

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARININ
TÜKENMİŞLİĞE ETKİSİ: BENLİK SAYGISININ DÜZENLEYİCİ ROLÜ *

Muhammet Ali ÇELEBİ¹ & Cihan BİLEN²

Öz

Mevcut çalışmada çalışanların duygusal emek davranışlarının tükenmişliğe etkisi ve benlik saygısının bu süreçteki rolü araştırılmıştır. Çalışmanın örneklemini, Şanlıurfa'da, bir kamu hastanesinde çalışan 272 sağlık personeli oluşturmaktadır. Çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada veri toplama araçları olarak, Duygusal Emek Ölçeği (Diefendorff vd., 2005), Tükenmişlik Ölçeği (Schaufeli ve Salanova, 2007) ve Benlik Saygısı Ölçeği (Rosenberg, 1965) kullanılmıştır. Araştırma hipotezlerinin testi için yapısal eşitlik modelleri kurulmuştur. Hipotez test sonuçlarında yüzeysel rol yapmanın, duyarsızlaşmayı ve yetersizliği pozitif, yeterliliği ise negatif etkilediği bulgularına ulaşılmıştır. Doğal duyguların duyarsızlaşmayı ve yetersizliği negatif, yeterliliği ise pozitif etkilediği tespit edilmiştir. Benlik saygısının duyarsızlaşmayı ve yetersizliği negatif, yeterliliği ise pozitif etkilediği bulgularına ulaşılmıştır. Düşük, orta ve yüksek benlik saygısının düzenleyici rolünü tespit etmek amacıyla Hayes Process makro eklentisi (Model 1) kullanılmıştır. Yüzeysel rol yapma ve yetersizlik arasındaki etkide, benlik saygısının farklı seviyelerinin (düşük, orta, yüksek) düzenleyici rolü bulunmuştur. Doğal duygular ve yeterlilik arasındaki etki de benlik saygısının farklı seviyelerinin düzenleyici rolü bulunmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular neticesinde, sağlık kuruluşlarında çalışanların mesai saati içerisinde göstermiş oldukları hasta ve hasta yakınlarıyla ilgili duygusal emek davranışlarının zamanla tükenmişliğe etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu etkide yüksek benlik saygısı düzeyine sahip sağlık çalışanlarının, diğer benlik saygısı düşük çalışanlara göre daha az tükenmişlik hissi yaşadıkları tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar, Kaynakların Korunması Teorisi ve literatür kapsamında tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Duygusal Emek, Tükenmişlik, Benlik Saygısı*

JEL Kodları: *M10, M19.*

Başvuru: *04.01.2024* **Kabul:** *12.03.2024*

*Bu çalışma 16-17 Aralık 2023 tarihlerinde düzenlenen 8. Uluslararası CEO Sosyal Bilimler Kongresinde, "Çalışanların Yüzeysel Davranışlarının Tükenmişliğe Etkisi: Benlik Saygısının Rolü" başlıklı bildirinin genişletilmiş versiyonudur. Ayrıca çalışma, ikinci yazarın "Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışı ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki ve Benlik Saygısının Düzenleyici Rolü: Şanlıurfa İlinde Bir Uygulama" adlı yüksek lisans tez çalışmasından türetilmiştir.

¹Dr. Öğr. Üyesi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, macelebi@kmu.edu.tr, Orcid No: 0000-0003-3892-1879.

²Yüksek Lisans Öğrencisi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, cihanbilen38@gmail.com, Orcid No: 0009-0009-0934-3230.

THE EFFECT OF EMPLOYEES' EMOTIONAL LABOR ON BURNOUT: THE MODERATOR ROLE OF SELF-ESTEEM³

Abstract

In the current study, the impact of employees' emotional labor behaviors on burnout and the role of self-esteem in this process have been investigated. The study's sample comprises 272 healthcare professionals working in a public hospital in Şanlıurfa. The survey technique, a quantitative research method, was utilized. The data collection instruments for the study included the Emotional Labor Scale (Diefendorff et al., 2005), Burnout Scale (Schaufeli and Salanova, 2007), and Self-Esteem Scale (Rosenberg, 1965). Structural equation models were constructed to test the research hypotheses. In the hypothesis test results, it was found that surface acting positively affects depersonalization and inefficacy, and negatively affects efficacy. It has been determined that naturally felt emotions negatively affect depersonalization and inefficacy, and positively affect efficacy. It was found that self-esteem negatively affects depersonalization with inefficacy and positively affects efficacy. To identify the moderating role of low, moderate, and high self-esteem levels, the Hayes Process macro extension (Model 1) was employed. It was found that self-esteem at different levels (low, moderate, high) played a moderating role in the relationship between surface acting and inefficacy. Additionally, the moderating role of self-esteem at different levels was identified in the effect between naturally felt emotions and efficacy. As a result of the study, it was concluded that the emotional labor behaviors of healthcare workers during working hours regarding patients and their relatives affect burnout over time. In this influence, healthcare workers with high self-esteem levels experienced less burnout compared to those with low self-esteem levels. The results obtained were discussed within the framework of the Conservation of Resources Theory and the literature.

Keywords: *Emotional Labor, Burnout, Self-Esteem*

JEL Codes: *M10, M19.*

“Bu çalışma Araştırma ve Yayın Etiğine uygun olarak hazırlanmıştır.”

1. GİRİŞ

Çalışanların hissettikleri duyguları davranışlarında gösterip gösteremeyeceği ve bunun örgüt tarafından ne kadar kabul göreceği tartışılmaktadır. Bununla birlikte, güçlü duyguların performans üzerinde olumlu veya olumsuz etkileri olabileceğinden, yöneticilerin grup üyelerinin duygusal tepkilerini nasıl etkileyeceklerini öğrenmeleri önemlidir (Humphrey, Pollack ve Hawver, 2008). Birçok örgütte hizmet kalitesini artırmak amacıyla belirli duygusal gösterim kurallarına sahip olmanın gerekliliği üzerinde durulmaktadır.

³ The Extended English Summary is located the end of the Article.

Duygusal emek çalışanların yaşadıkları duyguyu bastırarak, bir duygu türünü diğerine değiştirerek veya var olmayan bir duyguyu uyandırmaya ya da oluşturmaya çalışarak duygularını yönetmek istemeleri olarak kavramsallaştırılmaktadır (Hochschild, 2003). Başlangıçta duygusal emek, yüzeysel rol yapma (sahte hissedilmemiş duyguları taklit etmek ya da hissedilen duyguları bastırmak) ve derinden rol yapma (hissedilen duyguları değiştirerek gerçek duyguyu ortaya çıkarmak) olarak iki boyutta incelenirken (Hochschild, 2003) sonrasında doğal duygular (spontane ve gerçek duyguları ortaya çıkarmak) olmak üzere bir boyut daha eklenmiştir (Ashforth ve Humphrey 1993). Duyguların dışı vurulmasında izlenen duygusal emeğin, çalışanın kendisini basitçe ifade edememesi, gerçek duygularını yansıtamaması ve örgüt tarafından zorunlu tutulan belirli gösterim kurallarına tabii tutulması nedenleriyle çalışanlarda tükenmişliği tetikleyebileceği öngörülmektedir.

Hizmet sektöründeki özellikle doktor, hemşire, avukat, polis ve bankacı gibi mesleklerde daha sık görülen tükenmişlik, bireylerin uzun süre iş ortamı içerisinde bulunması ve o iş ortamında sık bir şekilde yaşamış oldukları fiziksel, zihinsel ve duygusal yorgunluk olarak bilinmektedir (Çağlıyan, 2007). Çalışanların uzun süreli iş ortamında karşılaştığı fiziksel, zihinsel ve duygusal durumlar tükenmişliği tetikleyebilmektedir. Burada çalışanların sahip oldukları benliklere duydukları saygı bu süreçte rol oynayabilir. Çalışanın benliğine duyduğu saygının düzeyi, tükenmişliğin üstesinden gelmesinde etkisi olabilir.

Hizmet kalitesine odaklanan yeme-içme, konaklama, güvenlik, finans, ulaşım ve turizm endüstrisindeki çalışanlar gibi sağlık sektöründeki çalışanlarında kurumsal gösterim kurallarına uyması ve hastalar için hizmet odaklı bir kültürü başarılı bir şekilde sürdürmesi için duygusal emek davranışları sergilemeleri beklenmektedir. Sağlık çalışanlarının kişisel duygusal durumları ile örgütsel beklentiler arasındaki uyum ve uyumsuzluğun bir sonucu olarak ortaya çıkan duygusal emek sürecinin tükenmişlikle sonuçlanıp sonuçlanmayacağı ve çalışanların benlik düzeyleri etkisinin bu süreçteki rolünün ne olduğu araştırmanın sorusunu oluşturmaktadır. Özellikle mevcut literatür duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi sıklıkla araştırmış ancak benlik saygısının bu süreçteki rolünü dikkate alan çalışmaların eksik olduğu görülmüştür. Dolayısıyla bu çalışmada, duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanları tarafından nasıl algılandığı, bu algıların tükenmişliği etkileyip etkilemediği ve benlik saygısının rolü bir devlet hastanesinde araştırılacaktır. Bu kapsamda mevcut çalışma Kaynakların Korunması Teorisiyle (Hobfoll, 1989) desteklenecektir. Kaynakların korunması teorisi, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki genel ilişkiyi açıklamaya yardımcı olacak temel teorik çerçeve sunmaktadır. Kaynakların korunması teorisine göre bireylerin kaynak düzeyleri, kaynağın tahsis edilmesiyle ilgili davranışlarla ilişkilidir. Kaynaklar açısından zengin bireylerin, hem kaybın gerçekleşmesi durumunda bunu karşılayabilecekleri, hem de kaynak kaybına uğrama olasılıklarının daha düşük olması ile ilişkili stratejileri tercih ettikleri görülmektedir (Hobfoll, 1989). Duyguların bastırılması veya taklit edilmesi, çalışanların bilişsel kaynaklarını tüketmektedir. Bilişsel kaynakların tükenmesinin oluşturacağı stres

tükenmişliğe yol açabilmektedir (Lee ve Madera, 2019). Bu süreçte çalışanların benlik saygısı düzeyleri tükenmişliği etkilemede belirleyici olabilmektedir.

1.1. Kavramsal Çerçeve ve Hipotezler

Bu bölümde araştırmanın kavramsal çerçevesi anlatılmış, araştırma modeli ve hipotezler kurulmuştur.

1.1.1. Duygusal Emek

Duygusal emek, çalışanların duygularını, örgütün tanımlanmış kurallarına ve yönergelerine uygun olarak yönetmelerinin beklendiği süreci ifade etmektedir (Wharton, 2009). Hochschild (1983)'a göre duygusal emek "Müşterilere daha iyi bir hizmet sunmak için çalışan bireylerin onlarla iletişim halindeyken duygularını yönetmek için gösterdikleri emektir". Ashforth ve Humphrey (1993) ise duygusal emek kavramını; çalışan bireyin karşındaki ile kurduğu birebir iletişimde ya da karşılıklı iletişimde meydana gelen sosyal algı ve algıyı etkileyen durumlarda oluşacak olan davranışlara harcanan çaba sonucu davranışı yönlendirme olarak kavramsallaştırılmaktadır.

Smith (1992) duygusal emeği, kişinin gerçek duygularına bakılmaksızın, başkalarının önemsendiğini ve güvende hissetmesini sağlamak için duyguların tetiklenmesi veya bastırılması olarak anlatmaktadır. Duygusal emek, bir örgütün teşvik ettiği sergileme kurallarını ve hedeflerini desteklemek amacıyla duyguların ve ifadelerin düzenlenmesini içermektedir (Zhan, Wang ve Shi, 2016; Grandey, 2000). Duygusal emek, çalışanların "işe uygun duyguları ifade etmek veya uygunsuz duyguları bastırmak için" ortaya koyduğu çabayı temsil etmektedir (Mastracci ve Adams, 2020). Hochschild (1983) çalışanların duygusal ifadelerini değiştirmenin iki yolunu tanımlamaktadır. Çalışanlar dışa dönük duygusal ifadelerini değiştirdiğinde ve sergiledikleri duyguları hissetmeye çalışmadıklarında yüzeysel rol yaptığı, sergilemek istedikleri duyguları gerçekten hissetmeye çalıştıklarında ise onların derinden rol yaptıkları görülmektedir (Humphrey, Pollack ve Hawver, 2008). Ayrıca Ashforth ve Humphrey (1993) çalışanların duygusal emek davranışlarını üçüncü bir yolla, yani spontane ve gerçek duygularla gerçekleştirdiklerini savunmaktadır. Derinden rol yapma çok fazla çaba gerektirebileceğinden, bireyler rolleriyle ne kadar az özdeşleşirse, yüzeysel rol yapmaya, yani basitçe beklenen duyguları taklit etmeye başvurma olasılıkları da o kadar artmaktadır. Tersine, bireyler rolleriyle ne kadar çok özdeşleşirse, ifade etmeleri beklenen duyguları gerçekten hissederlerse, derinden rol yapma olasılıkları da o kadar artmaktadır (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015).

Le ve Madera (2019), duygusal emeği, derin veya yüzeysel rol yapma yoluyla uygun duyguları sergilemek için hem duyguların hem de ifadelerin düzenlenmesi olarak tanımlamaktadır. Bu nedenle, yüzeysel ve derin rol yapma duygusal emek stratejileridir; çalışanların duygusal emeği gerçekleştirmek ve organizasyonun sergileme kurallarına uymak için kullandığı araçlardır.

1.1.1.1. Yüzeysel Rol Yapma

Yüzeysel rol yapma örgüt için çalışanların yüksek derecede duygusal çelişki yaşamaları olarak ifade edilmektedir (Gursoy, Boylu ve Avcı, 2011; Kim, 2008). Çalışanların kendi içten gelen duygularını değiştirmede ve hissetmediği sahte duyguları davranışlarına sergilediğinde, örgütün istemiş olduğu duyguları karşıya yansıttıkları görülmektedir (Cheung ve Tang, 2009). Çalışanlar yüzeysel davranışa katıldığında hissettiği duyguları değiştirmeden, dışa dönük duygusal gösterimini değiştirmektedir (Grandey, 2000; Hochschild, 1983).

Hochschild (1983), yüzeysel rol yapmada “işin ana aracının ruh değil, beden olduğunu” öne sürmektedir (Liu, Prati, Perrew ve Ferris, 2008). Dolayısıyla yüzeysel rol yapma, samimiyetsiz ve sahte olumlu duyguları yansıtmak için gerçek duyguları, özellikle de olumsuz duyguları bastırmaktır (Lee ve Madera, 2019). Hizmet sektöründe olumlu duyguların gösterilmesi istendiğinden, yüzeysel rol yapmanın tipik bir örneğini sahte gülümseme oluşturmaktadır (Cheung ve Tang, 2009). Çalışanlar gerçek duygularını bastırarak ve organizasyonel olarak arzu edilen bir tepkiyi sergileyerek yüzeysel rol yapmaya katılmaktadır (Humphrey, 2023). Örneğin, acemi bir doktor veya hemşire, yüzeysel etki teknikleri yoluyla yeni bir prosedürle ilgili gerginlik duygularını aktif olarak bastırmaya çalışabilir. Belirsizliğin ortaya çıkmasına izin vermek yerine, hastanın önünde sakin, tarafsız bir yüz ifadesi sunmaya çalışabilirler. Sağlık uzmanları ayrıca yüzeysel süreçler yoluyla olumlu duygular uyandırarak hastalara ve ailelerine güven vermeye çalışabilirler. Hemşireler, kendilerini mutlu hissetmeseler bile başkalarıyla etkileşimleri sırasında gülümseyebilirler (Erickson ve Grove, 2008).

1.1.1.2. Derinden Rol Yapma

Derinden rol yapma kişinin iş rolünü kendi benlik kavramıyla bütünleştirme çabasını içermektedir (Hochschild, 1983). Bu, kişinin iş dünyasının dışında da hayatına nüfuz eden ve devam eden bir duygu sürecini ifade etmektedir. Hochschild (1983), hizmet çalışanlarının, kişinin özel benliği ile iş rolünü birbirinden ayıramaması anlamına gelen derinden rol yapmanın bilgelik gerektirdiğini öne sürmektedir.

Yüzeysel rol yapmada çalışan kendisinden beklenen duyguları sahte bir şekilde sunduğu görülürken derinden rol yapmada ise istenen duyguları tecrübe ederek yansıttığı görülmektedir (Lam ve Chen, 2012). Derinlemesine eylemde bulunmak, kişinin iş rolüne aktif katılımını, mesleki veya organizasyonel gösterim kurallarıyla kişisel özdeşleşmesini ve ayrıca organizasyonel hedeflere bağlılığını gerektirmektedir (Morris ve Feldman, 1996). Bunun tersine, yüzeysel hareket eden çalışanların, basitçe sahte duygular sergiledikleri ve bir tür maske gibi duygularını, onları başka herhangi bir kişisel alana havale etmeden iş başında bıraktıkları görülmektedir (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015).

1.1.1.3. Doğal Duygular

Ashforth ve Humphrey (1993), yüzeysel ve derin rol yapma ile birlikte duygusal emeğin üçüncü bir biçiminin daha olduğunu ileri sürmektedir: kendiliğinden ve gerçek duygusal emek. Birçok durumda hizmet çalışanlarının doğal ve spontane duygularının, sosyal beklentilere ve örgütsel gösterim kurallarına uygun olduğunu, dolayısıyla uygun duyguları kasıtlı olarak çağırarak zorunda olmadıkları görülmektedir (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015).

Derin ve yüzeysel rol yapma, gösterim kurallarına uymak için kullanılan duygusal emek stratejileri olsa da çalışanlar aynı zamanda duygularını değiştirmeye gerek kalmadan, gösterim kurallarına uygun duyguları kendiliğinden hissedebilirler (Lee ve Madera, 2019). Çalışanların hissettikleri doğal duyguları göstermesi, yüzeysel ve derinden rol yapma boyutlarından farklı olarak, zorunlu hissetmediği ve çalışanın içinden geldiği biçimde duygularını dışa vurmasını içermektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Örnek olarak bir öğretmenin sınıfındaki çok sevdiği ve başarılı olan öğrencisinin okuldan ayrılması sırasında yaşamış olduğu üzüntü öğretmenin gerçek ve samimi duygularını göstermektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012).

1.1.2. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramını Freudenberg (1974), kişinin iş hayatından kaynaklanan “zihinsel ve fiziksel tükenme durumu” olarak tanımlamaktadır (Kraft, 2006). Freudenberg (1974) tükenmişliği “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması ya da tatmin edilemeyen istekler sonucunda kişinin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” olarak ifade etmektedir (Freudenberg, 1974). Cherniss (1980)’e göre tükenmişlik kavramı “aşırı adanmışlık hastalığı” şeklinde tanımlayarak, bireyde meydana gelen aşırı stres yüküne veya iş doyumundaki memnuniyetsizliğe gösterilen tepki olarak işte ilerlememe durumu ya da o işe karşı bireyin isteksizliği şeklinde özetlemiştir (Cherniss, 1980).

Maslach (2006), iş tükenmişliğini işteki kronik kişilerarası stres faktörlerine uzun süreli tepkiyi içeren psikolojik bir sendrom olarak kavramsallaştırmaktadır. Tepkinin uzun sürmesi duygusal tükenme ve motivasyon kaybıyla sonuçlanmaktadır (Leiter, Maslach ve Frame, 2014). Maslach, Schaufeli ve Leiter (2001) bu tepkinin üç temel boyutunu; yoğun bir tükenmişlik (duygusal tükenme), şüphecilik ve işten kopma duyguları (duyarsızlaşma), etkisizlik ve başarı eksikliği duygusu (kişisel başarının azalması) olmak üzere üçe ayırmaktadır: Duygusal tükenme boyutu; tükenmişliğin temel bireysel stres boyutunu açıklamaktadır. Kişinin duygusal ve fiziksel kaynaklarının aşırı genişlediği ve tükendiği hissini ifade etmektedir. Sinizm (ya da duyarsızlaşma) boyutu; tükenmişliğin kişilerarası bağlam boyutunu anlatmaktadır. Çeşitli yönlerde karşı olumsuz, duyarsız ya da aşırı mesafeli bir tepkiyi anlatmaktadır. Azalan etkinlik ya da başarı hissi boyutu; yetersizlik duygusuna işaret etmekte ve iş yerinde başarı ile üretkenlik eksikliğine vurgu yapmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Schaufeli ve Salanova (2007) tükenmişliğin üç temel boyutuna ek olarak yeterliliğin de tükenmişliği karakterize ettiğini iddia etmektedir. Yüksek düzeyde tükenmişlikte,

sinizm ve yetersizlik algısı tükenmişlik için genel olarak negatif yönlerini açıklarken, yeterlilik pozitif yönlerini açıklamaktadır. Burada özellikle yetersizliğin tükenmişliği açıklamasında, pozitif yönleri ifade eden yeterlilik ile birlikte açıklanması, yetersizlik boyutunun anlaşılmasına daha çok katkı yaptığı vurgulanmaktadır.

1.1.3. Benlik Saygısı

Benlik saygısı, kişinin benlik değerini kendisinin kabul etmesiyle kendisine güvenmesi veya kişisel duyguları ve bütünsel duygularını reddetmemesi olarak açıklanmaktadır (Leary, 1996). Benlik saygısı, bireyin kendisini nerede, ne şekilde gördüğü ve bunların kabul alıp almadığının bir neticesi olup; bireyin burada kendini ne kadar önemli ya da önemsiz hissettirdiğini gösteren bir kavram olarak ifade edilmektedir (Çuhadaroğlu 1986).

Adams ve Gullota (1989) benlik saygısını, kişinin kendini değerlendirme ya da kendini olumlu değerlendirme ihtiyacı üzerinden tanımlamaktadır. Bu ihtiyaç ile de kişinin kendini çok iyi ya da mükemmel hissetmesi değil, kişinin kendisini kabul etme eylemini, kimlik oluşturmamasını ve diğer insanlardan kabul almasını içermektedir. Benlik saygısının hem motivasyonel hem de bilişsel bileşenlere sahip, nispeten kalıcı bir özellik olduğu düşünülmektedir (Kernis 2003). Kişi yüksek düzeyde öz saygı arzusu gösterme ve öz değer duygularını korumak veya geliştirmek için çeşitli stratejilere başvurma eğilimindedir (Zeigler-Hill, 2013). Benlik saygısı kişinin hedeflerine ulaşmasına etki edip, başarısında aktif rol oynamaktadır (Learly, 1999).

1.1.4. Araştırma Hipotezleri ve Modeli

Örgütün istediği duygusal gösterim kuralları nedeniyle ortaya çıkan sonuçlar üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde duygusal emeğin tükenmişliğe neden olduğu görülmektedir (Hochschild, 2003). Morris ve Feldman (1996)'a göre yüzeysel rol yapma ile davranış kurallarına dikkat, duygusal davranış kurallarında sıklık, duygusal çelişki ve sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği tükenmişliği artırmaktadır. Duygusal emek araştırmaları, duygusal emek gereksinimlerinin tipik olarak fiziksel ve psikolojik zorlanmaya yol açan stres kaynakları ile ilgili olduğunu ileri sürmektedir (Bono ve Vey, 2005). Hochschild (2003) kişilerin genellikle sahte duyguları hissetmekten hoşlanmamalarının stresle sonuçlandığını öne sürmektedir. Burada, Kaynakların Korunması Teorisi (Hobfoll, 1989), kişinin duygusal kaynakları arasındaki ilişkiyi ve bu kaynakların duygusal emek gereksinimlerini karşılamak için nasıl uygulandığını, bu baskılara ve stres faktörlerine karşı koruma sağlayarak kişinin tükenmişliğe karşı inceleyebilecek uygun bir teorik çerçeve sunmaktadır (Liu vd., 2008).

Kaynakların korunması teorisine göre bireylerin kaynak düzeyleri, kaynağın tahsis edilmesiyle ilgili davranışlarla ilişkilidir. Örneğin, kaynaklar açısından zengin bireyler, hem kaybın gerçekleşmesi durumunda bunu karşılayabilecekleri, hem de kaynak kaybına uğrama olasılıklarının daha düşük olması ile ilişkili stratejileri tercih edecekleri görülmektedir (Hobfoll, 1989). Duyguları bastırmak ve taklit etmek,

çalışanların birden fazla müşteri etkileşiminde duygusal gösterimlerini izlemesini ve düzeltmesini gerektirir; bu da bilişsel kaynakları tüketmektedir. Bilişsel kaynakların tükenmesi hem stresli hem de duygusal açıdan yorucu olabilmektedir. Bu da tükenmişliğe yol açabilmektedir (Lee ve Madera, 2019).

Literatürde duygusal emek davranışlarının çalışanlarda tükenmişlik sendromunu artırdığı görülmektedir (Brotheridge ve Lee, 2003; Grandey, 2003; Gürsoy, Boylu ve Avcı, 2011; Bartram vd., 2012; Hu, Hu ve King, 2017; Yin, Huang ve Chen, 2019; Theodosius, Koulouglioti, Kersten ve Rosten, 2021; Kaplan ve Acar, 2023). Dolayısıyla bu çalışmalar, bir duygusal emek stratejisi olarak duyguları taklit etmenin bilişsel kaynakları tükettiğini ve tekrarlayan müşteri etkileşimleri yoluyla zamanla duygusal tükenmeye yol açtığını iddia etmektedir. Sağlık çalışanlarının hasta ve hasta yakınlarıyla duygusal olarak ilgilenmesi, onları işle ilgili strese maruz bırakmaktadır. İşe ait örgütsel ve duygusal talepler, işle ilgili strese, dolayısıyla tükenmişliğe neden olabilir. Aksine çalışanların işte doğal duygularıyla hareket etmesi tükenmişliği azaltabilir. Çalışanlarda yetersizlik hissi arttıkça tükenmişliğin artabileceği buna karşılık yeterlilik arttıkça tükenmişliğin azabileceği öngörülebilir. Bu kapsamda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

Hipotez 1: *Duygusal emeğin (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular) tükenmişlik (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yeterlilik, yetersizlik) üzerinde anlamlı etkisi vardır.*

Hipotez 1a: Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapmanın, tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme üzerinde pozitif anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 1b: Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapmanın, tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma üzerinde pozitif anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 1c: Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapmanın, tükenmişliğin alt boyutlarından yeterlilik üzerinde negatif anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 1ç: Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapmanın, tükenmişliğin alt boyutlarından yetersizlik üzerinde pozitif anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 1d: Duygusal emeğin alt boyutlarından derinden rol yapmanın, tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme üzerinde pozitif anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 1e: Duygusal emeğin alt boyutlarından derinden rol yapmanın, tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma üzerinde pozitif anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 1f: Duygusal emeğin alt boyutlarından derinden rol yapmanın, tükenmişliğin alt boyutlarından yeterlilik üzerinde negatif anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 1g: Duygusal emeğin alt boyutlarından derinden rol yapmanın, tükenmişliğin alt boyutlarından yetersizlik üzerinde pozitif anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 1ğ: Duygusal emeğin alt boyutlarından doğal duyguların, tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme üzerinde negatif anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 1h: Duygusal emeğin alt boyutlarından doğal duyguların, tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma üzerinde negatif anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 1ı: Duygusal emeğin alt boyutlarından doğal duyguların, tükenmişliğin alt boyutlarından yeterlilik üzerinde pozitif anlamlı etkisi vardır.

Hipotez 1i: Duygusal emeğin alt boyutlarından doğal duyguların, tükenmişliğin alt boyutlarından yetersizlik üzerinde negatif anlamlı etkisi vardır

Çalışanlar stres kaynağı olabilecek ve bazen tükenmişlik sendromu geliştirebilecek durumlarla karşı karşıya gelebilmektedir. Benlik saygısı bu sendromun ortaya çıkmasına müdahale eden ve onu etkileyen değişkenlerden biridir (Molero Jurado, Pérez-Fuentes, Gázquez Linares ve Barragán Martín, 2018). Kaynakların korunması teorisine göre zengin duygusal kaynaklara (yani yüksek benlik saygısı) sahip olanların kaynak kaybı konusunda daha az endişe duymaları muhtemeldir ve potansiyel kaynak kazanımı, duygusal kaynakları düşük olanlar için daha az çekici olabilir. Benlik saygısı düzeyi düşük, orta ve yüksek olan çalışanların tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar olabileceği gerekçesiyle aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

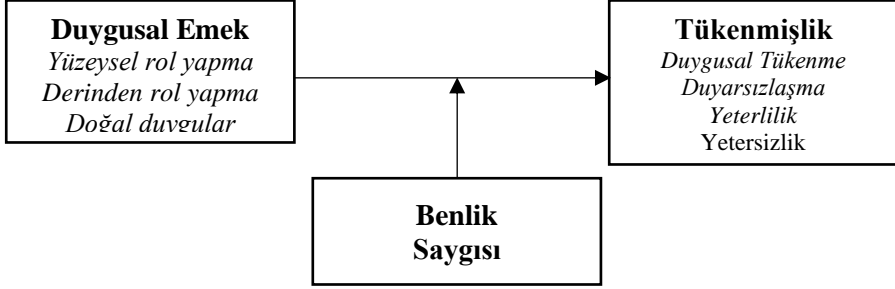
Hipotez 2: Benlik saygısının tükenmişlik üzerinde negatif (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yetersizlik) ve pozitif (yeterlilik) anlamlı etkisi vardır.

Duygusal emek, kişinin psikolojik durumu üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Yüzeysel rol yapma, duygusal uyumsuzlukla yani kişinin gerçek benliği ile ifade edilen duyguları arasında bir tutarsızlık duygusu yaşadığı, rahatsız edici bir psikolojik durumla (Hochschild, 1983) ve kişinin özgünlük hissetmemesiyle ilişkilidir (Erickson ve Ritter, 1997; Liu, vd., 2008). Çalışanların duyguları, sergiledikleri duygularla çelişiyorsa, birey duygusal uyumsuzluk geliştirecektir. Duygusal uyumsuzluk, uzun vadede tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara yol açabilir. Tükenmişlik, çalışanların duygusal gereksinimleri ile benlik algıları arasında yeterli psikolojik mesafeyi koruyamadıklarında ortaya çıkmaktadır (Wharton, 1999). Kişi duygusal olarak tükenmiş, motivasyonu ve enerjisi düşmüş hissedebilir ve işine karşı mesafeli ve duyarsız bir tavır takınmaya başlayabilir. Ayrıca kendisi hakkında yetersiz ve mutsuz hissedebilir, bu da daha sonra özgüvenini etkileyebilir (Salvagioni vd., 2017). Tükenmişlik hissi karşısında kişinin kendisini önemli hissetmesi, duygularına ve eylemlerine sahip çıkması ya da yüksek benlik saygısı örgütün istemiş olduğu yüzeysel rollerin icrasında olumsuz etkileri azaltabilir. Çalışanın duyguları yönetmesinde ortaya çıkan duygusal emeğin tükenmişliği etkilemesi durumunda düşük, orta ve yüksek benlik saygısı düzeylerinin bu etkide düzenleyici bir rolü olup olmadığının sorgulanması amacıyla araştırmanın son hipotezi geliştirilmiştir.

Hipotez 3: Duygusal emek (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular) ile tükenmişlik (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yeterlilik, yetersizlik) arasında benlik saygısının düzenleyici rolü vardır.

Sonuç olarak, bu çalışmada duygusal emekle tükenmişlik arasındaki ilişkiyi etkilemede benlik saygısı için düzenleyici bir rol önerilmektedir (Şekil 1).

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



2. YÖNTEM

2.1. Katılımcılar ve Tanımlayıcı Bilgiler

Duygusal emek, sağlık hizmetleri gibi çalışanlardan sempati veya başka samimi duygular göstermelerinin beklendiği ortamlarda da yoğun bir şekilde izlenmektedir (Humphrey, Pollack ve Hawver, 2008). Bu duygular hastalık, yaralanma veya kişisel sorunlar gibi stresli olaylarla ilişkilidir. Bu duyguların sık sık sergilenmesi bazı çalışanlar için sorun yaratabilir (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015). Sempati ve ilgi gösterilmesini gerektiren bakım meslekleri sağlık alanında (hemşireler, doktorlar, sağlık teknikerleri, fizyoterapistler ve ATT, diğer sağlık çalışanları) daha fazla bulunmaktadır. Bu nedenle duygusal emek ve örgütsel sonuçları ile ilgili çalışmalar sağlık çalışanları üzerine yoğunlaşmıştır. Bu nedenle bu çalışmada katılımcılar sağlık çalışanlarından seçilmiştir.

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Rektörlüğü, Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu (Karar No: 11-2023/174) tarafından etik izni verilen araştırma için ilgili sağlık kuruluşlarından gerekli izinler alınarak katılımcılardan veri toplanmıştır. Bu kapsamda Şanlıurfa'da faaliyet gösteren bir hastanede araştırma yürütülmüştür. Araştırmanın evrenini hastanede görev yapan 559 sağlık çalışanı (doktor, hemşire, ebe, anestezi teknikeri, ATT, laboratuvar teknikeri, röntgen teknikeri, tıbbi sekreter, sağlık memuru, diş teknikeri, eczacı, psikolog, fizyoterapist, diyetisyen, çocuk gelişimcisi, odyolog, sosyal çalışmacı ve diğer sağlık teknikerleri) oluşturmaktadır. Anket formları, gönüllülük ve gizlilik esaslarına uygun şekilde kolayda örneklem yoluyla katılımcılara dağıtılmış ve toplanmıştır. Evrenin tamamına ulaşılmak istenmiş ama hastane şartları ve idarecilerin yönlendirmesiyle 322 adet form dağıtılmıştır. Dağıtılan anket formlarından 273 adeti geri dönmüştür.

2.2. Ölçüm Araçları

2.2.1. *Duygusal Emek Ölçeği*: Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen ve Türkçeye uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılan üç boyutlu duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte yüzeysel rol yapma 6, derinden rol yapma 4 ve doğal duygular ise 3 madde ile ölçülmektedir.

2.2.2. *Benlik Saygısı Ölçeği*: Benlik saygısı düzeyini ölçmek için Rosenberg (1965), tarafından geliştirilen ve Çuhadaroğlu (1986) tarafından Türkçeye uyarlanan benlik saygısı ölçeği kullanılmıştır. Kullanılan ölçek, on madde ve tek boyuttan oluşmaktadır.

2.2.3. *Tükenmişlik Ölçeği*: Schaufeli ve Salanova (2007) tarafından geliştirilen ölçek dört alt boyut ve on altı maddeden oluşmaktadır. Bu çalışmanın araştırmacıları tarafından Türkçeye uyarlanan ölçekte, duygusal tükenme boyutunda 4 madde, duyarsızlaşma boyutunda 4 madde, yeterlilik boyutunda 4 madde ve yetersizlik boyutunda 4 madde bulunmaktadır. Ölçeğin uyarlanmasında, çeviri süreci Brislin (1986), tarafından belirlenen yönteme göre işlemiş, geçerlilik (DFA) ve güvenilirlik (cronbach alfa katsayısı) analizleri bulgular kısmında tartışılmıştır.

2.3. İstatistiksel Analiz

Araştırmanın uygulama süreci tamamlandıktan sonra toplanan veriler SPSS paket programına girilmiştir. Araştırmada kullanılan veri toplama araçlarının seçilen örnekleme geçerliliği için doğrulayıcı faktör analizi SPSS AMOS 23.0 paket programı kullanılarak yapılmıştır. Elde edilen değerler için uyum indeksleri ve ilgili kabul edilebilir değerler ($2 < \chi^2/df \leq 5$, $.90 \leq TLI$, $.90 < CFI$, $.05 < RMSEA \leq .08$) referans alınmıştır (Hu ve Bentler, 1999). Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkilerin tespiti amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Araştırmanın her bir hipotezi için hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır.

3. BULGULAR

Araştırma ölçeklerinin yapısal geçerliliği için doğrulayıcı faktör analizleri (DFA) yapılmıştır. Duygusal emek ölçeğinde DFA sonucunda elde edilen bazı ölçüm değerlerinin, kabul edilebilir sınırlar dışında kalması nedeniyle ($\chi^2/df = 3,358$, $CFI = .917$, $TLI = .895$, $RMSEA = .093$) Amos programının önerdiği hata varyansı eşleştirmesi 1. ve 2. maddeler arasında yapılmıştır. Tekrar analiz yapıldığında ölçeğin 3 boyutlu yapısının doğrulandığı ve ölçüm değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde kaldığı görülmüştür (Tablo 1). Tükenmişlik ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizinde elde edilen değerlerin ($\chi^2/df = 1,685$, $CFI = .970$, $TLI = .963$, $RMSEA = .050$) kabul edilebilir uyum değerleri arasında olmaması sebebi ile programın tavsiye ettiği iyileştirme değerleri incelenmiştir. Bu incelemeye göre tükenmişlik ölçeğinde yer alan 7. ile 8. maddeleri arasında hata varyanslarının birbiri ile ilişkili çıkması nedeniyle birleştirme yapılarak analiz tekrarlanmıştır. Ölçeğe ait son ölçüm değerleri Tablo 1'e aktarılmıştır. Son olarak benlik saygısı ölçeğinde doğrulayıcı faktör analizi sonucunda değerlerin ($\chi^2/df = 6,340$, $CFI = .778$, $TLI = .714$, $RMSEA = .140$) kabul edilebilir değerler arasında olmaması sebebi ile programın tavsiye ettiği iyileştirme değerleri incelenmiştir. Benlik saygısı ölçeğinde 1. ve 2., 3. ve 5., 9. ve 10. maddeler arasında hata varyansları birleştirme işlemi yapılmıştır. Tekrarlanan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen değerler Tablo 1'e aktarılmıştır.

Tablo 1. Veri Toplama Araçları Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	χ^2 / df	CFI	TLI	RMSEA
1. Duygusal Emek Ölçeği*	2.065	.963	.953	.063
2. Tükenmişlik Ölçeği**	2,533	.932	.916	.075
3. Benlik Saygısı Ölçeği***	2.657	.937	.911	.078

χ^2/df ; Ki-kare Serbestlik Derecesi Oranı, CFI; Doğrulayıcı Uyum İndeksi, TLI; Tucker Lewis İndeksi ve RMSEA; Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
*Ölçeğin 1. ile 2. maddeleri arasında hata varyansı eşleştirmesi yapılmıştır. **Ölçeğin 7. ile 8. maddeleri arasında hata varyansı eşleştirmesi yapılmıştır.***Ölçeğin 1 ile 2., 3. ile 5. ve 9. ile 10. maddeleri arasında hata varyansı eşleştirmesi yapılmıştır.
Not: Çıkarılan bir anket formu nedeniyle DFA analiz sonuçları güncellenmiştir.

Korelasyon analizine geçmeden önce, verilerin normal dağılıp dağılmadığı incelenmiştir. İnceleme için ilgili programda çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerine bakılmıştır. Araştırma değişkenlerinden duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma ve tükenmişlik boyutlarından yetersizlik değişkenlerinin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. Normal dağılım göstermesi için ilk önce Mahalanobis uzaklığı test edilmiş ve $p < .001$ anlamlılık düzeyinde aykırı olan 1 anket formundan elde edilen veriler analizden çıkarılmıştır. Sonrasında yetersizlik değişkeni için logaritmik dönüştürme işlemi yapılmıştır. Böylece Tablo 2’de yer alan tüm değişkenlerin +2 ve -2 aralığında çarpıklık ve basıklık değerlerine sahip olduğu görülmüştür (George ve Mallery, 2019). Analizden çıkarılan bir anket formuyla birlikte 272 anket verisinin ana kütlelinin temsili için Barlett, Körtlik ve Higgins (2001)’in yapmış olduğu hesaplamaya göre yeterli olduğu (228’den büyük olmalı) görülerek analize devam edilmiştir. Araştırmada kullanılan değişkenlerin ortalama skorları ve standart sapmaları Tablo 2’ye aktarılmıştır. Tablo 2’ye göre katılımcıların duygusal emek değişkeninin alt boyutlarından doğal duygular ortalamasının en yüksek (Ort.=3.87, SS=.76), yüzeysel rol yapma alt boyutu ortalamasının ise en düşük (Ort.=2.09, SS=.94) olduğu görülmüştür. Diğer değişkenlerden tükenmişliğin (Ort.=3.03, SS=.1.02) ve benlik saygısının (Ort.=2.44, SS=.77) skorları ortalama değerden yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 2. Araştırma Değişkenlerine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

	Ort.	SS	Çarpıklık	Basıklık
Yüzeysel Rol Yapma	2,09	,944	,918	,327
Derinden Rol Yapma	2,90	1,006	-,103	-,788
Doğal Duygular	3,88	,768	-,963	1,467
Benlik Saygısı	2,44	,770	-,945	-,670
Duygusal Tükenme	3,67	,981	-,465	-,358
Duyarsızlaşma	2,40	1,168	,598	-,705
Yeterlilik	4,46	,630	-1,196	,961
Yetersizlik	,11	,165	1,390	,956

Araştırmada kullanılan ölçüm araçlarının güvenilirliği için Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı hesaplanmıştır. Duygusal emek ölçeğinin alt boyutlarında (yüzeysel rol yapma $\alpha=0,879$, derinden rol yapma $\alpha=0,877$, doğal duygular $\alpha=0,739$) ve tüm ölçekte güvenilirlik katsayısı ($\alpha=0,759$) yüksek çıkmıştır. Benlik saygısı ölçeğinin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı $\alpha=0,736$ olarak bulunmuştur. Son olarak, tükenmişlik ölçeğinin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı ise, $\alpha=0,838$ bulunmuştur.

Korelasyon analizi sonuçları Tablo 3'e aktarılmıştır. Demografik değişkenlerden cinsiyet ile duygusal tükenme arasında negatif ilişki ($r=-,183$; $p<.01$) bulunmuştur. Medeni durum ile derinden rol yapma ($r=-,129$; $p<.05$) arasında negatif ilişki bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma ile duygusal tükenme ($r=-,135$; $p<.05$), duyarsızlaşma ($r=-,405$; $p<.01$), yetersizlik ($r=-,345$; $p<.01$) arasında pozitif, yeterlilik ($r=-,216$; $p<.01$) ile negatif ilişkiler tespit edilmiştir. Derinden rol yapma ile duyarsızlaşma ($r=-,123$; $p<.05$) ve yetersizlik ($r=-,184$; $p<.01$) arasında pozitif ilişkiler tespit edilmiştir. Doğal duygular ile duyarsızlaşma ($r=-,258$; $p<.01$) ve yetersizlik ($r=-,215$; $p<.01$) arasında negatif, yeterlilik ($r=-,256$; $p<.01$) ile arasında pozitif ilişkiler tespit edilmiştir. Benlik saygısı ve yüzeysel rol yapma arasında negatif yönde ilişki ($r=-,252$; $p<.01$), doğal duygular arasında pozitif yönde ilişki ($r=-,377$; $p<.01$) olduğu tespit edilmiştir. Benlik saygısı ile duyarsızlaşma ($r=-,281$; $p<.01$) ve yetersizlik ($r=-,467$; $p<.01$) arasında negatif, yeterlilik ($r=-,431$; $p<.01$) ile arasında pozitif ilişkiler tespit edilmiştir.

Tablo 3. Değişkenlere Ait Korelasyon Analizleri Sonuçları

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.Cinsiyet	1									
2.Medeni Durum	,123*	1								
3.Yüzeysel Rol Yapma	0,062	0,009	1							
4.Derinden Rol Yapma	-0,008	-,129*	,261**	1						
5.Doğal Duygular	0,014	-0,095	-,301**	0,092	1					
6.Benlik Saygısı	0,082	-0,046	-,252**	0,047	,377**	1				
7.Duygusal Tükenme	,183**	0,047	,135*	0,005	-0,007	0,047	1			
8.Duyarsızlaşma	0,045	0,055	,405**	,123*	-,258**	-,281**	,574**	1		
9.Yeterlilik	-0,099	-0,054	-,216**	0,045	,256**	,431**	0,041	-,222**	1	
10.Yetersizlik	0,103	0,006	,345**	,184**	-,215**	-,467**	0,058	,344**	-,532**	1

** $p<.01$, * $p<.05$

Araştırma modeli kapsamında geliştirilen hipotez testleri için Amos programı kullanılarak yapısal eşitlik modelleri oluşturulmuştur. Birinci modelde araştırmanın ilk hipotezini test etmek amacıyla duygusal emek (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular) bağımsız değişken, tükenmişlik (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, yeterlilik ve yetersizlik) ise bağımlı değişken olarak yapılandırılmıştır. İkinci modelde araştırmanın ikinci hipotezi test edilmiş ve bağımsız değişken benlik

saygısının tükenmişliğe olan etkisi araştırılmıştır. Tablo 4'e bakıldığında, kurulan tüm modellerin kabul edilir uyum değerleri aralığında olduğu görülmektedir. Tablo 4'e göre duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışın, duyarsızlaşmayı ($\beta = .342$, $p < .01$), yeterliliği ($\beta = -.175$, $p < .05$) ve yetersizliği ($\beta = .266$, $p < .01$) etkilediği bulgularına ulaşılmıştır. Doğal duyguların duygusal tükenmeyi ($\beta = -.189$, $p < .05$), duyarsızlaşmayı ($\beta = .283$, $p < .01$) ve yeterliliği ($\beta = -.176$, $p < .05$) etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulgular neticesinde araştırmanın birinci hipotezi kısmen doğrulanmıştır (H1b, H1c, H1ç, H1h, H1i, H1i). Son olarak benlik saygısının duyarsızlaşmayı ($\beta = -.385$, $p < .01$), yeterliliği ($\beta = .607$, $p < .01$) ve yetersizliği ($\beta = -.598$, $p < .01$) etkilediği bulgularına ulaşılmış ve araştırmanın ikinci hipotezi de kısmen doğrulanmıştır.

Tablo 4. Yapısal Eşitlik Modelleri Analiz Sonuçları ve Uyum Değerleri

<i>Değişkenler</i>	β	p	<i>Modeller</i>			
Yüzeysel Rol Yapma → Duygusal Tükenme	,157	,068				
Yüzeysel Rol Yapma → Duyarsızlaşma	,342	,000				
Yüzeysel Rol Yapma → Yeterlilik	-,175	,041				
Yüzeysel Rol Yapma → Yetersizlik	,266	,001				
			<i>Model 1</i>			
Derinden Rol Yapma → Duygusal Tükenme	-,027	,723	χ^2/df	CFI	TLI	RMSEA
Derinden Rol Yapma → Duyarsızlaşma	,041	,550	1,599	,949	,941	0.047
Derinden Rol Yapma → Yeterlilik	,083	,268				
Derinden Rol Yapma → Yetersizlik	,133	,060				
Doğal Duygular → Duygusal Tükenme	-,007	,937				
Doğal Duygular → Duyarsızlaşma	-,176	,028				
Doğal Duygular → Yeterlilik	,283	,002				
Doğal Duygular → Yetersizlik	-,189	,023				
Benlik Saygısı → Duygusal Tükenme	-,034	,632				
Benlik Saygısı → Duyarsızlaşma	-,385	,000				
Benlik Saygısı → Yeterlilik	,607	,000	χ^2/df	CFI	TLI	RMSEA
Benlik Saygısı → Yetersizlik	-,598	,000	2,060	,905	,893	0.063

Araştırmanın son hipotezinin test edilmesi için SPSS paket programında Hayes (2017) tarafından geliştirilen PROCESS makro eklentisi (Procedure for SPSS Version 3.4) kullanılarak düzenleyicilik etkisine bakılmıştır. Düzenleyicilik analizine benlik saygısı değişkeninin etkilediği duyarsızlaşma, yeterlilik ve yetersizlik boyutları ile devam edilmiş ve beş model kurulmuştur. İlk modelde yüzeysel rol yapmanın duyarsızlaşmaya etkisinde benlik saygısının düzenleyici rolü test edilmiştir.

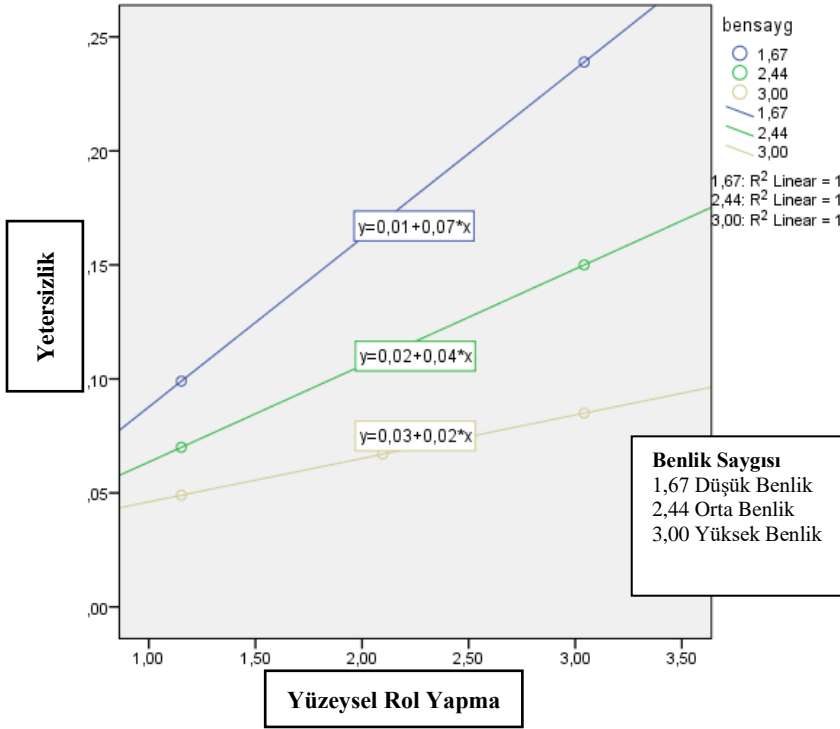
Etkileşimsel terimin regresyon analizine girmesiyle oluşan modelde, R²'deki değişimin anlamlı olmadığı görülmüştür (R²-chng=,0061, p=,1517). İkinci modelde yüzeysel rol yapmanın yeterliliği olan etkisinde benlik saygısının düzenleyici rolü test edilmiştir. Etkileşimsel terimin regresyon analizine girmesiyle oluşan modelde, R²'deki değişimin anlamlı olmadığı görülmüştür (R²-chng=,0002, p=,7836). Üçüncü modelde yüzeysel rol yapmanın yetersizliğe olan etkisinde benlik saygısının rolüne bakılmıştır. Etkileşimsel terimin regresyon analizine girmesiyle oluşan modelde, R²'deki değişimin anlamlı olduğu görülmüştür (R²-chng=,0327, p=,0005). Tüm değişkenler regresyon analizine eklendiğinde, yüzeysel rol yapma ile benlik saygısının (yüksek, orta ve düşük) çarpılmasıyla ortaya çıkan etkileşimsel terimin yetersizlik üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu bulunmuştur (Tablo 5). Dördüncü modelde doğal duyguların duyarsızlaşmaya olan etkisinde benlik saygısının rolüne bakılmış ve R²'deki değişimin anlamlı olmadığı görülmüştür (R²-chng=,1103, p=,2490). Son modelde doğal duyguların yeterliliğe olan etkisinde benlik saygısının rolüne bakılmış, R²'deki değişimin anlamlı olduğu görülmüştür (R²-chng=,0122, p=,0431). Doğal duygular ile benlik saygısının (yüksek, orta ve düşük) çarpılmasıyla ortaya çıkan etkileşimsel terimin yetersizlik üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu bulunmuştur (Tablo 5).

Tablo 5. Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Benlik Saygısının Düzenleyicilik Rolü

Düzenleyici Etki	β	Standart Hata	%95 Güven Aralığı		
			Alt	Üst	
Yüzeysel Rol Yapma X Yetersizlik → Düşük Benlik Saygısı	,0742	,0128	,0490	,0995	
Yüzeysel Rol Yapma X Yetersizlik → Orta Benlik Saygısı	,0424	,0094	,0239	,0609	
Yüzeysel Rol Yapma X Yetersizlik → Yüksek Benlik Saygısı	0,193	,0115	-,0034	,0421	
	R2-chng	F	df1	df2	p
X*M	,0327	12,6137	1.000	268.000	.0005
Doğal Duygular X Yeterlilik → Düşük Benlik Saygısı	,1592	,0590	,0430	,2754	
Doğal Duygular X Yeterlilik → Orta Benlik Saygısı	,0739	,0488	-,0221	,1699	
Doğal Duygular X Yeterlilik → Yüksek Benlik Saygısı	,0121	,0615	-,1090	,1331	
	R2-chng	F	df1	df2	p
X*M	,0122	4,1314	1.000	268.000	.0431

Tablo 5'e bakıldığında bağımsız değişken olan yüzeysel rol yapma ile düzenleyici değişken olan yüksek benlik saygısının çarpılmasıyla elde edilen etkileşimsel terimin (β =,193, p=0.0005) anlamlı çıkması bu değişkenlerin yetersizlik üzerinde etkileşimsel etkisinin olduğunu göstermektedir. Yüzeysel rol yapma ile düzenleyici değişken olan orta benlik saygısının çarpılmasıyla elde edilen etkileşimsel terimin (β =,0424, p=0.0005) anlamlı çıkması ise, bu değişkenlerin yetersizlik üzerinde

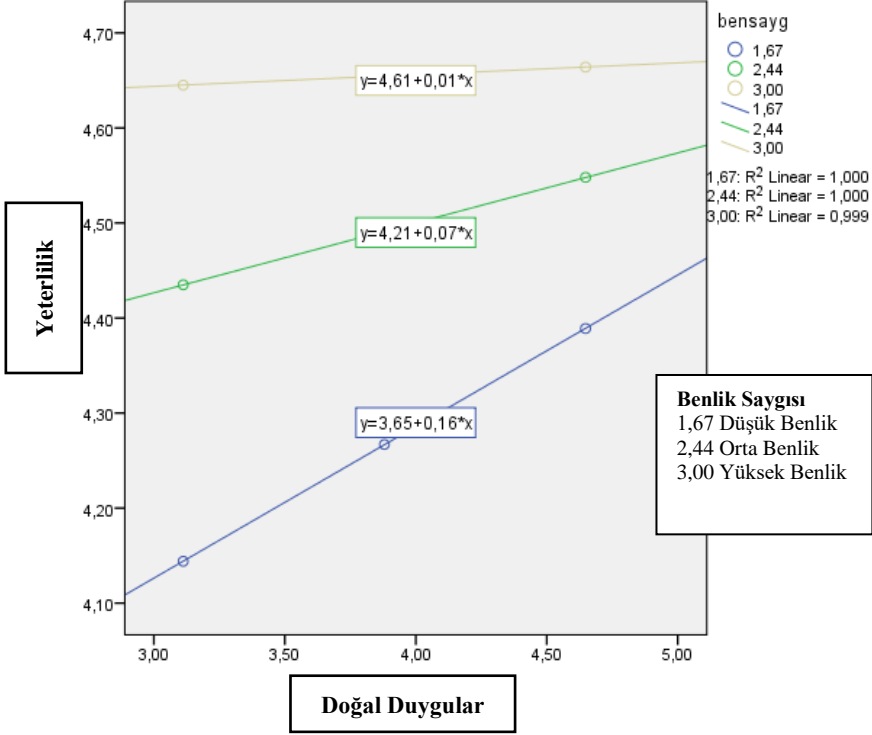
etkileşimsel etkisinin olduğu anlamına gelmektedir. Yüzeysel rol yapma ile düzenleyici değişken olan düşük benlik saygısının çarpılmasıyla elde edilen etkileşimsel terimin ($\beta=0,0742$, $p=0.0005$) anlamlı çıkması bu değişkenlerin yetersizlik üzerinde etkileşimsel etkisinin olduğunu kanıtını sunmaktadır. Elde edilen bu bulgular doğrultusunda benlik saygısının düzenleyicilik rolüne ait şekil aşağıda sunulmuştur (Şekil 2). Şekil 2'ye bakıldığında yüksek orta ve düşük benlik saygısı düzeylerinin, çalışanların yüzeysel davranışları nedeniyle daha az yetersizlik hissetmelerinde etkin rol oynadığını göstermektedir. İş ortamındaki yüzeysel davranışların tükenmişliği etkilemesinde yüksek benlik saygısına sahip çalışanların diğer benlik düzeylerine (orta ve düşük) kıyasla bu etkiyi daha fazla zayıflattığı görülmektedir.



Şekil 2. Yüzeysel Rol Yapma ve Yetersizlik Arasındaki İlişide Benlik Saygısının Düzenleyici Rolü

Tablo 5'e tekrar bakıldığında, bağımsız değişken doğal duygular ile düzenleyici değişken benlik saygısının farklı düzeylerinin yeterlilik üzerindeki düzenleyici etkileri incelendiği görülmektedir. Doğal duygular ile benlik saygısı düzeylerinin çarpılmasıyla elde edilen etkileşimsel terimin, yüksek benlik saygısında ($\beta =,0121$, $p=0.0431$), orta benlik saygısında ($\beta =,0739$, $p=0.0431$) ve düşük benlik saygısında ($\beta=,1592$, $p=0.0431$) anlamlı olduğu görülmüştür. Dolayısıyla bu bulgu değişkenlerin

yeterlilik üzerinde etkileşimsel etkisinin olduğunu göstermektedir. Elde edilen bulgular Şekil 3'e aktarılmıştır. Şekil 3'e bakıldığında yüksek orta ve düşük benlik saygısı düzeylerinin, çalışanların doğal duyguları nedeniyle kendilerini daha fazla yeterli hissetmelerinde etkin rol oynadığını göstermektedir. Doğal duyguların yeterliliği etkilemesinde, yüksek benlik saygısına sahip çalışanların diğer benlik düzeylerine (orta ve düşük) kıyasla bu etkiyi daha fazla artırdığı görülmektedir. Bu bulgular, araştırmanın 3. hipotezinin kısmen kabul edildiğini göstermektedir.



Şekil 3. Doğal Duygular ve Yeterlilik Arasındaki İlişide Benlik Saygısının Düzenleyici Rolü

4. TARTIŞMA

Mevcut çalışmada sağlık kuruluşlarında çalışanların mesai saati içerisinde göstermiş oldukları hasta ve hasta yakınlarıyla ilgili duygusal emek davranışlarının zamanla tükenmişliğe etkilediği sonucuna varılmıştır. Bu etkide yüksek benlik saygısı düzeyine sahip sağlık çalışanlarının, diğer benlik saygısı düşük olan çalışanlara göre daha az tükenmişlik hissi yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Sürekli ve uzun süreli duygusal taleplere maruz kalmak, zihinsel durum için bir risk faktörüdür ve uluslararası literatür, bunun sağlık kuruluşlarındaki çalışanlarda çok fazla görüldüğünü kabul etmektedir (Balducci, Avanzi ve Fraccaroli, 2014; Badolamenti, Biagioli, Zaghini, Caruso ve Sili, 2018). Mevcut çalışmada sağlık sektöründeki çalışanların gösterdikleri yüzeysel rol davranışların zaman içerisinde onların enerjisini yok ederek tükenmişliğe sürüklediği ortaya çıkmıştır. Bu sonucun nedeni sağlık hizmeti sunan kurumlarda yüz yüze iletişimin yoğun olması ve sağlık çalışanlarının, sağlık sorunu yaşayan kişiler ve aileleriyle doğrudan muhatap olduklarında gerginliğe sebep olabilecek karmaşık durumlarla karşı karşıya kalmalarıdır (Fernández-Guzmán vd., 2012; Navarro vd., 2015). Bu durumlar stresin artmasına ve dolayısıyla tükenmişlik sendromuna yol açabilmektedir. Sağlık çalışanlarının yüzeysel rol davranışlarının tükenmişlik üzerindeki etkileri bu çalışmada duyarsızlaşma, yeterlilik ve yetersizlik üzerinedir. Yüzeysel rol davranışlarının zamanla sağlık çalışanlarının iş ortamlarında olay ve durumlara karşı kayıtsız kalmalarına ve zamanla duyarsızlaşmalarına neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Azalan etkinlikle birlikte çalışanın yaşamış olduğu durumlar başarı hissini zamanla kaybolmasına ve yetersizlik duygusuna işaret etmektedir. Bundan dolayı sağlık çalışanının yetersizlik hissetmesi ile birlikte tükenmenin olumlu boyutunu yansıtan yeterlilik duygusunun azalmasına da neden olmaktadır. Yüzeysel rol yapma davranışlarının tükenmişlik boyutları üzerindeki bu etkilerine rağmen bu çalışmada derinden rol yapma davranışlarının tükenmişlik üzerinde etkisi çıkmamıştır.

Duygusal emek davranışlarından doğal duygular, sağlık çalışanlarının hissettikleri duyguları sergilemelerini, yüzeysel ya da derinden rol yapma durumunda olmadıklarından, içlerinden geldiği biçimde duygularını dışa vurmasını içermektedir. Doğal duyguları yansıtan sağlık çalışanının bu durumu, tükenmişliği azaltmaktadır. Sağlık çalışanının doğal duyguları olduğu gibi yansıtması, iş ortamındaki duyarsızlığı azaltarak, yetersizlik hissini düşmesine dolayısıyla da yeterlilik hissini artmasına neden olmaktadır.

Sağlık çalışanlarının duyguları ile benlik düzeyleri arasındaki mesafeyi korumaları tükenmişliği azaltmaktadır (Wharton, 1999). Burada profesyonel bir şekilde hareket ederek yüzeysel davranışların işle alakalı olduğunu ve bununla ilgili olarak kendisini kabul etmeme gibi algılara yol açmayacağını bilmesi benlik saygısı düzeyi ile ilişkilidir. Yapmış olduğu her yüzeysel davranışta örgüt ve hastalarla olan ilişkilerin kalitesini artırmak amacıyla yaptığını ve bununla ilgili kendini ve duygularını inkâr etmemesi, benlik saygısının rolünü ortaya çıkarmaktadır. Çalışanların benlik saygısı düzeylerini korumak istemeleri ise kaynakların korunma teorisi kapsamında kişinin kendini ve duygusal kaynaklarını kaybetmek istememesiyle ilgilidir (Hobfoll, 1989). Kişinin kendisini önemli hissetmesi, duygularına sahip çıkması ve örgüt ile hastalar için yapmış olduğu eylemlerin (yüzeysel rol yapma) arkasında durması ve doğal davranması, iş tükenmişliğinin azalmasına katkı sağladığı ve farklı benlik saygısı düzeylerinin bu süreçte etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kaynakların korunması teorisi, insanların her zaman çeşitli kaynaklarını koruduklarını ve kaynakların tükenmesine neden olabilecek tehditlerden kaçınmaya çalıştıklarını savunmaktadır (Hobfoll, 1989). Zengin kaynaklara sahip bireyler gelecekteki kaynak kazanımını artıran başa çıkma stratejilerini seçme eğilimindedir ve zayıf kaynaklara sahip bireyler ise kendilerini potansiyel kaynak kaybından koruyan stratejileri seçmektedir. Bu haliyle, Kaynakların Korunması Teorisi potansiyel olarak duygusal emeği bir başa çıkma davranışı olarak görmektedir (Brotheridge ve Lee, 2003; Liu, vd., 2008). Duyguları bastırılması ve taklit edilmesi, sağlık çalışanlarının hasta ve hasta yakınları ile etkileşiminde duygusal gösterimlerini izlemesini ve düzeltmesini gerektirir; sağlık hizmetinde yoğun olarak yaşanan bu süreçler bilişsel kaynakları tüketmektedir. Bilişsel kaynakların tükenmesi hem streslidir hem de duygusal açıdan yorucudur, bu da tükenmişliğe yol açmaktadır (Lee ve Madera, 2019). Örneğin, duygusal açıdan bireyler, kişinin öz kimliğine, iş rolüne veya sosyal ilişkilerine daha az tehdit oluşturduğunda yüzeysel rol yapmayı seçebilirler. Bu kapsamda araştırmada yüzeysel rol yapmayla yetersizlik arasında pozitif bir ilişki varlığı teorik çerçeveye desteklenmektedir. Literatürde duygusal emek boyutlarıyla tükenmişliği ele alan çalışmalar bulunmaktadır (Bartram vd., 2012; Brotheridge ve Lee 2003; Grandey 2003; Yin, Huang ve Chen, 2019; Theodosius, Koulouglioti, Kersten ve Rosten, 2021). Ancak duygusal emek alt boyutlarıyla tükenmişliğin alt boyutlarını birlikte inceleyen çalışmalara rastlanmamıştır.

5. SONUÇ

Bu araştırma aracılığıyla sağlık çalışanlarında duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi ve benlik saygısının düzenleyicilik rolü araştırılmıştır. Araştırma sonucunda sağlık çalışanlarının duygusal emek davranışlarının tükenmişliği etkilemesi temel bulgulardan birisidir. Diğer bulgu da bu etkide benlik saygısının düzenleyici rolüdür.

Araştırmanın yöneticilere, çalışanlara ve araştırmacılara bazı çıkarımları vardır. Yöneticiler çalışanlarını özellikle sağlık sektöründe duygusal olarak desteklemek için liderlik etmeleri gerekmektedir. Bu konuda Humprey (2005, 2006) astların veya takipçilerin ruh hallerini, duygularını, motivasyonlarını ve performanslarını etkilemek için duygusal emeği ve duygusal gösterileri kullanan yöneticilere yönelik “duygusal emekle liderlik etmek” ifadesi yol gösterici olabilir (Liu, vd., 2008). Yöneticilerin liderlik etmesi için çalışanların ruh hallerini ve duygularını anlamaları ve ona göre davranmaları bu ifadede öne çıkmaktadır. Yöneticiler, çalışanların yüzeysel rol yapması yerine derinden rol yapması ve doğal duyguların sergilenmesi için örgütsel ortamı ve iş koşullarını düzenlemeleri gerekmektedir. Derinden rol yapma davranışını teşvik etmek için yöneticiler, çalışanların duygusal kaynak düzeylerini yükseltmenin yollarını bulmalıdır. Bu, işin taleplerine duygusal açıdan iyi uyum sağlayan kişileri işe almak, hizmet odaklı bir organizasyonel iklimi oluşturmak, sosyal ve duygusal destek sağlamak vb. dahil olmak üzere çeşitli yollarla gerçekleştirilebilir (Liu ve Yang, 2006; Liu vd., 2008).

Sağlık çalışanlarının iş tükenmişliği yaşamamaları için duygularını profesyonelce yönetebilmeleri ve hizmet vermekte olduğu hasta ve yakınları ile olan iletişim becerilerini iyileştirmeleri önerilmektedir. Bu süreçte kendi benliklerine duymuş oldukları saygı düzeyini sürekli olarak yüksek tutmaları daha iyi davranışsal çıktılar için önem arz etmektedir. Araştırmacılar için duygusal emekle ilgili yapılacak bundan sonraki çalışmalarda çalışanların yüzeysel, derin ve doğal duygu gösterimleri ile bu davranışları gösterme nedenlerinin keşfine çıkılabilir, ilgili kişilik özelliklerine göre değişip değişmediğine ve liderlik tiplerinin duygusal emek sürecine katkıları araştırabilir.

Araştırmanın sonuçları ile birlikte bu araştırmanın bazı sınırlılıkları da bulunmaktadır. Öncelikle kesitsel çalışma tasarımı, araştırma modeli içinde nedensel ilişkilerin yorumlanmasını kısıtlamaktadır. Araştırma bulgularının ileride yapılacak boylamsal ve farklı çalışmalarla desteklenmesi duygusal emek araştırmalarına katkı sağlayacaktır. Son olarak, araştırmanın katılımcı sayısı bir devlet hastanesi ile sınırlı tutulmuştur. İleride yapılacak araştırmalarda, konuyu büyük örneklerle incelemeleri tavsiye edilmektedir.

THE EFFECT OF EMPLOYEES' EMOTIONAL LABOR ON BURNOUT: THE ROLE OF SELF-ESTEEM

1. INTRODUCTION

It is discussed whether employees can show the emotions they feel in their behavior and how much this will be accepted by the organization. However, because strong emotions can have positive or negative effects on performance, it is important for managers to learn how to influence the emotional reactions of group members (Humphrey, Pollack and Hawver, 2008). In many organizations, the necessity of having certain emotional display rules is emphasized to increase service quality. Physical, mental, and emotional situations that employees encounter in a long-term work environment can trigger burnout. The self-respect of employees here may play a role in this process. It is estimated that the level of self-esteem of the employee may be effective in overcoming burnout.

The question of the research is whether the emotional labor process, which occurs as a result of the harmony and incompatibility between the personal emotional states of healthcare workers and organizational expectations, will result in burnout and what the role of the employees' self-esteem levels in this process is. The existing literature has frequently investigated the relationship between emotional labor and burnout, but studies considering the role of self-esteem in this process are found to be lacking. Within this context, the current study will be supported by the Conservation of Resources Theory (Hobfoll, 1989). The Conservation of Resources Theory provides a foundational theoretical framework to help explain the general relationship between emotional labor and burnout. According to the theory, individuals' levels of resources are associated with behaviors related to the allocation of resources. Individuals who are rich in resources are observed to prefer strategies associated with both being able

to compensate for potential losses and having lower probabilities of experiencing resource depletion in the event of an actual loss (Hobfoll, 1989). The suppression or imitation of emotions consumes the cognitive resources of employees. The depletion of cognitive resources can lead to stress, resulting in burnout (Lee and Madera, 2019). During this process, the self-esteem levels of employees may play a crucial role in influencing burnout.

2. METHODS

The study preferred the quantitative method and collected data through a survey. In this context, the research was conducted in a hospital operating in Şanlıurfa. The sample of the research consists of 272 healthcare professionals working in the hospital. The data collection tools in the study are the Emotional Labor Scale (Diefendorff et al., 2005), the Self-Esteem Scale (Rosenberg 1965) and the Burnout Scale (Schaufeli and Salanova, 2007). After the implementation process of the research was completed, the collected data was analyzed by the SPSS package program. The following hypotheses of the study were tested by examining the data with statistical analysis:

Hypothesis 1: Emotional labor (surface acting, deep acting, and naturally felt emotions) has a positive/negative significant effect on burnout (emotional exhaustion, depersonalization, efficacy, inefficacy).

Hypothesis 2: Self-esteem has a negative (emotional exhaustion, depersonalization, inadequacy) and positive (adequacy) significant effect on burnout.

Hypothesis 3: There is a moderating role of self-esteem in the relationship between emotional labor (surface acting, deep acting, and naturally felt emotions) and burnout (emotional exhaustion, depersonalization, efficacy, inefficacy).

3. RESULTS

In the current study, the impact of employees' emotional labor behaviors on burnout and the role of self-esteem in this process have been investigated. Structural equation models were constructed to test the research hypotheses. In the hypothesis test results, it was found that surface acting positively affects, depersonalization and inefficacy, and negatively affects efficacy. It has been determined that naturally felt emotions negatively affect depersonalization and inefficacy, and positively affect efficacy. It was found that self-esteem negatively affects depersonalization with inefficacy and positively affects efficacy. To identify the moderating role of low, moderate, and high self-esteem levels, the Hayes Process macro extension (Model 1) was employed. It was found that self-esteem at different levels (low, moderate, high) played a moderating role in the relationship between surface acting and inefficacy. Additionally, the moderating role of self-esteem at different levels was identified in

the effect between naturally felt emotions and efficacy. As a result of the study, it was concluded that the emotional labor behaviors of healthcare workers during working hours regarding patients and their relatives affect burnout over time. In this influence, healthcare workers with high self-esteem levels experienced less burnout compared to those with low self-esteem levels. The all hypotheses of the research were partially accepted.

4. DISCUSSION

This study investigates the relationship between emotional labor and burnout among healthcare professionals, exploring the moderating role of self-esteem. One of the key findings of the research is that the surface acting behaviors of healthcare workers affect the inefficacy dimension of burnout, with self-esteem playing a moderating role at different levels (high, moderate, and low). Another finding is that naturally felt emotions affect efficacy, and in this influence, self-esteem has a moderating role at different levels (high, moderate, and low). It was concluded that healthcare professionals with high self-esteem experience a greater sense of efficacy or inefficacy compared to those with low or moderate self-esteem.

CONCLUSION

The research has some implications for managers, employees and researchers. Managers need to take leadership to support their employees emotionally, especially in the healthcare industry. In this regard, Humprey's (2005, 2006) study "Leading with emotional labor" for managers who use emotional labor and emotional displays to influence the mood, feelings, motivation and performance of subordinates or followers may be guiding (Liu, Prati, Perrewe and Ferris, 2008). What stands out in this statement is that for managers to lead, they must understand the moods and feelings of their employees and act accordingly. Managers need to organize the organizational environment and working conditions so that employees act deeply and display naturally felt emotions instead of acting surface. To encourage deep acting behavior, managers must find ways to increase employees' emotional resource levels.

To avoid job burnout, healthcare professionals are recommended to manage their emotions professionally and improve their communication skills with the patients and their relatives they serve. In this process, it is important for them to keep their self-esteem level constantly high for better behavioral outcomes. In future studies on emotional labor, researchers can explore employees' surface, deep and natural emotional displays and the reasons for these behaviors, investigate whether they change according to relevant personality traits, and investigate the contributions of leadership types to the emotional labor process.

KAYNAKÇA

- Adams, S.G. ve Gullotta T. (1989). *Adolescent life experiences*, New York: Brooks Cole Publishing Company.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- Badolamenti, S., Biagioli, V., Zaghini, F., Caruso, R. ve Sili, A. (2018). Development and validation of emotional labour in nursing scale in Italy. *La Medicina Del Lavoro*, 109(6): 444.
- Balducci, C., Avanzi, L. ve Fraccaroli, F. (2014). Emotional demands as a risk factor for mental distress among nurses. *La Medicina Del Lavoro*, 105(2): 100-108.
- Barlett, J.E., Körtlik, J.W. ve Higgins, C.C. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1): 43-50.
- Bartram, T. Casimir, G., Djurkovic, N., Leggat, S. G. ve Stanton, P. (2012). Do perceived high performance work systems influence the relationship between emotional labour, burnout and intention to leave? A study of Australian nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 68(7): 1567-1578.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M., (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1): 77-90.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: Kamuda bir araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6 (2): 15-23.
- Bono, J. E. ve Vey, M. A. (2005). 12 Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. *Emotions in Organizational Behavior*: 213-233.
- Brislin, R. W. (1986). The wording and translation of research instruments. In J. W. Lonner, W. J. ve Berry (Ed.), *Field Methods in Cross-Cultural Research* (pp. 137-164). SAGE Publications, Inc.
- Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3): 365-379.
- Cheung, F. Y. L. ve Tang, C. S. K. (2009). The influence of emotional intelligence and affectivity on emotional labor strategies at work. *Journal of Individual Differences*, 30(2): 75-86.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger, 1980.

- Çağhyan, Y. (2007). *Tükenmişlik sendromu ve iş doyumuna etkisi (Devlet ve vakıf üniversitelerindeki akademisyenlere yönelik alan araştırması. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü), Kocaeli.*
- Chang, M. L. (2013). Toward a theoretical model to understand teacher emotions and teacher burnout in the context of student misbehavior: Appraisal, regulation and coping. *Motivation and Emotion*, 37: 799-817.
- Çuhadaroğlu, F. (1986). *Adolesanlarda benlik saygısı (Yayımlanmamış Tıpta Uzmanlık Tezi). Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi, Ankara.*
- Çukur, C. S. (2009). The development of the teacher emotional labor scale (TELS): Validity and reliability. *Educational sciences: Theory and Practice*, 9(2): 559-574.
- Diefendoref, J.M., Croyle, M.H. ve R.H. Grosserand (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66: 339-357.
- Diefendorff, J. M. ve Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8): 945-959.
- Erickson, R. J. ve Grove, W. J. (2008). Emotional labor and health care. *Sociology Compass*, 2(2): 704-733.
- Erickson, R. J. ve Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 146-163.
- Fernández Guzmán, I., Fernández Márquez, M., Rabadán Anta, R., Navalón Vila, C. ve Martínez Espejo, M. (2012). Existe el Síndrome de Burnout en los Profesionales dela Salud de las Unidades de Hemodiálisis de la Región de Murcia? *Enfermería Nefrológica*, 15(1): 07-13.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165.
- George, D. ve Mallery, P. (2019). *IBM SPSS statistics 26 step by step: A simple guide and reference (16th ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9780429056765*
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95.
- Grandey, A. (2003). When the show must go on: surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46: 86-96.
- Gursoy, D., Boylu, Y. ve Avcı, U., (2011). Identifying the complex relationships among emotional labor and its correlates. *International Journal of Hospitality Management*, 30: 783-794.

- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford publications.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3): 513.
- Hochschild, A. R. (2022). *The managed heart*. In *working in America* (pp. 40-48). Routledge.
- Hochschild, A. (2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley Ca: University of California Press.
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M. ve Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, 23(2). 151-168.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., ve Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6): 749-769.
- Humphrey, N. M. (2023). Emotional labor and employee outcomes: A meta-analysis. *Public Administration*, 101(2): 422-446.
- Hu, L.-t. ve Bentler, P. M. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological Methods*, 3(4):424-453.
- Hu, H.H.S., Hu, H.Y. ve King, B. (2017). Impacts of misbehaving air passengers on frontline employees: role stress and emotional labor. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(7): 1793-1813.
- Kaplan, N. ve Acar, O. K. (2023). Duygusal emek ve tükenmişlik: Hekimler üzerine nitel bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(3): 1647-1664.
- Kernis, M. H. (2003). Toward a conceptualization of optimal self-esteem. *Psychological Inquiry*, 14(1): 1-26.
- Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *Journal International of Hospitality Management*, 27: 151-161.
- Kraft, U. (2006). Burned out. *Scientific American Mind*, 17(3): 28-33.
- Lam, W. ve Chen, Z. (2012). When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1): 3-11.
- Lee, Y. H. ve Chelladurai, P. (2016). Affectivity, emotional labor, emotional exhaustion, and emotional intelligence in coaching. *Journal of Applied Sport Psychology*, 28(2): 170-184.
- Lee, L. ve Madera, J. M. (2019). A systematic literature review of emotional labor research from the hospitality and tourism literature. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(7): 2808-2826.

- Leary, M. R. (1996). *Self-Presentation: Impression management and interpersonal behavior*. Boulder, CO: Westview.
- Leary, M. R. (1999). Making sense of self-esteem. *Current Directions in Psychological Science*, 8(1): 32-35.
- Leiter, M. P., Maslach, C. ve Frame, K. (2014). *Burnout*. The Encyclopedia of Clinical Psychology, 1-7.
- Liu, Y., Prati, L. M., Perrewe, P. L. ve Ferris, G. R. (2008). The relationship between emotional resources and emotional labor: An exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(10): 2410-2439.
- Liu, Y. ve Yang, J. (2006). Mechanisms linking climate for service and customer outcomes: The role of emotion. *Journal of Foodservice Business Research*, 9: 127–150.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1): 397-422.
- Maslach, C. (2006). Understanding job burnout. Stress and quality of working life: *Current Perspectives in Occupational Health*, 37-51.
- Mastracci, S. H. ve Adams, I. T. (2020). It's not cynicism, it's emotional labor: Examining surface acting and use-of-force with evidence from the US. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 61:100358.
- Molero Jurado, M. D. M., Pérez-Fuentes, M. D. C., Gázquez Linares, J. J. ve Barragán Martín, A. B. (2018). Burnout in health professionals according to their self-esteem, social support and empathy profile. *Frontiers in Psychology*, 9: 424.
- Morris, A. J. ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Journal*, 21: 989-1010.
- Navarro-González, D., Ayechu-Díaz, A. ve Huarte-Labiano, I. (2015). Prevalencia del Síndrome del Burnout y Factores Asociados a Dicho Síndrome en los Profesionales Sanitarios de Atención Primaria. *Semergen-Medicina de Familia*, 41(4): 191-198.
- Rosenberg, M. (1965). Rosenberg self-esteem scale. *Journal of Religion and Health*.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L. ve Andrade, S. M. D. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS One*, 12(10): e0185781.
- Schaufeli, W. B. ve Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress, and Coping*, 20(2): 177-196.
- Smith, P. (1992). *The Emotional Labour of Nursing*. London, UK: Macmillan Press.

- Theodosius, C., Koulouglioti, C., Kersten, P. ve Rosten, C. (2021). Collegial surface acting emotional labour, burnout and intention to leave in novice and pre-retirement nurses in the United Kingdom: A cross-sectional study. *Nursing Open*, 8(1): 463-472.
- Schaufeli, W. B. ve Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress, and Coping*, 20(2): 177-196.
- Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual Review of Sociology*, 35: 147-165.
- Yin, H., Huang, S. ve Chen, G. (2019). The relationships between teachers' emotional labor and their burnout and satisfaction: A meta-analytic review. *Educational Research Review*, 28: 100283.
- Zhan, Y., Wang, M. ve Shi, J. (2016). Interpersonal process of emotional labor: The role of negative and positive customer treatment. *Personnel Psychology*, 69(3): 525-557.
- Zeigler-Hill, V. (2013). *Self-esteem*. Psychology Press. London, England

KATKI ORANI / CONTRIBUTION RATE	AÇIKLAMA / EXPLANATION	KATKIDA BULUNANLAR / CONTRIBUTORS
Fikir veya Kavram / <i>Idea or Notion</i>	Araştırma hipotezini veya fikrini oluşturmak / <i>Form the research hypothesis or idea</i>	Muhammet Ali ÇELEBİ Cihan BİLEN
Tasarım / <i>Design</i>	Yöntemi, ölçeği ve deseni tasarlamak / <i>Designing method, scale and pattern</i>	Muhammet Ali ÇELEBİ Cihan BİLEN
Veri Toplama ve İşleme / <i>Data Collecting and Processing</i>	Verileri toplamak, düzenlenmek ve raporlamak / <i>Collecting, organizing and reporting data</i>	Muhammet Ali ÇELEBİ Cihan BİLEN
Tartışma ve Yorum / <i>Discussion and Interpretation</i>	Bulguların değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında sorumluluk almak / <i>Taking responsibility in evaluating and finalizing the findings</i>	Muhammet Ali ÇELEBİ Cihan BİLEN
Literatür Taraması / <i>Literature Review</i>	Çalışma için gerekli literatürü taramak / <i>Review the literature required for the study</i>	Muhammet Ali ÇELEBİ Cihan BİLEN