

DUYGUSAL EMEK ALGISININ TÜKENMİŞLİK SEVİYESİNE ETKİSİ: BANDIRMA BELEDİYESİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Edip ÖRÜCÜ*
İtir HASIRCI**

Öz

Bu araştırmanın amacı, duygusal emek algısının tükenmişlik seviyesine etkisini incelemektir. Araştırmanın evrenini Balıkesir'in Bandırma ilçesinde bulunan 120 belediye çalışanı oluşturmaktadır. 120 belediye çalışanından 111 kişiye anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların %38,7'si kadın, %61,3'ü erkektir. Elde edilen verilerin analizi için korelasyon analizi ve regresyon analizi uygulanmıştır. Yapılan analizler neticesinde duygusal emeğin bir alt boyutu olan samimi davranışın tükenmişlik üzerinde negatif yönlü etkiye sahip olduğu, tükenmişlik ile samimi davranış arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Elde edilen bilgiler ışığında duygusal emeğin alt boyutları ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye yönelik gelecek çalışmalar için öneriler verilmiştir. Samimi davranışın önemli bir olgu olduğunu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Tükenmişlik düzeyi, Samimi Davranış

*Prof. Dr., Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, eorucu@bandirma.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5449-2640

**Yüksek Lisans Öğrencisi., Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, itir8686@gmail.com, ORCID: 0000-0002-5449-2640

The Effect of Emotional Labor on Burnout Level: A Research on the Employees in Bandırma Municipality

Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of emotional labor on burnout level. The population of the research consists of 120 municipal employees in the district of Bandırma in Balıkesir. A survey was conducted with 111 people from 120 municipal employees. 38.7% of the participants are women, 61.3% are men. As a result of the analyzes, it was observed that sincere behavior has a negative effect on burnout, and there is a negative and significant relationship between burnout and sincere behavior. In the light of the information obtained, suggestions are given for future studies on the relationship between the sub-dimensions of the emotional labor scale and burnout. This shows how sincere behavior is an important fact in your organization or in your daily life. The results are interpreted and discussed.

Keywords: Emotional Labor, Burnout, Sincere Behavior

1. Giriş

İnsan hayatındaki önemine rağmen duygu olgusunun anlamı örgütsel hayatta söz edilmez duruma gelmiştir (Oral ve Köse, 2011). Duygusal emek, çalışanlar üzerinde pozitif ya da negatif etki yaratabilir. Bu durum sergilenen duygularla doğru orantılı olarak kendini gösterir (Dursun, Bayram ve Aykaç, 2011). İnsanoğluna hayatı boyunca duygularını dikkatli bir şekilde kontrol altında tutması gerektiği öğretilmiştir. Oysa duygular, hayatta kalabilmek için insanın doğuştan sahip olduğu bir zorunluluktur. Dolayısıyla, duyguların yapılmakta olan işlere karıştırılmaması hayali bir öngörü olarak görülmelidir (Güzel & Gök, 2013). Hizmet sektöründe müşteri ve iş gören arasındaki iletişimin temelini duygular oluşturmaktadır. Hizmet sunanlar, duygusal tepkilerini müşterinin memnun olacağı şekilde düzenlemekle yükümlüdür. Bu yükümlülük elbette rekabetin ağır sorumluluklarını da beraberinde getirmektedir. Çalışanların

aldıkları ücret karşılığında müşterilerinin duygularını kontrol etmek mecburiyetindedirler. Duygusal emek bu tanımlardan yola çıkarak oluşmuş bir kavramdır.

Örgütler, müşterilerin memnuniyetlerine göre, belli başlı çalışma koşulları yaratmışlardır. Duyguların kontrolü işletme içerisinde yaşanabilecek sıkıntıların denetimi açısından önemlidir (Pala ve Sürgevil, 2016). Duygusal emeğin arttığı durumlarda tükenmişlik de artış gösterir mi? Sorusuna yanıt aranmaya çalışılmıştır. Çalışmanın amacı, duygusal emek davranışlarının işgörenler üzerindeki etkilerini Bandırma Belediyesi çalışanları aracılığıyla ortaya koymaktır. Bu amaçla, işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ölçülmüş; duygusal emek davranışlarının çalışanların iş tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi ele alınmıştır.

Duygusal emek ile ilgili çalışmalar incelendiğinde tükenmişlik kavramının en önemli sonuçlardan biri olduğu görülmektedir. Çalışanlar iş hayatlarında kendilerinden istenen davranışları sergilerken asıl duygularını gizleyerek genel bir yorgunluk hali yaşamaktadırlar. Bu yorgunluk hali zamanla duygusal olarak tükenmeye sebep olmaktadır. Bu çalışmada amaç duygusal emek, alt boyutları ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi açıklamaktır. Bu nedenle duygusal emek, alt boyutları ve tükenmişlik kavramlarının kuramsal çerçevesi detaylı olarak incelenmiş, aralarındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar da ele alınmıştır.

2. Duygusal Emek

Duygularımız, hem bulunduğumuz ortamda sergileyeceğimiz bireysel faaliyetler için hem de çevremiz ile iletişim kurabilmemiz için birer araçtır. Belki tüm ifadelerimizi yansıtamayabiliriz ama mimiklerimiz duygularımızı ve düşüncelerimizi açıkça ortaya koymamız için net bir yol çizer bizlere. Bu sebeple çoğumuz belli yüz ifadelerini belli duyguları ifade etmek için sergileriz.

1983 senesinde Hochschild tarafından ortaya atılan duygusal emek kavramı, tanımlandığı günden bu yana birçok değişkenle bağlantı kurmuştur. Hochschild duygusal emek tanımını, çalışanların duygularını diğer insanların görebileceği fiziki hareketlere çevirmesi olarak ifade etmiştir. Çalışanların, duygularını denetim altında tutmaları beklenir (Köse vd., 2011). Bir başka tanımla duygusal emek, duygusal ifadelerin uygun örgütsel kurallara daha iyi uyum sağlamak için çalışanların gerekli çabayı sarf etmesi demektir (Tang vd., 2013).

Daha önce de belirttiğimiz gibi Hochschild (1983), duygusal emeği inceleyen ilk kişiydi. Hochschild, çalışanlar görevleri gereği müşterilere duygularını duygusal emek kavramı ile yerine getirmek durumundadırlar şeklinde bir ifade kullanmıştır. Hochschild duygusal emeği iki şekilde tanımlamıştır. Birincisi kişinin gerçekten hissetmediği halde hissediyor gibi rol yaparak sahte duygularla karşı tarafa yaklaşmasıdır (Örücü & Korkmaz, 2018). Örneğin; yorgun bir garson öfkeli, uykusuz dahi olsa sırf işyeri müşterilere karşı hoş tutum sergilemesini istiyor diye rol yapabilir. İkinci kavram ise derin oyunculuktur. Bu kavram yine bir rol yapma yeteneğini daha beraberinde getiren faktörleri içerir (Ashkanasy & Humphrey, 2011). Mumby ve Putnam ise duygusal emeği, kendilerinden çalıştıkları kurum tarafından gerçekleştirmeleri beklenen davranışları adeta bir rol oynayarak yerine getirmeleri şeklinde tanımlamıştır. Bu görüşe göre, işyerinde daha geniş duygu yelpazesinin ifadesi, verimliliği arttırmak, örgütsel üyelerin öznel refahını teşvik etmek için arzu edilir (Mishra, 2007). Morris ve Feldman duygusal emeği, örgüt kapsamında duygularını ifade etmek için gerekli çaba ve denetim şeklinde belirtmiştir. Duygusal emeğin bu tanımı, çalışanlar için müşterilerle olan etkileşimlerinde örgütsel beklentileri ve gerçek duygularından uzak duyguları gösterdiğinde ortaya çıkan iç gerginlik durumunu içerir. (Morris & Feldman, 1996). Liu, Perrewe, Hochwarter, Kachmar, (2004) ise duygusal emeği, bireyin hissettiği ve hissetmeyip aslında rol olarak gerçekleştirdiği duygular arası

uyuşmazlık olarak tanımlamaktadır (Liu vd., 2004).

Duygusal emek, asıl olarak hizmet sektöründe bulunmayan, görev temelli olmaktan çok duygusal açıdan düşünmeye önem vermektedir. Bu kavramla ilgili hususlar örgütün bir unsuru olarak görülmektedir. Örgüt kültürü sayesinde işgörenlerin hem tavırları hem de duygusal tavırları kontrol altına alınabilmektedir (Güngör, 2009).

Günümüzde artan rekabet ortamıyla birlikte her işletme müşterilerine daha farklı hizmet verme fikri düşünmeye başlamıştır. Bu durum müşteri odaklı pazarlama kavramını getirmektedir. Müşteri memnuniyeti önemli bir etmen haline gelmiştir (Yağcı & Duman, 2006). Çelik ve Turunç 'a göre iki alt boyutu bulunur ve bunlar: yüzeysel rol yapma davranışı ve derin rol yapma davranışıdır (Çelik & Turunç, 2011). Duyguların, şirketin hedefleriyle doğru orantılı olması beklenir ve bu nedenle çalışana stres vb. negatif çıktıları vardır (Özkaplan, 2009).

Örgüt kuralları çalışanların duygusal olarak kendilerini nasıl öne çıkarabileceklerini kendi kurallarıyla belirlemelerini sağlar ve çalışanlar da bu kurallar çerçevesinde işlerine devam ederler. (Leung, 2008). Bu durum aslında örgütün kendisinden beklediği davranış ile ve iç dünyasında barındırdığı duygular ile örtüşmemektedir (Oğuz & Özkul, 2016). Duygusal emeğin alt boyutlarını da ele alırsak:

-Yüzeysel Davranış: Reel olmayan hislerin yaşanıyor gibi olması durumudur. Bu boyuta göre çalışanlar çalıştıkları kurumun koyduğu kurallar doğrultusunda, işlerini koruyabilmek için gerçek hislerinin dışında hareket ederler (Diefendorf vd., 2005). Çalışan zor bir müşteri ile karşılaştığında istemeden de olsa gülümsemek zorunda kalır. Bu durumda ileride çalışanda depresyon, stres, tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlar sebep olabilir (Ulutaş & Kaplan, 2016) .

-Derin Davranış: İşgörenin hissetmediği duyguları hissetmek için kendini zorlaması halidir. Bu boyutta çalışanın kendi hissettiği duygular ile kendinden beklenen duygular arasında bir uyumsuzluk görülmektedir. Çalışan gerçekleştirmesi beklenen duyguları sergilemek için bir çaba sarfeder. Derinlemesine davranış da aynı yüzeysel davranış gibi çalışanın hissetmediği duyguları zorla sergilemesidir(Ashforth & Humphrey, 1993).

-Samimi Davranış: Samimi davranış, işletme tarafından sergilenmesi istenilen davranışların çalışanlar tarafından da sergilenmesi durumu olarak ifade edilir. Bu boyutta çalışan iş için sarf etmesi gereken duyguları hiç zorlanmadan yerine getirir. Samimi davranışı daha çok dışa dönük bireyler sergiler. Bu sebeple bu bireylerin yüzeysel davranışta olduğu gibi istemedikleri davranışları gerçekleştirme gibi bir zorunlulukları olmamaktadır (Chu & Murmann, 2006). Samimi davranış, bireyin gerçek duyguları ile kendisinden beklenen davranışlarıyla örtüşen bir davranış halidir (Ashforth & Humphrey, 1993).

3. Tükenmişlik

Bireyin duygusal kaynaklarının azalması ve duygusal olarak tükenmesi ile ortaya çıkan tükenmişlik kavramı, kişinin zamanla çevresiyle iletişimini kısıtlamasıyla başlar ve duyarsızlaşma boyutuna kadar gelir. Birey daha önceden sergilediği davranışlarla mevcut durumu arasındaki farklılığı görmeye başlar ve verimliliğin düştüğünü hisseder (Süren vd., 2016). Bireyler zamanla kendilerini iş yaşantılarında yetersiz hissetmeye başlarlar ve yaşadıkları tükenmişlik hali kişisel başarısızlık hissine dönüşür (Ünlü & Yürür, 2011).

1970'lerden sonra tükenmişliğe yönelim yükselmiş ve tükenmişlik ile ilgili ilk bilimsel çalışma faaliyetleri 1974 yılında Freudenberger tarafından yapılmıştır (Aslan & Özata, 2008). Freudenberger tükenmişliği çalışanın aşırı enerji, güç gibi istekler

nedeniyle performansının bitmesi ve yıpranması şeklinde tanımını yapmıştır (Jeung vd., 2018). Maslach ise; tükenmişlik için başkalarıyla çalışma mecburiyetinde olan çalışan kesimin yorgunluk gibi sıkıntılarla iç içe kalması, çaresizlik gibi duygularının artış göstermesi, sonuç olarak da bunu işine yansıtmasıdır (Bolat, 2011).

Tükenmişliğin belirtileri (Dalkılıç, 2014):

- Çaresizlik, suçluluk, başarısızlık hissi, özgüven kaybı, paranoya, depresyon gibi duygusal belirtilerle,
- Ağrı, sızı, uyku bozukluğu, kilo kaybı, mide rahatsızlıkları, geçmeyen baş ağrıları gibi fiziksel belirtilerle,
- Değişime karşı direnç gösterme, güven kaybı, konsantrasyon kaybı, çalıştığı örgüte karşı ilgisizlik yalnız kalma isteği, aşırı sinir patlamaları, işe geç gelme veya işe gelmeme gibi davranışsal belirtilerle kendini gösteren bir kavramdır.

Tükenmişliğin yoğun çalışma şartlarında mesleki faaliyetlerini sürdüren kişilerde olmasının sebebi, çalışanların kendilerinden hizmet alan kesimle yakın ilişki içinde olması ve bu durumun mesleklerinin zorunlu bir parçası haline gelmesidir. Ayrıca kendilerine gelen talepleri karşılamakta zorluk çekmektedirler (Eroğlu, 2014). Tükenmişlik faktörü ile kişilerin psikolojik özellikleri arasındaki ilişkiler, üzerinde tartışılan konular arasındadır (Aslan & Özata, 2008). Tükenmişlik ile çalışma performansı düşen işgörenler zihinsel ve ruhsal verimliliklerinde de çöküş yazarlar (Albar & Ofluoğlu, 2017).

Tükenmişliğin oluşmasında etkili olan pek çok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki grupta incelenmektedir. Bireysel faktörler, örgüt çalışanlarından kaynaklanan ve tükenmeye sebep olan unsurlardır. Aynı koşullar altında olsalar dahi, bazı çalışanlar tükenirken, bazılarının tükenmediği görülebilir. Tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler ise

küçülme, iş güvenliğinin olmaması, rol çatışması, uzun çalışma saatleri, örgüt içinde iletişimsizlik, örgütün kararlarına katılamama, rol belirsizliği şeklinde sıralanabilir (Ardıç & Polatçı, 2008).

Maslach, tükenmişliğin beraberinde anksiyete, depresyon ve panik atak gibi sıkıntıları da getirebileceğini belirtmiştir (Konakay, 2013). Sağlık problemlerinin yaşanması, tükenmişliğin bireysel sonuçları arasındadır (Çetin vd., 2011). Tükenmişliğin alt boyutları da şöyle sıralanır:

-Duyarsızlaşma: Duyarsızlaşma genellikle hissiz ve aşırı öfkeli olmayı ifade eder. Duygusal tükenmenin devamı gibidir. Birey etrafına karşı umursamaz davranır (Maslach & Goldberg, 1998). İşine karşı duygularında olumsuz değişimler yaşar (Basım & Şeşen, 2006).

-Duygusal Tükenme: Duygusal tükenme süresince bireyin enerjisi düşük, duyguları yıpranmış bir hal alır ve genel olarak bir yorgunluk hali içindedir (Budak & Sürgevil, 2005).

-Düşük Başarı Hissi: Bu durum çalışanın işinde kendini değersiz ve yetersiz hissetmeye başlar. Strese bağlı olarak kişide tükenme başlar ve bireyde duygusal tükenmeye karşı duyarsızlaşma hissi oluşur. Yani çalıştığı kurumla kişi arasında bir duvar oluşur. Bu da düşük kişisel başarı hissini oluşturur (Ersoy & Utku, 2005).

Örgütlerde örgütsel düzeyde tükenmişlik ile başa çıkmanın yolları bulunmaktadır. Bunlara örnek olarak;

- Gerektiğinde yardımcı çalışana başvurmak,
- Örgüt içinde kararlara katılımı sağlamak,
- Adaletli bir ödül sistemi sağlamak,
- Çalışanların takım çalışmalarına destek olmak,
- Çalışanların kariyerleri için imkân tanımak,
- Örgütsel bağlılığa imkân tanımak,
- Üst yönetim desteği sağlamak,

- Çalışanların uzun çalışma saatlerini kısaltmak,
- Sosyal etkinlikler için imkân tanımak,
- Örgüt içi iletişimi sağlamak,
- Adaletli bir terfi politikası izlemek,
- Hizmet içi eğitim imkânı sağlamak şeklinde sıralanabilir (Taycan vd., 2006).

Örgütlerde bireysel düzeyde tükenmişlik ile başa çıkmanın yolları da aşağıda gibi sıralanabilir:

- Tükenmişlik ile ilgili bilgi sahibi olmak,
- Kişinin kendini iyi tanınması ve bireysel ihtiyaçlarını belirlemesi,
- Stresle başa çıkma konusunda kendisini geliştirmek,
- Bir işe başlamadan önce o işin riskleri ve zor yönleri hakkında bilgi sahibi olması,
- İşle ilgili beklentilerinin gerçekçi olması şeklindedir (Selçukoğlu, 2001)

4. Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi

Yerli ve yabancı literatürde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini ortaya koyan çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bunlardan bazıları şu şekildedir:

Seçer ve Tınar (2004) çalışmasında Denizli’de kamu ve özel sektörlerde çalışmakta olan 159 hemşire ile araştırma gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizlerin neticesine göre tükenmişlik ile duyarsızlaşma arasında bir ilişki bulunamamıştır. Kişisel başarıyı duygusal emek davranışının arttırıcı yönde etkisi olduğu da tespit edilmiştir (Seçer ve Tınar, 2004).

Furnell (2010) Güney Afrika’da bir çağrı merkezinde görev yapmakta olan 210 işgören arasında bir anket çalışması

gerçekleştirmiştir. Yapılan analizlerin sonucuna göre yüzeysel davranış ile duygusal tükenme boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Furnell, 2010).

Yalçın tarafından 2010 yılında Aydın'da bulunan otellerde 254 çalışan personele bir anket çalışması uygulanmıştır. Yapılan analizlerin neticesine göre derin davranış ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir (Yalçın, 2010).

Noor ve Zainuddin (2011) kadın öğretmenler arasında duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi ve bu ilişkide iş-aile çatışmasının rolünü belirlemek için yaptıkları çalışmada, 102 evli öğretmen üzerinde anket uygulamışlardır. Çalışmanın sonucunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında olumlu bir ilişki olduğu görülmektedir (Noor & Zainuddin, 2011).

Basım ve Beğenirbaş tarafından 2012 yılında Eskişehir'de bulunan 152 ilköğretim okulunda görev yapan öğretmen arasında bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Yapılan analizlerin sonucuna göre yüzeysel davranışın duyarsızlaşma ile pozitif yönlü, doğal duygular ile negatif yönlü ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir (Basım & Beğenirbaş, 2012).

Yıldırım ve Erul 2013 yılında yaptıkları çalışmada duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemek için Aksaray'da kamuda ve özel hastanelerde görev yapan 128 hemşire üzerinde bir anket çalışması gerçekleştirmişlerdir. Yapılan analizlerin neticesine göre tükenmişlik ile duygusal emek arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulmuştur. Elde edilen sonuçlar duygusal emek kavramının tükenmişliğe yol açtığını belirtmişlerdir (Yıldırım ve Erul, 2013).

Kaya'nın 2014 yılında İzmir'de bulunan 7 huzurevinde çalışmakta olan 162 bakım çalışanı arasında yaptığı çalışmada tükenmişlik ve yüzeysel davranış arasında pozitif yönlü, duygusal

tükenme ile derin davranış arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Kaya, 2014).

Sünnetçioğlu, Koyuncu ve Korkmaz'ın 2015 yılında İzmir'de bulunan 5 adet 5 yıldızlı otelin zincirlerinde görev yapan işgörenler arasında gerçekleştirdiği çalışmada 218 kişiye anket uygulanmış olup, yüzeysel davranışın tükenmişliği çoğalttığı, derin davranışın kişisel başarı hissini arttırdığı tespit edilmiştir (Sünnetçioğlu vd., 2015).

Naktiyok ve Ağırman tarafından 2016 yılında yapılan çalışmada Erzurum'da bulunan kamu hastanelerinde çalışmakta olan 267 hemşire ile bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizlerin neticesi mesleğine bağlı olan hemşirelerin duygusal tükenme düzeylerinin azalacağı yönündedir (Naktiyok & Ağırman, 2016).

Yücebalkan ve Karasakal'ın 2016 yılında yaptıkları çalışmada akademisyenlerin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki Kocaeli Meslek Yüksekokulu'nda görev yapmakta olan 184 öğretim görevlisi arasında gerçekleştirilen bir anket çalışması ile tespit edilmiştir. Yapılan analizlerin sonucuna göre doğal duygular ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ilişki olduğu görülmüştür (Yücebalkan & Karasakal, 2016).

Kaplan ve Ulutaş (2016) çalışmasında, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemek için Nevşehir'deki dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarına anket uygulamışlardır. Netice olarak derin davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde negatif yönlü bir etki yarattığı tespit edilmiştir (Kaplan & Ulutaş, 2016).

Akdu ve Akdu (2016) duygusal emeğin tükenmişlik üstündeki etkisini belirlemek için profesyonel turist rehberleri üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Yaptıkları araştırma sonucunda

duygusal emek düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arası pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir (Akdu & Akdu, 2016).

Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisine dair bir diğer çalışma Yılmaz ve Arslan tarafından 2017 yılında Konya Selçuk Üniversitesi'nde çalışmakta olan 180 hemşire ile yapılan çalışmadır. Bu araştırmanın sonuçları iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir (Yılmaz & Arslan, 2017).

Sakagami vd. (2017), Japonya'daki psikiyatri hemşirelerinde duygusal emeğin tükenmişliğe etkisini belirlemek amacıyla 169 hemşire üzerinde yapılan çalışmada iki değişken arası pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu; fazla çalışan hemşirelerde tükenmişliğin önlenmesi ve duygusal emeğe verilen önem ile hastalara daha kaliteli bakım sağlanabildiğini saptamışlardır (Sakagami vd., 2017).

Özen'in 2017 yılında Konya'da bulunan bir kamu hastanesinde çalışmakta olan 381 çalışan arasında gerçekleştirdiği çalışmada duygusal tükenme ile derin davranış arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Özen, 2017).

Yanar'ın (2018) 264 turist rehberine anketler uygulanmak suretiyle yapılmış, netice olarak tükenmişlik ile samimi davranış arasında olumsuz ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu durum benzer çalışmalarda da olduğu üzere müşterilerin çalışanlardan samimi davranış beklediği gerçeğini ön plana çıkarmıştır (Yanar, 2018).

Güler ve Marşap (2018) İstanbul'da bulunan vakıf üniversitelerinde çalışmakta olan 540 akademisyen ile bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Yapılan analizlerin neticesine göre cinsiyete göre işten ayrılma niyeti ve duygusal emek faktöründe farklılık olmadığı belirlenmiştir (Güler & Marşap, 2018).

Jeung vd. (2018) belirttikleri gibi yüzeysel davranış hissi bireyde enerjiyi tüketir, tükenmişliğe neden olur. Duygusal emek

gerektiren işlerde yoğun iş yükü olmamalı; iş yükü ağır olan bireylerin yükü azaltılarak, duygusal açıdan harcanan çaba azaltılıp, tükenmeden korunma mümkün olmaktadır. Yapılan çalışma aslında literatür taraması niteliğindedir (Jeung, 2018).

Demirhan vd. (2018) İstanbul'daki bankacı ve satış temsilcilerinden oluşan 175 kişilik bir gruba anket çalışması düzenlemişlerdir. Yapılan analizlerin sonucu derinlemesine davranışın tükenmişliği pozitif yönde etkilediği görülmüştür (Demirhan vd., 2018).

Daban tarafından 2018 yılında Giresun'daki kamu ortaokullarında çalışmakta olan 302 öğretmen arasında yapılan anket çalışmasına göre yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Daban, 2018).

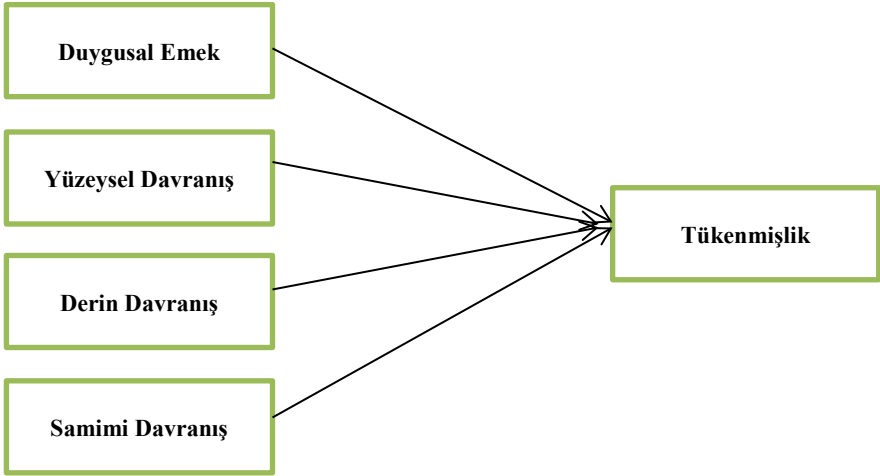
5. Araştırmanın Yöntemi ve Hipotezleri

Çalışmanın temel varsayımı Bandırma Belediyesi çalışanlarının duygusal emek düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Soru formunda duygusal emek boyutunu ölçmek için, Chu ve Murmann (2006) tarafından geliştirilen ve Pala ve Sürgevil (2016) tarafından Türkçe 'ye çevrilen "Duygusal Emek Ölçeği" kullanılmıştır. Tükenmişlik boyutu için 1981 yılında "The Measurement of Experienced Burnout" çalışması ile Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen, İnce ve Şahin (2015) tarafından Türkçe'ye çevrilen "Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. Duygusal emek ve tükenmişlik değişkenleri için (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır.

Çalışmanın ana kütlesini Bandırma Belediyesi çalışanları oluşturmaktadır. Bandırma Belediyesi'nde toplam 120 kişi çalıştığı

öğrenilmiştir. Anakütlenin 120 olduğu bir araştırmada örneklem hacminin en az 92 olduğu tespit edilmiştir (Ural ve Kılıç, 2005: 43). Dolayısıyla 111 anketin anakütleyi temsil ettiği ifade edilebilir. Örneklemin ana kütleye oranı %92,5'dir. 43'ü kadın ve 68'i erkek olmak üzere 111 işgören üzerinde, kolayda örnekleme yöntemi ile birebir uygulamalı bir çalışma şekli izlenmiştir. Verilerin tümü bir paket program ile analize tabi tutulmuştur. Cronbach's Alpha katsayısı duygusal emek ve tükenmişlik boyutları için ayrı ayrı ele alınmıştır. Araştırmanın modeli şekil 1'de verilmiştir.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



Araştırmanın tüm hipotezleri sosyal değişim kuramı ışığında geliştirilmiştir.

Araştırmanın temel hipotezleri ve alt hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H₁: Duygusal emek davranışı tükenmişlik algısı üzerinde pozitif yönlü etkiye sahiptir.

H_{1a}: Duygusal emeğin bir alt boyutu olan yüzeysel davranış tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü etkiye sahiptir.

H_{1b}: Duygusal emeğin bir alt boyutu olan samimi davranış tükenmişlik üzerinde negatif yönlü etkiye sahiptir.

H_{1c}: Duygusal emeğin bir alt boyutu olan derin davranış tükenmişlik üzerinde pozitif yönlü etkiye sahiptir.

Araştırma verilerinin analizi için SPSS 22.0 programı kullanılmıştır. Verileri değerlendirmek için frekans analizi yapılmıştır. Nicel veri analizlerinden çoklu regresyon ve korelasyon analizleri kullanılmıştır.

6. Bulgular ve Yorum

6.1. Tükenmişlik Ve Duygusal Emek Ölçekleri İçin Güvenilirlik Analizi

Araştırmada duygusal emek için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen değer, 0,728'dir. Tükenmişlik ölçeği için güvenilirlik analizi yapıldığında elde edilen sonuç ise 0,778 şeklindedir. Tükenmişlik faktörünü etkilediğini belirttiğimiz samimi davranış için hesaplanan Cronbach's Alpha Değeri ise 0,76'dır. Belirtilen sayısal ifadeler analizin yapılabileceğini ifade etmektedir. Örneklem sayısı 200'ün altında seyrettiği için faktör analizi yapılamamıştır (Gürbüz ve Şahin, 2017: 1-112). Elde edilen tüm değerler 0,65'ten yüksektir. Bu durumda ölçeklerin güvenilirliği yüksektir.

Tablo 1. Güvenilirlik Analizi

	Cronbach's Alpha Değeri	N
Duygusal Emek	0,728	19
Yüzeysel Davranış	0,666	7
Derinlemesine Davranış	0,712	7
Samimi Davranış	0,763	5
Tükenmişlik	0,778	22

Tablo 2. Normallik Testi

Basıklık(duygusal emek)	Çarpıklık(duygusal emek)	Basıklık(tükenmişlik)	Çarpıklık(tükenmişlik)
-,001	,817	,525	-,330

Normallik testi sonucunda basıklık ve çarpıklık değerleri -1 ile +1 arasında olduğu için normal dağılım olduğu kabul edilmiştir. Normallik testi için sadece çarpıklık ve basıklık değerleri kullanılmıştır. Çünkü Kolmogorov Smirnov gibi normallik testi için örneklem büyüklüğümüz açısından elverişli durum olmadığı görülmüştür.

6.2. Bandırma Belediyesi Çalışanlarının Genel Özellikleri

Tablo 3 örnekleme ait demografik özellikleri göstermektedir. Araştırmaya katılan 111 çalışanın %38,7 'sinin kadın (43 kişi) ve %61,3'ünün(68 kişi) erkek olduğu görülmektedir. Ayrıca %73,9 gibi büyük bir çoğunluğun da evli olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %0,09'u 24, %41'i 25-34, %41'i 35-45, %15'i 46-54, %13'ü 55-64 yaş aralığındadır. Katılımcıların anketlere verdikleri cevaplar doğrultusunda aylık gelirlerine bakıldığında, 1501-2500 TL arası %9,9, 2501-3500 TL arası %28,8, 3501-4500 TL arası %24,3 ve 4501 ve üstü arası maaş alanların ise %36,9 oranında olduğu görülmüştür. Eğitim durumlarındaki yüzdeler ise ortaöğretim %3,7, lise %25,2, ön lisans %21,6 lisans %47,7 ve yüksek lisans ve doktora %2,7 şeklindedir. İş tecrübeleri ise, 1 yıldan az %2,7, 2-5 yıl arası %20,7, 6-10 yıl arası %33,3, 11-15 yıl arası %13,5, 16-20 arası %8,1 ve 21 yıl ve üzeri %21,6 olarak belirlenmiştir.

Tablo 3. Örneklemin Demografik Özellikleri

Değişken		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	43	38,7
	Erkek	68	61,3
Medeni Durum	Evli	82	73,9
	Bekâr	29	26,1
Yaş	24 ve altı	1	,9
	25-34	41	36,9
	35-45	41	36,9
	46-54	15	13,5
	55-64	13	11,7
	65 ve üzeri	0	0
Aylık Gelir(TL)	1500 ve altı	0	0
	1501-2500	11	9,9
	2501-3500	32	28,8
	3501-4500	27	24,3
	4501 ve üstü	41	36,9
Eğitim Durumu	İlkokul	0	0
	Ortaöğretim	3	2,7
	Lise	28	25,2
	Ön Lisans	24	21,6
	Lisans	53	47,7
	Yüksek Lisans ve Doktora	3	2,7
İş Tecrübesi	1 Yıldan az	3	2,7
	2-5 Yıl	23	20,7
	6-10 Yıl	37	33,3
	11-15 Yıl	15	13,5
	16-20 Yıl	9	8,1

6.3. Çoklu Korelasyon Analizi Sonuçları

Bandırma Belediyesi çalışanlarının duygusal emek algıları, alt boyutları ve tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişki çoklu korelasyon

analizi ile incelenmiştir. Tablo 4'teki çoklu korelasyon analizi sonuçlarına göre tükenmişlik ile samimi davranış arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Ancak tükenmişlik ile duygusal emek, tükenmişlik ile yüzeysel davranış, tükenmişlik ile derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir. Sonuçların %5 anlamlılık düzeyi ışığında yorumlanmasına öncelik verilmiştir.

Tablo 4. Çoklu Korelasyon Analizi

	D. Emek	Y. Davranış	S. Davranış	D. Davranış	Tükenmişlik
Duygusal Emek Pearson Korelasyon	1				
Anlamlılık	111				
Değeri					
N					
Yüzeysel Davranış Pearson Korelasyon	,527*	1			
Anlamlılık	,000	111			
Değeri	111				
N					
Samimi Davranış Pearson Korelasyon	,398*	-,186	1		
Anlamlılık	,000	,051	111		
Değeri	111	111	111		
N					
Derinlemesine Davranış Pearson Korelasyon	,616*	,096	,271*	1	
Anlamlılık	,000	,318	,004	111	
Değeri	111	111	111	111	
N					
Tükenmişlik Pearson Korelasyon	-,062	,174	-	-,106	1
Anlamlılık	,515	,068	,256*	,267	111
Değeri	111	111	,007	111	111
N			111		

*0,05 güven düzeyinde

**0.01 güven düzeyinde

6.4. Duygusal Emegin Alt Boyutları Açısından Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 5'te çoklu regresyon modeline ait anlamlılık sonucunu gösteren ANOVA sonuçları, regresyon modelinin özeti ve regresyon modelinin katsayıları görülmektedir. Tabloda R^2 değeri bağımlı değişkendeki (tükenmişlik) değişimlerin ne kadarının bağımsız değişkenler (yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış) tarafından açıklandığını göstermektedir. Bu duruma göre tükenmişlikteki %8,5'luk değişimin bağımsız değişkenlere bağlı olduğu görülmektedir. Düzeltilmiş R^2 değeri bağımlı değişkendeki varyansın ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. Bu duruma göre tükenmişlik seviyesindeki %6'lık varyansın bağımsız değişkenlere bağlı olduğu görülmektedir. %6'lık değer düşük dahi olsa bağımsız değişkenler içerisinde etki açısından öne çıkanları ortaya koymak mümkün olmuştur. Samimi değer için anlamlılık düzeyi 0.033 olarak belirlenmiş olup, 0.022 modelin tamamının anlamlı olduğunu gösteren F istatistiğine aittir. Elde edilen bu değer modelin tamamının anlamlı olduğunu göstermektedir. Duygusal emeğin alt boyutlarının tükenmişliği etkileme oranı düşük de olsa alt boyutlarından hangisinin tükenmişlik üzerindeki etkisinin daha anlamlı düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Tabloda tolerans ve VIF değerleri incelendiğinde bağımsız değişkenler arasında çoklu korelasyon olmadığı görülmektedir. Tolerans değeri kabul edilen sınırlar içinde çıkarsa VIF değeri ile birlikte çoklu korelasyon etkisinin olmadığı anlaşılır. F değeri modelin bütününlüğünün anlamlılığının test edilmesi için kullanılmaktadır. Bu değer 0.022 olasılık değerine göre %5 anlamlılık düzeyinde anlamlıdır. Bu durum modelin tamamının anlamlı olduğunu ifade etmektedir. Çalışmamızda tolerans değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu anlaşılmıştır. Çünkü tüm tolerans değerleri 0,1'den büyük (Kaplan, 2010, 147-160) ve varyans etkileme faktörleri (VIF) 5'ten küçüktür (Kaplan ve Ulutaş, 2016, 165-174).

Çoklu regresyon analizi sonucuna göre (H_{1b} : Duygusal emeğin bir alt boyutu olan samimi davranış tükenmişlik üzerinde negatif yönlü etkiye sahiptir.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. Çoklu Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	β	Standart Hata	t Değeri	Olasılık	Tolerans	VIF
Yüzeysel Davranış	,063	0,043	1,470	,144	,942	1,061
Derinlemesine Davranış	-,035	0,055	-,636	,526	,904	1,106
Samimi Davranış	-,117	0,054	-2,160	,033*	,881	1,135
F	3,325					
Düzeltilmiş R^2	0,060					
R^2	0,085					
Standart Tahmin Hatası	,42551					
F testi anlamlılık düzeyi	0,022					

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

*%5 güvenlik düzeyinde anlamlı

7. Sonuç

Araştırmanın anakütlesi 120 Bandırma Belediyesi çalışanından oluşmakta olup izinli olan ve anketleri yanıtlamak istemeyen çalışanlar elendikten sonra 111 örneklem ile analizler gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın amacı belediye çalışanlarının duygusal emek, alt boyutları ve tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Ankete katılanların çoğunluğu erkektir ve yaş ortalamaları (%36,9) 25-34 yaş ile 35-45 yaş arasında değişmektedir. Araştırmada ölçeklerin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Cronbach's

Alpha değerleri duygusal emek için 0,728, yüzeysel davranış alt boyutu için 0,666, derinlemesine davranış alt boyutu için 0,712, samimi davranış alt boyutu için 0,763 ve tükenmişlik seviyesi için 0,778 olarak tespit edilmiştir.

Yapılan çoklu korelasyon analizi neticesine göre tükenmişlik ile samimi davranış arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($r=-,256^{**}$).Ancak tükenmişlik ile duygusal emek, tükenmişlik ile yüzeysel davranış, tükenmişlik ile derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Samimi davranış sergileyen işgörenlerin tükenmişlik seviyelerinde azalma olacağı görülmektedir. Bu analiz sonucu samimi davranış gösteren işgörenlerin tükenmişlik seviyelerinin azalacağını göstermektedir. Çalışan gün içerisinde içinden geldiği gibi davrandığında daha az duygusal emek harcar ve hizmet alanında da olumlu bir tepki yaratmış olur. Bu olumlu tepkiyle beraber hem çalıştığı kurum hem kendisi yarar görür. Bu analiz sonuçları Koçak ve Gürsoy (2018) çalışmasıyla örtüşmektedir (Koçak & Gürsoy, 2018). Bu çalışmada da çalışanların olumsuz sonuçları en az olan samimi davranışları sergilediklerinden tükenmişlik seviyelerinin de azaldığı görülmektedir. Araştırmanın sonuçlarıyla örtüşen bir çalışmada Güllü ve Şahin (2019) tarafından yapılan ve antrenörlerde duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmadır. Bu çalışmada da sonuç samimi davranış ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu, hissettikleri gerçek duygularla hareket eden sporcuların verimlilik ve motivasyon seviyelerinin artacağı yönündedir (Güllü & Şahin, 2019).

Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre samimi davranışın tükenmişlik seviyesi üzerinde negatif yönlü bir etki yarattığı tespit edilmiştir. Yapılan analizlerin neticesine göre H_{1b} hipotezi kabul edilmiş olup, H_1 , H_{1a} , H_{1c} hipotezleri reddedilmiştir. Bu sonuç literatürdeki Kozak ve Güçlü (2008) çalışmasıyla örtüşmektedir

(Kozak & Güçlü, 2008). İşgörenlerin müşteriler ile iyi ilişkiler geliştirmesi samimi davranışlarla hizmet sunulmasına bağlıdır. Araştırmanın sonucu ile örtüşen bir diğer çalışma Kaya ve Özhan tarafından 2012 yılında 147 turist rehberi ile yapılmış ve sonuç olarak çalışanların samimi davranış sergilediklerinde tükenmişlik seviyelerinin azaldığını, duyarlı ve kişisel başarı hissi oldukça yüksek bireylerin sayısının arttığını belirten çalışmadır (Kaya & Özhan, 2012). Ortalamalara bakarak çalışanların genel itibariyle gün içinde çalıştıkları kurum tarafından sergilemelerini istedikleri davranışları aslında içten yaşayarak ortaya koymakta zorlandıklarını söyleyebiliriz. Bu durum bir nevi kişisel başarı hissini ve motivasyonu artırma özelliğine sahip olmakla birlikte samimi davranışın ister çalıştığınız örgütte ister günlük yaşantınızda ne kadar önemli bir husus olduğunu göstermektedir. Bu kavramın yerine yüzeysel davranış tercih edilirse boş vermiş bir tutum, mesleğe duyulan ilgisizlik hali oluşmaya başlar. Belirtilenlerden yola çıkarak Bandırma Belediyesi çalışanlarının, samimi davranışı tercih ettikleri durumlarda, hayatlarında ciddi bir sorun olan duygusal tükenmeyi tecrübe etmeyeceklerini söyleyebiliriz (Çapri, 2006). Samimi davranış hali bu boyutun önüne geçebilecek önemli bir faktördür. Örgütlerde samimi davranış ile ilgili uyumu yakalayabilmek için gerekli olan tüm çaba yalnızca çalışanlara ait değildir. Bu konuda yöneticilere şu tavsiyeler verilebilir;

- İşleri gereği yüzeysel davranış sergilemek zorunda kalan çalışanlara duygusal açıdan tükenmelerini önlemek yardımcı olunmalı,
- Seminerler ve eğitimler düzenlenmeli, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişki anlatılmalı,
- Duygusal emek gerektiren işlerde çalışanların iş yükleri en aza indirilmeli,
- Çalışanlara yüzeysel davranış sergilemeleri hususunda baskı yapmak yerine samimi davranış sergileyerek işlerine motive olabilecekleri aktarılmalı,

- Tükenmişlik ile başa çıkma yolları eğitimler vasıtasıyla anlatılmalıdır.

Yöneticilere sorumluluk düştüğü kadar çalışan bireylere de tükenmişlik ile başa çıkmak için birtakım sorumluluklar düşmektedir:

- Kişi hem bireysel hayatında hem de iş hayatında monotonluktan uzak durmalı ve kendisini zorlayacak her türlü işten kaçınmalıdır,
- Yaptıkları işe yönelik eğitimlere katılmalı, müşterilerin isteklerine saygı göstermelidir,
- İşgörenler mesleklerini seçmeden önce duygularının kullanılıp kullanılmadığını anlamalı ve mesleğinin gerektirdiği duygular ile kendi duygularının uyumlu olup olmadığına bakmalıdır.

Bu çalışmanın da belli başlı kısıtları vardır. Bu kısıtlardan ilki çalışmanın örnekleme üzerinedir. Belirtildiği üzere örneklem sayısı 111'dir. Çalışma daha geniş bir örnekleme gerçekleştirilirse daha verimli sonuçlara ulaşılabilir.

Çalışmanın diğer kısıtı ise yalnızca Bandırma Belediyesi'nde yapılmış olmasıdır. Sonuçların daha sağlıklı bir hal alabilmesi için geniş örneklem içeren bir örgüt içerisinde ve farklı sektörlerde yapılmasında yarar vardır.

Kaynakça

- Akdu, Uğur & Akdu, Serap. "Duygusal Emek Ve İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma". *Journal Of International Social Research*, 47/9 (2016): 1142-1153.
- Albar, Banu & Ofluoğlu, Gökhan. "Çalışma Hayatındaki Mobbing ve Tükenmişlik İlişkisi". *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplu Dergisi*, 6/16 (2017): 538-550.
- Altan, Senem & Özpehlivan, Murat. "Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi". *International Journal Of Management and Administration*, 3/5 (2019): 80-99.
- Ardıç, Kadir & Polatçı, Sema. "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 2/10 (2008): 69-96.
- Ashforth, Blake & Humphrey, Ronald. "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity". *Academy of Management Review*, 1/18 (1993): 88-115.
- Ashkanasy, Neal & Humphrey, Ronald. "Current Emotion Research in Organizational Behavior". *Emotion Review*, 2/3 (2011): 216-230.
- Aslan, Şebnem & Özata, Musa. "Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği". *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30 (2008): 80-90.
- Basım, Nejat & Beğenirbaş, Memduh. "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması". *Yönetim ve Ekonomi*, 1/19 (2012): 77-91

Bolat, Oya İ. "Lider Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisi". *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 2/13 (2011): 66-80.

Budak, Gülay & Sürgevil, Olca. "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama". *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2/20 (2005): 96-112.

Chu, Kay & Murrmann, Suzanne. "Development And Validation Of The Emotional Labor Scale". *Tourism Management*, 6/27 (2006): 1181-1191.

Çapri, Burhan. "Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması". *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1/2 (2006): 62-77.

Çelik, Mazlum & Turunç, Ömer. "Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi". *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 2/40 (2011): 228-240.

Çetin, Fatih vd. "Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik ile İlişkisi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25 (2011): 61-70.

Daban, Yılmaz B. "Ortaokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi". Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Rize: *Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

Demirhan, Ayşe vd. "Duygusal Emek Davranışının Tükenmişliğe Etkisi: Hizmet Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma". *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11/56 (2018): 745-757.

Diefendorff, James & Gosserand, Robin "The Dimensionality And Antecedents Of Emotional Labor Strategies" . *Journal Of Vocational Behavior*, 2/66, (2005): 339-359.

Eroğlu, Şeyma. "Örgütlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma" . *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19 (2014): 150-170.

Güler, Hale & Marşap, Akın. "Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Cinsiyet ve İş Deneyimine Göre Farklılıkların İncelenmesi". *İşletme Araştırmaları Dergisi*,10/3 (2018): 488-507.

Güllü, Sevim & Şahin, Süleyman. "Antrenörlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi". *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17/10 (2019): 331-354.

Güzel, Özlem & Gök, Gaye. "Duygusal Emek Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma" . *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10/3 (2013): 107-123.

Halbesleben, Jonathan & Buckley, Ronald. "Burnout In Organization Life". *Journal Of Management*, 30 (2004): 859-879.

Jeung, DaYee vd."Emotional Labor And Burnout: A Review Of The Literature". *Yansei Medical Journal*, 59/2 (2018): 187-193.

Kaplan, M. "Otel İşletmelerinde Etiksel İklim Ve Örgütsel Destek Algılamalarının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Kapadokya Örneği". Selçuk Üniversitesi, Yayımlanmamış doktora tezi. Konya: *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı*.

Kaplan, Metin & Ulutaş, Özlem. "Duygusal Emegin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35 (2016): 165-174.

Kaya, F. "Duygusal Emek ile Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma". Celal Bayar Üniversitesi, Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Manisa: *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

Kaya, Ufuk & Özhan, Çağlar. "Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma". *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3/2 (2012):109-130.

Koçak, Orhan & Gürsoy, Gül. "Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi". *Emek Ve Toplum Dergisi*, 7 (2018): 161-181.

Konakay, Gönül. "Akademisyenlerde Duygusal Zeka Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri İle İlişkisine Yönelik Bir Araştırma : Kocaeli Üniversitesi Örneği". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15/1 (2013): 125-126.

Korkmaz, Halil vd. "Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma". *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12/7 (2015): 14-33.

Kozak, Meryem & Güçlü, Hatice "Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Sürecinde Kullanılması Üzerine Bir Araştırma". *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8/2 (2008): 39-56.

- Köse, Sevinç vd."Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma". *Celal Bayar Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 12/2, (2011): 165-185.
- Leung, Grace. "Examining The Relationship Of Emotional Labor With An Ability-Based Conceptualization Of Emotional Intelligence". *The Graduate Faculty Of The University Of Akron*, 4/2, (2008): 2-91.
- Liu, Yongmei vd. "Dispositional Antecedents And Consequences Of Emotional Labor At Work" . *Journal Of Leadership And Organizational Studies*, 10/4 (2004): 12-25.
- Maslach, Christina & Goldberg, Julie. "Prevention Of Burnout: New Perspectives" . *University Of California*, 7 (1998): 63-74.
- Mishra, Sanjaya. "What Emotional Labor Is A Review Of Literature". *Indian University Of Management*, 12/5 (2007): 2-33.
- Morris, Andrew & Feldman, Daniel. "The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor". *Academy Of Management Review*, 21/4 (2016): 986-1010.
- Naktiyok, Atılhan & Ağırman, Ülke. " İş Odaklı Duygusal Emek ve Duygusal Tükenme Arasındaki İlişkide Çalışan Odaklı Duygusal Emek ve Mesleki Bağlılığın Aracılık Etkisi". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30/4 (2016): 789.
- Noor, Noraini & Zainuddin, Masyitah. "Emotional Labor And Burnout Among Female Teachers: Work Family Conflict As Mediator". *Asian Journal Of Social Psychology*, 14/4 (2011): 283-293.

Oğuz, Hatice & Özkul, Metin. "Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması". *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 16/7 (2016): 130-154.

Oral , Lale & Köse, Sevinç. "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16/2 (2011): 337-349.

Örücü, Edip & Korkmaz, Erdoğan. "Psikolojik Sözleşme İhlali ve Duygusal Emek İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma". *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 40/21 (2018): 337-349.

Özkaplan, Nurcan. "Duygusal Emek ve Kadın İşi / Erkek İşi". *Çalışma Ve Toplum Dergisi*, 2 (2009): 15-22.

Pala, Tuğba & Sürgevil, Olca. "Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması". *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 16/4 (2016): 773-787.

Sakagami, Akira vd. "Burnout Releate Deffects Of Emotional Labor And Work Related Stress Among Psychiatric Nurses In Japan". *Journal Of Wellness And Healthcare*, 41/1 (2017): 97-111.

Selçukoğlu, Z. "Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Düzeyi ile Yalnızlık Düzeyi Ve Yaaşm Doyumu Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi". Selçuk Üniversitesi, *Yayımlanmamış yüksek lisans tezi*. Konya: *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

- Süren, Seray vd. "Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması". *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 23/1 (2016): 247-262.
- Tang, Cheung vd. "Emotional Labor The Role Of Employee Acting Strategies On Customer Emotional Experience And Subsequent Buying Decisions" . *International Review Of Management And Marketing*, 3/2 (2013): 50-57.
- Taycan, Okan. "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi". *Anatolian Journal Of Psychiatry*, 7 (2006): 100-108.
- Ünlü, Onur & Yürür, Senay. "Duygusal Emek, Duygusal Tükenme Ve Görev Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma". *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi*, 37 (2011): 183-207.
- Yağcı, Mehmet & Duman, Teoman. "Hizmet Kalitesi- Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel Ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7/2 (2006): 218-238.
- Yalçın, A. "Emotional Labor: Dispositional Antecedents And The Role Of Affective Events". Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı*.
- Yanar, R. "Duygusal Emek ve Tükemişlik İlişkisi: Ege Bölgesi'nde Görev Yapan Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma". Adnan Menderes Üniversitesi, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Aydın: *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı*.

- Yıldırım, Mehmet & Erul, Emel. "Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi". *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5/1 (2013): 89-99.
- Yılmaz, Evre & Arslan, Selda. "Dâhili Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyi ve Duygusal Emek Davranışı ile İlişkisi". *Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri Dergisi*, 9/4 (2017): 289-298.
- Yücebalkan, Benan & Karasakal, Nilay. "Akademisyenlerde Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği". *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2/1 (2016): 188-200.

