



DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ TÜKENMİŞLİĞE ETKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA* *

THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR BEHAVIOR ON BURNOUT: A RESEARCH ON EMPLOYEES OF SERVICE SECTOR

Ayşe DEMİRHAN**

Serdar BOZKURT***

Kübra YAZICI****

Öz

Günümüzde insan faktörünün değerinin artması ile birlikte hizmet sektörü önem kazanmıştır. Bu sektörde çalışanların, bedeni ve zihni çabalarının yanı sıra duygusal çabalarının da ortaya konulması beklenir hale gelmiştir. Bu tip çabaların organizasyonlarda çalışanlarca sürekli gösterilmesi ise, bireylerde tükenmişlik hissine yol açabilir. Bu bağlamda çalışmanın temel amacı, hizmet sektörü çalışanlarının sergiledikleri duygusal emek davranışlarının tükenmişlikleri üzerindeki etkisini incelemektir. Bu doğrultuda, İstanbul'da hizmet sektöründe çalışan, bankacı, satış temsilcisi ve doktor/hemşirelerden oluşan bir grup üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada anket yöntemi kullanılmış olup, 175 kişiye ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda; çalışanların duygusal emek davranışlarının, tükenmişlikleri üzerinde etkisi olduğu belirlenmiştir. Ayrıca duygusal emek davranışının rol yapma ve derinlemesine davranma boyutlarının tükenmişliği etkilediği görülmüştür. Ancak bu durum duygusal emeğin davranışları bastırma boyutunda görülmemiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek Davranışı, Tükenmişlik, Hizmet Sektörü Çalışanları.

Abstract

Today, with the increasing value of human factor, the service sector has gained importance. It has come to be expected that will also be the emotional endeavors as well as the physical and intellectual efforts of the workers in this sector. The constant display of such efforts by employees in organizations may lead to the feeling of burnout in individuals. The main purpose of working in this context is to examine the effects of emotional labor behavior on the burnout of the service sector workers. In this direction, research has been carried out on service workers a group of bank employee, sales consultant and doctor / nurse in Istanbul. Survey method was used in the research and reached to 175 participants. As a result of the research; the emotional labor behaviors of the employees were determined to have an effect on their burnout. Also there was a significant relationship between burnout and role playing dimension also deep act dimension of emotional labor behavior. However, this has not been seen in suppression dimension of emotional labor and burnout.

Keywords: Emotional Labor, Burnout, Service Employees.

1. GİRİŞ

Günümüzde küreselleşme ile birlikte rekabetin artması ve değişen insan ihtiyaçlarının etkisi hizmet sektörünün önemini iyice arttırmıştır. Hizmet sektöründeki organizasyonlar, sürdürülebilir rekabet avantajı elde edebilmek ve diğer organizasyonlardan farklılaşabilmek için çalışanlarından daha fazla çaba bekler hale gelmişlerdir. Bu sektör, doğası gereği müşteriler ile yüksek düzeyde iletişim ve etkileşim gerektirmektedir. Bu doğrultuda; çalışanlar, müşterileri ile etkileşim içerisinde bulunurken müşterilerinin veya yöneticilerinin onlardan beklediği duyguyu en iyi şekilde dışarıya yansıtmaya ve duygusal emeği göstermeye çabalamaktadırlar.

Çalışanların iş yaşamlarında sergiledikleri duygusal emek bir süre sonra onların bireysel yaşamlarını etkileyebilmektedir. Bu etki sonucu ortaya çıkan problemler ile ilgili önlem alınmadığı durumlarda ise, çalışanlar tükenmişlik hissi ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu bağlamda araştırmanın temel sorunsalı, hizmet sektörü çalışanlarının sergilediği duygusal emek davranışlarının onların tükenmişlikleri üzerindeki etkisi var mıdır? şeklinde ifade edilebilir.

* Bu çalışma, 3rd Annual International Conference on Social Sciences , 26 - 28, 2017, İstanbul konferansında sunulan bildirinin genişletilmiş şeklidir.

** Dr. Öğr. Üyesi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, aysed@yildiz.edu.tr

*** Doç. Dr., Yıldız Teknik Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, sbozkurt@yildiz.edu.tr

**** Yıldız Teknik Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü, kubrayazici21@gmail.com



Bu amaçla, çalışmada öncelikle duygusal emek davranışı ve ardından tükenmişlik kavramı açıklanmıştır. Akabinde ise bu değişkenler arasındaki ilişkiyi açıklayan hipotezler literatür doğrultusunda geliştirilmiştir. Son olarak da araştırma sonuçları ve öneriler ortaya konulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Duygusal Emek Davranışı Kavramı

Organizasyonlarda müşteri değerinin artırılması prensibinin benimsenmesi ile birlikte kurumlar müşterilerini merkeze almaya başlamışlardır. Müşteriler ile birebir etkileşimi gerektiren hizmet sektöründe çalışanların bireylerle olan ilişkileri, sahip oldukları iletişim becerileri, sergiledikleri duygusal çabalar organizasyonların devamlılığı ve kârlılıkları için oldukça önemli hale gelmiştir (Steinberg ve Figart, 1999: 178). Bu konuda, organizasyonların görünen yüzü olan çalışanlara büyük rol düşmektedir. Bu rolü gerçekleştirirken de çalışanlar duygusal emek sarf etmeye başlamaktadırlar.

Duygusal emek kavramı ilk kez 1983 yılında Hochschild'ın "Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi" (The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling) isimli eserinde ifade edilmiştir. Bu tarihten sonra duygusal emek kavramı birçok araştırmacı tarafından yeniden tanımlanmıştır (Hochschild, 2003: 211). Duygusal emek, işin özellikleri ile bireysel yetkinlikler arasındaki seviye farkından oluşmakta ve müşteri hizmetlerini temel alarak duyguların kontrol edilmesine odaklanmaktadır (Brotheridge ve Alica, 2002: 18). Asforth ve Humphrey (1993)'e göre duygusal emek, dışarıdan gözlemlenebilir davranışlardır. Duygusal emek davranışı ise, organizasyonların müşteriler ile etkileşimleri sırasında çalışanlarından sergilemelerini bekledikleri çabadır (Morris ve Feldman, 1996: 987). Beklenen davranışlar ile çalışanların aslında göstermek istediği davranışlar arasında oluşan farkın giderilmesi duygusal emeği oluşturmaktadır. Hochschild'a göre duygusal emek; çalışanların müşterilerle iletişim içerisindeyken, duygularını yönetmesi ve bu duygu yönetimini gerçekleştirirken çalışanların gösterdiği emektir (Hochschild, 2003: 35). Diğer bir tanımda duygusal emek, bireylerin çalışma esnasında müşterileri ile ilgili kendilerinden beklenen duyguları yansıtarak kendi duygularını gizlemeleridir (Deadrick ve McAfee, 2001: 100). Totterdell ve Holman'a göre ise, duygusal emek çalışanların aldıkları ücret karşılığında duygularını yönetmeleri veya duygularını düzenleyerek değiştirmeleridir (Totterdell ve Holman, 2003: 55).

Duygusal emek kavramı literatürde iki temel yaklaşım çerçevesinde şekillenmektedir. Bu yaklaşımlardan ilki Hochschild Modeli'dir. Hochschild çalışanları tiyatro oyuncularına, müşterileri ise tiyatro izleyicilerine benzetmektedir. Tiyatro oyuncularının bu davranışı rol yapma olarak ifade edilirken; çalışanların bu yöndeki davranışları ise duygusal emek olarak adlandırılmaktadır (Hochschild, 2003: 35-37). Duygusal emek, organizasyonlarının beklentilerini karşılayabilmek için çalışanların sergiledikleri rollere uygun duyguları gösterebilmek için sarf ettikleri çabadır (Brotheridge ve Lee, 2003: 365).

Bireylerin duygularını belirtilen kurallar çerçevesinde kontrol etmesini Hochschild iki farklı davranış türü olarak ifade etmiştir. Bu davranış türleri; yüzeysel davranış (surface acting) ve derinlemesine davranış (deep acting) tir. *Yüzeysel davranış*, bireylerin sahip olmadığı duyguları karşı tarafa hissediyormuş gibi yansıtmalarıdır. Yani kişilerin gerçekte sahip oldukları duygular ile dışarıya yansıttıkları davranış arasında bir fark mevcuttur. Örneğin; uçuş hostesleri karşılarındaki yolcu aksi tavırlar sergilese bile sakin kalmak ve her zaman gülümseyerek cevap vermek zorundadır (Zapf, 2002: 243-244). Yüzeysel davranış sergileyen çalışanlar ifade ettikleri duyguları aslında hissetmezler. Çalışanların gerçekte hissettikleri duyguları ile sergiledikleri duygular arasındaki farklılıktan dolayı yaşanacak çatışma ise duygusal uyumsuzluğa neden olmaktadır (Van Gelderen, Konijn ve Bakker, 2011: 163). *Derinlemesine davranışta* ise, çalışanlar sergiledikleri duyguyu gerçekten hissetmektedirler. Derinlemesine davranışta bulunan çalışanlar kendi iradeleri ile aslında sahip oldukları duyguyu değiştirmektedirler (Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010: 256). Yani çalışanlar derinlemesine davranışta kendilerini müşterilerinin yerine koyarak müşterileri ile empati kurmaya çalışırlar (Rupp, vd., 2008: 906). Duygusal emek konusundaki bir diğer yaklaşım ise Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı'dır. Araştırmacılar, duygusal emeği uygun duygunun ifade edilmesinde gerçekleştirilen davranış olarak tanımlamaktadırlar (Ashforth ve Humphrey, 1993: 89-90). Özellikle çalışanların davranışına odaklanılan bu yaklaşımda önemli olan, yansıtılması gereken duyguya uygun davranışlar sergilemektir. Yani, çalışanların hissettikleri duygulardan ziyade gösterdikleri davranışlar ön plandadır (Eroğlu, 2010: 21). Ashforth ve Humphrey, Hochschild'ın belirttiği yüzeysel ve derinlemesine davranışına ek olarak duygusal emek boyutlarına samimi davranışı da ilave etmişlerdir. *Samimi davranış*, çalışanların herhangi bir çaba sarf etmeksizin örgütlerinin ve müşterilerinin beklediği duyguyu kendiliğinden, doğal bir şekilde sergilemeleridir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Duygularını bu şekilde gösteren çalışanlar, müşterilerine karşı gerçekten olumlu hisler içerisinde oldukları için kendilerinden beklenen duyguları sergilerler yani rol yapmazlar (Diefendorff vd., 2005: 352). Bu bağlamda duygusal emek; *yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış* olmak üzere üç boyuttan



oluşmaktadır. Yüzeysel davranış, çalışanların aslında hissetmedikleri duyguları işleri gerektirdiği için sergilemeleridir. Buna, satış elemanlarının her ne hissederse hissetsinler müşterilerine karşı her zaman güler yüzle yaklaşmaları örnek verilebilir (Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010: 256). Bu nedenle yüzeysel davranış *rol yapma* olarak da adlandırılabilir. Yüzeysel davranış sergileyen çalışanlar, hissettikleri duygularda herhangi bir değişiklik yapmazlar. Bireyler kendilerinden beklenen duyguları jest ve mimiklerini kullanarak gerçekleştirirler. Yani çalışanların aslında hissettiği duygular ile dışarıya yansıttığı duygular arasında farklılık bulunmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182). Derinlemesine davranış, bireylerin sahip olduğu duygular ile ifade ettikleri arasında uyum olabilmesi için gösterdikleri çabadır. Yani derinlemesine davranışta bireyler hissettikleri duyguları göstermeleri gereken duyguya adapte ederler (Zapf vd., 1999: 375). Derinlemesine davranış sergileyen çalışanlar, kendilerini müşterilerinin yerine koyup onlarla empati kurarak iletişime girerler (Rupp vd., 2008: 906). Samimi davranış, çalışanların sergilediği duyguları normalde de sergiliyor olmalarıdır (Oral ve Köse, 2011: 473). Örneğin, bir doktor hastasını kaybettiğinde üzülür. Doktorun bu durumda yansıtacağı üzüntü duygusu için herhangi bir çaba harcaması gerekmemektedir. Bu noktada literatürde belirtilen boyutların farklı araştırmalarda "rol yapma, davranışın bastırılması ve derinlemesine davranış" şeklinde ifade edildiği görülmektedir (Ünler- Öz, 2007: 39).

2.2. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı; kişilerde fiziki olarak bitkinlik, yorgunluk, umutsuzluk ve çaresizlik duygularının ortaya çıkması olarak ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Tükenmişlik, özellikle başkalarına yardımcı olmayı gerektiren mesleklerde çalışma şartlarının bir sonucu olarak oluşmaktadır. Bu tarz meslekleri icra eden kişilerde sürekli olarak enerji kaybı görülebilmektedir (Özgen, 2007: 117). Tükenmişlik kavramı ortaya çıktığı ilk dönemden itibaren araştırmacıların ilgisini çekmiş ve konuya ilişkin modeller ortaya konulmuştur. Bu modellerden literatürde en çok bilinenin Maslach'ın Tükenmişlik Modelidir. Bu model; *duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme hissi* olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Tükenmişliğin ilk boyutu olan *duygusal tükenme*, tükenmişlik sendromunun oldukça önemli bir bileşenidir. Çünkü duygusal tükenme, çalışanların duygusal kaynaklarının tükendiği ve çalışanların kendilerini işlerine veremediklerini hissettikleri ilk aşamadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Duygusal tükenme, bireylerin duygusal özelliklerini ve sahip oldukları enerjilerini yitirmeleridir (Cordes ve Dougherty, 1993: 63). Duygusal tükenme, çalışanların tükenmişliği kendi içlerinde yaşadığı boyut olduğu için çalışanlar zamanla kendilerini geçmişteki kadar olumlu değerlendirmemeye başlamaktadırlar (Sağlam-Arı ve Bal, 2008: 133). Duygusal tükenme yaşayan çalışanlar, kendilerinin müşterilerine yetemediğini düşünmeye başlarlar. Bu düşünce, çalışanları duygusal açıdan oldukça zorlar ve bir süre sonra çalışanlar kendilerini motive edemez hale gelirler. İkinci boyut olan *duyarsızlaşmada* çalışanlar, müşterilerine karşı olumsuz tutum sergilemektedirler. Duyarsızlaşma, çalışanların yaşadığı duygusal yoğunluktan dolayı müşterileri veya iş arkadaşları ile olan iletişimlerini azaltmalarıdır. Çalışanlar çevrelerindeki diğer insanlar ile olan iletişimlerini keserek hissettikleri duygusal yoğunluğu hafifletmeye çalışmaktadırlar (Basım ve Şeşen, 2005: 59). Duyarsızlaşan çalışanlar, bir süre sonra iletişim içerisinde buldukları herkesi birer nesne olarak görerek davranış sergilerler. Ayrıca, duyarsızlaşan çalışanların bir diğer özelliği ise, iletişim içerisinde buldukları herkesten kendilerine olumsuz şeyler geleceğini düşünmeleridir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623). Çalışanların iş arkadaşlarına karşı gösterdiği negatif tutum bir süre sonra çalışanın işine karşı duyarsız biri hale gelmesine yol açmaktadır. Çalışanın bu şekilde duyarsızlaşması, çalışanda yaptığı işin kontrolünün kendi elinde olmadığı hissini uyandırmaktadır. Bu his sonucunda çalışan, çevresindeki tüm insanları kendisinden uzaklaştırıp yalnız kalmak isteyebilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23). Üçüncü boyut olan *kişisel başarıda düşme hissi* ise bireylerin birlikte çalıştıkları bireylerin düşüncelerini önemsemeksizin kendilerini negatif değerlendirmesidir (Maslach, Jackson, 1981: 99). Çalışanlar kendilerine karşı besledikleri bu olumsuz duygulardan dolayı kendilerini başarısız olarak adlandırmaktadırlar. İçerisinde buldukları başarısızlık hissi çalışanların işlerinden uzaklaşmalarına hatta bir süre sonra kendilerine karşı duydukları özsaygılarını yitirmelerine yol açmaktadır (Meydan, Şeşen ve Basım, 2011: 48). Bu üç boyutun birden ortaya çıkması tükenmişliğe neden olmaktadır.

2.3. Duygusal Emek Davranışı ile Tükenmişlik İlişkisi

Literatürde duygusal emek davranışı sergileyen çalışanların tükenmişlik eğilimi gösterdikleri farklı çalışmaların bulgularında görülmektedir. Bu çalışmaların özellikle son yirmi yıl içerisinde hız kazandığı da gözlemlenmektedir. Kaya ve Özhan'ın (2012: 123-124) turist rehberlerinin duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini inceledikleri çalışmalarında; duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutu ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında negatif ve kişisel başarıda düşme hissi boyutu arasında ise pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu ortaya konulmuştur. Duygusal emek davranışı ve iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisini araştıran Akdu ve Akdu (2016: 1150); çalışanların sergilediği duygusal emek davranışının



çalışanların tükenmişlik düzeylerini düşük seviyede de olsa etkilediğini belirtmişlerdir. Köse vd.'nin (2011: 177-178) sağlık sektörü çalışanlarının duygusal emek davranışlarının tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemek için yaptıkları çalışmada; çalışanların yüzeysel davranışları ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki bulmalarına rağmen, çalışanların derinlemesine davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasında herhangi bir ilişkiye rastlamamışlardır. Kruml ve Geddes (2000: 40) tarafından gerçekleştirilen bir başka çalışmada ise, duygusal emek sarf ederken yüzeysel davranış sergileyen bireylerin duygusal tükenme ile daha fazla karşılaşacakları ortaya konmuştur. Bu doğrultuda oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H₁: Çalışanların duygusal emek davranışları, tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkilidir.

H_{1a}: Çalışanların duygusal emek davranışlarının boyutları, tükenmişliğin boyutları ile ilişkilidir.

Duygusal emek davranışları; cinsiyet, yaş, medeni durum, kıdem gibi birçok demografik değişkenden etkilenabilmektedir. Araştırmalarda duygusal emek ile demografik değişkenler arasında sabit bir etki sözkonusu değildir. Çalışmaların niteliğine farklı sonuçlar elde edilmiştir. Hoschild'a (2003) göre; her ne kadar kadınlar da erkekler de duygusal emek davranışı sergilese de kadınların bu davranışı sergileme oranı daha yüksektir. Ayrıca, çocukluk çağında alınan eğitim ile kadınlar ve erkekler arasında duygu farklılığının meydana geldiğini vurgulamaktadır. Eğitimdeki farklılıktan dolayı, kadınlar duygularına daha kolay odaklanıp onları kontrol altında tutabilmektedirler. Bu nedenle özellikle hizmet sektöründe çalışan kadınların meydana gelebilecek saldırgan davranışların önüne geçerek sakin bir tutum sergileme olasılıkları daha fazladır (Hochschild, 2003: 162-164). Rafaelli'ye göre ise, erkekler genellikle yalnızca kendilerinin içsel duyguları ile ilgilenip bu duyguları dışarıya yansıtırken kadınlar dış çevreden gelen işaretler doğrultusunda duygularını değiştirebilirler (Rafaelli, 1989: 386). Cinsiyet değişkeni ile duygusal emek davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğu birçok araştırma tarafından desteklense de literatürde, duygusal emek davranışının cinsiyete göre farklılaşmadığını gösteren çalışmalar da mevcuttur. Oğuz ve Özkul (2016); banka çalışanlarının duygusal emek süreçlerine yön veren sosyolojik faktörleri inceledikleri çalışmada çalışanların cinsiyeti ile duygusal emek davranışları arasında bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır (Oğuz ve Özkul, 2016: 146).

Yaş, çalışanların duygusal emek davranışlarını etkileyebilecek bir diğer değişkendir. Hochschild'e göre, yaşı büyük olan çalışanların daha fazla tecrübeye sahip olmaları duygularını daha kolay kontrol edebilmelerini sağlamaktadır. Yani, yaşça daha büyük çalışanlar karşılaştıkları olaylarda daha rahat duygu yönetimi yapıp kendilerini ifade edebilmektedirler. Yaşı büyük çalışanların olay ve durumlara göre duygu değişimi gerçekleştirerek hareket etmeleri duygu gösterimi konusunda daha fazla çaba sarf etmelerine neden olmaktadır (Kruml ve Geddes, 2000: 10-15). Dahling ve Perez'in yaş ile duygusal emek arasındaki ilişkiye yönelik gerçekleştirdikleri araştırmaya göre, yaş ile yüzeysel davranış arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (Dahling ve Perez, 2010: 576-577). Bununla birlikte, Oral ve Köse'nin (2011) hekimlerin duygusal emek davranışlarını inceledikleri çalışma sonucunda; duygusal emek davranışının alt boyutlarından hiçbirinin yaşa göre farklılaşmadığı ortaya konmuştur (Oral ve Köse, 2011: 481).

Duygusal emeği etkileyen bir diğer demografik faktör ise medeni durumdur. Tayvan havayolu endüstrisinde uçuş görevlilerinin duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri üzerine yapılan bir çalışmada hosteslerin medeni durumu ile sergiledikleri duygusal emek arasında bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Araştırma sonucuna göre, bekâr hostesler evli hosteslere göre daha fazla derinlemesine davranış sergilemektedirler (Chang ve Chiu, 2009: 309). İriğüler ve Güler'in (2016) çalışmasına göre ise, turist rehberlerinin medeni durumlarının duygusal emek davranışları üzerinde herhangi bir etkisi bulunmamaktadır (İriğüler ve Güler, 2016: 117).

Bireylerin duygusal emek davranışını etkileyebilecek demografik değişkenlerden bir diğeri de eğitim düzeyidir. Beğenirbaş ve Basım'ın (2013) gerçekleştirdiği çalışmada eğitim durumu ile öğretmenlerin duygusal emek davranışları ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya konmuştur (Beğenirbaş ve Basım, 2013: 53-54).

Çalışma ortamında deneyim çalışanların duygusal emek davranışları üzerinde etkili olan bir diğer unsurdur. Duygusal emek tükenmişlik ilişkisi hakkında turist rehberleri üzerinde yapılan bir araştırma sonucunda kıdemi fazla olan turist rehberlerinin yüzeysel davranış sergileme oranının düşük olduğu gözlemlenmiştir. Çünkü gerekli kıdeme sahip çalışanlar duygu yönetimi konusunda daha başarılı olmaktadır (Kaya ve Özkan, 2012: 120). Bu nedenle kıdem ile duygusal emek davranışı arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır ve çalışanların kıdem arttıkça sergileyeceği duygusal emek davranışı da artmaktadır. Aynı şartlarda yaşayan bireylerin bir kısmı tükenmişlik ile karşı karşıya kalırken; bir kısmı ise hayatlarına normal bir şekilde devam edebilmektedir. Bunun sebebi, herkesin kendine özgü bireysel özelliklerinin



olmasıdır (Sürgevil, 2006: 50). Tükenmişlik ile ilişkili demografik özelliklerin; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve kıdem olduğu görülmektedir.

Çalışanların tükenmişlik düzeyini etkileyebilecek demografik değişkenlerden ilki yaştır. Genç çalışanların beklentilerinin daha yüksek olması ve çalışanların ilerleyen yaşlarda edindikleri tecrübe ile birlikte olaylara farklı açılardan bakabilme yeteneği kazanmaları genç çalışanların tükenmişliğe olan direncinin daha düşük olmasına neden olmaktadır (Kılıç ve Seymen, 2011: 51). Bununla birlikte, Cemaloğlu ve Şahin'in (2007) öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini inceledikleri araştırma sonucunda ise, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme hissini en çok ileri yaşa sahip öğretmenlerde görüldüğü; duyarsızlaşma ve duygusal tükenme hissini en az görüldüğü yaş aralığının ise orta yaş olduğu sonucu ortaya konmuştur (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 471).

Çalışmaların birçoğunda tükenmişlik düzeyi ile cinsiyet arasında farklı sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Araştırmaların bir kısmında tükenmişlik düzeyi kadınlarda daha yüksek iken bir kısmında ise erkeklerde daha fazla çıkmıştır (Matin, Kalali ve Anvari, 2012: 49-50). Bununla birlikte yapılan bazı çalışmalar ise, tükenmişlik boyutları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmalara göre, kadınlar erkeklere göre daha fazla duygusal tükenme yaşarken; erkeklerde ise duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi boyutu kadınlardan daha yüksek oranda görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 111). Ay ve Avşaroğlu'nun (2010: 1182-1184) Türkiye'deki muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik, iş ve yaşam tatminlerini inceledikleri çalışmada, erkek muhasebe çalışanlarının duygusal tükenme hislerinin kadın muhasebe çalışanlarından yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca aynı çalışmada, muhasebe çalışanlarının kıdemlerine göre tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma ve kişisel başarıda anlamlı farklılıkların olduğu ortaya konmuştur. Karsavuran'ın (2014: 149-150) hastane yöneticilerine yönelik çalışmasında; kadın yöneticilerin tükenmişlik düzeylerinin tükenmişliğin her üç boyutunda da erkeklerden fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında, hastane yöneticilerinin yaşlarının tükenmişlik düzeylerinde bir farklılaşmaya sebep olduğu da gözlemlenmiştir. Bunun yanı sıra çalışmada bekâr yöneticilerin tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu ve tükenmişliğin duygusal tükenme ile kişisel başarı boyutlarının medeni duruma göre farklılık göstereceği ortaya konmuştur. Tükenmişlik hissi genellikle eğitim, sosyal hizmetler, sağlık gibi bireyler ile yoğun iletişim gerektiren mesleklerde görülmektedir. Bu nedenle literatürde yer alan pek çok çalışma bu meslek gruplarının çalışanları ile gerçekleştirilmiştir (Bilge, 2006: 1152).

Çalışanların tükenmişlik düzeyini etkileyebilecek bir diğer demografik değişken ise medeni durumdur. Araştırmalar sonucunda bekâr çalışanların tükenmişlik düzeyinin evli çalışanlara göre daha yüksek olduğu bilgisi elde edilmiştir. Boşanmış çalışanların tükenmişlik düzeyi ise evli çalışanlardan yüksek fakat bekâr çalışanlardan düşüktür (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 410). Ayrıca çocuk sahibi olan çalışanların ailelerinden aldıkları sosyal destek ve edindikleri tecrübeler ile tükenmişlik karşısında daha dirençli bir tavır sergiledikleri görülmektedir (Sürgevil, 2006: 56). Öğretim elemanlarının tükenmişliklerine yönelik gerçekleştirilen bir çalışmada, bekâr öğretim elemanlarının duygusal tükenme hissini evlilere göre daha fazla yaşadığı ve evli öğretim elemanlarının kendilerini başarılı algıladıkları sonucu ortaya konmuştur (Dericioğulları vd., 2007: 20). Baykan vd. (2014) tarafından aile hekimlerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacı ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda, aile hekimlerinin medeni durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Baykan vd, 2014: 126-127).

Ayrıca, çalışanların eğitim seviyesi arttıkça daha fazla sorumluluk alabilmeleri, beklentilerinin daha yüksek olması, daha idealist düşünebilmeleri gibi sebeplerden dolayı tükenmişlik düzeyi de artmaktadır. Her ne kadar eğitim düzeyi yüksek çalışanların tükenmişlik ile mücadele edebilmesi gerektiği düşünülse de eğitim seviyesi yüksek çalışanların bu özellikleri tükenmişliği arttırmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 397- 422). Güner vd. (2014: 68) tarafından banka çalışanları ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda, lisans ve lisansüstü düzeyde eğitime sahip çalışanların tükenmişlik düzeylerinin lise veya önlisans eğitim seviyesine sahip çalışanlardan yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte; Deran ve Beller'in muhasebe çalışanları ile gerçekleştirdiği çalışma sonucunda, lise ve lisans mezunu çalışanların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Yani, muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri eğitim seviyelerine göre farklılık göstermemektedir (Deran ve Beller, 2015: 85).

Bireylerin tükenmişlik düzeyini etkileyebilecek bir diğer değişken ise çalışanların işlerinde sahip oldukları kıdemdir. Meslek lisesi öğretmenlerine yönelik bir çalışmada, öğretmenlerin kıdemi ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Tükenmişliğin boyutlarından olan duygusal tükenme en fazla 21-25 yıl iş tecrübesi olan öğretmenlerde görülürken; kıdemi az öğretmenlerde ise duygusal tükenme daha düşük bir oranda görülmektedir. Sonuç olarak, işteki kıdem arttıkça duygusal tükenmenin de arttığı söylenebilir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005: 118-123). Süren vd. (2016)



tarafından banka çalışanları ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda; kıdemi daha az olan çalışanlarda tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma hissini fazla olduğu; kıdemi fazla olan çalışanlarda ise kişisel başarıda düşme hissi boyutunun yüksek olduğu ortaya konmuştur (Süren vd., 2016: 256). Sonuç olarak yapılan araştırmalar, özellikle hizmet sektörü çalışanlarında tükenmişlik hissine rastlanacağını belirtmektedir. Bu doğrultuda oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H₂: Duygusal emek davranışları, demografik özelliklere (yaş, eğitim durumu, kıdem, cinsiyet, medeni durum) farklılık göstermektedir.

H₃: Çalışanların tükenmişlikleri, demografik özelliklere (yaş, eğitim durumu, kıdem, cinsiyet, medeni durum) farklılık göstermektedir.

3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın temel amacı; hizmet sektöründeki çalışanların duygusal emek davranışlarının, tükenmişlikleri üzerinde oluşturacağı etkinin incelenmesidir. Ayrıca ilgili değişkenlerin, demografik değişkenler bağlamında farklılıklarının da incelenmesi araştırmanın bir diğer amacıdır.

Araştırma, çalışanların duygusal emek davranışlarının yönünün gösterilebilmesi ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenebilmesi açısından önemlidir. Böylelikle yöneticiler, çalışanları tükenmişliğe sürükleyebilecek duygusal emek davranışlarını tespit edebilecek ve gerekli önlemleri alabileceklerdir.

3.2. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın evrenini İstanbul ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren hizmet sektörünün çalışanları oluşturmaktadır. Bu çalışanlardan araştırmaya gönüllü olarak katılan 175'i ile araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada 200 adet anket formu bankacı, satış temsilcileri ile doktor/hemşirelere dağıtılmış ve 175 adet form geri dönmüştür.

3.3. Veri Toplama Aracı

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket formları araştırmacılar tarafından elden dağıtılmış ve toplanmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, çalışanların müşterileri ile girdikleri etkileşim ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Bu bölümde Brotheridge ve Lee (1998) tarafından geliştirilen ve Grandey (1999)'in çalışmasında kullandığı duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ünler - Öz (2007) tarafından yapılan ölçek 19 ifadeden ve üç boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar; rol yapma, bastırma ve derinlemesine davranmadır. İkinci bölümde, çalışanların işleri ile ilgili tutumlarına yönelik ifadeler bulunmaktadır. Bu bölümde "Maslach Tükenmişlik Envanteri" kullanılmıştır. Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılan 22 ifade ve üç boyuttan (duygusal tükenmişlik boyutu, duyarsızlaşma boyutu ve kişisel başarıda düşme hissi) oluşmaktadır. Anket formunun üçüncü bölümünde ise, çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, buldukları pozisyon ve toplam çalışma sürelerini öğrenmek amacıyla demografik sorular sorulmuştur.

3.4. Veri Analizi

Duygusal emek ölçeğindeki ifadelerin ölçülmesinde "1, Hemen hemen hiçbir zaman" ve "6, Hemen hemen her zaman" şeklinde 6'lı likert tipi ölçekten yararlanılmıştır. Tükenmişlik ölçeğindeki ifadelerin ölçülmesinde ise, "1, Hiçbir zaman" ve "5, Her zaman" şeklinde 5'li likert tipi ölçekten yararlanılmıştır. Tükenmişlik ölçeğinde yer alan 8 adet ifade ters kodlu niteliktedir. Bu ifadeler yeniden puanlanmıştır.

Araştırmada veri analizinde SPSS for Windows programından yararlanılmıştır. Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda verilerin normal dağıldığı belirlenmiştir. Bu nedenle çalışmada parametrik testler kullanılmıştır.

3.5. Bulgular ve Yorumlar

Hizmet sektörü çalışanlarının duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek için gerçekleştirilen araştırmaya ilişkin bulgular aşağıda yer almaktadır.

3.5.1. Araştırma Örnekleme İlişkin Bilgiler

Hizmet sektöründe çalışan farklı meslek gruplarından bireyler gönüllülük esasına göre araştırmaya dahil edilmiştir (n=175). Sosyo-demografik özelliklere dayalı olarak örnekleme ilişkin bilgiler şu şekildedir:

Katılımcıların 83'ü (47,4) kadın, 91'i (52,0) erkektir. 1 kişi (%0,6) ise bu soruyu yanıtlamamıştır. Katılımcıların 34'ü (%19,4) 18-25 yaş aralığında, 56'sı (%32,0) 26-33 yaş aralığında, 22'si (%12,6) 34-41 yaş aralığında, 18'i (%10,3) 42-49 yaş aralığında ve 8'i (%4,6) 50-75 yaş aralığındadır. Yaşa ilişkin soruyu yanıtsız bırakan kişi sayısı 37'dir (%21,1). Araştırmaya katılan çalışanlardan 77 kişi (%44,0) evli, 96 kişi (%54,9) ise bekârdır. 2 kişi (%1,1) bu soruyu cevaplamamıştır. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında; 18'i



(%10,2) yüksek lisans/ doktora, 74'ü (%42,2) üniversite, 15'inin (%8,6) ön lisans, 28'i (%16) lise düzeyindedir. 40 kişi ise (%22,9) eğitim bilgisine ilişkin soruyu yanıtlamamıştır. Araştırmaya katılanların meslek gruplarına bakıldığında; 43 (%24,6) satış temsilcisi, 49 (%28) doktor/hemşire ve 43 (%24,6) bankacı yer almaktadır. Bu soruyu yanıtızsız bırakan 40 (%22,8) kişidir. Araştırmaya katılan çalışanların 92'si (%52,6) bir yıldan az, 35'i (%20,0) 1-3 yıl, 15 'i (%8,6) 4-6 yıl, 12'si (%6,9) 7-10 yıl ve 16'sı (%9,1) 11 yıl ve üzeri kıdeme sahiptir. 5 kişi (%2,8) ise bu seçeneği cevaplamamıştır (Tablo 1).

Tablo 1: Araştırma Katılımcılarının Demografik Özellikleri

Değişkenler		Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	83	47,4
	Erkek	91	52,0
	Yanıtlamayan	1	0,6
Yaş Grupları	18-25	34	19,4
	26-33	56	32,0
	34-41	22	12,6
	42-49	18	10,3
	50 ve üzeri	8	4,6
	Yanıtlamayan	37	21,1
Medeni Durum	Evli	77	44,0
	Bekâr	96	54,9
	Yanıtlamayan	2	1,1
Eğitim	Yüksek Lisans/Doktora	18	10,2
	Üniversite	74	42,2
	Ön Lisans	15	8,6
	Lise	28	16
	Yanıtlamayan	40	22,9
Pozisyon	Satış temsilcisi	43	24,6
	Doktor /Hemşire	49	28
	Bankacı	43	24,6
	Belirtmeyen	40	22,8
Kıdem	1 yıldan az	92	52,6
	1-3 yıl	35	20,0
	4-6 yıl	15	8,6
	7-10 yıl	12	6,9
	11 yıl ve üzeri	16	9,1
	Yanıtlamayan	5	2,8

Duygusal emek ve tükenmişlik ölçeklerinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Bu analiz için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri hesaplanmıştır. Bu değer; duygusal emek ölçeği için 0,861 ve tükenmişlik ölçeği için ise 0,870 olarak hesaplanmıştır. Bartlett küresellik testi sonuçları her iki ölçek için ise 0,000 olarak belirlenmiştir. Bu değerler, iyi olarak değerlendirilmektedir (Kalaycı vd., 2005: 322).

Ölçeklerin yapı geçerliliğini belirlemek amacıyla Varimax Rotasyonu kullanılmıştır. Faktör sayısını belirlemek amacıyla özdeğeri 1 ve üzeri olan değerler analize dahil edilmiştir. Sonuçta, duygusal emek davranışı ölçeğine ilişkin temel bileşenler analizi sonucunda üç faktör belirlenmiştir. Bu faktörlerin toplam varyansı açıklama oranı %56,5'tir. Rol yapma (faktör 1) değişkenliğin %35,6'sını, bastırma (faktör 2) %13,6'sını ve derinlemesine davranış (faktör 3) ise %7,3'ünü açıklamaktadır. Tükenmişlik ölçeği için faktör analizi sonucunda da üç faktör belirlenmiş olup, toplam varyansın açıklanma oranı %49,2'dir. Duygusal tükenme (faktör 1) %30,2'ini, kişisel başarıda düşme hissi (faktör 2) %11,8'ini ve duyarsızlaşma (faktör 3) %7,1'ini açıklamaktadır (Tablo 2). Duygusal emek ölçeğinde ise 3, 5, 9 ve 19. sorular düşük faktör ağırlıklarından dolayı analizden çıkartılmıştır.

Tablo 2: Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Duygusal Emek ölçeği faktörleri	Özdeğer	Varyans %'si	Kümülatif %
Faktör 1: Rol yapma	5,34	35,6	35,6
Faktör 2: Bastırma	2,04	13,6	49,2
Faktör 3: Derinlenmesine davranış	1,09	7,3	56,5
Tükenmişlik ölçeği faktörleri	Özdeğer	Varyans %'si	Kümülatif %
Faktör 1: Duygusal Tükenme	6,640	30,2	30,2
Faktör 2: Kişisel Başarıda Düşme Hissi	2,608	11,8	42,0
Faktör 3: Duyarsızlaşma	1,562	7,2	49,2

Verilerin güvenilirliği için Cronbach alpha güvenilirlik değerleri incelenmiştir. Bu değerler; duygusal emek ölçeği için 0,861 ve tükenmişlik ölçeği için 0,875 olarak elde edilmiştir (Tablo 3). 0,70 sınırının



üzerinde olduğu için araştırmada kullanılan duygusal emek ve tükenmişlik ölçekleri “güvenilir” olarak kabul edilmektedir (Kalaycı vd., 2005: 405).

Tablo 3: Güvenilirlik Analizi Tablosu

	Cronbach's Alpha Değeri	İfade sayısı
Duygusal Emek	, 861	15
Rol Yapma	, 850	6
Bastırma	, 772	5
Derinlemesine Davranma	, 675	4
Tükenmişlik	, 875	22
Duygusal Tükenme	, 884	9
Duyarsızlaşma	, 692	5
Kişisel Başarıda Düşme Hissi	, 763	8

3.5.2. Tanımlayıcı İstatistik Analizler

Tanımlayıcı istatistik analizler incelendiğinde duygusal emek ölçeği için $\bar{x}= 3,76$ ($\sigma = 0,82$) ve tükenmişlik ölçeği için $\bar{x}=2,39$ ($\sigma =0,63$) olarak hesaplanmıştır. Duygusal emek ölçeği ile ilgili ortalamalar incelendiğinde araştırmaya katılanların “oldukça sık” şeklinde ifade edilen olumlu cevaba yakın yanıtlar verdikleri görülmektedir. Tükenmişlik ölçeğindeki ortalama incelendiğinde ise, “çok nadir” şeklinde ifade edilen cevaba yakın bir değerlendirme yaptıklarını görülmektedir (Tablo 4). Duygusal emek kavramının alt boyutları incelendiğinde, rol yapma için $\bar{x}=4,00$ ($\sigma =1,01$), bastırma için $\bar{x}=3,28$ ($\sigma =1,07$) ve derinlemesine davranma için ise $\bar{x}=3,98$ ($\sigma = 1,02$) olarak hesaplanmıştır (Tablo 4). Bu değerler, ankete katılanların rol yapma ile ilgili ifadelerle “oldukça sık”, bastırma ile ilgili ifadelerle “bazen” ve derinlemesine davranma ile ilgili ifadelerle ise “oldukça sık” cevabına yakın yanıtlar verdiğini ifade etmektedir. Tükenmişlik kavramının alt boyutlarına göre, duygusal tükenme için $\bar{x}= 2,59$ ($\sigma =0,86$), duyarsızlaşma için $\bar{x}= 2,25$ ($\sigma =0,96$) ve kişisel başarıda düşme hissi için ise $\bar{x}= 2,26$ ($\sigma = 0,63$) olarak hesaplanmıştır. Bu oranlar katılımcıların duygusal tükenme ifadelerine “bazen” cevabına yakın, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi ile ilgili ifadelerle “çok nadir” cevabına yakın yanıtlar verdiğini göstermektedir (Tablo 4).

Tablo 4: Ölçklere ve Boyutlara İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Analizler

	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Emek	3,76	, 82
Rol Yapma	4,00	1,01
Bastırma	3,28	1,07
Derinlemesine Davranma	3,98	1,02
Tükenmişlik	2,39	, 63
Duygusal Tükenme	2,59	, 86
Duyarsızlaşma	2,25	, 96
Kişisel Başarıda Düşme Hissi	2,26	, 63

N=175

3.5.3. Hipotez Testi Sonuçları

Duygusal emek davranışlarının, tükenmişlik üzerinde etkili olup olmadığını belirleyebilmek için regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analiz sonucunda duygusal emek davranışları, tükenmişlikteki değişimin %4,3'ünü açıklamaktadır. Bu sonuç, tükenmişliği açıklayan birden çok faktörün olduğunu düşündürmektedir (Tablo 5).

Tablo 5: Regresyon modeli

	B	Std. hata	Beta	t	R ²	F	P
(Sabit)	3,003	,221		13,594	.043	7,796	.000**
Duygusal emek	-.208	,057	-,208	-2,792			.006**

** p<.01

a. Açıklayıcılar: (Sabit), Duygusal emek b. Bağımlı değişken: Tükenmişlik

Regresyon analizi sonucunda elde edilen tahmini regresyon denklemi şu şekildedir:

$$\text{Tükenmişlik} = 3,003 - 0,208 (\text{Duygusal Emek}) \quad (1)$$

(1) no'lu regresyon denkleminde yer alan sabit katsayı ile duygusal emek değişkenine ait katsayının istatistik olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < .01$). Bunun yanı sıra Anova (F) Testi sonuçlarından da modelin tümüyle anlamlı olduğu da görülmüştür ($p < .05$). H_1 hipotezi kabul edilmiştir.



Çalışmada, çalışanların duygusal emek davranışları ve boyutları ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi test etmek için korelasyon analizi kullanılmıştır. Analiz sonucunda; duygusal emek davranışları ile tükenmişlik arasında orta düzeyde negatif yönde ($p<.01$; $r= -.208$) bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca göre; çalışanların duygusal emek davranışlarının artmasıyla, tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır. Tanımlayıcı istatistik sonuçları incelendiğinde; çalışanların rol yapma ve derinlemesine davranma şeklindeki davranışlara yöneldiği bu durumun da tükenmişlik ile ilişkiyi ortaya çıkardığı düşünülebilir. Duygusal emeğin boyutları ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda rol yapma ile tükenmişlik arasında orta düzeyde negatif yönde ($p<.01$; $r= -.306$), bastırma ile tükenmişlik arasında zayıf düzeyde pozitif yönde ($p<.05$; $r=.152$) ve derinlemesine davranma ile tükenmişlik arasında orta düzeyde negatif yönde ($p<.01$; $r= -.0365$) ilişki tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, H_{1a} hipotezi kabul edilmiştir (Tablo 6).

Tablo 6: Duygusal Emek Davranışının Alt Boyutlarının Tükenmişlik ile Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Korelasyon Analizi Tablosu

	1	2	3	4	5	6	7	8
Duygusal Emek (1)	1							
Rol Yapma (2)	.890**	1						
	.000							
Bastırma (3)	.745**	.473**	1					
	.000	.000						
Derinlemesine Davranma (4)	.723**	.585**	.243**	1				
	.000	.000	.001					
Tükenmişlik (5)	-.208**	-.306**	.152*	-.365**	1			
	.006	.000	.044	.000				
Duygusal Tükenme (6)	-.109	-.227**	.240**	-.300**	.872**	1		
	.153	.003	.001	.000	.000			
Kişisel Başarıda Düşme Hissi (7)	-.361**	-.378**	-.096	-.406**	.672**	.342**	1	
	.000	.000	.205	.000	.000	.000		
Duyarsızlaşma (8)	-.045	-.121	.153*	-.144	.773**	.545**	.334**	1
	.552	.112	.043	.058	.000	.000	.000	

** $p<.01$

Demografik özelliklerle, araştırmada ele alınan değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla geliştirilen H_2 ve H_3 hipotezlerinin alt hipotezlerine ilişkin bulgular aşağıda yer almaktadır.

" H_{2a} : Duygusal emek davranışı, yaşa göre farklılık göstermektedir." şeklindeki hipotezin testi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda ($p=.324>.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Tüm yaş gruplarının duygusal emek davranışı ortalamaları istatistiksel olarak birbirine yakın olarak hesaplanmıştır (Tablo 7). Bu doğrultuda ortalamalar incelendiğinde; 18-25 yaş aralığı için $\bar{x}=3.68$, 26-33 yaş için $\bar{x}=3.78$, 34-31 yaş grubundan $\bar{x}=3.60$ ve 42 yaş ve üzeri grupta ise $\bar{x}=4.01$ olarak belirlenmiştir.

Tablo 7: Duygusal Emek ve Yaş İlişkisi

Değişken	(I) Yaş	(J) Yaş	\bar{x}	X_i-X_j (I-J)	Sh_x	p
Duygusal emek	18-25	26-33	3,78	-,10	,18	,939
		34-41	3,60	,07	,23	,988
		42 ve üzeri	4,01	-,33	,21	,420

" H_{2b} : Duygusal emek davranışı, eğitime göre farklılık göstermektedir." şeklindeki hipotezin testi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda ($p=.277>.05$) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Eğitim durumları açısından katılımcıların değerlendirmeleri birbirine oldukça yakındır (Tablo 8). Bu doğrultuda duygusal emek davranışı için ortalamalar incelendiğinde; lise mezunları için $\bar{x}=3.71$, ön lisans için $\bar{x}=3.68$, üniversite için $\bar{x}=3.86$ ve yüksek lisans/ doktora mezunu için $\bar{x}=3.52$ olarak tespit edilmiştir.

Tablo 8: Duygusal Emek ve Eğitim Durumu İlişkisi

Değişken	(I) Eğitim	(J) Eğitim	\bar{x}	X_i-X_j (I-J)	Sh_x	p
Duygusal emek	Lise	Ön lisans	3,68	,03	,24	,999
		Üniversite	3,86	-,14	,16	,802
		Yüksek Lisans/ Doktora	3,52	,19	,21	,806



"H_{2c}: Duygusal emek davranışı, kıdeme göre farklılık göstermektedir." şeklindeki hipotezin testi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda (p=.399>.05) herhangi bir farklılık tespit edilememiştir. Duygusal emek davranışı kıdem yılı farkına rağmen aynı düzeylerde gerçekleştirilmektedir (Tablo 9). Bu doğrultuda duygusal emek davranışı için ortalamalar incelendiğinde; 1 yıldan az kıdeme sahip çalışanlar $\bar{x}=3.76$, 1-3 yıl arası kıdeme sahip katılımcılarda $\bar{x}=3.66$, 4-7 yıl arası kıdemlilerde $\bar{x}=3.70$, 8-10 yıl arası çalışanlarda $\bar{x}=3.98$ ve 11 yıl üzeri çalışanlarda ise $\bar{x}=4.11$ olarak hesaplanmıştır.

Tablo 9: Duygusal Emek ve Kıdem İlişkisi

Değişken	(I) Eğitim	(J) Eğitim	\bar{x}	X_i-X_j (I-J)	Sh _x	p
Duygusal emek	1 yıldan az	1-3 yıl arası	3,66	,10	,16	,967
		4-7 yıl arası	3,70	,06	,23	,999
		8-10 yıl arası	3,98	-,21	,25	,922
		11 yıl ve üzeri	4,11	-,34	,22	,560

"H_{2d}: Duygusal emek davranışı, cinsiyete göre farklılık göstermektedir." şeklindeki hipotezin testi için t-testi sonucunda (p=.402>.05) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Kadın ve erkek çalışanların ortalamaları birbirine oldukça yakındır (Tablo 10). Kadın çalışanlar için duygusal emek davranışı $\bar{x}=3.82$ ve erkek çalışanlar için $\bar{x}=3.71$ olarak belirlenmiştir.

Tablo 10: Duygusal Emek ve Cinsiyet İlişkisi

Duygusal emek	Cinsiyet	N	Ort.	ss	F	t	p
Duygusal emek	Kadın	82	3,82	,89	2,857	,841	,402
	Erkek	90	3,71	,76			

"H_{2e}: Duygusal emek davranışı, medeni duruma göre farklılık göstermektedir." şeklindeki hipotezin testi için t-testi sonucunda (p=.622>.05), evli ve bekâr çalışanlar arasında herhangi bir farklılık gözlenmemiştir (Tablo 11). Medeni durumlara göre duygusal emek davranışı incelendiğinde bekar çalışanlar için $\bar{x}=3.74$ ve evli çalışanlar için $\bar{x}=3.80$ olarak hesaplanmıştır.

Tablo 11: Duygusal Emek ve Medeni Durum İlişkisi

Duygusal emek	Medeni durum	N	Ort.	ss	F	t	p
Duygusal emek	Bekâr	95	3,74	,79	,965	-,494	,622
	Evli	77	3,80	,88			

"H_{3a}: Çalışanların tükenmişlikleri yaşa göre farklılık göstermektedir." şeklindeki hipotezin testi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda (p=.094>.05) yaş grupları arasında istatistiksel olarak farklılık bulunmamaktadır (Tablo 12). Çalışanların tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde; 18-25 yaş ve 26-33 yaş grupları için $\bar{x}=2.37$, 34-41 yaş arası için $\bar{x}=2.30$ ve 42 üzeri yaş grubunda ise $\bar{x}=2.11$ olarak tespit edilmiştir.

Tablo 12: Tükenmişlik ve Yaş İlişkisi

Değişken	(I) Yaş	(J) Yaş	\bar{x}	X_i-X_j (I-J)	Sh _x	p
Tükenmişlik	18-25	26-33	2,47	,00	,13	1,000
		34-41	2,30	,17	,17	,768
		42 ve üzeri	2,11	,35	,16	,149

"H_{3b}: Çalışanların tükenmişlikleri, eğitime göre farklılık göstermektedir." şeklindeki hipotezin testi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda (p=.057>.05) eğitim durumuna göre bir farklılık bulunamamıştır. Bu doğrultuda, katılımcıların tükenmişlik düzeyleri birbirine oldukça yakındır (Tablo 13). Eğitim durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri şu şekildedir: Lise mezunları için $\bar{x}=2.53$, ön-lisans $\bar{x}=2.41$, üniversite $\bar{x}=2.42$ ve yüksek lisans/doktora için $\bar{x}=2.10$ olarak hesaplanmıştır.

Tablo 13: Tükenmişlik ve Eğitim İlişkisi

Değişken	(I) Eğitim	(J) Eğitim	\bar{x}	X_i-X_j (I-J)	Sh _x	p
Tükenmişlik	Lise	Ön lisans	2,41	,12	,17	,920



	Üniversite	2,42	,11	,12	,822
	Yüksek Lisans/Doktora	2,10	,44	,16	,069

"H_{3c}: Çalışanların tükenmişlikleri, kıdeme göre farklılık göstermektedir." şeklindeki hipotezin testi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda (p=.085>.05) istatistiksel olarak bir farklılık gözlenmemiştir. Kıdem, tükenmişlik düzeylerinde herhangi bir farklılık oluşturmamıştır (Tablo 14). 1 yıldan az kıdeme sahip çalışanlarda tükenmişlik düzeyi \bar{x} =2.44, 1-3 yıl arası \bar{x} =2.46, 4-7 yıl arası \bar{x} =2.51, 8-10 yıl arası \bar{x} =2.04, 11 yıl ve üzeri çalışanlarda ise \bar{x} =2.13 olarak belirlenmiştir.

Tablo 14: Tükenmişlik ve Eğitim İlişkisi

Değişken	(I) Eğitim	(J) Eğitim	\bar{x}	$X_i - X_j (I-J)$	Sh _x	p
Tükenmişlik	1 yıldan az	1-3 yıl arası	2,46	-,02	,12	1,000
		4-7 yıl arası	2,51	-,07	,17	,992
		8-10 yıl arası	2,04	,39	,19	,229
		11 yıl ve üzeri	2,13	,31	,16	,355

"H_{3d}: Çalışanların tükenmişlikleri, cinsiyete göre farklılık göstermektedir." şeklindeki hipotezin testi için t-testi sonucunda (p=.366>.05) istatistiksel olarak bir farklılık tespit edilememiştir. Kadın ve erkek çalışanların tükenmişlik düzeyleri birbirine oldukça yakın olarak görülmektedir (Tablo 15). Kadın çalışanlar için tükenmişlik düzeyi \bar{x} =2.34 ve erkek çalışanlar için \bar{x} =2.43 olarak belirlenmiştir.

Tablo 15: Tükenmişlik ve Cinsiyet İlişkisi

Tükenmişlik	Cinsiyet	N	Ort.	ss	F	t	p
Tükenmişlik	Kadın	83	2,34	,66	,607	-,907	,366
	Erkek	90	2,43	,60			

"H_{3e}: Çalışanların tükenmişlikleri, medeni duruma göre farklılık göstermektedir." şeklindeki hipotezin testi için t-testi sonucunda (p=.334>.05) istatistiksel olarak bir farklılık bulunamamıştır. Bekâr ve evli çalışanların tükenmişlik düzeyleri hemen hemen aynı düzeydedir (Tablo 16). Medeni durumlara göre tükenmişlik düzeyleri incelendiğinde bekar çalışanlar için \bar{x} =2.43 ve evli çalışanlar için \bar{x} =2.33 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 16: Tükenmişlik ve Medeni Durum İlişkisi

Tükenmişlik	Medeni durum	N	Ort.	ss	F	t	p
Tükenmişlik	Bekâr	96	2,43	,62	,355	,968	,334
	Evli	77	2,33	,65			

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışanların iş yaşamlarında sergiledikleri duygusal emek davranışı bir süre sonra çalışanların özel hayatlarını da etkileyebilmektedir. Duygusal emek davranışı ile tükenmişlik arasındaki ilişki bu noktada önem kazanmaktadır. Hizmet işletmelerinde yer alan bazı meslek grupları üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmayla çalışanların duygusal emek davranışlarının, tükenmişlikleri üzerindeki etkisi incelenmiştir. Ayrıca çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışı ve tükenmişlik düzeyinin demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı da test edilmiştir.

Araştırmada çalışanların duygusal emek davranışlarının, tükenmişlik düzeylerini az da olsa etkilediği sonucu ulaşılmıştır. Çalışanların duygusal emek davranışları ve boyutları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenirken duygusal emek davranışının üç boyutu ayrı ayrı incelenmiştir. Araştırmaya göre, çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışı içerisinde yer alan rol yapma boyutu ve derinlemesine davranma boyutu ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin varlığından söz edilebilirken; çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışı içerisinde yer alan bastırma boyutu ile çalışanların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Literatürde duygusal emek davranışı sergileyen çalışanların tükenmişlik eğilimlerini inceleyen çalışmalar da benzer yöndeki ilişkiyi desteklemektedir (Akdu ve Akdu, 2016: 1150; Kruml ve Geddes, 2000: 40). Ayrıca çalışanların demografik özellikleri bağlamında hem duygusal emek davranışı hem de tükenmişliğin bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Literatürde çalışanların duygusal emek davranışlarının demografik özelliklere göre değişkenlik gösterip göstermediğinin incelendiği çalışmalar da bu ilişkiyi desteklemektedir (Oğuz ve Özkul, 2016: 146; Oral ve Köse, 2011: 481; İrigüler ve Güler, 2016: 117; Beğenirbaş ve Basım, 2013: 53-54). Yine aynı şekilde çalışanların tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının incelendiği çalışmalarda da aynı yönlü ilişki ortaya konmuştur (Kılıç ve Seymen, 2011: 51; Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 471; Matin, Kalali ve Anvari, 2012: 49-50; Ay ve Avşaroğlu, 2010: 1182-1184; Baykan vd, 2014: 126-127; Deran ve Beller, 2015: 85; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005: 118-123; Süren vd., 2016: 256).



Araştırma sonuçları, hizmet sektörü çalışanlarının duygusal emek davranışı sergileyerek müşterilerine yaklaşmalarının organizasyonları için iyi bir davranış olsa da zamanla çalışanlarda tükenmişliğe neden olabileceğini göstermektedir. Bu durum, bir süre sonra hem çalışanların performanslarını ve organizasyonların kârlarını hem de çalışanların özel hayatlarını etkileyebilecektir.

Bu çalışma, sadece ilgili örneklem bağlamında değerlendirilebilir. Bu nedenle sonraki çalışmalarda, örneklem sayısının artırılması ile daha genellenebilir sonuçlara ulaşılabileceği düşünülmektedir. Ayrıca çalışmada hizmet işletmeleri ile ilgili araştırma yapılırken çalışanlar yalnızca satış temsilcileri, bankacılar ve doktorlar/hemşirelerden seçilmiştir. İleride yapılacak çalışmalarda, hizmet işletmeleri içerisinde yer alan farklı meslek gruplarının (turizmci, eğitimci vb.) sayısı artırılabilir. Bunun yanı sıra, gelecekteki araştırmalarda duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi duygusal zekâ, sosyal zekâ, kendi kendine liderlik gibi farklı değişkenler ile birlikte de incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Akdu, U., ve Akdu, S. (2016). Duygusal Emek ve İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Journal of International Social Research*, 9(47), 1142- 1153.
- Ardıç, K., ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46
- Sağlam-Arı, G. ve Bal, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Bireyler ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Ashforth, B. E., ve Humphrey, R. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M., ve Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 115-129.
- Ay, M., ve Avşaroğlu, S. (2010). Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1170-1189.
- Basım, H. N., ve Şeşen, H. (2005). Çalışma Yaşamında Tükenmişlik: Sosyal Hizmet Uzmanları ile Hemşireler Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *Toplum ve Hizmet*, 16 (2), 57-69.
- Başbuğ, G., Ballı, E., ve Oktuğ, Z. (2010). Duygusal Emek İş Memnuniyetsizliğine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58(1), 253-274.
- Baykan, Z., Çetinkaya, F., Naçar, M., Kaya, A. ve Işıldak, M. Ü. (2014). Aile hekimlerinin tükenmişlik durumları ve ilişkili faktörler. *Türkiye Aile Hekimliği Dergisi*, 18(3), 122-133.
- Beğenirbaş, M., ve Basım, H. N. (2013). Duygusal Emekte Baz Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma. *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1), 45-57
- Bilge, F. (2006). Examining the burnout of academics in relation to job satisfaction and other factors. *Social Behavior and Personality*, 34 (9), 1151-1160.
- Brotheridge, M., ve Grandey, Alica, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People Work. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- 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.
- Cemaloğlu, N., ve Şahin, D. (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2), 465-484.
- Chang, C. P., ve Chiu, J. M. (2009). Flight Attendants' Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *Journal of Service Science & Management*, 2 (4), 305-311.
- Chu, K. H.-L., ve Murrmann, S. (2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Cordes, C. L., ve Dougherty, T. (1993). A Review And An Integration Of Research On Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Dahling, J. J., ve Perez, L. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48(5), 574-578.
- Dalğar, H., ve Tekşen, Ö. (2014). Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(62), 37-53.
- Deadrack, D.L. ve McAfee, R. B. (2001). Service with a smile legal and emotional issues, *Journal of Quality Management*, 6 (1), 99-110.
- Deran, A., ve Beller, B. (2015). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu üzerine Giresun il merkezinde yapılan bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 45, 69-93.
- Dericioğulları, A., Konak, Ş., Arslan, E ve Öztürk, B. (2007). Öğretim Elemanlarını Tükenmişlik Düzeyleri. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği, *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*. 2 (5), 13-23.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Grosserand R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotinal labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel İletişimin İşgörenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 6(3), 18-33.
- Grandey, A.A., (1999), The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Colorado:Colorado State University
- Güner, F., Çiçek, H., ve Can, A. (2014). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(3), 59-76.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (21. b.). California: University of California Press.



- İrigüler, F., ve Güler, M. (2016). Emotional labor of tourist guides: How does it affect their job satisfaction and burnout levels?. *Journal of Yaşar University*, 11(42), 113-123.
- Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın Dağıtım, Ankara, 2005.
- Karsavuran, S. (2014). Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 133-165.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kılıç, T., ve Seymen, O. (2011). Sağlık Sektöründe Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma. *Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları Dergisi*(16), 47-67.
- Köse, S., Oral, L., ve TÜRESİN, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.
- Kruml, S.M. ve Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Maslach, C., ve Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W., ve Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Matin, H. Z., Kalali, N., ve Anvari, M. (2012). Do Demographic Variables Moderate the Relationship Between Job Burnout and Its Consequences?, *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 5(1), 47-62
- Meydan, C. H., Şeşen, H., ve Basım, H. (2011). Adalet Algısı ve Tükenmişliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Öncüllük Rolü. *İş Gücü: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 41-62.
- Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Oğuz, H., ve Özkul, M. (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.
- Oral, L., ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Özgen, İ. (2007). Yiyecek İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. 1. *Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler*, 116-124.
- Rafaeli, A. (1989). When Clerks Meet Customers: A Test of Variables Related to Emotional Expressions on the Job. *Journal of Applied Psychology*, 74(3), 385-393.
- Rupp, D. E., Silke McCance, A., Spencer, S., ve Sonntag, K. (2008). Customer (in) justice and emotional labor: The role of perspective taking, anger, and emotional regulation. *Journal of Management*, 34(5), 903-924.
- Steinberg, R. J., ve Figart, D. M. (1999). Emotional demands at work: A job content analysis. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 177-191.
- Süren, S., Örucü, E., ve İzci, Ç. (2016). Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 247-262.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Totterdell P. ve Holman D. (2003). Emotion Regulation in Customer Service Roles: Testing a Model of Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 55-73.
- Ünler - Öz, E. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Souçlarına Etkisi* (1. b.). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (2011). Emotional labor among trainee police officers: The interpersonal role of positive emotions. *The Journal of Positive Psychology*, 6(2), 163-172.
- Zapf, D., Vogt, C., Seidert, C., Mertini, H., ve Isic, A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.