükenmişlik düzeyinin kadınlarda yüksek çıkması ise, kadının toplumsal cinsiyetteki rolü gereği yıpranma durumunun erkeklere oranla daha fazla olması biçiminde açıklanabilir.

Duygusal Emek ile demografik özellikler arasındaki ilişkiye bakıldığında ise; cinsiyet, yaş, toplam çalışma süresi ve aylık gelir değişkenliğine göre anlamlı bir farklılık görülmüştür. Cinsiyete göre bakıldığında, erkeklerin kadınlara oranla daha fazla duygusal emek davranışı gösterdiği; yaşa göre bakıldığında, 45-55 yaş ve üzeri olanların daha genç yaşlara oranla daha fazla duygusal emek davranışı gösterdiği; toplam çalışma süresine bakıldığında, 16 yıl ve üzeri süreye sahip olanların daha kısa süreye sahip olanlara oranla daha fazla duygusal emek davranışı gösterdiği; son olarak aylık gelire bakıldığında, geliri 3000 TL ve altı olanların daha üst gelir gruplarına göre daha fazla duygusal emek davranışı gösterdiği belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, bireyin yaşa ve toplam çalışma süresine bağlı olarak deneyiminin artması, rol yapma yeteneğini de olumlu yönde etkilediği düşünülmektedir. Aylık gelir değişkeni açısından bakıldığında ise, düşük gelirli bireyin yüksek gelirlilere oranla işi kaybetme kaygısı taşıyabileceği bu yüzden de rol yapma davranışı gösterdiği düşünülmektedir.

Sonuç olarak Hipotez 1, Hipotez 2 desteklenmiş; Hipotez 3, Hipotez 4, Hipotez 5, Hipotez 6, Hipotez 7, Hipotez 8, Hipotez 9 destek görmemiştir.

Yapılan bu çalışma, Kocaeli Üniversitesi Meslek Yüksekokullarında görev yapan öğretim elemanları ile sınırlandırıldığından, sonuçlar Kocaeli Üniversitesi akademisyenlerine genellenmemelidir. Araştırmanın ikinci ayağında fakültede görev yapan öğretim elemanları örneklem olarak seçilebilir.

198

### Duygusal Emek Ölçeği

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

# AKADEMİSYENLERDE DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA:KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

## Tükenmişlik Ölçeği

	1: Hiçbir zaman 2: Çok nadir 3: Bazen	4: Çoğu zaman 5: Her zaman	1	2	3	4	5
1	Öğrencilerle çalışırken aldığınızdan daha fazlasını verdiğiniz düşünüyor musunuz?						
2	İşiniz nedeniyle tükendığınızı hisseder misiniz?						
3	Öğrencilerle çalışmak enerjinizi tüketir mi?						
4	İşiniz duygusal anlamda yorucu mudur?						
5	Öğrencilerle çalışmak size zor gelir mi?						
6	İşiniz bunaltır mı?						
7	Öğrencilerle çalışmayı yıpratıcı bulur musunuz?						
8	Çalıştığımız her saatin sizin için yorucu olduğunu düşünür müsünüz?						
9	Ne sıklıkta kendinizi yıpranmış hissedersiniz?						
10	İş dışı zamanlarınızda aileniz ve arkadaşlarınız için yeterli vakit ayıracak gücü kendinizde bulur musunuz?						
11	Öğrencilerle çalışmayı ne kadar daha sürdürebileceğinizi düşündüğünüz oluyor mu?						
12	Sabah uyanıldığımızda “bir iş günü daha” düşüncesiyle kendinizi bitkin hisseder misiniz?						
13	Kendinizi ne sıklıkta fiziksel olarak bitkin hissedersiniz?						
14	Kendinizi ne sıklıkta duygusal olarak bitkin hissedersiniz?						
15	Kendinizi ne sıklıkta hastalıklara karşı zayıf ve dirençsiz hissedersiniz?						
16	İş günü sonunda kendinizi tükenmiş hisseder misiniz?						
17	Ne sıklıkta “daha fazla dayanamayacağım” diye düşünüyorsunuz?						
18	Öğrencilerle çalışmaktan bıktınız mı?						
19	Kendinizi ne sıklıkta yorgun hissedersiniz?						

## KAYNAKLAR

ALTUNIŞIK, Remzi vd. (2007), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, 5.b., Sakarya Yayıncılık, Sakarya.

ASHFORTH, Blake E. - Ronald H. Humphrey (1993), “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity,” Academy of Management Review.

BASIM, H. Nejat - Memduh Beğenirbaş (2012), “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, Yönetim ve Ekonomi, Cilt:19, Sayı:1, s.77-90.

BEĞENİRBAŞ, Memduh (2015), “Psikolojik Sermayenin Çalışanların Duygu Gösterimleri ve İşe Yabancılaşmalarına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.20, S.3, s.249-263.

BEĞENİRBAŞ, Memduh - H. Nejat Basım (2013), “Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma”, Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences, 10/1, s.45-57.

DALKILIÇ, Olca Sürgevil (2014), Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, 2.b., Nobel Yayıncılık.

DELİORMAN, Refika Bakoğlu vd. (2009), “Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlanması”, Yönetim, Yıl:20, Sayı: 63, s.77-98.

DIEFENDORFF, James, M. et al (2005), “The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies”, Journal of Vocational Behavior, 66, p.339-357.

EROĞLU, Şeyma Gün (2014), “Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 19, s.147-160.

HOCHSCHILD, Arlie Russell (1979), “Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure”, American Journal of Sociology, Vol.85, No.3, s.551-575.

HOCHSCHILD, Arlie Russell (1983), The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, 20th Ed., University of California Press, Berkeley and Los Angeles.

KAYA, Ufuk - Neslihan Serçeoğlu (2013), “Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, Çalışma ve Toplum, s. 311-345.

KONAKAY, Gönül (2013), “Akademisyenlerde Duygusal Zeka Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri ile İlişkisine Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 15, Sayı: 1, s.121-144.

KÖSE Sevinç vd. (2011), “Duygusal Emek Davranışlarının İş görenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, İşletme Fakültesi Dergisi Cilt 12, Sayı 2, s.165-185.

KRISTENSEN, Tage S. (2005), “The Copenhagen Inventory: A new tool for the assessment of burnout”, Work & Stress, 19(3), p.192-207.

200

KUTANIS, Rana Özen - Ahmet Karakiraz (2013), “Akademisyenlerde Tükenmişliğin Kopenhag Tükenmişlik Envanteri (CBI) ile Ölçülmesi: Bir Devlet Üniversitesi Örneği, İşletme Bilim Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, s.13-30.

ORAL, Lale - Sevinç Köse (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, Cilt 16, Sayı 2, s.463-492.

TOKMAK, İsmail (2014), “Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi”, İşletme Araştırmaları Dergisi, 6/3, s.134-156.

YILDIRIM, Mehmet Halit - Emel Eylül Erul (2013), “Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi”, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, ISSN: 1309 -8039 (Online), s.89-99.