



ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL EMEKLERİ İLE TÜKENMİŞLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİNE YÖNELİK GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA *

Yrd. Doç. Dr. İbrahim AKSEL

Pamukkale Üniversitesi, İİBF, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü
iaksel@pau.edu.tr

Doç. Dr. Zübeyir BAĞCI

Pamukkale Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü
zbagci@pau.edu.tr

Öz

Bu araştırmanın amacı çalışanların duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirleyebilmektir. Bu amaçla hizmet sektöründe çalışan 173 katılımcıdan anket tekniğiyle toplanmış veriler istatistiksel analizler (tanımlayıcı istatistikler, korelasyon analizi gibi) aracılığıyla incelenmiştir. Araştırma kapsamında, Brotheridge ve Lee (2003) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlanması Dursun, Aytaç ve Bayram (2014) tarafından yapılan "Duygusal Emek Ölçeği" ile Pines (2005) tarafından geliştirilen ve Türkçe 'ye uyarlanması Çapri (2013) tarafından gerçekleştirilen "Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu (TÖ-KF)" kullanılmıştır. İlgili analizler sonucunda katılımcıların genel olarak duygusal emek davranışları ile tükenmişliklerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca sahte duygular, derinlemesine eylem ve gizlenen duygular olmak üzere her üç alt boyut ile tükenmişlik arasında olumlu yönde anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Tükenmişlik, Hizmet Sektörü.

A STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN EMPLOYEES' EMOTIONAL LABOR AND EMOTIONAL EXHAUSTION

Abstract

The purpose of this study is to determine the relationship between emotional labor and burnout levels of the employees. With this purpose data were gathered from 173 service sector employees as participant and data were analyzed by means of statistical analysis (descriptive statistics, such as correlation analysis etc.). In this research, as an "Emotional Labor Scale" developed by Brotheridge and Lee (2003)'s scale and Turkish adaptation by Dursun, Aytaç and Bayram (2014) is used; as a "Burnout Inventory-Short Form (SF-TEE)" developed by Pines (2005) and Turkish adaptation by Çapri (2013) is used. As a result, it was determined that participants levels of burnout and emotional labor behavior were at intermediate level. In addition, between burnout and three dimensions of the emotional labor (fake emotions, hidden feelings and deeply actions) were found to be significant positive relationships.

Keywords: Emotional Labor, Burnout, Service Sector.

* Bu çalışma 27-30 Ekim 2016 tarihlerinde Antalya'da düzenlenen "3rd International Congress on Social Sciences, China to Adriatic" kongrede sunulan tebliğin genişletilmiş halidir.

1. Giriş

Çalışanlar iş hayatları boyunca duyguları ve davranışları arasındaki uyumu sağladıkları ölçüde iş stresini yaşamamaktadır. Bununla birlikte bu konuda tam olarak tutarlı olmak ve başarıya ulaşmak oldukça zordur. Duygusal emek kavramı da bu noktada ortaya çıkar ve iş dünyasındaki insanın iç dünyası ve davranış dünyası arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışır.

Sosyal hayatta birçok rol üstlenen bireylerin bu rollerden sıyrılarak, iş hayatında sadece “çalışan” rolünü yerine getirmesi ve yerine getirdiği diğer rollerin “çalışan” rolüne etkisini minimize etmesi oldukça güçtür. Bu zorluğa bir de iş dünyasında yaşanan fakat kanunlar ve kültür dolayısıyla tam olarak davranışlara yansıtılmayan duyguları ilave olunca, duyguların davranışlara istenilen ve beklenen şekilde yansımaları sağlamak için “duygusal emek” verme işinin zorluk derecesi artmaktadır. Bu zorluğun şiddeti ölçüsünde bireyin duygusal olarak tükenmesi söz konusu olmakta böylece çevresine karşı duyarsızlaşmaya başlamakta ve başarı hissini yitirmektedir. Söz edilen bu üç unsur literatürde “tükenmişlik” olarak ifade edilmektedir.

Genel ifadeyle, çalışma hayatındaki bireyin duygusal emeği arttıkça tükenmişlik düzeyinin de bundan etkileneceği söylenebilir. Bu noktadan hareketle bu çalışmada çalışanların duygusal emekleri ile örgütsel tükenmişlikleri arasındaki ilişki incelenmeye çalışılacaktır.

2. Teorik Çerçeve

Duygusal emek kavramı Hochschild (1983) tarafından ortaya atıldığından bu yana literatürde birçok araştırmaya konu olmuş ve birçok değişkenle ilişkilendirilmiştir. Hochschild (1983) duygusal emeği, çalışanların duygularını düzenleyerek karşı tarafın gözlemleyebileceği beden hareketlerine dönüştürmesi olarak tanımlamıştır. Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild'tan farklı olarak davranışın altında yatan duygulara değil, doğrudan davranışın kendisine odaklanmış ve duygusal emeği, uygun duygunun sergilendiği davranış olarak tanımlamışlardır. Onlara göre duygusal emek, duyguların ortaya konulması, sergilenmesi başka bir ifadeyle gözlemlenebilir davranış haline getirilmesidir. Morris ve Feldman (1996) ise duygusal emeği, kişiler arası iş süreçlerinde örgütün arzu ettiği duyguları yansıtmada gerekli çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamıştır (Aslan ve Çaldağ, 2011: 12). Duygusal emek kavramı ister duygu boyutuyla ister davranış boyutuyla isterse bütüncül olarak tanımlansın, işletmelerde çalışanların olumsuz duygu durumlarını etrafına ve özellikle müşterilerine yansıtılmaları beklenir. Başka bir ifadeyle çalışanların, duygularını denetim altında tutarak ve duygularına hakim olarak duygusal emek vermeleri istenir (Köse ve diğ., 2011: 168). Bunu sağlamak için yöneticiler, çalışanları hem biçimsel hem de biçimsel olmayan yöntemlerle duygusal olarak yönlendirmektedirler (Mann, 2007:553). Çalışanların

duygularını iş yerinde yoğun olarak kullanmaları, duyguların da artık iş dünyasında alım-satım değeri olan bir meta haline gelmesi anlamına gelmektedir. Bunun temel sebebi ise çalışanların duygusal ifadelerinin kendi inisiyatiflerinden çıkarılıp bazı kurallara bağlanmış olması ve bireylerin işyerinde sarf ettikleri emeğin önemli bir kısmının duygularıyla ilgili olmasıdır (Köse ve diğ., 2011:168).

İlgili literatür incelendiğinde duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve samimi davranışlar sergileme biçiminde üç alt boyut itibariyle ele alındığı görülmektedir (Pala ve Sürgevil, 2016; Diefendorff vd, 2005; Oral ve Köse, 2011; Ashforth ve Humphrey, 1993). Bireylerin gerçekte hissetmedikleri duyguları içeren yüzeysel davranışta ortaya konulan duygu gösterimleri, sözlü ya da sözsüz iletişimde kullanılan çeşitli unsurları (yüz ifadeleri, mimikler) barındırmaktadır (Kaya ve Özhan, 2012:112). Dolayısıyla birey ne kadar zor bir müşteriyle de muhatap olsa ve ne kadar kötü bir ruh haleti içerisinde de bulunsa ister istemez gülümsemek durumunda kalabilmektedir. Bu onun sadece kendisinden böyle davranılması beklendiği için yapmak zorunda olduğu bir davranıştır. Derinlemesine rol yapmada, birey kendisinden göstermesi beklenen duygu her ne kadar gerçekte hissettiği duygu olmasa da onu hissetmeye çalışması, duygularını düzenlemek suretiyle mevcut koşullara uyum sağlamaya çalışması ve böylelikle duyguları ve davranışları arasında doğal bir uyum oluşturmaya gayret sarf etmesi söz konusudur (Tunç vd, 2014:46). Samimi davranış, bireyin gerçekten hissettiği duygu ile kendisinden ifade etmesi beklenen duygunun aynı olmasıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993:94). Yani kişi gerçekten o duyguyu hissettiği için istenilen şekilde davranmaktadır. Örneğin bir çalışanın müşterisine gülümsemesi bir zorunluluk sonucu değil de almış olduğu sevindirici bir haber sonrası yaşadığı mutluluğun bir sonucu da olabilir. Ya da bir doktorun hastasına durumuyla ilgili bilgi verirken kullandığı üzgünüm, ifadesini gerçekten kendisine üzüldüğü için kullanmış olabilir. Dışa dönüklük derecesi yüksek bireyler olumlu duygulara daha sık maruz kaldıklarından, yüzeysel davranma ihtiyacı daha az olabilir ve doğal olarak hissettikleri duygularını, dışa dönüklük derecesi düşük bireylere göre daha fazla gösterebilirler (Diefendorf vd., 2005:341).

Çalışmada geçen bir diğer kavramda tükenmişliktir. İlk kez Freudenberg (1974 ve 1975) tarafından ortaya konan tükenmişlik kavramı; daha sonra Maslach ve Jackson (1981, 1982 ve 1986) başta olmak üzere birçok araştırmacı tarafından ele alınmıştır. Tükenmişlik kavramı Maslach (1982) tarafından “genel olarak diğer insanlarla yüz yüze çalışmayı gerektiren meslekleri icra eden bireylerin; duygusal olarak kendilerini tükenmiş hissetmeleri, yaptıkları iş gereği karşılaştıkları diğer insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı ya da yeterlilik duygularının azalması biçiminde kendini gösteren bir sendrom” olarak

tanımlanmıştır (Gezer vd., 2009:243). Pines ve Aronson (1988) da tükenmişlik sendromunu tanımlarken “fiziksel açıdan tükenme, kendini çaresiz ve umutsuz hissetme, yaşanan hayal kırıklığı, geliştirilen olumsuz benlik, işine, birlikte çalıştığı kişilere ve genel anlamda yaşama karşı olumsuz duygular besleme” gibi bir dizi belirtiyeye dikkat çekmişlerdir (Seferoğlu vd., 2014: 349).

Kavramı detaylı bir şekilde ele alan Maslach ve Jackson (1986), tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olarak üç boyutta incelemiştir. Duygusal tükenme, kişinin yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilmesinden dolayı tükenme duygusu; duyarsızlaşma, iş ile ilgili muhatap olduğu kişilere ve hizmet verdiklerine karşı duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesi; kişisel başarı eksikliği, ise sorunun başarı ile üstesinden gelememe ve kendini yetersiz bulma duygusu olarak tanımlanır (Dolunay, 2002: 52). Tükenmişlik sendromunun düzeyi ile ilgili bireyin iş ortamında karşı karşıya geldiği kişilerle geçirdiği sürenin uzaması, aynı kişilerle sıklıkla etkileşimde bulunması, hizmet verdiği kişi sayısının artması, hizmet verdiği kişilerin ağır sorunları olması ve bu kişilerle kurduğu yüz yüze ilişki, tükenmişlik düzeyini arttırmaktadır (Cemaloğlu ve Şahin, 2007, 467).

Hissedilen duygularla sergilenen duyguların, birbirinden farklı olmasında duygusal uyumsuzluk olarak ifade edilen rol çatışması; kişinin sahip olduğu değerlerle, iş yerinde olmak istediği yer (rol beklentisi) arasında çatışmayı ifade eder. Bu durum strese yol açmakta ve dolayısıyla tükenmişliğe neden olmaktadır (Güngör, 2009:180). Literatürde duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif yönde doğrusal bir ilişki olduğunu ortaya koyan birçok çalışma bulunmaktadır; Örneğin Choi ve Kim (2015) tarafından mağaza ve otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yürütülen çalışmada duygusal emek gösterimlerinin çalışanların tükenmişlikleri üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Yine bir başka çalışmada Khan (2012) otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin duygusal emekleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi incelemiş ve elde edilen sonuçlar duygusal emeğin çalışanların tükenmişlikleri ile yakından ilişkili olduğunu göstermiştir. Konuyla ilgili ülkemizde gerçekleştirilen çalışmalar da sonuçları itibariyle bu çalışmalarla paralellik göstermektedir. Örneğin Köse ve arkadaşları (2011) tarafından sağlık sektöründe çalışanlar üzerinde gerçekleştirilen araştırmada yüzeysel davranış ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunurken tükenmişliğin kişisel başarı boyutuyla yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamıştır. Yine sağlık çalışanlarıyla ilgili bir başka çalışmada Yıldırım ve Erul (2013) hemşirelerin duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin varlığını belirlemişlerdir. Kaplan ve Ulutaş (2016) tarafından 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde gerçekleştirilen araştırmada duygusal emek

alt boyutlarından yüzeysel davranış boyutunun sadece duyarsızlaşma üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkiye sahip olduğu, duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi üzerindeki etkisinin ise anlamlı olmadığı görülmüştür. Aynı çalışmadaki bir diğer bulgu da derinlemesine davranış boyutunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde negatif, kişisel başarı hissi üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğudur. Tüm bu araştırma bulguları birlikte değerlendirilerek aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H 1: Sahte Duygular ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H 2: Derinlemesine eylem ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H 3: Gizlenen duygular ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

3. Araştırma Yöntemi

Bu araştırmanın amacı çalışanların duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemektir.

Araştırmanın evrenini hizmet sektörü çalışanları oluştururken örneklemini de bu sektörde görev yapan ve kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenmiş 173 katılımcı (94'ü bankacılık, 26'sı sigortacılık ve 53'ü eğitim alanında olmak üzere) oluşturmaktadır. Örneklemin hizmet sektörü içinde yer alan işletmeler arasından seçilmesinin nedeni bu sektörün hizmet verenler ile hizmet alanların yüz yüze iletişim kurmalarına daha çok müsait olması nedeniyle duygusal emek gösterimlerinin en fazla gerekli olduğu meslekleri içeriyor olmasıdır. Özellikle sağlık, bankacılık ve eğitim gibi alanlarda çalışanlar kendilerinden beklenen rol davranışlarına uygun olarak duygularını da yönetmek durumunda kalmaktadırlar.

Çalışma kapsamında ihtiyaç duyulan veriler anket tekniği kullanılarak toplanmıştır. Anketler katılımcılara elden dağıtılmış ve cevaplamaları için kendilerine verilen belirli bir sürenin ardından yine elden toplanmıştır. Çalışma kapsamında toplamda 250 adet anket dağıtılmış olup bunun 173 tanesi geri dönmüştür. Dolayısıyla geri dönüş oranı %69'dur. Kullanılan anket formunda yaş, eğitim, çalışma süresi gibi kişisel bilgileri içeren ölçek ile birlikte duygusal emek ve tükenmişlik düzeylerini ölçmeye yönelik ölçekler yer almaktadır. Bunlardan duygusal emek Brotheridge ve Lee (2003) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlanması Dursun, Aytaç ve Bayram (2014) tarafından yapılan "Duygusal Emek Ölçeği" ile ölçülmüştür. Ölçek sahte duygular alt boyutunda 3 madde (Gerçekten hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi rol yaparım, hissetmediğim ancak benden hissetmem beklenen duyguları gösteririm, hissetmediğim duyguları gösteririm); derinlemesine eylem alt boyutunda 3 madde (İşimin bir parçası olarak göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim, göstermem gereken duyguları gerçekten de hissetmeye

çaba gösteririm, başkalarına karşı göstermem gereken duyguları gerçekten de hissedebilmek için çaba sarf ederim) ve gizlenen duygular alt boyutunda da 3 madde (Hissettiklerimi gizlerim, bir durum hakkındaki gerçek duygularımı gizlerim, gerçek duygularımı ifade etmeye karşı direnç gösteririm) olmak üzere toplam 9 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddelerinin her biri (1) Kesinlikle katılmıyorumdan (5) Tamamen katılıyorumna doğru derecelendirilen 5’li Likert ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu çalışma için hesaplanan iç tutarlılık katsayısı $\alpha = 0,828$ ’dir. Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ise Pines (2005) tarafından geliştirilen ve Türkçe’ye uyarlanması Çapri (2013) tarafından gerçekleştirilen “Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu (TÖ-KF)” kullanılarak ölçülmüştür. Bu ölçek tek boyutlu olup toplamda 10 madden ibarettir. Maddeler (1) Kesinlikle katılmıyorum (5) Tamamen katılıyorum biçiminde 5’li Likert ölçeğine göre ölçülmüştür. Bu çalışma için hesaplanan iç tutarlılık katsayısı $\alpha = 0,898$ ’dir.

Araştırmadan elde edilen veriler amaca uygun olarak çeşitli istatistiksel analizler (Ortalama, standart sapma, korelasyon) kullanılarak incelenmeye çalışılmıştır.

4. Bulgular

Bu bölümde, araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanmış anket formları aracılığıyla katılımcılardan toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgular dikkate alınarak gerekli açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin dağılımlarının gösterildiği tablo 1 aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1: Çalışanların Demografik Özellikleri

| Değişkenler | Gruplar | Frekans | Yüzde |
|----------------|--------------------------|---------|-------|
| Cinsiyet | Kadın | 110 | 63,6 |
| | Erkek | 63 | 36,4 |
| Yaş | 20 - 30 Yaş | 42 | 24,3 |
| | 31 - 40 Yaş | 70 | 40,5 |
| | 41 - 50 Yaş | 40 | 23,1 |
| | 51 ve Üzeri Yaş | 21 | 12,1 |
| Eğitim | Lise ve ön lisans mezunu | 12 | 7 |
| | Lisans mezunu | 135 | 78 |
| | Lisansüstü mezunu | 26 | 15 |
| Çalışma Süresi | 1-5 Yıl | 42 | 24,3 |
| | 6-10 Yıl | 71 | 41 |
| | 11-15 Yıl | 35 | 20,2 |
| | 16 Yıldan fazla | 25 | 14,5 |

Toplam 173 kişiden oluşan katılımcıların %63,6’sını kadınlar ve %36,4’ünü de erkekler oluşturmaktadır. Bunların %24,3’ü 20-30 yaş aralığında, %40,5’i 31-40 yaş aralığında, %23,1’i

41-50 yaş aralığında ve %12,1'i 51 yaşın üzerinde bir yaşa sahiptir. Eğitim düzeyleri itibariyle katılımcıların %7'si lise ve dengi okul, %78'i lisans ve %15'i yüksek lisans ya da doktora mezunudur. Çalışma sürelerine göre katılımcıların %24,3'ü 1-5 yıl, %41'i 6-10 yıl, %20,2'si 11-15 yıl ve %14,5'i ise 16 yıldan fazla bir süredir çalışma hayatında yer almaktadır.

4.2. Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenilirliklerine İlişkin Bulgular

Ölçeklerin geçerlik ve güvenilirliği açımlayıcı faktör analizi ile incelenmiştir. Bu doğrultuda ilk olarak analiz edilecek verilerin faktör analizine uygunluğunu belirlemek için ölçeklere ilişkin KMO değerleri ile Barlett testleri incelenmiştir. Duygusal emek için KMO değeri 0,838 olarak hesaplanırken barlett testi sonucu $\chi^2=632,094$, $p<.000$ olarak hesaplanmıştır. Benzer şekilde tükenmişlik ölçeğinin KMO değeri 0,913, Barlett testi sonucu ise $\chi^2=1151,548$, $p<.000$ olarak hesaplanmıştır. Buna göre eldeki verilerin faktör analizi yapmaya elverişli olduğu belirlenmiştir. Ölçeklerin güvenilirlikleri için Cronbach-Alpha katsayıları hesaplanmıştır. Faktör yükleri Tablo 2'de verilmiştir

Tablo 2. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Test Sonuçları

| | DUYGUSAL EMEK | | | |
|-------------------------|----------------|---------------------|-------------------|----------------------|
| | Sahte Duygular | Derinlemesine Eylem | Gizlenen Duygular | Örgütsel Tükenmişlik |
| Sahte Duygular 1 | 0,826 | | | |
| Sahte Duygular 2 | 0,640 | | | |
| Sahte Duygular 3 | 0,747 | | | |
| Derinlemesine Eylem 1 | | 0,745 | | |
| Derinlemesine Eylem 2 | | 0,818 | | |
| Derinlemesine Eylem 3 | | 0,600 | | |
| Gizlenen Duygular 1 | | | 0,755 | |
| Gizlenen Duygular 2 | | | 0,694 | |
| Gizlenen Duygular 3 | | | 0,832 | |
| Örgütsel Tükenmişlik 1 | | | | 0,573 |
| Örgütsel Tükenmişlik 2 | | | | 0,743 |
| Örgütsel Tükenmişlik 3 | | | | 0,750 |
| Örgütsel Tükenmişlik 4 | | | | 0,801 |
| Örgütsel Tükenmişlik 5 | | | | 0,781 |
| Örgütsel Tükenmişlik 6 | | | | 0,662 |
| Örgütsel Tükenmişlik 7 | | | | 0,738 |
| Örgütsel Tükenmişlik 8 | | | | 0,716 |
| Örgütsel Tükenmişlik 9 | | | | 0,789 |
| Örgütsel Tükenmişlik 10 | | | | 0,733 |
| Öz Değer | 1,983 | 1,964 | 1,907 | 5,347 |
| Açıklanan Varyans (%) | 22,029 | 21,823 | 21,191 | 53,467 |
| Toplam Varyans (%) | | 65,043 | | 53,467 |
| Cronbach's Alpha | $\alpha=0,702$ | $\alpha=0,714$ | $\alpha=0,728$ | |
| Toplam | | $\alpha=0,828$ | | $\alpha=0,898$ |

Açımlayıcı faktör analizi sonucunda duygusal emek ölçeğinin literatürde geçtiği şekliyle üç faktörlü bir yapıya sahip olduğu görülmüştür. Bunlardan özdeğeri 1,983 olan sahte duygular alt boyutundaki maddelerin faktör yükleri 0,640 ile 0,826 arasında; özdeğeri 1,964

olan derinlemesine eylem alt boyutundaki maddelerin faktör yükleri 0,600 ile 0,818 arasında ve özdeğeri 1,907 olan gizlenen duygular alt boyutundaki maddelerin faktör yükleri ise 0,694 ile 0,832 arasında değişmektedir. Sahte duygular alt boyutu toplam değişkenliğin %22,029'unu; derinlemesine eylem alt boyutu toplam değişkenliğin %21,823'ünü ve gizlenen duygular alt boyutu toplam değişkenliğin %21,823'ünü açıklamaktadır. Her üç alt boyut birden toplam değişkenliğin %65,043'ünü açıklamaktadır. Ölçeklerin güvenilirlikleri için hesaplanan Cronbach-Alpha iç tutarlılık katsayıları ise sırasıyla; sahte duygular için $\alpha=0,702$, derinlemesine eylem için $\alpha=0,714$ ve gizlenen duygular için $\alpha=0,728$ 'dir. Tükenmişlik ölçeğinin Cronbach-Alpha iç tutarlılık katsayısı ise $\alpha=0,898$ olarak hesaplanmıştır. Buna göre ölçeklerin güvenilir olduğunu söylemek mümkündür.

4.3. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Duygusal emek ile örgütsel tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi amacıyla gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Korelasyon Değerleri

| FAKTÖRLER | Ort. | Std.S. | Sahte Duygular | Derinlemesine Eylem | Gizlenen Duygular | Örgütsel Tükenmişlik |
|----------------------|-------|--------|----------------|---------------------|-------------------|----------------------|
| Sahte Duygular | 3,235 | 0,908 | 1 | | | |
| Derinlemesine Eylem | 3,208 | 1,078 | 0,536** | 1 | | |
| Gizlenen Duygular | 3,479 | 1,004 | 0,432** | 0,512** | 1 | |
| Örgütsel Tükenmişlik | 3,533 | 0,681 | 0,424** | 0,476** | 0,433** | 1 |

** $p < .001$ (Çift yönlü)

Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların genel olarak duygusal emek davranışları ile tükenmişliklerinin orta düzeyde olduğu görülmektedir. Yine aynı tabloda duygusal emek alt boyutları ile örgütsel tükenmişlik arasındaki korelasyon değerlerinin pozitif ve $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Örgütsel tükenmişliğin en fazla duygusal emek alt boyutlarından derinlemesine eylem boyutuyla ilişkili olduğu görülmektedir ($r=0,476$). Bunu sırasıyla gizlenen duygular ($r=0,433$) ve sahte duygular alt boyutları izlemektedir ($r=0,424$). Bu bulgular ışığında ortaya konan H_1 ve H_3 hipotezlerinin doğrulandığı H_2 hipotezinin ise doğrulanamadığı söylenebilir.

5. Sonuç

Çalışmanın sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, ortalamalara bakarak çalışanların sahte duygular, derinlemesine eylem ve gizlenen duygular biçimindeki duygusal emek

tercihlerinde önemli farklılıklar görülmesi de duygularını gizlemeyi görece olarak daha fazla tercih ettikleri derinlemesine eylem davranışlarını ise daha az tercih ettikleri söylenebilir.

Çalışanların duygusal emekleri ile tükenmişlikleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığından söz edilebilir. Bu bulgu ilgili literatürdeki çalışma bulgularıyla paralellik göstermektedir (Kaya ve Özhan, 2012; Yıldırım ve Erul, 2013). Bu sonuçlara göre çalışanların tükenmişlik düzeylerinin artmaması için duygusal emek seviyelerinin arttırılmamasına dikkat etmek gerekir. Alt boyutların tükenmişlik ile ilişkisi ele alındığında en yüksek ilişkiye sahip olan duygusal emek alt boyutunun derinlemesine eylem olduğu ve bunu sırasıyla gizlenen duygular ile sahte duyguların izlediği görülmüştür.

Bu çalışmada derinlemesine eylem alt boyutu ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Oysa literatürde derinlemesine eylemin kişinin göstermek zorunda olduğu duyguyu tecrübe ederek içselleştirdiği (Humphrey, 2012:742) için tükenmişliği negatif etkileyeceği ifade edilmektedir (Kaplan ve Ulutaş, 2016; Kaya ve Özhan, 2012; Oral ve Köse, 2011). Dolayısıyla bu bulgu literatürdeki çeşitli çalışmalar ile örtüşmemektedir. Derinlemesine eylem çalışanın kendisinden göstermesi beklenen duygunun her ne kadar gerçekte hissettiği duygu olmasa da onu hissetmeye çalışması, duygularını düzenlemek suretiyle mevcut koşullara uyum sağlamaya çalışması ve böylelikle duyguları ve davranışları arasında doğal bir uyum oluşturmaya gayret sarf etmesi ile ilgilidir. Dolayısıyla birey en çok enerjiyi derinlemesine eylem çerçevesinde tüketmektedir. Ekstra çabalar ile olayları özümsemeye çalışmakta kendisini yüz yüze iletişim kurduğu kişilerin yerine koymaya çalışmakta ve bu da onu daha fazla fiziksel ve duygusal anlamda zorlamaktadır. Bu durumun işi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom biçiminde tanımlanan tükenmişliği artırdığı söylenebilir (Yıldırım ve İçerli, 2010: 124). Buna benzer bir bulgu Yürür ve Ünlü (2011) tarafından yürütülen çalışmada elde edilmiştir. Aynı şekilde Çaldağ (2010) tarafından farklı hastanelerde görev yapan sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilen araştırmada da derinlemesine eylem davranışlarının artmasının tükenmişlik düzeyini artırdığı sonucuna varılmıştır.

Duygusal emek alt boyutlarından gizlenen duygular alt boyutu çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi en yüksek olan ikinci alt boyuttur. Bu boyut hissettiklerini ve bir durum hakkındaki gerçek duygularını gizleme ile gerçek duygularını ifade etmeye karşı direnç gösterme davranışlarını içermektedir. Dolayısıyla bu çabalar çalışanların tükenmişlik düzeylerini arttıran önemli faktörlerden biri haline gelmektedir. Buna benzer bir bulgu Dursun

ve arkadaşlarının (2011) sosyal hizmet uzmanlarının tükenmişlik düzeylerini açıklamada duygusal emek değişkeninin hangi boyutlarının önemli bir etkiye sahip olduğunu belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmada da elde edilmiştir. Dolayısıyla literatürle tutarlı olduğu sonucuna varılabilir.

Duygusal emek alt boyutlarından sahte duygular, çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile pozitif ilişki içerisinde bulunan bir diğer alt boyuttur. Bu boyut çalışanın gerçekte hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi rol yapması ve sadece kendisinden hissetmesi beklenen duyguları göstermesiyle ilgilidir. Hissedilen duygularla sergilenen duyguların, birbirinden farklı olması rol çatışması olarak ifade edilen duygusal uyumsuzluğu ortaya çıkarmaktadır. Bu durum strese yol açmakta ve dolayısıyla tükenmişliğe neden olmaktadır (Güngör, 2009:180). Bu sonuç literatürdeki birçok çalışma ile tutarlılık göstermektedir (Mengenci, 2015; Yao at all, 2015; Rathi at all., 2013; Oral ve Köse, 2011).

Sonuçlar iş dünyasının, duygusal emek ve tükenmişlik kavramlarını dikkate almalarının gerekliliğini ve çalışanların duygusal olarak tükenmelerini engellemek için duygusal emeklerine önem verilmesini ortaya koymaktadır. Her çalışmada rastlanılacağı üzere bu çalışmanın da önemli sınırlılıkları mevcuttur. Şöyle ki belli alanlardaki sınırlı sayıda işletmede çalışanlar üzerinde yürütülmüştür. Dolayısıyla genelleme yapılması mümkün değildir. Çok daha kapsamlı katılımcılar kullanılarak çalışmanın genişletilmesinin yararlı olacağı aşikârdır.

Çalışma, duygusal emek ve tükenmişlik kavramaları ile bu kavramların boyutları arasındaki ilişkinin şiddeti, yönü, detaylarını incelemek ve farklı kavramlarla ilişkilerini araştırmak isteyen araştırmacılar için ışık tutmaktadır.

Kaynakça

- Ashforth, B. ve Humphrey, R., (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 181:88-115.
- Aslan, Ş. ve Çaldağ, M. A., (2011). "Duygusal Emek Davranışları, Yönetimde Birey ve Örgüt Odaklı Davranışlar", kitabının içinde bölüm Editörler: Özcan Yeniçeri ve Yavuz Demirel, Ekin Yayınevi. Bursa.
- Brotheridge, C. M.; LEE, R. T., (2003). "Development and Validation of the Emotional Labour Scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3):365-379.
- Cemaloğlu, N., & Şahin, E. D., (2007). "Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi", *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 152:465-484.
- Çaldağ, M. A. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çapri, B. (2013). "Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu ile Eş Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu'nun Türkçe Uyarlaması ve Psikoanalitik-Varoluşçu Bakış Açısından Mesleki ve Eş Tükenmişlik İlişkisi", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3):1393-1418.
- Choi, Y.G. & Kim, K.S. (2015). "The Influence of Emotional Labor on Burnout: Centered on the Stress Coping Strategy and Moderating Effect of Social Support", *International Journal of Social Science and Humanity*, 5(7):583-588.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H. & H. Gosserand, R.H. (2005). "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies", *Journal of Vocational Behavior*, 66:339-357.

- Dolunay, A. B. (2002). "Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret-Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması", *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 55(1): 51-62.
- Dursun, S., Aytaç, S., & Bayram, N. (2014). "Duygusal Emek Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması", *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(83):10-18.
- Dursun, S., Bayram, N. & Aytaç, S. (2011). Duygusal Emegin İş Tatmini Ve Tükenme Düzeyi Üzerine Etkisi, 17.Ulusal Ergonomi Kongresi 14-16 Ekim, Eskişehir.
- Freudenberger, H. J. (1974). "Staff burn-out", *Journal of Social Issues*, 30(1):159-165.
- Freudenberger, H. J., "The Staff Burn-Out Syndrome in Alternative Institutions", *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12:73-82.
- Gezer, E., Yenel, F. & Şahan, H. (2009). "Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Sosyodemografik Değişkenleri Arasındaki İlişki", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(6):243-250.
- Güngör, M., (2009). "Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları", *Kamu-İş*, 11(1):167-183.
- Humphrey, R. H. (2012), "How Do Leaders Use Emotional Labor?", *Journal of Organizational Behavior*, 33:740-744.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, USA.
- Kaplan, M. & Ulutaş, Ö. (2016). "Duygusal Emegin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35:165-174.
- Kaya, U. & Özhan, Ç.K. (2012). "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2):109-130.
- Khan, M.A. (2012). "Impact Of Emotional Labour On Emotional Exhaustion, And Moderating Role Of Social Support: An Empirical Study On Hospitality Industry In Pakistan", *Actual Problems Of Economics*, 5:321-329.
- Köse, S., Oral, L. & Türesin, H. (2011). "Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma", *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2):165-185.
- Malach-Pines, A. (2005). "The Burnout Measure, Short Version", *International Journal of Stress Management*, 12(1): 78-88.
- Mann, S. (2007). "Expectations of Emotional Display in the Workplace", *Leadership & Organizational Development Journal*, 28(6): 552-570.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Organizational Behavior*, 22: 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P., *Maslach Burnout Inventory*, Palo Alto. 1986.
- Mengenci, C. (2015). "İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi", *Ege Akademik Bakış*, 15(1):77-89.
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1996). "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Oral, L. & Köse, S. (2011). "Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2):463-492.
- Pala, T. & Sürgevil, O. (2016). "Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması", *Ege Akademik Bakış*, 16(4):773-787.
- Rathi, N., Bhatnagar, D. & Mishra, S.K. (2013). "Effect of Emotional Labor on Emotional Exhaustion and Work Attitudes among Hospitality Employees in India", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12:273-290.
- Seferoğlu, S.S., Yıldız, H. & Yücel, Ü.A. (2014). "Öğretmenlerde Tükenmişlik: Tükenmişliğin Göstergeleri ve Bu Göstergelerin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Eğitim ve Bilim*, 39(174):348-364.
- Tunç, P., Gıtmiz, A. & Boothby, M.R.K. (2014). "Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi", *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15:45-54.
- Yao, X., Yao, M., Zong, X., Li, Y., Li, X, Guo, F. & Cui, G. (2015). "How School Climate Influences Teachers' Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Emotional Labor", *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 12: 12505-12517
- Yıldırım, M. H. & Erul, E. E., (2013). "Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1):89-99.
- Yıldırım, M. H. & İçerli, L. (2010). "Tükenmişlik Sendromu: Maslach Ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 1: 123-131.