

**T.C. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
LİSANÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİDE İŞE
İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİ OLMA HALİNİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ**



DOKTORA TEZİ

Sedat Kara

0910140001

Anabilim Dalı: İşletme

Programı: İşletme

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Mahmut Paksoy

Şubat 2025

**T.C. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
LİSANÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİDE İŞE
İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİ OLMA HALİNİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ**

DOKTORA TEZİ

Sedat Kara

0910140001

**Anabilim Dalı: İşletme
Programı: İşletme**

**Tez Danışmanı: Prof. Dr. Mahmut Paksoy
Jüri Üyeleri: Doç. Dr. Çiğdem Kaya
Doç. Dr. Murat Taha Bilişik
Doç. Dr. Muhsin Murat Yaşhoğlu
Doç. Dr. Özge Turhan**

Şubat 2025

ÖNSÖZ

Doktora sürecimde her zaman rehberlik eden ve destek veren çok kıymetli danışman hocam Prof. Dr. Mahmut Paksoy'a en içten teşekkürlerimi sunuyorum. Kendisinin engin bilgi ve tecrübeleri çalışmamın başarısında önemli bir rol oynamıştır.

Sundukları değerli görüşler ve eleştirilerle çalışmama katkı sağlayan Prof. Dr. Muhteşem Baran ve Doç. Dr. Çiğdem Kaya'ya teşekkür ederim. Sundukları değerli öneriler ve eleştiriler, çalışmamın sağlam temellere dayanmasına yardımcı olmuştur.

Benim için uzun süren ve zorlu geçen bu süreçte her zaman yanımda olan desteğini esirgemeyen aileme ve arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunuyorum.

Şubat 2025

Sedat Kara

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ	i
İÇİNDEKİLER	ii
KISALTMALAR	v
TABLO LİSTESİ	vii
ŞEKİL LİSTESİ	vii
ÖZET	viii
ABSTRACT	ix
GİRİŞ	1
1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	8
1.1. Duygusal Emek	8
1.1.1. Duygusal Emek Tanımı	8
1.1.2. Duygusal Emek İle İlgili Yaklaşımlar	9
1.1.2.1. Hochschild Yaklaşımı	9
1.1.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı	11
1.1.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı	12
1.1.2.4. Grandey Yaklaşımı	13
1.1.3. Duygusal Emegin Boyutları	14
1.1.3.1. Yüzeysel Davranış (Surface Acting)	14
1.1.3.2. Derinlemesine Davranış (Deep Acting)	15
1.1.3.3. Samimi Duygular (Expression of Naturally Felt Emotions)	16
1.1.4. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler	17

1.1.4.1.	Bireysel Faktörler.....	17
1.1.4.2.	Örgütsel Faktörler	21
1.1.4.3.	Etkileşim Özellikleri	24
1.1.5.	Duygusal Emeğin Sonuçları	25
1.2.	Tükenmişlik.....	28
1.2.1.	Tükenmişlik Tanımı.....	28
1.2.2.	Tükenmişlik Boyutları	29
1.2.3.	Tükenmişlik Yaklaşımları	31
1.2.3.1.	Sosyal Bilişsel Teori	31
1.2.3.2.	Sosyal Değişim Teorisi	32
1.2.3.3.	Örgütsel Teori	33
1.2.3.4.	Talepler-Kaynaklar Teorisi	34
1.2.3.5.	Yapısal Teori.....	35
1.2.3.6.	Duygusal Bulaşma Teorisi	36
1.2.4.	Tükenmişliği Etkileyen Faktörler	36
1.2.4.1.	Örgütsel Faktörler	37
1.2.4.2.	Bireysel Faktörler.....	39
1.2.5.	Tükenmişliğin Sonuçları.....	43
1.3.	İşe İlişkin Duyuşsal İyilik	45
1.3.1.	İyi Oluş Kavramı.....	45
1.3.1.1.	Psikolojik İyi Oluş	47
1.3.1.2.	Öznel İyi Oluş	48
1.3.2.	İşe İlişkin Duyuşsal İyi Olma.....	49
1.3.3.	İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısını Etkileyen Faktörler.....	52
1.3.4.	Pozitif Psikoloji ve Yaklaşımlar	54

1.4. Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Arasındaki İlişkiler.....	56
2. YÖNTEM	59
2.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler	59
2.2. Evren ve Örneklem	60
2.3. Veri Toplama Yöntemi	61
2.4. Veri Toplama Araçları	61
2.4.1. Demografik Bilgi Formu	61
2.4.2. Duygusal Emek Ölçeği	62
2.4.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	62
2.4.4. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği	62
2.5. Analiz Yöntemi	63
3. BULGULAR	64
3.1. Verilere İlişkin Ön Analizler.....	64
3.2. Tanımlayıcı İstatistikler ve Normallik Analizi	67
3.3. Ölçüm Modeline İlişkin Geçerlik ve Güvenirlik Analizleri.....	77
3.4. Hipotez Testleri Yönelik Yol Analizi.....	100
3.5. Düzenleyici Etki Analizleri.....	107
SONUÇ.....	112
KAYNAKLAR.....	124
EKLER.....	152

KISALTMALAR

DFA : Doğrulayıcı Faktör Analizi

Ort. : Ortalama

sd : Serbestlik Derecesi

SPSS : Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı (Statistical Package for The Social Science)

ss : Standart Sapma

vb. : ve benzeri

vd. : ve diğerleri

SEM : Yapısal Eşitlik Modeli

TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Sosyo-Demografik Değişkenler	67
Tablo 2. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	70
Tablo 3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	73
Tablo 4. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	75
Tablo 5. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açımlayıcı Faktör Analizi	79
Tablo 6. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açımlayıcı Faktör Analizi	80
Tablo 7. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölç. Dair Açımlayıcı Faktör Analizi	83
Tablo 8. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi	88
Tablo 9. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi	90
Tablo 10. İşe İlişkin Duyuşsal İyi Oluş Ölçeğine Dair Doğrulayıcı Faktör Analizi	92
Tablo 11. Ölçüm Modeline İlişkin Uyum İndeksleri	94
Tablo 12. Ölçeklerin Güvenirlik Analizi Sonuçları	97
Tablo 13. Yakınsak Geçerlilik Analizi Sonuçları	98
Tablo 14. Ayrışma Geçerliliği Sonuçları	99
Tablo 15. Yapısal Modele İlişkin Uyum İndeksleri	101
Tablo 16. Duygusal Emegin İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Üzerindeki Etkisi	102
Tablo 17. İşe İlişkin Duyuşsal İyiliğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi	103
Tablo 18. Duygusal Emegin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi	105
Tablo 19. Aracılık Etkisine Yönelik Analiz Sonuçları	108
Tablo 20. Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	110

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1. Sosyo-Bilişsel Teoriye Göre Tükenmişliğin Gelişimi	32
Şekil 1.2. Sosyal Değişim Teorisine Göre Tükenmişliğin Gelişimi	32
Şekil 1.3. Örgütsel Teoriye Göre Tükenmişliğin Gelişimi-1	33
Şekil 1.4. Örgütsel Teoriye Göre Tükenmişliğin Gelişimi-1	34
Şekil 1.5. Temel İş Kaynakları ve İş Talepleri	35
Şekil 1.6. Yapısal Teoriye Göre Tükenmişliğin Gelişimi	35
Şekil 1.7. İşe İlişkin Duyuşsal İyiliğin Üç Temel Ekseni	51
Şekil 1.8. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Modeli	52
Şekil 2.1. Araştırma Modeli	59
Şekil 3.1. Düzenleyici Etkiye İlişkin Eğilimler.....	109

Enstitüsü : Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Dalı : İşletme
Programı : İşletme
Tez Danışmanı : Prof. Dr. Mahmut Paksoy
Tez Türü ve Tarihi : Doktora – Şubat 2025

ÖZET

DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİDE İŞE İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİ OLMA HALİNİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ

Sedat Kara

Bu çalışma, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini ve bu ilişkide işe ilişkin duyusal iyilik halinin düzenleyici rolünü incelemektedir. Pozitif Psikoloji ve Kaynakların Korunması Teorisi (COR) çerçevesinde ele alınan araştırma, çalışanların duygusal emek süreçlerinin psikolojik kaynakları nasıl etkilediğini ve tükenmişlik riskine nasıl katkıda bulunduğunu analiz etmektedir. Nicel araştırma yöntemi kullanılarak elde edilen veriler, hiyerarşik regresyon ve düzenleyici etki analizleri ile test edilmiştir. Bulgular, duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde anlamlı ve güçlü bir etkisi olduğunu, işe ilişkin duyusal iyilik halinin ise tükenmişlik üzerinde doğrudan bir etkisi bulunduğunu göstermektedir. Ancak, işe ilişkin duyusal iyilik halinin duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi düzenleyici bir rol oynamadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, duygusal emeğin çalışanların kaynaklarını tüketebileceğini, ancak bireysel iyi oluşun bu süreci anlamlı şekilde değiştirmedeğini ortaya koymaktadır. Çalışma, örgütsel destek mekanizmalarının önemine vurgu yaparak, literatüre duygusal emek-tükenmişlik ilişkisini kaynak yönetimi perspektifinden ele alan yeni bir katkı sunmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Duygusal Emek, Tükenmişlik, İşe İlişkin Duyusal İyilik, Pozitif Psikoloji, Kaynakların Korunması Teorisi

University : Istanbul Kültür University
Institute : Institute of Graduate Studies
Department : Business Administration
Programme : Business Administration
Supervisor : Prof. Dr. Mahmut Paksoy
Degree Awarded and Date : Phd – February 2025

ABSTRACT

MODERATOR ROLE OF JOB RELATED AFFECTIVE WELL-BEING IN THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND BURNOUT

Sedat Kara

This study examines the effect of emotional labor on burnout and the moderator role of job-related affective well-being in this relationship. Conducted within the frameworks of Positive Psychology and the Conservation of Resources Theory (COR), the research analyzes how employees' emotional labor processes impact their psychological resources and contribute to the risk of burnout. Using a quantitative research method, the data were analyzed through hierarchical regression and moderation effect analyses. The findings indicate that emotional labor has a significant and strong impact on burnout, and job-related affective well-being has a direct effect on burnout. However, job-related affective well-being does not play a moderating role in the relationship between emotional labor and burnout. These results suggest that emotional labor depletes employees' psychological resources, yet individual well-being does not significantly alter this process. The study emphasizes the importance of organizational support mechanisms and contributes to the literature by offering a resource management perspective on the emotional labor-burnout relationship.

Key Words: Emotional Labor, Burnout, Job Related Affective Well-Being, Positive Psychology, Conservation of Resources Theory

GİRİŞ

Geçmişte duygular, örgütsel davranış çalışmalarında büyük ölçüde göz ardı edilmiş ve iş yerleri, yalnızca rasyonel süreçlerin işlediği, sergilenen duyguların bireysel veya ikincil kabul edildiği ortamlar olarak değerlendirilmiştir. Bu anlayış çerçevesinde, duyguların örgütsel işleyiş üzerinde doğrudan bir etkisi olmadığı düşünülmüş ve bu nedenle de örgütler açısından açıklanması gereken bir olgu olarak görülmemiştir (Arvey vd., 1998; Putnam vd., 1993). Ancak, modern yönetim ve organizasyon anlayışı, iş yerlerinde sadece fiziksel ve bilişsel emeğin değil, duygusal emeğin de kritik bir rol oynadığını ortaya koymuştur.

Günümüzde organizasyonlar, çalışanlarını yalnızca yerine getirdikleri görevler ve ürettikleri çıktılarla değil, aynı zamanda sergiledikleri duygusal ve psikolojik çabalarla da değerlendirmektedir. Bu bağlamda, işgörenlerin gösterdikleri duygusal emeğin, müşteri memnuniyetini, iş tatminini ve genel örgütsel performansı doğrudan etkileyebileceği kabul edilmiştir. Özellikle hizmet sektörü gibi insanlarla yüz yüze etkileşim gerektiren iş alanlarında, çalışanlar yalnızca fiziksel çaba sarf etmekle kalmamakta, aynı zamanda belirli duygusal normlara uygun şekilde davranmaları beklenmektedir. Bu durum, duygusal emeğin örgütsel bağlamda nasıl şekillendiğini ve çalışanlar için nasıl bir psikososyal yük oluşturduğunu anlamayı önemli hale getirmiştir (Turhan, 2019).

Duygusal emek kavramı, akademik yazında ilk kez Hochschild'in (1983) çalışmalarıyla sistematik bir biçimde ele alınmıştır. Hochschild, özellikle havayolu sektörü çalışanları üzerine yaptığı araştırmalar sonucunda, çalışanların duygusal ifadelerinin yalnızca bireysel bir süreç olmadığını, aksine örgütsel beklentilere göre şekillendiğini ve iş performansının önemli bir bileşeni haline geldiğini gözlemlemiştir. Bu doğrultuda, Hochschild, duygusal emeği “bir ücret karşılığında bireylerin duygularının belirli bir biçimde değiştirilmesi süreci” olarak tanımlamış ve bu sürecin çalışanlar üzerindeki psikolojik ve sosyal etkilerini kapsamlı bir şekilde incelemiştir (Hochschild, 1983). Çalışmalarını “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling” adlı kitabında toplayan Hochschild,

duygusal emeğin örgütsel bağlamda incelenmesine öncülük etmiş ve bu kavramın akademik literatürde giderek daha fazla yer edinmesini sağlamıştır (Kaya & Serçeoğlu, 2013).

Duygular, bireyin iç dünyası ile dış dünyada meydana gelen olayların karşılaşması sonucu ortaya çıkan ve davranışlarını yönlendiren temel unsurlardan biridir (Demirel & Akdemir, 2018). İş ortamında, özellikle yüksek düzeyde duygusal emek gerektiren mesleklerde, çalışanların duygularını sürekli olarak kontrol etmeleri ve belirli bir duygusal çerçevede hareket etmeleri beklenmektedir. Ancak, duygusal emeğin aşırı kullanımı, zamanla bireyin enerji kaynaklarının tükenmesine ve iş yaşamında ciddi bir tükenmişlik sorununun ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.

Tükenmişlik kavramı, ilk kez 1970’li yıllarda akademik literatürde tanımlanmış ve özellikle çalışanların mesleki yaşamlarında yaşadıkları psikolojik yıpranma ile ilişkilendirilmiştir. En basit haliyle “ruhsal ve fiziksel sahip olunan enerjinin tükenişi” olarak açıklanan tükenmişlik, bireyin iş yükü, örgütsel beklentiler ve duygusal baskılar karşısında kaynaklarının azalması sonucu ortaya çıkan bir durumdur. Mesleki tükenmişlik, ilk olarak Freudenberg (1974) tarafından sistematik bir şekilde ele alınmış ve sosyal bir problem olarak önem kazanmaya başlamıştır (Suran vd., 1985). Freudenberg, tükenmişliği “başarısız olmak, yıpranmak, enerji ve güç kaybı yaşamak veya karşılanamayan taleplerin sonucu olarak bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlamaktadır (Budak & Sürgevil, 2005).

Bu bağlamda, duygusal emeğin yoğun olarak sarf edildiği iş alanlarında çalışan bireylerin tükenmişlik riski altında olduğu ve bu sürecin yalnızca bireysel faktörlerle değil, örgütsel dinamiklerle de doğrudan ilişkili olduğu literatürde sıklıkla vurgulanmaktadır. Duygusal emeğin iş hayatındaki rolü ve tükenmişlik ile olan ilişkisi, örgütlerin çalışanlarını destekleyici politikalar geliştirmesini zorunlu hale getirmektedir.

İş dünyasında, bireylerin psikolojik ve duygusal durumlarının, iş yerindeki performansları ve genel iş memnuniyetleri üzerinde belirgin bir etkisi bulunmaktadır. Son yıllarda, çalışanların yalnızca fiziksel ve bilişsel becerileri

değil, aynı zamanda psikolojik dayanıklılıkları ve duygusal emek süreçleri de örgütsel başarı açısından önemli görülmektedir. Özellikle duygusal emeğin çalışanların zihinsel ve fiziksel sağlıkları üzerindeki etkileri, işyeri psikolojisi ve örgütsel davranış alanlarında giderek daha fazla araştırılan bir konu haline gelmiştir (Gül, 2023).

Bu bağlamda, pozitif psikoloji yaklaşımı, bireylerin psikolojik iyilik hallerini güçlendirmeye ve yaşamda anlam arayışlarını desteklemeye yönelik önemli bir teori olarak öne çıkmaktadır. Pozitif psikoloji kavramının öncülerinden olan Seligman ve Csikszentmihalyi (2000), bireylerin daha başarılı, mutlu, duyarlı ve iş etiğine önem veren bireyler olduklarında, daha anlamlı bir yaşam sürdürdüklerini vurgulamaktadır. Pozitif psikoloji perspektifine göre, bireylerin olumlu duygular geliştirmeleri, hem iş hem de özel yaşamlarında tatmin düzeylerini artırarak genel iyilik hallerini güçlendirmektedir.

İş ortamında, olumlu duyguların olumlu davranışları desteklediği bilinmektedir. Çalışanların işlerine yönelik pozitif bir tutum geliştirmeleri, motivasyonlarını ve verimliliklerini artırırken, iş tatmini ve örgütsel bağlılığı da güçlendirmektedir. Sosyal bir varlık olan insan, etkileşim ve iletişimden uzak kaldığında psikolojik olarak olumsuz etkilenmektedir. İş yerinde duygusal ve sosyal ilişkiler, bireylerin stresle başa çıkma süreçlerinde önemli bir rol oynar. Ancak, iş ortamında bireylerin yalnızca psikolojik bir varlık olarak değil, aynı zamanda dinamik ve değişken duygusal tepkiler sergileyen bireyler olarak ele alınması gerekmektedir (Fredrickson, 2001).

İnsan psikolojisi, bireyin sahip olduğu kişilik özellikleri, duygusal durumu, ilgi alanları, korkuları ve heyecanları ile şekillenmektedir. Her bireyin psikolojik yapısı özgündür ve bireyler aynı duruma farklı ruh hallerinde farklı tepkiler verebilir. Bu değişkenlik, insanların duygularını yönetme biçimlerinin de birbirinden farklı olmasına yol açmaktadır. Çalışanların psikolojileri iş ortamındaki davranışlarına doğrudan yansımakta, bu da iş yerinde genel bir psikolojik atmosferin oluşmasına neden olmaktadır. Bu bağlamda, bireylerin olumsuz bir ruh halinde olmaları, duygularını yönetmelerini zorlaştırmakta ve bu durum iş arkadaşlarını da etkileyerek duygusal bulaşma sürecini tetiklemektedir (Fredrickson, 2001).

Duygusal bulaşma, bir bireyin duygusal durumunun diğer bireylere yansması ve kolektif bir duygu atmosferi oluşturmaları olarak tanımlanmaktadır (Bakker & Schaufeli, 2000; Petitta & Jiang, 2020). İş yerlerinde çalışanların birbirleriyle sürekli etkileşim halinde olması, duygu geçişlerini hızlandırmakta ve tükenmişlik süreçlerini etkileyebilmektedir. Özellikle yüksek duygusal emek gerektiren mesleklerde, bireylerin yaşadığı stres ve tükenmişlik, yalnızca iş ortamıyla sınırlı kalmayıp, aile ve sosyal yaşamlarına da taşınabilmektedir. Bu durum, tükenmişliğin bireysel bir sorun olmanın ötesinde, sosyal bir olgu olarak değerlendirilmesi gerektiğini göstermektedir. İş yaşamında duygusal emeğin sürdürülebilir kılınabilmesi için, hem bireysel hem de örgütsel düzeyde destekleyici mekanizmaların geliştirilmesi gerekmektedir.

Duygusal emek ve psikolojik sermaye arasındaki etkileşimi ele alan birçok çalışma, psikolojik sermayenin çalışanların iş tatmini, iş performansı ve genel ruh halleri üzerindeki etkilerini ortaya koymaktadır. Psikolojik sermaye, bireyin iş ortamında karşılaştığı zorluklarla başa çıkmasını sağlayan öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve psikolojik dayanıklılık gibi unsurları içeren bir kavramdır. Bu kavram, işgörenlerin duygu düzenleme becerileri, sosyal sermayeleri ve ruhsal sağlıkları ile yakından ilişkilidir. Çalışanların iş motivasyonu, iş tatmini ve mesleki beklentileri, örgütsel başarı açısından kritik öneme sahiptir ve bu noktada psikolojik sermaye, iş hayatında sürdürülebilir bir performansın sağlanmasında belirleyici bir faktör olarak öne çıkmaktadır (Beğenirbaş, 2015; Beğenirbaş & Turgut, 2016). Özellikle rekabetçi iş ortamlarında, örgütlerin uzun vadeli başarı elde edebilmesi, çalışanların psikolojik sermayelerinin güçlendirilmesi ile doğrudan ilişkilidir.

Bu bağlamda, işe ilişkin duyusal iyilik hali, çalışanların genel iş memnuniyetlerini ve duygusal durumlarını belirleyen önemli bir değişken olarak görülmektedir. İş ortamında duygusal olarak iyi hissetmek, bireyin motivasyonunu, işine olan bağlılığını ve duygusal dayanıklılığını artırırken, aynı zamanda stres ve tükenmişlik gibi olumsuz faktörleri azaltabilir (Demirel & Ekmekci, 2022).. Duyusal iyilik hali, bireylerin iş ortamındaki duygusal deneyimlerini daha sağlıklı bir şekilde yönetmelerine yardımcı olarak, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide önemli bir düzenleyici (moderatör) rol oynayabilir.

Duygusal emeğin bireyler üzerindeki etkilerini ve bu süreçlerin nasıl yönetilebileceğini açıklayan çeşitli teoriler, bu ilişkileri daha iyi anlamamıza yardımcı olmaktadır. Duygusal Emek Teorisi (Hochschild, 1983), iş yerinde çalışanların belirli duygusal normlara uyum sağlamaya çalışırken maruz kaldıkları baskıyı vurgulamaktadır. Bu teoriye göre, çalışanlar, yüzeysel (surface acting) veya derinlemesine (deep acting) duygusal emek stratejileri kullanarak duygularını düzenlemeye çalışırlar. Ancak, bu süreç duygusal kayıplara ve tükenmişliğe yol açabilir.

Öte yandan, İyi Olma Hali Teorisi (Ryff, 1989), psikolojik iyilik halinin bireylerin iş performansına ve genel ruh sağlığına olumlu katkı sağladığını öne sürmektedir. Bu teoriye göre, çalışanların duygusal iyilik hallerinin yüksek olması, duygusal emeği daha sürdürülebilir kılabılır ve tükenmişlik riskini azaltabilir. Özellikle psikolojik iyi oluşu yüksek bireyler, iş hayatındaki stres faktörlerine karşı daha dirençli olabilir ve duygusal emek gerektiren durumlarla başa çıkma konusunda daha başarılı olabilirler.

Ayrıca, Sosyal Destek Teorisi (Cohen & Wills, 1985), işyerinde sosyal destek mekanizmalarının, çalışanların karşılaştıkları duygusal zorlukları hafifletebileceğini ve tükenmişlikten korunmalarına yardımcı olabileceğini ileri sürmektedir. Örgütsel destek, lider desteği ve çalışma arkadaşları arasındaki güçlü sosyal bağlar, çalışanların duygusal emek süreçlerini daha sağlıklı bir şekilde yönetmelerine yardımcı olabilir. Sosyal destek, çalışanların yalnızca iş ortamında daha iyi hissetmelerini sağlamakla kalmaz, aynı zamanda duygusal emek kaynaklı tükenmişlik riskini de azaltabilir.

Tüm bu teorik çerçeveler, iş dünyasında duygusal emeğin yönetimi, psikolojik sermayenin önemi ve çalışanların duygusal iyilik hallerinin tükenmişlik süreciyle olan ilişkisini anlamamızı sağlamaktadır. Çalışanların psikolojik sermayelerinin güçlendirilmesi ve sosyal destek mekanizmalarının etkin bir şekilde kullanılması, iş yerinde duygusal emeğin sürdürülebilirliğini artırabilir ve tükenmişlik riskini azaltabilir.

Bu çalışmada, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide işe ilişkin duygusal iyi olma halinin düzenleyici rolü analiz edilecek ve bu süreç Pozitif Psikoloji ile

Kaynakların Korunması Teorisi (Conservation of Resources Theory, COR) çerçevesinde ele alınacaktır.

Kaynakların Korunması Teorisi, 1980’lerde Hobfoll tarafından geliştirilmiş ve bireylerin stresle başa çıkma süreçlerini açıklamak amacıyla oluşturulmuş bir çerçevedir. Başlangıçta stresin bireyler üzerindeki etkilerini anlamaya yönelik bir model olarak öne çıkan bu teori, zamanla kaynakların korunması, kayıpların telafi edilmesi ve bireylerin kaynak yönetimi süreçlerine odaklanmıştır. Bu çerçeveye göre bireyler, zaman, enerji, kişisel değerler, destekleyici sosyal ağlar ve finansal güvence gibi kaynaklarını koruma ve artırma eğilimindedirler. Kaynakların korunması, bireylerin psikolojik, fiziksel ve sosyal varlıklarını sürdürebilmeleri açısından kritik bir öneme sahiptir (Hobfoll vd., 2018).

Özellikle duygusal emek ve tükenmişlik süreçlerinin daha iyi anlaşılması, Kaynakların Korunması Teorisi’nin sunduğu çerçeve sayesinde mümkün olmaktadır. Teoriye göre, bireyler duygusal emek sürecinde sahip oldukları duygusal kaynakları başkalarına yönlendirdiklerinde, bu kaynakları tüketmeye başlarlar. Eğer bireyler kaynak tüketimini telafi edemezlerse, bu durum stres, tükenmişlik ve psikolojik iyilik halinde düşüşe yol açabilir (Hobfoll, 2001). Sürekli duygusal emek harcayan bireyler, duygusal kaynaklarını yenileyemediklerinde, iş tatminlerinde azalma, motivasyon düşüklüğü ve psikolojik yıpranma gibi olumsuz sonuçlarla karşı karşıya kalabilirler.

Bu noktada, dışsal destek mekanizmaları, bireylerin duygusal emek kaynaklarını yönetmelerinde kritik bir rol oynamaktadır. Sosyal destek sistemleri, işyerinde sağlanan psikolojik iyileştirme programları ve yeterli dinlenme süreleri, bireylerin kaynak kaybını azaltarak duygusal tükenmişlik riskini minimize edebilir. Kaynaklarını etkin bir şekilde yönetebilen bireylerin duygusal dengeyi sürdürebildiği, böylece duygusal emeğin olumsuz etkilerinin büyük ölçüde azaldığı öne sürülmektedir.

Kaynakların Korunması Teorisi’ne göre, tükenmişlik bir kaynak kaybı sürecinin sonucudur. Teori, bireylerin kaynak kaybını telafi edemediklerinde veya duygusal ve psikolojik kaynaklarını yenileyemediklerinde tükenmişlik yaşadıklarını öne sürmektedir. Birey, sürekli olarak duygusal çaba sarf ettiğinde ve bunun

karşılığında kayıplarını yerine koyacak destekleyici mekanizmalara sahip olmadığında, kaynak tükenmesi kaçınılmaz hale gelir. Dolayısıyla, tükenmişlik yalnızca bireysel bir problem değil, aynı zamanda örgütsel ve çevresel faktörlerden etkilenen sistematik bir süreçtir.

Bu bağlamda, Kaynakların Korunması Teorisi, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi açıklamada güçlü bir çerçeve sunmaktadır. Duygusal emek süreci, bireylerin sınırlı olan duygusal kaynaklarını tüketmesine ve bu kaynakları yerine koyma gerekliliğine işaret etmektedir. Eğer bireyler, duygusal emek süreçlerinde harcadıkları kaynakları telafi edemez ve yeterli düzeyde sosyal destek alamazlarsa, tükenmişlik riski kaçınılmaz hale gelir. Ancak, bireylerin kaynak yönetimi stratejilerini etkili bir şekilde kullanmaları, tükenmişliği önlemede ve duygusal sağlığı iyileştirmede temel bir unsur olarak öne çıkmaktadır.

Bu çerçevede, çalışmada duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi ve bu süreçte işe ilişkin duygusal iyi olma halinin düzenleyici rolü incelenerek, çalışanların psikolojik kaynaklarını nasıl yönettikleri ve tükenmişliği önlemek için hangi mekanizmalara ihtiyaç duydukları araştırılacaktır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın bu bölümünde araştırma kapsamında incelenen kavramlar olan duygusal emek, tükenmişlik ve işe ilişkin duyuşsal iyilik ile ilgili detaylı bilgiler aktarılmaktadır.

1.1. Duygusal Emek

Duygular, bireylerin düşünce, davranış ve tepkileri üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir. Ancak bireyler, sosyal uyumu sağlamak, çatışmadan kaçınmak veya olumlu bir ruh halini sürdürmek amacıyla toplumsal normlara uygun tepkiler vermeyi ve gerçek duygularını bastırmayı tercih edebilmektedir (Köse vd., 2011). Çalışma yaşamında da duyguların önemli bir rolü bulunmaktadır, zira çalışanların belirli hizmet kalitesi standartlarını karşılayabilmeleri için örgütün misyonu ve kültürüne uygun davranışlar sergilemeleri beklenmektedir. Örgütler, müşteri ile etkileşim süreçlerinde çalışanlarından güler yüzlü ve dostane bir tutum sergilemelerini, böylece olumlu duyguların müşterilere de yansımaları istemektedir (Chen vd., 2012). İş yerinde hangi duyguların ne şekilde ifade edilmesi gerektiğine dair örgütsel beklentiler “gösterim kuralları” olarak adlandırılmaktadır (Darıcan ve Mete, 2019). Bu bağlamda, duygusal emek, bireylerin örgütsel beklentilere uygun bir şekilde duygularını yönetmesi ve düzenlemesi karşılığında ücretlendirilmesini ifade eden bir kavram olarak ele alınmaktadır (Chen vd., 2012).

1.1.1. Duygusal Emek Tanımı

Duygusal emek, literatürde farklı araştırmacılar tarafından çeşitli açılardan ele alınmış ve farklı tanımlarla açıklanmıştır. İlk olarak Hochschild (1983) tarafından ortaya atılan bu kavram, “kamuyla açık olarak gözlemlenebilir bir yüz ve bedensel görünüm yaratmak için duygunun yönetilmesi” olarak tanımlanmıştır (Choi & Kim, 2015). Ashforth ve Humphrey (1993) ise duygusal emeği, “çalışanların hizmet sunumu sırasında beklenen duyguları sergilemesi” şeklinde ifade

etmektedir (Türkay & Kayıkçı, 2017). Morris ve Feldman (1996) ise kavramı, “kişiler arası etkileşimler sırasında örgütsel olarak arzu edilen duyguyu ifade etmek için gereken çaba, planlama ve kontrol süreci” olarak açıklamaktadır (Doğan & Özer, 2021). Grandey (2000) ise duygusal emeği, “kurumsal hedefler doğrultusunda hem duyguların hem de ifadelerin düzenlenme süreci” olarak tanımlamıştır (Choi & Kim, 2015).

Duygusal emek kavramı, duygu düzenleme, duygu düzenleme stratejileri, duygu yönetimi ve izlenim yönetimi gibi çeşitli teoriler ve yapılarla örtüşmektedir. Bununla birlikte, yıllar içinde duygusal emeğe yönelik dört ana yaklaşım geliştirilmiş ve bu yaklaşımlar, kavramın öncüllerini ve sonuçlarını daha iyi tanımlamaya ve netleştirmeye yardımcı olmuştur (Lee ve Madera, 2019). Bu yaklaşımlar bir sonraki başlıkta ele alınmaktadır. alınmıştır.

1.1.2. Duygusal Emek İle İlgili Yaklaşımlar

Duygusal emek, farklı bağlamlarda ele alınmış ve hem yerli hem de yabancı literatürde önemli bir kavram haline gelmiştir. Araştırmacılar, bu kavramı açıklamak ve anlamlandırmak amacıyla çeşitli yaklaşımlar ve modeller geliştirmiştir. 21. yüzyılda hizmet sektöründe artan rekabet anlayışı, hizmetlerin sunumunda çalışan-müşteri etkileşiminin giderek daha kritik bir hale gelmesiyle birlikte, duygusal emek kavramı iş hayatında merkezi bir unsur olarak kabul görmüştür. Konuyla ilgili gerçekleştirilen çok sayıda araştırma sonucunda, duygusal emek kavramına ilişkin dört temel yaklaşım ortaya konmuştur. Bu yaklaşımlar, Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993), Morris ve Feldman (1996) ve Grandey (2000) tarafından geliştirilmiş olup, her biri duygusal emeği farklı yönleriyle ele almaktadır (Darıcan & Mete, 2019). Bir sonraki bölümde, bu temel yaklaşımlar ayrıntılı olarak ele alınmaktadır.

1.1.2.1. Hochschild Yaklaşımı

Duygusal emek, ilk kez Hochschild (1983) tarafından tanımlanmış ve işgörenlerin mesleki rollerini yerine getirirken duygularını nasıl yönettiklerine odaklanan bir kavram olarak ele alınmıştır. Hochschild, duygusal emeği üç temel işlev üzerinden açıklamaktadır. İlk işlev, fiziksel çaba gerektiren ve somut görevleri içeren faaliyetleri (örneğin, yemek kartlarının dağıtılması) kapsarken; ikinci işlev, zihinsel çaba gerektiren hizmetlerin hazırlanması ve düzenlenmesine yöneliktir.

Ancak Hochschild, duygusal emeğin bu iki tür emekten daha fazla yer kapladığını ve esasen bireylerin mesleki veya örgütsel normlara uygun şekilde duygularını düzenlemelerini içerdiğini vurgulamaktadır. Duygusal emek, bireylerin yüz ifadeleri ve beden dili aracılığıyla dışa vurduğu duyguların yanı sıra, içsel duygu yönetimini de kapsamaktadır. Hochschild'e göre, duygusal emek ücret karşılığı satılan bir iş türü olup, değeri değişkenlik gösterebilmektedir (Doğan & Özer, 2021).

Hochschild, bireylerin gerçek hislerinden farklı bir duygu sergilemek zorunda kalmasının belirli riskler taşıdığını ifade etmektedir (Şentürk & Karakış). Duygular ile zihinsel süreçler arasındaki uyumsuzluk, çalışanların kendi benliklerine, ruhsal durumlarına veya bedenlerine yabancılaşmasına yol açabilir. Örneğin, bir uçuş görevlisi mesleğinin bir parçası olarak her zaman güler yüzlü ve mutlu görünmek durumundadır. Ancak, bu durum gerçekte onun mutsuz ya da depresif olmasını engellemez. Çalışanların işlerinden keyif almaya ve müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik günlük rutinleri, bu çabayı desteklemektedir. Nitekim, uzun vadede bireyin gerçek bir depresyondan, gerçek bir mutluluğa geçiş yapabileceği ifade edilmektedir. Benzer şekilde, bir fabrika çalışanın fiziksel hareketleri de duygusal emeğin bir yansıması olarak değerlendirilebilir. Üretim sürecinde makinelerin bir parçası gibi hareket eden işgören, bilinçli olarak hareketlerini kontrol etme yetisini kaybedebilir (Choi & Kim, 2015).

Duyguların yönetilebileceğini ve manipüle edilebileceğini belirten Hochschild, bu süreci “yüzeysel rol yapma” ve “derinden rol yapma” kavramlarıyla açıklamaktadır. Yüzeysel rol yapma, bireyin hissetmediği duyguları sergilemesi ve gerçek duygularını gizlemesi olarak tanımlanabilir (Aksel & Bağcı, 2017). Tiyatro oyuncularının performansları sırasında seyirciye belirli bir mesaj iletmek amacıyla yapay jestler kullanması, bu kavrama örnek olarak gösterilebilir. Derinden rol yapma ise daha karmaşık bir süreçtir ve yalnızca başkalarını aldatmaya yönelik değil, bireyin kendi duygularını da dönüştürmesine dayanmaktadır (İbrahimağaoğlu vd., 2021). Yüzeysel rol yapmada kişi yalnızca dışa yönelik bir yanılsama yaratırken, derinden rol yapmada birey, ifade ettiği duyguyu gerçekten hissettiğine inanmaya başlar. Bu tür bir duygu yönetimi, bireyin o duyguyu deneyimleme sürecine bilinçli olarak dahil olmasını, doğrudan duygularını

harekete geçirmesini veya hayal gücünü kullanarak bu süreci desteklemesini gerektirir (Zapf vd., 1999).

1.1.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeği “çalışanların hizmet icrası sırasında beklenen duyguları sergilemesi” olarak tanımlamaktadır (Karaman, 2017). Bu yaklaşım, Hochschild’in duygusal emek anlayışından belirli noktalarda farklılaşmaktadır. Ashforth ve Humphrey, duygusal emeği Hochschild’in vurguladığı “duygu kuralları” çerçevesinde duyguların içsel yönetimi olarak değil, gözlemlenebilir bir davranış biçimi olarak ele almaktadır. Bu bakış açısına göre, bir çalışanın hizmet kalitesi, duygularının arkasındaki yönetimsel süreçlerden ziyade, dışarıya yansıttığı tutum ve davranışlar üzerinden değerlendirilmektedir. Başka bir deyişle, Ashforth ve Humphrey için önemli olan, duyguların nasıl yönetildiği değil, çalışanın sergilediği davranışın ne kadar kurallara uygun olduğudur (Choi & Kim, 2015).

Ashforth ve Humphrey’nin görüşüne göre, çalışanlar belirli duyguları yönetmek yerine, davranışlarını örgütsel normlar çerçevesinde sergileyebilir ve bu süreç, zamanla alışkanlık haline gelebilir. Bu bağlamda, işin doğası ve tekrarlayan rutinler, çalışanların belirli tepkileri içselleştirmesine neden olabilir. Dolayısıyla, yüzeysel ya da derinden rol yapma gibi duygusal emek çabalarının her zaman gerekli olmadığı ve bireyin, belirli bir duygu yönetimi stratejisi kullanmaksızın işini yerine getirebileceği öne sürülmektedir (Kılıçaslan, 2019).

Ashforth ve Humphrey, yüzeysel ve derinden rol yapmanın yanı sıra, samimi duygular olarak adlandırdıkları üçüncü bir duygusal emek stratejisini ortaya koymuşlardır. Bu yaklaşıma göre, çalışanlar bazen kurallara uymak zorunda hissetmeden, içlerinden geldiği gibi, samimi şekilde hareket edebilirler. Samimi duygular, bireyin rol yapma gerekliliği olmaksızın, içtenlikle deneyimleyip ifade ettiği duygular olarak tanımlanmaktadır (Çalışkan vd., 2021).

Ashforth ve Humphrey’nin duygusal emek anlayışına getirdiği katkılar, sosyo-kültürel kimliğin iş yerindeki rolüne odaklanarak, duyguların çalışma hayatındaki etkileşimleri nasıl şekillendirdiğini açıklamaktadır. Bu yaklaşıma göre, bireyler kendilerini belirli sosyal grupların bir parçası olarak görmekte ve bu grupların normlarını içselleştirerek kendi kimliklerini oluşturmakta, böylece iş yerindeki

davranış kurallarına daha kolay uyum sağlamaktadırlar. Ashforth ve Humphrey, çalışanın davranışlarını kurallara ne kadar uygun şekilde sergileyebilirse, duygusal uyumsuzluk ve kendine yabancılaşma deneyiminin o kadar azalacağını öne sürmektedir. Bu doğrultuda, bireylerin organizasyonun normlarına ne kadar uyum sağladıkları, onların iş süreçlerine yönelik algılarını ve psikolojik uyumlarını doğrudan etkileyen bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Öz, 2007).

1.1.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996), duygusal emeği “kişiler arası etkileşimler sırasında, örgütsel olarak arzu edilen duyguların ifade edilmesi için gereken çaba, planlama ve kontrol süreci” olarak tanımlamaktadır (Doğan & Özer, 2021). Bu yaklaşımlarıyla, Hochschild’in iki boyutlu duygusal emek modelinden ve Ashforth ile Humphrey’nin üç boyutlu yaklaşımından farklı olarak, duygusal emeği dört temel boyutta ele almışlardır: (a) duygusal gösterim sıklığı, (b) gerekli gösterim kurallarına dikkat, (c) sergilenen duyguların çeşitliliği, (d) duygusal uyumsuzluk (Güler & Marşap, 2019a).

Duygusal gösterim sıklığı, bireyin iş ortamında duygusal emeği ne kadar sık sergilediğini ifade etmektedir. Ancak bu tek başına duygusal emek düzeyini belirlemek için yeterli değildir; bu nedenle, diğer üç boyutun da dikkate alınması gerekmektedir. Gerekli gösterim kurallarına dikkat, çalışanların iş yerinde belirlenen kurallar doğrultusunda sergilediği davranışları ne ölçüde uyumlu hale getirdiğini gösterir. Çalışanlar, bu süreçte örgütsel beklentileri karşılamak adına daha fazla psikolojik ve fiziksel çaba harcayabilmektedir (Dur vd., 2018).

Üçüncü boyut olan sergilenen duyguların çeşitliliği, çalışanların görev ve durumlara bağlı olarak ifade ettikleri duyguların farklılaşmasını ifade etmektedir. Farklı durumlarla karşılaşan çalışanlar, müşteri ve hizmet gerekliliklerine bağlı olarak farklı tepkiler vermek durumunda kalmaktadır. Durum ne kadar yeni ve beklenmedikse, sergilenen duygu o kadar fazla çaba gerektirir ve bu da duygusal emek yükünü artırır.

Duygusal emeğin son boyutu olan duygusal uyumsuzluk, “örgütsel normlarla belirlenen duygular ile bireyin gerçekte hissettiği duygular arasındaki fark” olarak tanımlanmaktadır. Bu fark ne kadar büyükse, çalışanın harcadığı duygusal emek de o kadar fazla olmaktadır. Öte yandan, bireyin gerçek duyguları ile sergilediği

duygular arasındaki fark azaldıkça, duygusal emek yükü de hafiflemektedir (Göktaş Kulualp & Sarı, 2018).

1.1.2.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey (2000), duygusal emeği “kurumsal amaçlar doğrultusunda, hem duygusal deneyimlerin hem de bu deneyimlerin dışa vurumunun düzenlenmesi süreci” olarak tanımlamaktadır (Choi & Kim, 2015). Grandey’in bu tanımı, duygu düzenleme teorisine dayanmaktadır. Duygu düzenleme, “bireylerin hangi duyguları ne zaman hissedeceklerini ve bu duyguları nasıl deneyimleyip dışa vuracaklarını belirleyen süreçler” olarak açıklanmaktadır (Kuzucu vd., 2020). Bu yaklaşıma göre, duyguların kendiliğinden ya da otomatik olarak ortaya çıkmasından ziyade, bireylerin belirli bir durumda hangi duyguları hissedeceklerini önceden tahmin etmeleri ve bu duyguları bilinçli bir şekilde yöneterek gerektiğinde değiştirmeleri önem taşımaktadır. Teoriye göre, çevresel uyarıcılar, bireylerin duygusal tepkilerinin şekillendiği bir “girdi” olarak değerlendirilirken, bireylerin bu girdilere verdikleri duygusal tepkiler bir “çıkıtı” olarak ele alınmaktadır (Öz, 2007). Duygu düzenleme süreci hem öncül odaklı hem de tepki odaklı bir yön taşımakta olup, yüzeysel ve derinlemesine rol yapma arasındaki ilişkiyi açıklayan önemli bir mekanizma sunmaktadır.

Öncül odaklı duygu düzenleme sürecinde, birey belirli bir durumda ortaya çıkabilecek duygusal tepkileri yönetmek için farklı stratejiler kullanmaktadır. Bu stratejiler durumu seçme, durumu değiştirme, dikkat dağıtma ve bilişsel yeniden değerlendirme olarak dört gruba ayrılmaktadır (Güler & Marşap, 2019b). Durum seçimi aşamasında birey, geçmiş deneyimlerinden edindiği olumsuz duygusal tepkilerden kaçınmak amacıyla belirli ortamlardan uzak durmayı tercih edebilir. Örneğin, gün içinde uzun saatler boyunca müşterilerle vakit geçiren bir tur rehberi, akşam yemeklerinde aynı müşteri grubuyla vakit geçirmek yerine otel dışında yalnız yemek yemeyi tercih edebilir (Öz, 2007). Durum değiştirme sürecinde ise birey, karşılaştığı koşulları doğrudan değiştirmeye çalışarak duygusal yükünü azaltmayı hedefler. Örneğin, tur rehberi, kendisini rahatsız eden bir müşteriyi gruptan fiziksel olarak uzaklaştırarak etkileşimini minimum seviyeye indirmeye çalışabilir (Özgen, 2010).

Dikkat dağıtma, bireyin olumsuz duygulara odaklanmak yerine zihinsel olarak olumlu şeylere yönelmesini içermektedir. Örneğin, sinir bozucu bir müşteriye

ilgilenen bir çalışan, akşam katılacağı doğum günü partisini hayal ederek ruh halini dengelemeye çalışabilir. Bilişsel yeniden değerlendirme ise bireyin mevcut durumu farklı bir çerçevede ele alarak, duygusal etkisini azaltmaya yönelik bilinçli bir değişim yapmasını içermektedir. Bu stratejiye örnek olarak, uçuş görevlilerinin yolcuların bazen kaba davranışlar sergileyebileceğini ancak bu davranışların yolcuların çocukluk dönemlerinden gelen alışkanlıklarla şekillenmiş olabileceğini düşünerek, olumsuz tepkilerini yönetmeleri gösterilebilir.

Tepki odaklı duygu düzenleme sürecinde ise birey, hissettiği gerçek duygudan farklı bir duygusal tepki sergileyerek, duygularını dışa vurum sürecinde manipüle etmektedir. Bu süreç, yüzeysel rol yapma ile benzerlik göstermektedir. Örneğin, hizmet sektöründe birçok çalışan, içsel olarak hissetmese bile müşterilere her zaman gülümsemek zorunda kalmaktadır. Bu durum, tepki odaklı duygu düzenlemenin yaygın bir örneği olarak değerlendirilmektedir (Şentürk & Karakış, 2020).

1.1.3. Duygusal Emeğin Boyutları

Literatürde duygusal emeğin genellikle yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal/samimi duygular olmak üzere üç alt boyutta ele alındığı görülmektedir (Güler & Marşap, 2019b). Bir sonraki bölümde, bu boyutlara ilişkin detaylı açıklamalar sunulacaktır.

1.1.3.1. Yüzeysel Davranış (Surface Acting)

Hochschild (1983), yüzeysel rol yapmayı, bireylerin içsel olarak hissetmedikleri duyguları sergilemelerini sağlayan bir duygu düzenleme süreci olarak tanımlamaktadır (Aksel & Bağcı, 2017). Bu bağlamda, bir işgören, müşteri ne kadar suratsız, saldırgan veya kaba olursa olsun, olumlu bir ruh hali sergilemeye ve öfkesini gizlemeye çalışır. Zira bunun aksi, organizasyonun beklentilerine aykırı olacağı için kabul edilemez. Yüzeysel rol yapma, içsel duygusal durumu değiştirmeksizin, örgütsel normlara uygun şekilde duyguların dışa vurulması olarak ifade edilmektedir (Kandemir, 2021).

Yüzeysel rol yapma, genellikle bireylerin dışarıya yansıttıkları duygu ve dışsal görünüşleriyle ilgilidir. Çalışanlar, gerçekten hissetmedikleri duyguları sergilemek için yüz ifadelerini, beden dilini ve ses tonunu bilinçli olarak kontrol ederler (Chu & Murrman, 2006). Örneğin, bir çağrı merkezi çalışanı, sinir bozucu bir müşteriyle

karşılaşırsa dahi, yöneticilerinden uyarı almamak adına yüzünde sahte bir gülümsemeyle konuşmaya devam etmek zorunda kalabilir. Bazı durumlarda, organizasyonların belirlediği duygu gösterim kuralları, çalışanların içsel duygularıyla çelişebilir. Böyle durumlarda, bireyler sınırlandırılmışlık, hoşnutsuzluk, tükenmişlik ve çaresizlik gibi hislerini bastırarak, bunların yerine örgütün beklentisine uygun olumlu ifadeler sergilemeye çalışırlar. Ancak bu süreç, uzun vadede çalışanların psikolojik tükenmişlik yaşamasına ve örgütsel bağlılıklarının azalmasına yol açabilmektedir (Lam & Chen, 2012).

Yüzeysel rol yapma, genellikle çalışanların işlerini sürdürebilme, müşteri memnuniyeti sağlama ve olumsuz müşteri deneyimlerinden kaçınma isteğiyle doğrudan ilişkilidir. Bu bağlamda, yüzeysel rol yapan çalışanlar, müşterilerin duygularını anlamaya çalışmaktan ziyade, durumu kendi çıkarları doğrultusunda yönetmeyi amaçlamaktadırlar. Bu durum, duygusal emeğin bireyler üzerindeki psikolojik etkilerini artırmakta ve iş yerindeki duygusal uyumsuzluğu beslemektedir (Kim, 2008).

1.1.3.2. Derinlemesine Davranış (Deep Acting)

Hochschild, derinlemesine rol yapmayı, bireyin belirli bir duyguyu gerçekten hissetmeden, ancak bu duyguyu içselleştirmiş gibi sergileyebilme süreci olarak tanımlamaktadır (İbrahimağaoğlu vd., 2021). Bu bağlamda, derinlemesine rol yapma, bireylerin beklenen davranışları ve duyguları sergileyebilmek için yalnızca dışsal görünümü değiştirmesi değil, aynı zamanda bu duyguları gerçekten yaşıyormuş gibi hissetmesi sürecidir. Yüzeysel rol yapma, sadece dışsal davranışların düzenlenmesine dayanırken, derinlemesine rol yapma bireyin duygusal durumunu ve davranışlarını uyumlu hale getirme çabasını içerir. Bu iki strateji arasındaki temel fark, yüzeysel rol yapmanın yalnızca davranışsal bir düzenleme olması, derinlemesine rol yapmanın ise hem duygusal hem de davranışsal bir dönüşüm gerektirmesidir (Johnson, 2007).

Derinlemesine rol yapma, bireyin sergilemek zorunda olduğu duyguları içselleştirme ve gerçekten deneyimleme çabasını ifade etmektedir (Zapf vd., 1999). Bu süreçte çalışanlar, müşterilerinin karşılaştıkları zorluklara empatiyle yaklaşarak, onların perspektifini anlamaya ve içten bir ilgi göstermeye çalışırlar. Bu bağlamda, bireyin duygusal tepkileri, karşısındaki kişinin duygusal durumunu anlama çabasının bir sonucu olarak aktif bir şekilde tetiklenebilir, baskılanabilir

veya yeniden şekillendirilebilir. Çalışanlar, dışsal davranışlarını içsel duygularıyla uyumlu hale getirebilmek için aldıkları eğitimlerden, mesleki deneyimlerinden ve kişisel geçmişlerinden yararlanabilirler (Shani vd., 2014).

Yüzeysel rol yapmanın, müşterilerin samimi bir etkileşim beklentisini karşılamada yetersiz kaldığı durumlarda, derinlemesine rol yapma stratejisi kaçınılmaz hale gelebilmektedir. Özellikle, hizmet sektöründe çalışan bireyler, müşterilere yönelik gösterdikleri empati ve içtenlikle hizmet kalitesini artırabilirler. Bu durum, çalışanların işlerine olan bağlılıklarını artırabileceği gibi, uzun vadede duygusal tükenmişlik riskini de beraberinde getirebilir (Shani vd., 2014).

1.1.3.3. Samimi Duygular (Expression of Naturally Felt Emotions)

Samimi Samimi duygular, bireyin herhangi bir rol yapmaksızın tamamen kendiliğinden deneyimlediği ve ifade ettiği duygular olarak tanımlanmaktadır (Çalışkan vd., 2021). Bu kavram, örneğin yaralı bir kişiyi gördüğünde gerçekten onun acısını hisseden, hasta için içtenlikle üzülen ve onunla aynı acıyı paylaşıyor muşçasına davranan bir hemşire ile somutlaştırılabilir (Korkut & Gürkan, 2019).

“Pasif derinlemesine rol yapma” olarak da adlandırılan bu kavram, çalışanların içsel duygularının, dışa vurdukları duygular ve sergileme kurallarıyla örtüştüğü durumları ifade etmektedir. Bu perspektife göre, bireylerin rollerinin gerekliliklerini yerine getirebilmek için her zaman bilinçli bir çaba göstermeleri gerekmebilir; bazı durumlarda içsel ve dışsal duygular doğal bir şekilde uyum gösterebilir (Kılıçaslan, 2019). Yüzeysel veya derinlemesine rol yapmada duyguların yönetimine yönelik bilinçli bir müdahale söz konusuysa, samimi duygular bireyin herhangi bir düzenleme ihtiyacı duymaksızın kendiliğinden deneyimlediği ve dışa vurduğu duygulardır. Örneğin, yeni doğmuş bir bebeğe karşı hissedilen sempati, bireyin belirli bir rolü yerine getirmek amacıyla sergilediği bir duygudan ziyade, içtenlikle ortaya çıkan bir tepkidir. Samimi duygular, örgütsel bağlamda çalışanlardan beklenen duygusal emek süreçlerine tam olarak dahil edilmemektedir. Duygusal emek, içsel duyguların veya dışsal davranışların bilinçli bir çaba ile düzenlenmesini içerirken, samimi duygular doğallıkla ortaya çıktığından, ilgili literatürde her zaman bir “oyunculuk” biçimi olarak değerlendirilmemektedir. Örgütsel açıdan değerlendirildiğinde, hizmet kalitesinin

artırılması bağlamında samimi duyguların sergilenmesi herhangi bir sorun teşkil etmemektedir (Gosserand, 2003).

İşletmeler, çalışanlarının müşteri ilişkilerinde samimi duygular sergilemesini tercih etmektedir. Bununla birlikte, yüzeysel ve derinlemesine rol yapma, birçok hizmet etkileşiminin tekrarlayan ve rutin olması nedeniyle otomatikleşen bir sürece dönüşebilir (Gosserand, 2003). Gerçek duyguların ortaya konulması, çalışanların sergiledikleri duyguların örgütsel beklentilerle daha fazla örtüştüğü durumlarda daha olası hale gelmektedir. İçsel olarak hissedilen duygular ile dışa vurulan duygular arasındaki benzerlik, çalışanların duygusal uyum sağlamasına katkıda bulunur. Bu doğrultuda, çalışanlar duygu ve davranışlarının örgüt tarafından kendilerinden beklenen normlarla uyumlu olduğundan daha kolay emin olabilmektedir (Wong & Wang, 2009).

1.1.4. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler

Literatürde, bireysel ve örgütsel faktörlerin genellikle duygusal emeğin öncülleri olarak ele alındığı görülmektedir. Bu bağlamda, duygusal emek üzerinde etkili olan bireysel ve örgütsel faktörler, takip eden başlıklarda detaylı şekilde incelenmiştir.

1.1.4.1. Bireysel Faktörler

Duygusal emeğin önemli belirleyicilerinden biri olarak cinsiyet faktörü öne çıkmaktadır. Toplumsal ve kültürel normlar, kadınların duygulara erkeklere kıyasla daha fazla odaklanmasını gerektiren bir tutumu dayatmakta ve bu durum, kadınların duygusal emeğe daha yatkın ve uyumlu olduğu düşüncesini desteklemektedir. Kadınların olumsuz duygularını daha yoğun bir şekilde yönetip bastırdığı, erkeklerin ise bu duyguları ifade etme eğiliminde olduğu belirtilmektedir (Aslan & Mert, 2019). Hochschild'e göre, her iki cinsiyetin duygusal emeğe verdiği önem aynı düzeyde olmayabilir; kadınlar için duygusal emek, erkeklere kıyasla daha belirleyici bir rol oynayabilmektedir (Uzuntarla, 2020). Bu durumun temel nedenleri arasında mali dezavantajlar ile cinsiyetler arasındaki güç, statü ve otorite farklılıkları gösterilmektedir. Kadın ve erkek arasındaki finansal, otoriter ve statü farklılıklarının daha belirgin olduğu toplumlarda, kadınların duygularını yönetmeye yönelik çabalarının arttığı ve duygusal emeğin daha baskın hale geldiği gözlemlenmektedir. Erickson ve Ritter (2001), kadınların olumsuz duygularını bastırma ve olumlu duygular sergileme

konusunda erkeklere kıyasla daha başarılı olduğunu, erkeklerin ise tam tersi bir eğilim gösterdiğini ifade etmektedir (Erickson & Ritter, 2001).

Duygusal emeğin bir diğer belirleyicisi olarak yaş faktörü öne çıkmaktadır. Bireyler yaş aldıkça, farklı sosyal ortamlarda uygun duygusal ifadeleri sergilemeyi ve benimsemeyi öğrenmektedir. Bu bağlamda, deneyimli (yaşlı) çalışanlar, geçmiş deneyimlerine dayanarak örgütsel olarak beklenen duyguları kendiliğinden sergileyebilmekte ve bu süreç onlar için daha doğal hale gelmektedir (Cheung & Tang, 2010). Araştırmalar, genç çalışanlarla kıyaslandığında, yaşlı bireylerin duygularını düzenleme ve kontrol etme becerilerinin daha gelişmiş olduğunu göstermektedir. Yaş ilerledikçe bireylerin öz değerlendirme becerileri arttığından ve zararlı duygu düzenleme stratejilerinden kaçınmaya yönelik eğilimleri güçlendiğinden, sağlıklı duygu yönetimi stratejilerini uygulama konusunda daha yetkin hale geldikleri belirtilmektedir (Aslan & Mert, 2019).

Duygusal emek üzerinde etkili olan bir diğer demografik değişken medeni durumdur. Chang ve Chiu (2009), Tayvan havayolu sektöründe görev yapan uçuş görevlileriyle yaptıkları araştırmada, bekar kabin görevlilerinin evli olanlara kıyasla daha fazla derinlemesine rol yapma davranışı sergilediklerini tespit etmiştir. Ayrıca, bekar çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerinin evli olanlara göre daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Ancak, bazı araştırmalar medeni durum ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını ortaya koymaktadır (Oral & Köse, 2011; Zammuner & Galli, 2005).

Duygusal emeğin belirleyicileri arasında statü faktörü de yer almaktadır (Aslan & Mert, 2019). Hochschild, daha yüksek statüye sahip bireylerin, duygularının göz ardı edilmesi veya önemsenmesi gibi ayrıcalıklara sahip olma olasılığının daha yüksek olduğunu belirtmektedir. Buna karşılık, daha düşük statüye sahip bireylerin duygularının daha az değer gördüğü ifade edilmektedir. Bu durum, toplumların ve kurumların benimsediği statü anlayışlarının bir yansıması olarak değerlendirilmektedir. Çalışanların, daha düşük statüye sahip müşterilere kaliteli hizmet sunma sorumluluğu taşırken, daha yüksek statülü müşterilerin ise kendilerine özel ilgi gösterilmesini beklemeleri, hizmet sektöründe duygusal emeği artıran bir unsur olarak öne çıkmaktadır. Beklenen hizmet standartlarının sağlanması, hem çalışanların hem de müşterilerin duygusal beklentilerini karşılamak açısından ek çaba gerektirebilmektedir (Hochschild, 1983). Çalışan

perspektifinden bakıldığında ise, yüksek statüye sahip bireylerin duygularını daha özgürce ifade edebildiği ve bu durumun daha az duygusal emek gerektirdiği belirtilmektedir (Dursunova & Geylan, 2021).

Deneyimin, duygusal emek üzerinde etkili olan bir diğer unsur olduğu görülmektedir. Kişinin yaşamı boyunca edindiği bilgi birikimi olarak tanımlanan deneyim, sürekli bir süreçtir ve bireyin içinde bulunduğu çevresel koşulların etkisiyle şekillenmektedir (Dewey, 2005). Çalışanlar, etkileşimde bulundukları bireylere yönelik davranışlarını, geçmiş deneyimlerinden elde ettikleri duygular ile mevcut duygularını bütünleştirerek sergilemektedir (Schmidt & Diestel, 2014). Enki (2019), iş deneyimi yüksek çalışanların, örgütün kendilerinden beklediği davranışları sergileme konusunda daha başarılı olduklarını ve deneyimlerini kullanarak sorunları daha etkili bir şekilde çözebildiklerini belirtmektedir. Tekin (2018) ise, hizmet sektöründe deneyimli çalışanların müşterilere nasıl yaklaşmaları gerektiğini daha iyi bildiklerini ve deneyimleri sayesinde müşterilerin olumsuz tutumlarını kendi lehlerine çevirmede daha başarılı olduklarını ifade etmektedir. Kızanıklı (2014) ise, duygusal emeğin, deneyimsiz çalışanlar tarafından daha yoğun bir şekilde harcandığını vurgulamaktadır (Aslan & Mert, 2019).

Duygusal emeğin diğer belirleyicilerinden biri olarak duygulanımın öne çıktığı görülmektedir. Duygulanım, bireyin belirli bir duyguyu, örneğin üzüntü veya mutluluğu deneyimleme eğilimi olarak tanımlanmaktadır. Bir başka ifadeyle, olaylara veya nesnelere belirli duygularla tepki verme eğilimi olarak da değerlendirilmektedir (Güler & Marşap, 2019a). Araştırmalar, duygulanımı olumlu ve olumsuz olmak üzere iki temel kategoriye ayırmaktadır. Olumlu duygulanım, bireyin neşe, coşku ve heyecan gibi pozitif duyguları deneyimleme eğiliminde olmasını ifade ederken, olumsuz duygulanıma sahip bireyler, yüksek olumlu duygulanımı olan bireylere kıyasla daha az olumlu duygu sergilemektedir. Olumlu duygulanım, bireylerin duygusal bilgileri doğru ve etkili bir biçimde yorumlamasını, zorluklara çözüm üretmesini, karar verme süreçlerini yönetmesini ve görevlerini yerine getirmesini kolaylaştırmaktadır. Bu yönüyle hizmet sektöründe sıkça karşılaşılan stresli durumlarla başa çıkmada önemli bir araç işlevi görmektedir. Öte yandan, yüksek olumsuz duygulanıma sahip bireyler, üzüntü, gerginlik, sıkıntı ve endişe gibi daha negatif duygularla karakterize edilmektedir.

Bu bireyler, kendilerine, dünyaya, diğer insanlara ve geleceğe dair olumsuz bir bakış açısına sahip olabilmektedir (Chu vd., 2012).

Duygulanım eğilimleri bireyler arasında farklılık gösterdiğinden, sergileme kurallarını algılama ve değerlendirme biçimleri de değişkenlik göstermektedir. Bu nedenle bireyler, farklı rol yapma stratejilerine yönelmektedir. Yüksek olumsuz duygulanıma sahip bireylerin, etkileşim sırasında uygun duygusal ifadeyi sergileyebilmek amacıyla olumsuz duygularının etkisini azaltmak için daha sık yüzeysel rol yapma davranışına başvurdukları belirtilmektedir. Buna karşılık, yüksek olumlu duygulanım eğilimi gösteren bireylerin hissettikleri duygular ile sergilemeleri gereken duygular arasındaki fark daha az olduğu için, minimal düzeyde duygusal emek sarf ederek rol yapma davranışını gerçekleştirdikleri ifade edilmektedir (Wong & Wang, 2009).

Empati, bireyin başkalarının zihinsel durumlarını, inançlarını, arzularını ve özellikle duygularını anlama ve tanıma yeteneğini ifade etmektedir. Empati yalnızca başka bir bireyin duygularıyla uyum sağlama çabasını içermekle kalmaz, aynı zamanda bireyin, karşısındaki kişinin zihinsel ve duygusal durumunu içselleştirerek onun perspektifini kavramasını da gerektirir (Kabapınar vd., 2019). Bireyler, başkalarının duygu ve düşüncelerinin farkında olduklarında, bu doğrultuda davranışlarını uyarlamakta ve böylece kişilerarası iletişimde önemli bir avantaj elde etmektedir. Ancak, her bireyin empati kurma kapasitesi farklılık gösterebilmektedir. Yüksek empatik eğilime sahip bireyler, düşük empati düzeyine sahip bireylere kıyasla daha etkili iletişim kurabilmektedir. Empati, aşırı duygusal emek harcamanın azaltılmasına yardımcı olabilecek bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Hodges & Klein, 2001). Yüksek empatik eğilime sahip bireylerin yüzeysel rol yapma yerine derinlemesine davranışları tercih ettikleri ve bu nedenle duygusal tezatlıklarının daha az olduğu belirtilmektedir. Bu durum, yüksek empati seviyesinin daha düşük duygusal emek gerektirmesine yol açabileceğini göstermektedir (Polatçı & Özyer, 2015).

Duygusal zeka, duygusal emeğin önemli belirleyicilerinden biri olarak ele alınmaktadır. Mastracci vd. (2010), duygusal zekayı, bireyin doğuştan sahip olduğu yetenekler doğrultusunda kendi duygularının ve başkalarının duygularının farkında olması şeklinde tanımlamaktadır. Bu bağlamda duygusal emek, yalnızca bireyin

kendi duygusal durumunu kontrol etmesini değil, aynı zamanda başkalarının duygusal durumlarını yönetmesini de içermektedir.

Zampetakis ve Kafetsios (2008), duygusal zekayı, bireyin kişilerarası duygusal etkileşimler aracılığıyla elde ettiği bilgileri takip etme, işleme ve bu bilgilere göre hareket etme kapasitesini yansıtan bir kavram olarak tanımlamaktadır. Ayrıca, duygu farkındalığı ve düzenleyici süreçlerle ilişkili kişilerarası etkileşimlerin, bireyin iş yerindeki stres düzeyini azaltabileceğini belirtmektedirler. Etkili ilişki yönetimi, stresle başa çıkmaya ve olumsuz duyguların kontrol edilmesine katkı sağladığından, duygusal zekanın duygusal emek üzerinde olumlu bir etkisi olduğu ifade edilmektedir (Kafetsios & Zampetakis, 2008).

1.1.4.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörler, bireysel faktörler gibi duygusal emek seviyesini doğrudan etkilemektedir. Duygusal emek üzerinde belirleyici olan ilk örgütsel unsur, duygu ve davranışların sergilenmesine yönelik kurallardır. İşgörenlerin iş ortamında sergiledikleri veya ifade ettikleri duygular, büyük ölçüde sergileme kuralları tarafından şekillendirilmektedir. Bu kurallar, genellikle toplumsal ve örgütsel ilkeler ile mesleki normların birleşimiyle oluşturulmakta ve çalışanların hangi durumlarda hangi duygusal ifadelerin kabul edilebilir ya da kabul edilemez olduğunu belirleyen standartlar olarak işlev görmektedir. Başka bir ifadeyle, sergileme kuralları, işgörenlerin müşterilere yönelik duygusal ifadelerini örgütsel beklentiler doğrultusunda düzenleyen davranış kalıplarıdır (Öz, 2007).

Kişilerarası etkileşim gerektiren tüm meslek gruplarında ve kuruluşlarda, müşterilere veya iş ortaklarına yönelik duygusal ifadeleri ve davranış biçimlerini düzenleyen belirli normlar bulunmaktadır. Kuruluşların sundukları hizmetlerin tutarlılığını ve kalitesini güvence altına almak amacıyla bu normların yazılı kurallar aracılığıyla standartlaştırılması, hizmet sektöründe özellikle büyük önem taşımaktadır. Bu kurallar, çalışan el kitaplarında açıkça belirtilmiş olabileceği gibi, örgüt içinde sözlü iletişim yoluyla da aktarılabilir. Hizmet kalitesini sürekli iyileştirmeyi hedefleyen kuruluşlar açısından, bu normların varlığı ve çalışanların bu normlara uygun davranması kritik bir gereklilik olarak değerlendirilmektedir (Özgen, 2010). Çalışanların sergileme kurallarını tam olarak anlaması, iş yerindeki duygusal düzenleme süreçlerinin etkinliği ve davranışların standardizasyonu açısından büyük önem taşımaktadır. Bu kuralların yeterince net olmaması, iş

yerinde duygusal düzenleme süreçlerinin yetersizliğine ve organizasyon içinde istenmeyen sonuçların ortaya çıkmasına neden olabilir. Öte yandan, sergileme kurallarına uyum sağlamayan çalışanların gerginlik yaşama olasılıklarının arttığı ve bu durumun, daha yoğun duygusal emek harcamalarına yol açabileceği belirtilmektedir (Schaubroeck & Jones, 2000).

Eğitim ve yönlendirme yoluyla aktarılan sergileme kuralları, çalışanlar tarafından benimsendikten sonra, duygusal emek stratejilerinin uygulanmasına rehberlik etmektedir. Çalışanlar, bu doğrultuda, olumsuz duygularını bastırarak yüzeysel bir duygusal ifade sergilemeyi ya da içsel bir uyum sağlayarak derinlemesine duygusal değişim gerçekleştirmeyi tercih edebilirler. Örneğin, bir tur rehberi, her sabah görev aldığı araçta misafirlerini gülümseyerek ve sıcak bir şekilde selamlayarak karşılamaktadır. Bu gülümseme, rehberin gerçek duygularını yansıtır olabileceği gibi, mesleğinin gerektirdiği bir davranış olarak da ortaya çıkmış olabilir (Grandey, 2000). Dolayısıyla sergileme kuralları, organizasyonun niteliğine bağlı olarak değişiklik gösterebilmektedir ve her kuruluş, işin gerekliliklerine uygun farklı sergileme kuralları benimseyebilir. Özellikle hizmet sektöründe, duygusal ifadelerin büyük önem taşıdığı göz önünde bulundurulduğunda, sergileme kurallarının yoğunluğu ve bağlayıcılığı, diğer sektörlerle kıyaslandığında daha belirgin hale gelmektedir.

Bununla birlikte, farklı ülkelerde faaliyet gösteren çok uluslu şirketler açısından, sergileme kurallarının yerelleştirilmesi önemli bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Sergileme kuralları, toplumsal normlar çerçevesinde şekillendiğinden, kültürler arasında farklılık gösterme eğilimindedir (Ashforth & Humphrey, 1993).

Duygusal emeğe etki eden önemli örgütsel faktörlerden biri, iş yerindeki özerklik düzeyidir. Jonge (1995), iş özerkliği, özgürlük, kendi kaderini belirleme ve bağımsızlık olarak tanımlamaktadır. İş özerkliği, içsel ve dışsal olmak üzere iki temel kategoriye ayrılmaktadır. Dışsal iş özerkliği, çalışanın kendisine verilen görevleri tasarlama ve belirleme fırsatına sahip olması anlamına gelir. Ayrıca, çalışanların zaman çizelgesi ve iş yükü hakkında karar verme özgürlüğüne sahip olması da dışsal özerklik kapsamında değerlendirilmektedir. İçsel iş özerkliği ise çalışanın hangi teknik ve yöntemleri kullanacağına karar verme ve yaptığı işi değerlendirme süreçlerini içerir (Jonge, 1995).

Çalışanlara iş yerinde karar verme özgürlüğü ve özerklik tanındığında, çeşitli iş taleplerine daha etkili bir şekilde yanıt verebilme yeteneklerinin arttığı görülmektedir. Bu özerklik, çalışanların işleriyle ilgili daha kaliteli ve verimli bir şekilde tepki vermelerine olanak tanımaktadır (Thompson & Prottas, 2006). İş yerinde yüksek düzeyde özerklik, çalışanların davranışlarını sergileme konusunda daha fazla özgürlüğe sahip olmalarını sağlamakta ve bu durum, çalışanların koşullara daha esnek bir şekilde uyum göstermesine yardımcı olmaktadır (Scott vd., 2012). Öte yandan, örgütlerin çalışan davranışlarını katı normlarla sınırlandığı durumlarda, duygusal emek açısından olumsuz sonuçların arttığı gözlemlenmiştir. Buna karşın, çalışanlara belirli bir düzeyde duygusal tepki kontrolü tanındığında, duygusal emekle ilişkili olumsuz etkilerin azaldığı ifade edilmektedir (Oral & Köse, 2011). Nunan ve Knox'un (2005) yaptığı çalışmada, iş rolünün büyük ölçüde senaryolaştırıldığı ve duygusal özerkliğin düşük olduğu durumlarda, çalışanların duygusal emeklerini daha çok yüzeysel rol yapma şeklinde sergiledikleri görülmüştür. Ancak, duygusal özerklik düzeyi daha yüksek olduğunda, çalışanların daha fazla derinden rol yapma stratejisini tercih ettiği belirtilmektedir.

Duygusal emeği etkileyen bir diğer önemli örgütsel faktör, amirler ve çalışma arkadaşlarının sağladığı destektir. Çalışma ortamı, çalışanların birbirleriyle kurdukları etkileşim biçimlerini, duygusal durumlarını ve iş yerindeki tepkilerini doğrudan şekillendirebilmektedir. Amirlerin, yöneticilerin ve iş arkadaşlarının desteği, olumlu bir çalışma ortamının oluşturulmasında kritik bir rol oynamaktadır. Destekleyici ve olumlu ilişkilerin varlığı, çalışanların iş ortamlarında hissettikleri duyguları daha doğal bir şekilde ifade edebilmelerine olanak tanımaktadır (Grandey, 2000).

Sosyal destek kavramı, sosyal mübadele teorisi çerçevesinde ele alınarak farklı bir bakış açısı sunmaktadır. Bu teoriye göre, bireyler başkalarına yönelik davranışlarını karşılıklılık beklentisiyle şekillendirmektedir. Bir kişi başka birine iyilik yaptığında, iyiliği gören kişi kendisini bir tür yükümlülük içinde hissetmekte ve bu iyiliği geri ödemek için fırsat kollamaktadır. Çalışanlar, örgütün kendilerine değer verdiğini ve onların refahını önemseydiğini hissettiklerinde, bu iyiliği karşılamak amacıyla örgütsel sergileme kurallarına daha fazla uyum göstermeye ve daha yüksek düzeyde duygusal emek harcamaya eğilimli hale gelmektedir

(Gosserand, 2003). İş yerinde, iş arkadaşlarından veya amirlerden alınan destek, yüzeysel davranışların azalmasına ve çalışanların daha derinlemesine duygusal emek sergilemelerine katkıda bulunabilmektedir (Türkay vd., 2011).

Örgütün kalite odaklı olması, duygusal emeğin düzeyini doğrudan etkileyebilen bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Bir çalışanın hizmet sunduğu müşteri sayısı, işin başarısının en önemli göstergelerinden biri olarak kabul edilirken, bazı örgütler için bu gösterge, işin niteliğini yeterince açıklayamamaktadır. Bunun temel nedeni, kurumun önceliklerinin farklı olması ve nicelikten çok niteliğe odaklanmayı tercih etmesidir. Bu doğrultuda, bazı işletmeler müşteri sayısını artırma çabasını ikinci planda tutarak, mevcut müşterilerine sundukları hizmetlerin kalitesine daha fazla yoğunlaşmaktadır. Müşterilerin aldığı hizmet ve iş performansları arttıkça, memnuniyet düzeylerinin de yükseldiği görülmektedir. Bu durum, müşteri etkileşimi konusunda stratejik bir yaklaşım benimsemeyi zorunlu hale getirmektedir. İşletmeler açısından, yeni müşteri kazanmanın maliyeti, mevcut müşterileri elde tutma maliyetinden daha yüksek olduğundan, genellikle müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik stratejilere öncelik verilmektedir. Bu bağlamda, çalışanların örgütsel hedeflere uygun şekilde yönlendirilmesi kritik bir önem taşımaktadır. Çalışanların, iş yerinde kişisel çıkarlarından çok, şirketin müşteri odaklı stratejilerine uyum sağlamaları gerekmektedir. Bu bağlamda, çalışanların müşteri etkileşimlerine daha fazla dahil olmaları beklenmekte ve bu durum, duygusal emek harcamalarını kaçınılmaz hale getirmektedir (Kruml & Geddes, 2000).

1.1.4.3. Etkileşim Özellikleri

Morris ve Feldman (1996), müşteri etkileşimi değişkenleri ile duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında, işgörenlerin örgüt tarafından talep edilen duygusal emeği sergilerken sahip olmaları gereken beceri, planlama ve kontrol düzeylerine odaklanmışlardır. Bu çerçevede, duygusal emeği dört temel etkileşim özelliği üzerinden ele almışlardır: duygusal emeğin gösterilme sıklığı, süresi, çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk (Güler & Marşap, 2019a).

Duygusal emek sıklığının artmasıyla birlikte, işgörenlerin farklı durumlara uygun şekilde duygusal emek sergilemeleri beklenmektedir. Buna karşın, duygusal emek süresinin uzaması, kısa süreli gösterime kıyasla daha fazla çaba gerektirmektedir (Dur vd., 2018).

Öte yandan, sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği de önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Çalışanların, içinde bulundukları görev ve duruma bağlı olarak farklı duygular ifade etmeleri gerekmektedir. Çalışanların karşılaştıkları farklı müşteri profilleri ve hizmet ortamları, onlardan değişken tepkiler geliştirmelerini zorunlu kılmaktadır. Yeni durumların artması, daha fazla “duygusal emek” gerektirdiğinden, çalışanlar için fiziksel ve psikolojik çabanın kaçınılmaz olduğu belirtilmektedir. Son olarak, duygusal uyumsuzluk da duygusal emek açısından kritik bir faktör olarak öne çıkmaktadır. Duygusal uyumsuzluk, bireyin gerçekte hissettiği duygu ile toplumsal normlar veya örgütsel beklentiler doğrultusunda sergilemesi gereken duygu arasındaki fark olarak tanımlanmaktadır. Bu farkın düşük olması, daha az duygusal emek gerektirirken; farkın artması, işgörenin daha fazla duygusal emek harcamasına neden olmaktadır (Göktaş Kulualp & Sarı, 2018).

1.1.5. Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emek, sergilenen duygular ile bireyin gerçek duyguları arasındaki ilişkiye bağlı olarak hem işgörenler hem de örgüt açısından olumlu ve olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir (Darıcan & Mete, 2019). Araştırmalar genellikle duygusal emeğin olumsuz çıktıları üzerinde yoğunlaşmış olsa da, bazı çalışmalar duygusal emeğin olumlu sonuçlarını da incelemektedir.

Çalışanların bir kısmı, işleriyle aşırı derecede özdeşleşme eğilimi göstererek, ilk bakışta olumlu gibi görünen örgütsel rolleri derinlemesine içselleştirmektedir. Ancak bu durum, uzun vadede bireyin her başarı ya da başarısızlığı kişisel kimliğiyle doğrudan ilişkilendirmesine neden olabilmekte ve bu bağlamda bazı olumsuz sonuçları beraberinde getirebilmektedir. Aşırı özdeşleşme, bireyin tükenmişlik yaşamasına zemin hazırlayabilmektedir (Seçer, 2012). Öte yandan, sürekli olarak rol yapma davranışını sürdüren bazı çalışanlar, zamanla kendilerine yabancılaşmaktadır (Eroğlu, 2010). Hochschild (1983), duygusal emeğin sürekli olarak uygulanmasının bireylerde madde bağımlılığı, alkolizm, kronik fiziksel ağrılar, cinsel işlev bozuklukları ve işe devamsızlık gibi ciddi sorunlara yol açabileceğini belirtmektedir.

İlgili literatürde, duygusal emeğin çalışan tükenmişliğini artırdığı (Basım & Beğenirbaş, 2012), iş doyumunu azalttığı (Köksel, 2009), somatik ve psikolojik

sağlık sorunlarına (uyku bozuklukları, anksiyete, intihar düşünceleri vb.) neden olabileceği (Karim, 2009) ve yüksek personel devir hızlarına, işe devamsızlığa ve aile içi çatışmalara yol açabileceği ifade edilmektedir (Seery vd., 2008).

Tükenmişlik, duygusal emeğin en yaygın sonuçlarından biri olarak literatürde sıklıkla ele alınmaktadır (Seçer, 2012). Maslach (2003), tükenmişliği “iş ortamında kronik duygusal ve kişilerarası stres faktörlerine uzun süreli bir tepki” olarak tanımlamaktadır. Maslach (2003), iş tükenmişliğini üç boyutta incelemiştir: duygusal tükenme, duyarsızlaşma (sinizm) ve kişisel başarıda azalma (yetersizlik hissi). Çok boyutlu bir yapıya sahip olan iş tükenmişliği, kişisel stres deneyimi ve bireyin işine ve kendisine verdiği tepkilerden oluşmakta olup, yalnızca stresle ilişkili basit bir kavram olmadığını göstermektedir. Brotheridge ve Grandey (2002), duygusal tükenmenin, çalışanların olumsuz duygularını gizleme gerekliliğiyle doğrudan ilişkili olduğunu belirtmektedir. Bu gereklilik, iş yerinde duygusal emeği artıran ve tükenmişliğe yol açan önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir.

Öte yandan, derinlemesine rol yapmanın, çalışanlarda daha güçlü bir başarı duygusu ve mesleki yeterlilik hissi yarattığı ifade edilmektedir. Derinlemesine rol yapmanın, yüzeysel rol yapmaya kıyasla duygusal tükenmeyi azalttığı, kişisel başarı hissini artırdığı ve iş doyumunu sağladığı belirtilmektedir (Kim, 2008). Hochschild (1983), özellikle uçuş görevlileri üzerinde yaptığı araştırmada, duygusal emeğin çalışanlar üzerindeki olumsuz psikolojik etkilerini incelemiş ve düşük özsaygı, özgünlük kaybı, duygu kaybı ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara yol açtığını ortaya koymuştur. Bu bulgular, duygusal emeğin gerekliliklerinin çalışanlar üzerindeki psikolojik yükü artırabileceğini ve buna bağlı olarak tükenmişlik gibi sonuçların ortaya çıkabileceğini göstermektedir.

Duygusal emeğin en sık karşılaşılan diğer bir sonucu ise iş tatminidir. Shalley vd. (2000), örgütlerin çalışanların iş tatmini üzerindeki kritik rolüne dikkat çekmiş ve olumlu bir çalışma ortamının çalışanların iş süreçlerini kolaylaştırabileceğini belirtmiştir. Destekleyici tutumların varlığı, çalışanların kendilerini ifade etme ve hareket etme konusundaki özgürlük hissini artırarak iş tatminini sağlamaktadır. Buna karşın, olumsuz bir çalışma ortamı, çalışanların psikolojik ihtiyaçlarını olumsuz etkileyerek düşük iş tatminine ve beklenmedik sonuçlara yol açabilmektedir. Bu tür durumlarda, çalışanların örgüt tarafından beklenen

sergileme kurallarına uyum göstermesi için duygusal emek bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır (Shalley vd., 2000).

Çalışanların sürekli olarak yüzeysel rol yapmaya yönelmeleri, müşterilerle aralarına mesafe koyma eğilimlerini artırabilmekte ve nihayetinde mesleklerine karşı olumsuz tutum geliştirmelerine neden olabilmektedir (Kim, 2008). Yüzeysel davranışın, çalışanların psikolojik ve fizyolojik iyilik halleri ile iş doyumlarına olumsuz etki ettiği yaygın olarak kabul edilmektedir. Sürekli yüzeysel davranış sergilemek, bireyin içsel duyguları ile dışa vurduğu duygular arasında bir çelişki yaratmakta ve duygusal uyumsuzluk olarak adlandırılan bu durum, düşük iş tatminine yol açabilmektedir (Cheung & Tang, 2010).

Bununla birlikte, Wharton (1993), bazı çalışanların duygusal emek gerektiren işleri, gerektirmeyen işlere kıyasla daha tatmin edici bulduğunu öne sürmektedir. Wharton (1993), duygusal emek gerektiren işlerin, kişilerarası ilişkilerde yetkin olan ve insanlarla çalışmaya yatkın bireyler için daha cazip olabileceğini ve bu bireylerin kişisel özelliklerinin işin gereklilikleriyle daha iyi örtüştüğünü ifade etmektedir. Bu uyum sonucunda, yüksek iş tatmini elde edilmektedir. Bu sonucun önemli nedenlerinden biri, hizmet sektöründe işverenlerin, ihtiyaç duyulan kişilik özelliklerine sahip bireyleri işe alma sürecinde titizlikle seçim yapmalarıdır (İşcan & Timuroğlu, 2007).

Önceki bölümlerde de vurgulandığı gibi, duygusal emeğin iş hayatındaki yeri, çalışanların iş ortamında harcadıkları ruhsal çabaların uzun vadede tükenmişliğe neden olabileceğini göstermektedir. Bu bağlamda, duygusal emeğin niteliği, çalışanların ruhsal dinamiklerinin bir yansıması olarak ortaya çıkmakta ve birey üzerinde önemli sonuçlar doğurmaktadır (Aydınoğlu, 2023).

Çalışanların sürekli bir duygusal yük altında kalmaları, yalnızca iş hayatlarını değil, aynı zamanda özel yaşamlarını da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu durum, ruhsal kaynaklarının hızla tükenmesine yol açarak tükenmişlik hissinin derinleşmesine neden olabilmektedir. Tükenmişlik süreci, çalışanların motivasyonlarını zedeleyerek iş performanslarını da olumsuz etkilemektedir. Duygusal emeğin tükenmişliğe yol açmasını önlemek, yalnızca çalışanların psikolojik ve duygusal sağlığını korumak açısından değil, aynı zamanda iş verimliliğini artırmak açısından da kritik bir gerekliliktir (Kocakula, 2021).

Bu noktada, çalışanların desteklenmesi, ruhsal durumlarının önemsenmesi ve dikkate alınması, iş yerinde sürdürülebilir bir başarı elde edilmesi için temel bir unsur olarak görülmektedir. Duygusal emeğin bir sonucu olarak ortaya çıkan tükenmişlik, göz ardı edilmemesi gereken bir konu olup, iş yerindeki verimlilik ve iş dinamiklerini doğrudan etkilemektedir. Çalışanların duygusal yüklerinin farkında olunması ve bu yüklerin yönetilmesine yönelik stratejilerin geliştirilmesi, sorunun üstesinden gelmek açısından büyük önem taşımaktadır. Duygusal emeğin düzenlenmesi, bireylerin iş yerindeki performans seviyelerini doğrudan etkileyen bir faktör olarak değerlendirilmelidir. Bu bağlamda, tükenmişlikle başa çıkma stratejilerinin oluşturulması, sağlıklı bir çalışma ortamının inşa edilmesinde belirleyici bir rol üstlenmektedir. Böylece, hem bireylerin hem de organizasyonların sürdürülebilir başarısı sağlanabilir (Yüksek, 2024).

1.2. Tükenmişlik

İş ve mesleki ortamlar yeterince iyi düzenlenmediğinde ve etkili bir şekilde yönetilmediğinde, çalışanlar üzerinde olumsuz etkiler yaratabilmektedir. Bu durum, çalışanların tükenmişlik yaşamasına ve psikolojik kaynaklarının hızla tükenmesine neden olabilmektedir. Tükenmişlik, günümüz toplumunda en önemli psikososyal mesleki risklerden biri olarak kabul edilmekte olup, hem bireyler hem de organizasyonlar açısından ciddi maliyetler doğurabilmektedir (Epstein vd., 2020; Simionato vd., 2019).

Başlangıçta tükenmişlik, yalnızca insan bakımıyla ilgilenen meslek gruplarına özgü bir durum olarak değerlendirilirken (Maslach & Jackson, 1981), sonraki araştırmalar bu sendromun tüm meslek türlerinde ortaya çıkabileceğini göstermiştir (Schaufeli vd., 2009).

1.2.1. Tükenmişlik Tanımı

Tükenmişlik sendromu, kronik iş stresine bireysel bir tepki olarak gelişen, zamanla kronikleşebilen ve sağlık sorunlarına yol açabilen bir durumdur. Psikolojik açıdan değerlendirildiğinde, bu sendrom bilişsel, duygusal ve tutumsal düzeyde olumsuz etkiler yaratmakta ve bunun sonucunda bireyin işe, meslektaşlarına, hizmet sunduğu kişilere ve mesleki rolüne karşı olumsuz tutumlar geliştirmesine neden olabilmektedir. Ancak tükenmişlik, yalnızca bireysel bir sorun olarak ele

alınmamakta, aksine iş aktivitelerinin ve çalışma koşullarının belirli özelliklerinden kaynaklanan bir durum olarak değerlendirilmektedir (Maslach, 2006).

“Tükenmişlik” terimi, ilk kez Graham Greene’in A Burnt-Out Case (Bir Tükenmişlik Vakası) adlı romanında, mesleğinde anlam bulamayan ve hayattan tatmin olamayan bir mimarın hikayesini anlatırken kullanılmıştır. Daha sonra, bu terim psikoloji alanında Freudenberger tarafından akademik bir kavram olarak benimsenmiştir. Freudenberger (1974), tükenmişliği, bireyin mesleki beklentilerinin karşılanmaması sonucunda ortaya çıkan tükenme, yorgunluk ve hayal kırıklığı durumu olarak tanımlamıştır. İlk aşamada, tükenmişlik kavramını, zihinsel bozuklukları ve sosyal sorunları olan bireylere bakım sağlayan gönüllü çalışanlarla sınırlandırmıştır. Bu çalışanların, yaptıkları işin doğası gereği enerji kaybı, tükenmişlik, motivasyon eksikliği ve hizmet sundukları bireylere karşı artan saldırganlık eğilimleri sergiledikleri gözlemlenmiştir (Freudenberger, 1974).

Kısa bir süre sonra, Maslach, tükenmişlik kavramını bilimsel literatüre kazandırmıştır. Maslach, tükenmişliği, sosyal hizmet profesyonelleri arasında yorgunluk, sinizm ve azalmış bağlılık süreci olarak tanımlamıştır (Maslach & Leiter, 1976). Yıllar içerisinde yapılan ampirik çalışmaların ardından, Maslach ve Jackson (1981), tükenmişlik kavramını yeniden formüle etmiş ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma (sinizm) ve mesleki etkililik duygusunda azalma ile karakterize edilen bir psikolojik sendrom olarak tanımlamıştır. Bu gelişme, tükenmişliğin bireysel bir sorun olmanın ötesinde, örgütsel ve mesleki dinamiklerle doğrudan ilişkili bir sendrom olarak ele alınmasını sağlamış ve çalışma hayatındaki önemi daha da belirgin hale gelmiştir (Maslach & Jackson, 1981).

1.2.2. Tükenmişlik Boyutları

Maslach ve Jackson (1981), tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma (sinizm) ve azalmış kişisel başarı olmak üzere üç temel boyutta ele almıştır:

1. Duygusal tükenme: Bu boyut, işin gerektirdiği sürekli psikolojik çabanın bir sonucu olarak bireyin kendini tükenmiş hissetmesiyle ilişkilidir. Yorgunluk, bitkinlik, bezginlik ve güçsüzlük gibi duygularla kendini göstermektedir. Duygusal tükenme yaşayan bireyler, örgüt tarafından kendilerine verilen

görevleri yerine getirmek için yeterli duygusal enerjiye sahip olmadıklarından, iş ortamına uyum sağlamakta güçlük çekebilmektedir.

2. Duyarsızlaşma (Sinizm): Tükenmişliğin kişiler arası bileşeni olarak değerlendirilen bu boyut, bireyin yaptığı işe ve hizmet sunduğu insanlara karşı kayıtsızlık, ilgisizlik ve mesafe koyma eğilimi geliştirmesiyle karakterizedir. Duyarsızlaşma, zamanla negatif veya uygunsuz tutumlara, sinirlilik ve idealizm kaybına yol açarak, çalışanların hizmet sundukları kişilerle olan ilişkilerinde olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir.
3. Azalmış kişisel başarı: Bu boyut, bireyin mesleki özdeğerlendirme süreçlerinde olumsuz yargılara sahip olması ve işini etkili bir şekilde yapabilme konusunda şüphe duyması ile ilgilidir. Bu durum, üretkenlik ve yeteneklerde azalma, düşük moral ve yetersiz başa çıkma becerileriyle sonuçlanabilmektedir.

Bununla birlikte, bazı araştırmacılar, bu üç boyutun tamamen bağımsız olmadığını ileri sürmektedir. Boylamsal çalışmalar, tükenmişliğin bileşenleri arasında nedensel bir ilişki olduğunu göstermektedir. Buna göre, yüksek düzeyde duygusal tükenme, zamanla duyarsızlaşma (sinizm) eğilimini artırmaktadır (Taris vd., 2005). Ayrıca, tükenmişliğin en temel boyutlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma olduğu, azalmış kişisel başarı hissinin ise hem tükenmişliğin bir öncülü hem de sonucu olabileceği ifade edilmektedir (Schaufeli & Buunk, 2003).

Maslach ve Jackson'ın (1981) tükenmişlik modeli literatürde en yaygın kabul gören yaklaşımlardan biri olmakla birlikte, farklı teorik çerçeveler de geliştirilmiştir. Örneğin, Salanova vd. (2005) tükenmişliğin daha genişletilmiş bir modelini önermiştir. Bu model tükenmişliği üç bileşenden oluşan bir süreç olarak ele almaktadır:

1. Tükenme: Kişi ve iş arasındaki ilişki çerçevesinde krizlerle ilişkilidir.
2. Zihinsel mesafe: Genel olarak işe yönelik ilgisiz tutumları (sinizm) ve çalışılan insanlara yönelik duyarsızlaşmayı kapsar.
3. Mesleki etkinlik yetersizliği: Görevlerin yerine getirilmesinde yetersizlik hissi ve iş performansında düşüşle ilişkilidir (Salanova vd., 2005).

Bu genişletilmiş model, tükenmişliğin yalnızca bireysel düzeyde değil, aynı zamanda işin yapısal özellikleriyle bağlantılı bir süreç olduğunu vurgulayarak, iş dinamiklerinin çalışan sağlığı üzerindeki etkilerine dikkat çekmektedir.

1.2.3. Tükenmişlik Yaklaşımları

Tükenmişlik kavramının literatürde yer almasından bu yana, tükenmişliğin neden ortaya çıktığı ve nasıl geliştiği sorularına yanıt arayan çeşitli teorik yaklaşımlar geliştirilmiştir. Bu kapsamda, sosyal bilişsel teori, sosyal değişim teorisi, örgütsel teori, yapısal teori, iş talepleri-kaynakları teorisi ve duygusal bulaşma teorisi tükenmişliği açıklamaya yönelik temel teoriler arasında yer almaktadır. Bu nedenle, bu bölümde ilgili temel teoriler aktarılacaktır.

1.2.3.1. Sosyal Bilişsel Teori

Bu yaklaşım, tükenmişliğin gelişimi ve evriminde öz-yeterlilik, özgüven ve benlik kavramı gibi bireysel değişkenlere merkezi bir rol vermesiyle öne çıkmaktadır (Pines, 2002). Bu çerçevede tükenmişlik sendromu, çalışanın kendi mesleki hedeflerine ulaşma yetkinliğine dair şüphe duyması veya çalıştığı grubun hedeflerine ulaşma kapasitesini sorgulaması sonucunda ortaya çıkmaktadır (Manzano-García & Ayala-Calvo, 2013).

Bireyin etkinlik beklentilerini veya etkinlik krizlerini kolaylaştıran faktörler şu şekilde sıralanmaktadır (Llorens & Salanova, 2011):

- Geçmişte yaşanan başarısızlık deneyimleri,
- Benzer bir süreci yaşamış ve üstesinden gelmiş referans modellerin eksikliği,
- İşe yönelik dışsal destek yetersizliği,
- Yapılan iş hakkında geri bildirim eksikliği veya aşırı olumsuz eleştiriler,
- İşin doğasındaki zorluklar ve engeller.

Bu yaklaşıma göre, etkinlik krizleri, bireyin mesleki tatmininin azalmasına yol açmakta ve bu süreç zamanla duygusal tükenme ile sonuçlanmaktadır. Bunun ardından, birey sinizm (duyarsızlaşma) geliştirmekte ve tükenmişlik, bir stresle başa çıkma stratejisi olarak ortaya çıkmaktadır (Şekil 1.1).



Şekil 1.1. Sosyo-Bilişsel Teoriye Göre Tükenmişliğin Gelişimi

Kaynak: Edú-Valsania, S.; Laguía, A.; Moriano, J.A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19(3), 1780.

1.2.3.2. Sosyal Değişim Teorisi

Bu teori, tükenmişliğin, çalışanın işine yönelik harcadığı çaba ve katkılar ile elde ettiği sonuçlar arasındaki dengenin bozulduğu algısına dayandığını öne sürmektedir. Hizmet sunulan kişiler, meslektaşlar, yöneticiler ve organizasyonlar ile yaşanan karşılıklı değişim dengesizliği, çalışanların duygusal kaynaklarını tüketmekte ve zamanla kronikleşen bir duygusal tükenmeye yol açmaktadır. Bu yaklaşıma göre, tükenmişlik duygusal olarak zorlayıcı hale gelen kişilerarası ilişkiler ve hizmet sunma süreçlerindeki aşırı talepler tarafından tetiklenmektedir. Özellikle müşteri odaklı işlerde, çalışanların yoğun duygusal beklentilerle karşı karşıya kalmaları, onların psikolojik dayanıklılıklarını aşındırmakta ve stres seviyelerini artırmaktadır. Bu süreçte çalışanlar, rahatsızlık kaynağı olan bireylerle etkileşimi azaltmak amacıyla, bir stresle başa çıkma stratejisi olarak duyarsızlaşma veya sinizm geliştirmekte ve bu durum zamanla düşük kişisel tatminle sonuçlanmaktadır (Schaufeli vd., 2011).



Şekil 1.2. Sosyal Değişim Teorisine Göre Tükenmişliğin Gelişimi

Kaynak: Edú-Valsania, S.; Laguía, A.; Moriano, J.A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19(3), 1780.

1.2.3.3. Örgütsel Teori

Bu yaklaşım, tükenmişliğin örgütsel ve iş stresi faktörleri ile yetersiz bireysel başa çıkma stratejilerinin birleşimi sonucunda ortaya çıktığını öne sürmektedir (Cox vd., 1993). Bu teori kapsamında, tükenmişliğin boyutları arasındaki ilişkileri açıklamak için iki alternatif model geliştirilmiştir.

Golembiewski vd. (1983) tarafından yapılan çalışmaya göre, tükenmişlik, iş yükü, rol belirsizliği veya diğer örgütsel stres faktörlerinin varlığı nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Bu stres faktörlerine maruz kalan bireylerin, örgütsel bağlılıklarında azalma eğiliminde oldukları gözlemlenmiştir. Bu durum, bireylerin çalışma ortamına karşı sinizm ve duyarsızlaşma geliştirmesine neden olmaktadır.

Bu modele göre, tükenmişlik süreci üç aşamada ilerlemektedir:

1. Duyarsızlaşma (Sinizm): Tükenmişliğin ilk aşaması olup, bireyin işine karşı duygusal olarak uzaklaşmasını ve kayıtsız bir tutum sergilemesini ifade eder.
2. Düşük kişisel tatmin hissi: Birey, yaptığı işten yeterince tatmin olmadığını hissetmeye başlar ve başarı hissinde azalma görülür.
3. Duygusal tükenme: Son aşamada, birey fiziksel, bilişsel ve duygusal anlamda tamamen tükenmiş hisseder ve bu da tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasına neden olur.

Bu çerçevede, duyarsızlaşmanın tükenmişliğin ilk aşaması olduğu, bunu düşük kişisel tatmin hissinin takip ettiği ve son olarak duygusal tükenmenin meydana geldiği ifade edilmektedir.



Şekil 1.3. Örgütsel Teoriye Göre Tükenmişliğin Gelişimi-1

Kaynak: Edú-Valsania, S.; Laguía, A.; Moriano, J.A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19(3), 1780.

Cox vd. (1993) tarafından sunulan alternatif model, tükenmişlik sürecinin iş stresinden kaynaklanan duygusal tükenme ile başladığını öne sürmektedir. Bu modele göre, duygusal tükenme tükenmişlik sendromunun ilk boyutudur ve

çalışanlar, bu duruma karşı bir başa çıkma stratejisi olarak duyarsızlaşma (sinizm) geliştirmektedir.



Şekil 1.4. Örgütsel Teoriye Göre Tükenmişliğin Gelişimi-2

Kaynak: Edú-Valsania, S.; Laguía, A.; Moriano, J.A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19(3), 1780.

1.2.3.4. Talepler-Kaynaklar Teorisi

Bu Bu yaklaşım, iş talepleri ile iş kaynakları arasındaki dengenin bozulması durumunda tükenmişliğin ortaya çıktığını öne sürmektedir. İş talepleri, sürekli fiziksel veya zihinsel çaba gerektiren iş faktörleri olup, subjektif yorgunluk, dikkat dağınıklığı ve bilişsel yük gibi psikolojik maliyetlerle ilişkilidir. Yaygın iş talepleri arasında iş yükü, duygusal emek, zaman baskısı ve kişilerarası çatışmalar yer almaktadır. Bu taleplerle karşılaşıldığında, bireyin yeterince dinlenememesi veya iş stresini dengeleyebilecek kaynaklara erişememesi, fiziksel ve zihinsel tükenmeye yol açmaktadır (Bakker & Demerouti, 2017).

İş kaynakları, çalışanların iş talepleriyle başa çıkmasını sağlayarak fizyolojik ve psikolojik yükleri azaltabilen unsurlar olarak tanımlanmaktadır. İşin fiziksel, psikolojik, örgütsel veya sosyal yönleri iş kaynaklarını oluşturabilmektedir. İş kaynakları, örgütsel destek mekanizmalarından bireysel dayanıklılığa kadar geniş bir yelpazede değerlendirilebilmektedir. Şekil 2.5'te de görüldüğü üzere, iş talepleri iş kaynaklarını aştığında çalışanlarda yorgunluk ortaya çıkmakta, bu dengesizlik zaman içinde devam ettiğinde yorgunluk kronik hale gelmekte ve nihayetinde tükenmişlik sendromu gelişmektedir. Bu nedenle, iş talepleri duygusal tükenmeyi artıran temel bir faktör olarak kabul edilirken, iş kaynaklarının varlığı duyarsızlaşma (sinizm) eğilimini azaltarak bireyin tükenmişlik süreciyle daha sağlıklı başa çıkmasını sağlamaktadır (Bakker & Demerouti, 2017).

İş Talepleri	İş Kaynakları (Bireysel)	İş Kaynakları (Örgütsel)
• Zaman baskısı • Müşteriler ve meslektaşları ile kişilerarası çatışmalar • Görev karmaşıklığı • İş güvensizliği • Olumsuz program değişiklikleri • Niteliksel ve niceliksel iş yükü • Kişisel mesleki riskler	• Teknik bilgi ve beceriler • Sosyo-duygusal beceriler • Pozitif psikolojik sermaye (öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılık) • Yaratıcılık	• Zaman esnekliği • İş güvenliği • Lider ve akran desteği • Maddi kaynaklar • Özerklik • Ödüller

Şekil 1.5. Temel İş Kaynakları ve İş Talepleri

Kaynak: Edú-Valsania, S.; Laguía, A.; Moriano, J.A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19(3), 1780.

1.2.3.5. Yapısal Teori

Bu yaklaşım, tükenmişlik sendromunun iş stresine karşı kronik bir tepki olduğunu ve bireyin iş stres kaynaklarını yönetmek için kullandığı başa çıkma stratejilerinin yetersiz kaldığında ortaya çıktığını öne sürmektedir. İş stresi, bireyi başlangıçta bir dizi başa çıkma stratejisi geliştirmeye zorlamaktadır. Ancak, kullanılan stratejiler başarılı olmadığında, bireyde mesleki başarısızlık hissi ve düşük kişisel tatmin duyguları oluşmaktadır. Bu duygularla baş edemeyen birey, yeni bir başa çıkma mekanizması olarak duyarsızlaşma (sinizm) geliştirmekte, yaptığı işe ve çevresine karşı ilgisizleşerek duygusal olarak uzaklaşmaktadır. Bu süreç, uzun vadede tükenmişliğin derinleşmesine ve iş performansında düşüşe yol açmaktadır (Devilly vd., 2009).



Şekil 1.6. Yapısal Teoriye Göre Tükenmişliğin Gelişimi

Kaynak: Edú-Valsania, S.; Laguía, A.; Moriano, J.A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19(3), 1780.

1.2.3.6. Duygusal Bulaşma Teorisi

Duygusal Duygusal bulaşma, bireylerin yüz ifadeleri, ses tonu, beden dili ve duruşlarını çevrelerindeki diğer insanlardan otomatik olarak taklit etmesi ve senkronize etmesi sonucu, duygusal olarak onlarla yakınlaşma eğilimini ifade etmektedir (Hatfield vd., 1993). Birlikte çalışan bireylerin, ortak bir ortamı paylaşımları nedeniyle benzer duyguları—üzüntü, korku veya bitkinlik gibi—ortak bir şekilde deneyimlemeleri yaygın bir durumdur. Bu teoriye göre, tükenmişlik, bireysel bir deneyim olmanın ötesinde, sosyal etkileşimler yoluyla çalışma gruplarında yayılan kolektif bir olgu olarak ortaya çıkmaktadır (Llorens & Salanova, 2011). Özellikle eğitim ve sağlık sektörlerinde çalışan bireyler arasında tükenmişlik birbirine bağlı gruplar içinde bulaşıcı hale gelebilmektedir. Aynı şekilde, iş dışındaki sosyal ilişkilerde, özellikle eşler arasında da tükenmişlik bulaşması gözlemlenmiştir. Dolayısıyla, duygusal bulaşma, tükenmişliğin yalnızca işyerinde değil, iş dışındaki sosyal bağlamlarda da yayılmasına neden olan önemli bir mekanizma olarak değerlendirilmektedir (Bakker & Schaufeli, 2000; Petitta & Jiang, 2020).

1.2.4. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Tükenmişlik sendromunun ortaya çıkması, tetiklenmesi ve/veya sürdürülmesi, örgütsel faktörler ve bireysel faktörler olmak üzere iki temel boyutta ele alınmaktadır. Örgütsel faktörler, iş yükü, duygusal talepler, iş ortamındaki belirsizlikler ve çalışma ilişkileri gibi unsurları kapsarken; bireysel faktörler, çalışanın kişiliği, öz-yeterlilik algısı ve başa çıkma stratejileri gibi değişkenleri içermektedir.

Bununla birlikte, tükenmişliğin esas olarak belirli çalışma koşullarına maruz kalmanın bir sonucu olduğunu ve bireysel kişilik özelliklerinden bağımsız olarak gelişebileceğini vurgulamak gerekmektedir. Tükenmişlik, çalışanların iş içeriği, işin yapısal özellikleri, müşteri ve yönetici ilişkileri ile meslektaşlarla olan etkileşimleri gibi işle doğrudan bağlantılı faktörlere dayalı olarak gelişmektedir.

Örgütsel faktörler tek başına tükenmişliğe neden olabilirken, bireysel faktörler düzenleyici değişkenler olarak işlev görebilmektedir. Örneğin, özsaygı eksikliği veya etkisiz stresle başa çıkma mekanizmalarının kullanımı, örgütsel faktörlerin tükenmişlik üzerindeki etkisini güçlendirebilir. Diğer yandan, iyimserlik, yüksek öz-yeterlilik algısı ve etkin başa çıkma stratejileri, örgütsel faktörlerin tükenmişlik üzerindeki olumsuz etkisini azaltabilmektedir (Meydan vd., 2011).

Bu çerçevede, tükenmişliği önlemek veya etkilerini hafifletmek için örgütsel düzenlemelerle bireysel başa çıkma stratejilerinin birlikte ele alınması gerekmektedir.

1.2.4.1. Örgütsel Faktörler

Literatürde, örgütsel faktörlerin tükenmişliğin ortaya çıkışında önemli bir rol oynadığı ve bu faktörlerin işin yapısı, iş yükü, mesleki ilişkiler ve çalışma koşulları gibi unsurları içerdiği belirtilmektedir (Adriaenssens vd., 2015). Bu faktörler aşağıda detaylandırılmaktadır.

İş Yükü

Hem niceliksel (işin fazla olması) hem de niteliksel (karmaşıklık ve yoğunluk) olarak aşırı iş yükü, çalışanlar üzerinde sürekli çaba gerektiren fizyolojik ve psikolojik maliyetler yaratmaktadır. Zaman baskısı, yoğun sorumluluk ve sürekli performans beklentisi çalışanların enerjisini tüketerek tükenmişliği tetikleyebilir. Bunun sonucunda, birey savunma mekanizması olarak işinden psikolojik olarak uzaklaşabilir (Maslach & Leiter, 2017).

Duygusal Emek

Duygusal emek, bireyin kendi duygularını düzenleyerek örgütsel beklentilere uyum sağlaması ve işin hedeflerine bağlı kalması sürecidir. Örgütsel kurallara göre duyguları kontrol etme veya gizleme zorunluluğu, çalışanların duygusal tükenme yaşamasına yol açabilir. Özellikle:

- Öfke, rahatsızlık gibi olumsuz duyguların bastırılması,
- Aslında hissedilmeyen sempati veya sakinlik gibi duyguların gösterilmesi,
- Müşterilere veya yöneticilere yönelik yapay duygusal ifadelerin kullanılması,

Çalışanlar için duygusal yükü artırarak tükenmişlik riskini yükseltmektedir. Çeşitli mesleklerde yapılan araştırmalar, duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir (Kim vd., 2018; Mustafa vd., 2016).

İşte zerklik ve Etki Eksikliği

İş yerinde karar verme yetkisi ve kontrol eksikliği, bireylerin iş süreçlerinde kendilerini etkisiz hissetmelerine neden olmaktadır. Görevlerini yerine getirirken özerklik eksikliği yaşayan bireyler, daha yüksek tükenmişlik riskiyle karşı karşıya kalmaktadır. Bunun aksine, çalışanların işlerinde kontrol sahibi olmaları tükenmişlik düzeylerini düşürmekte ve profesyonel tatmini artırmaktadır (Maslach & Leiter, 2017). Çeşitli araştırmalar, örgütsel güçlendirme ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki bulunduğunu göstermektedir. Çalışanlar ne kadar yüksek düzeyde güçlendirme algılsa, tükenmişlik seviyeleri o kadar düşük olmaktadır (Kaya & Altinkurt, 2018; Orgambıdez & Almeida, 2019).

Belirsizlik ve Rol atışması

- Rol belirsizliği, çalışanın kendinden ne beklendiğini bilmemesi veya görevi hakkında yeterli bilgiye sahip olmaması durumudur.
- Rol atışması, çalışanın birbiriyle uyumsuz, çelişkili veya ahenksiz taleplerle karşı karşıya kalması durumunu ifade etmektedir.

Her iki unsur da çalışanların stres düzeylerini artırarak tükenmişlik riskini yükseltmektedir (Acker, 2003).

Adaletsizlik ve Yetersiz Denetim Algısı

Yetersiz veya aşırı denetim, çalışanların işyerinde adaletsizlik algısı geliştirmesine neden olabilir. Özellikle:

- Aşırı kontrolcü ve yönlendirici denetim,
- Başarı ve çabaya değer verilmemesi,
- Sadece olumsuz yönlere odaklanarak geri bildirim verilmesi,
- Yetersiz rehberlik veya tamamen denetimsizlik,

Çalışanların tükenmişlik riskini artırmaktadır. Öte yandan, çalışanlara adil davranılması ve performanslarının hakkaniyetli değerlendirilmesi, duygusal

tükenmeyi azaltarak tükenmişliği önleyici bir rol oynamaktadır (Laschinger vd., 2015).

Algılanan Sosyal Destek Eksikliği

İş arkadaşlarından veya yöneticilerden alınan sosyal desteğin eksikliği, tükenmişliği tetikleyen önemli faktörlerden biridir. Özellikle iş ortamında yaşanan iç çatışmalar, çalışanların psikolojik dayanıklılığını azaltmaktadır. Buna karşılık, sosyal destek mekanizmaları çalışanların tükenmişliği önlemesine ve iş yüküyle daha iyi başa çıkmasına yardımcı olmaktadır (Boland vd., 2019).

Zorlu Çalışma Saatleri

Çalışanların iş ve özel hayat dengesini sağlamasını zorlaştıran çalışma koşulları, tükenmişlik riskini önemli ölçüde artırmaktadır. Vardiyalı çalışma, sık iş değişikliği, uzun mesai saatleri ve gece çalışmaları, çalışanların zihinsel ve fiziksel tükenmişliğe daha yatkın hale gelmesine neden olmaktadır.

Bu tür çalışma koşulları, aynı zamanda:

- Uyku bozukluklarına,
- Kardiyovasküler hastalıklara,
- Düşük iş tatminine,
- Dikkat ve performans azalmasına,
- İş kazalarının artmasına neden olabilmektedir (Maslach & Leiter, 2017).

Örgütsel faktörler, işin doğası ve yapısı ile çalışanların iş ortamındaki deneyimlerini belirleyerek tükenmişliği doğrudan etkilemektedir. Aşırı iş yükü, düşük özerklik, belirsizlik, sosyal destek eksikliği ve uzun çalışma saatleri gibi faktörler, çalışanların duygusal ve fiziksel kaynaklarını tüketerek tükenmişlik sendromunu artırmaktadır. Buna karşılık, örgütsel destek, adalet, iş özerkliği ve sosyal destek gibi unsurlar, çalışanların tükenmişlik belirtileri göstermesini önleyebilir ve iş tatminini artırabilir.

1.2.4.2. Bireysel Faktörler

Kişilik, bireylerin çalışma ortamlarını nasıl algıladıklarını ve dolayısıyla iş taleplerine ve kaynaklara nasıl tepki verdiklerini etkileyen önemli bir faktördür. Bu bağlamda, Beş Büyük Kişilik Modeli (McCrae & Costa, 1987) çerçevesinde

yapılan araştırmalar, kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasında anlamlı ancak farklı ilişkiler olduğunu göstermektedir:

- Dışadönüklük ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Dışadönük bireyler daha sosyal, enerjik ve pozitif etkileşimlere açık olduklarından, iş stresinden daha az etkilenmekte ve tükenmişliğe karşı koruyucu bir faktör oluşturmaktadır.
- Nevrotiklik (Nörotisizm) veya duygusal istikrarsızlık, tükenmişlik ile pozitif ilişkilidir. Duygusal stabilitesi düşük bireyler, kaygı, stres ve olumsuz duygulara daha yatkın olduklarından tükenmişlikten daha fazla etkilenebilmektedir.
- Uyumluluk, tükenmişlik üzerinde koruyucu bir etkiye sahiptir. Daha uyumlu çalışanlar, işyerindeki stres faktörleriyle daha iyi başa çıkabilir ve tükenmişliği daha az deneyimleyebilirler.
- Sorumluluk (z disiplin, güvenilirlik, planlı olma), tükenmişlik riskini azaltmaktadır. Yüksek sorumluluk sahibi bireyler, işlerini daha iyi organize ederek stres faktörlerini yönetme konusunda daha başarılı olmaktadır.
- Deneyime açıklık (yeniliklere ve yaratıcılığa açıklık), mesleki etkililikle pozitif, duyarsızlaşma ile negatif ilişkilidir. Bu durum, yaratıcı ve esnek düşünebilen bireylerin, işlerinde anlam bulduklarını ve tükenmişlikten daha az etkilendiklerini göstermektedir (Galaiya vd., 2020; Kim vd., 2019; Prez-Fuentes vd., 2019).

Kişilik faktörlerine ek olarak, kontrol odağı, A tipi davranış örüntüsü ve yüksek beklentiler gibi bireysel özelliklerin de tükenmişliği etkileyebileceği belirtilmektedir:

Kontrol Odağı:

- İçsel kontrol odağı yüksek bireyler, başarılarının ve başarısızlıklarının kendi çabalarına bağlı olduğuna inanarak iş stresini daha iyi yönetebilirler.
- Dışsal kontrol odağı yüksek bireyler ise, yaşadıkları olayların şans veya başkalarının kararları gibi dışsal etkenlere bağlı olduğunu düşündüklerinden, belirsizlik ve kontrolsüzlük hissi nedeniyle tükenmişlik riski taşımaktadırlar (Rotter, 1966).

A Tipi Davranış Örüntüsü:

- Rekabetçi, sabırsız, dürtüsel ve saldırgan bireyler tükenmişliğe daha yatkındır. Bu özellikler, yüksek iş taleplerine karşı aşırı çaba harcamaya ve stres seviyelerinin artmasına neden olmaktadır.
- Bu tür bireyler, özellikle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinde artış gösterebilmektedir.
- Yüksek Beklentilere Sahip Olma:
- Çalışanların işlerinden yüksek beklentilere sahip olmaları, daha fazla çaba harcamalarına ve buna bağlı olarak duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin artmasına yol açabilmektedir.
- Hedeflere ulaşmanın imkânsız olduğu durumlarda, çalışanların aşırı çaba göstermesi, tükenmişliği tetikleyen önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Adriaenssens vd., 2015; Maslach & Leiter, 2017).

Sosyodemografik faktörler de tükenmişlik düzeylerini etkileyen önemli değişkenlerdir:

- Yaş ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğu bulunmuştur. Yaş ilerledikçe tükenmişlik düzeylerinin azaldığı görülmektedir (Adriaenssens vd., 2015; Maslach & Leiter, 2017). Ancak, bazı araştırmalar yaşın artmasıyla duyarsızlaşma riskinin arttığını, diğer yandan kişisel başarı duygusunun da daha yüksek olduğunu öne sürmektedir.
- Cinsiyet açısından, kadınlarda duygusal tükenme ve düşük mesleki tatminin daha yaygın olduğu, erkeklerde ise duyarsızlaşmanın daha sık görüldüğü belirlenmiştir.
- Medeni durum açısından, bekâr erkeklerin tükenmişlik açısından daha riskli bir grupta olduğu görülmektedir. Ancak, kadın çalışanların hem iş hem de ev işlerinden sorumlu olmaları, kişisel ve mesleki yaşam dengesini sağlamakta zorluk yaşamalarına neden olarak ek bir risk faktörü oluşturmaktadır (O'Connor vd., 2018).

Bireylerin stresle başa çıkma stratejileri, tükenmişliğin gelişiminde belirleyici bir rol oynamaktadır (Friganović vd., 2019; Lee vd., 2016). Lazarus ve Folkman

(1984) tarafından önerilen başa çıkma stratejileri, problem odaklı ve duygu odaklı olmak üzere ikiye ayrılmaktadır:

Problem Odaklı Başa Çıkma

- Stresli duruma doğrudan müdahale etmeyi ve çözüm üretmeyi amaçlar.
- Tükenmişlikle negatif ilişkili olup, tükenmişlik riskini azaltmaktadır.

Duygu Odaklı Başa Çıkma

- Stresli olaylara müdahale etmekten kaçınarak olumsuz duygusal tepkileri değiştirmeye çalışır.
- Genellikle tükenmişlikle pozitif ilişkili olup, tükenmişliği artırmaktadır.

Ancak, bazı duygu odaklı başa çıkma stratejilerinin tükenmişliği azaltabileceği de belirtilmektedir. Bu bağlamda:

- Sosyal destek arama,
- Durumu yeniden değerlendirme,
- Dini destek mekanizmaları gibi yöntemlerin, tükenmişlik üzerinde koruyucu etkiler sağlayabileceği görülmektedir (Boland vd., 2019).

Öte yandan, problem odaklı başa çıkma stratejilerinin etkinliği, bireyin çalışma ortamındaki stres faktörleri üzerinde kontrol sahibi olup olmamasına bağlıdır. Eğer bireyin çevresel stres faktörlerini kontrol etme veya değiştirme şansı düşükse, problem odaklı başa çıkma stratejileri stresi daha da artırabilir. Bu noktada, problem odaklı başa çıkma stratejileri yalnızca kontrol edilebilir stres faktörlerinde etkili olurken, kontrol edilemeyen durumlarda kaçınma odaklı stratejilerin daha uyumlu olabileceği öne sürülmektedir. Bu nedenle, duygu odaklı başa çıkmanın her zaman tükenmişliği artıracağı söylenemez (Costa & Pinto, 2017).

Bireysel faktörler, tükenmişlik sürecinde kişiliğin, algının ve başa çıkma stratejilerinin nasıl şekillendiğini belirleyerek tükenmişliği önleyici veya artırıcı bir rol oynayabilir. Dışadönüklük, uyumluluk, deneyime açıklık ve sorumluluk gibi özellikler tükenmişliği azaltıcı bir faktör olarak işlev görürken, nevroitiklik, A tipi davranış örüntüsü, dışsal kontrol odağı ve yüksek beklentiler tükenmişliği artırıcı bir faktör olarak öne çıkmaktadır. Bu bağlamda, bireysel farkındalık geliştirilerek

etkili başa çıkma stratejilerinin benimsenmesi, tükenmişliğin önlenmesi açısından kritik bir unsur olarak değerlendirilmektedir.

1.2.5. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik, hem bu sendromu yaşayan bireyler hem de onların çalıştıkları örgütler için olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu sonuçlar başlangıçta daha çok psikolojik düzeyde ortaya çıkarken, zamanla fiziksel ve biyolojik sağlık üzerinde de olumsuz etkiler yaratabilmekte ve örgütsel düzeyde istenmeyen sonuçlara yol açmaktadır (Salvagioni vd., 2017).

Tükenmişlik sendromunun bireyler üzerindeki psikolojik etkileri, bilişsel ve duygusal düzeyde belirgin hale gelmektedir. Çeşitli çalışmalar, bu sendromun konsantrasyon ve hafıza problemleri, karar verme zorlukları, başa çıkma kapasitesinde azalma, kaygı, depresyon, düşük özsaygı, uyku sorunları, sinirlilik ve madde kullanımının artması gibi durumlarla ilişkilendirildiğini göstermektedir (Maslach & Leiter, 2016; Salvagioni vd., 2017). Ayrıca, tükenmişliğin intihar riskini artırabileceği belirlenmiştir (Bryan vd., 2018).

Fiziksel sağlık üzerindeki etkilerine bakıldığında, tükenmişliği yüksek seviyelerde yaşayan bireylerde kas-iskelet ağrıları, kardiyovasküler hastalıklar, mide rahatsızlıkları, baş ağrıları, bağışıklık sisteminin zayıflaması, kronik yorgunluk ve uyku düzensizlikleri gibi sorunların daha sık görüldüğü tespit edilmiştir (Giorgi vd., 2017). Ayrıca, tükenmişliğin kan kortizol seviyelerini tehlikeli derecede artırarak tip 2 diyabet için bağımsız bir risk faktörü oluşturduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, bu semptomların tüm bireylerde aynı şekilde ortaya çıkmayabileceği ve her bireyin tükenmişliği farklı şekilde deneyimleyebileceği vurgulanmaktadır (Melamed vd., 2006; Penz vd., 2018).

Örgütsel düzeyde, tükenmişlik iş tatminsizliği (Rössler, 2012), düşük örgütsel bağlılık (Salvagioni vd., 2017), artan devamsızlık (Ahola vd., 2017), işten ayrılma niyeti (Han vd., 2016) ve performans düşüşleri (Adriaenssens vd., 2015) ile doğrudan ilişkilidir. Tükenmişlik yaşayan bazı çalışanlar işlerinden ayrılma eğilimi gösterirken, bazıları ise çalışmaya devam etmeyi tercih etmekte veya buna zorunlu kalmaktadır (Metin vd., 2016). Bu durum ise, fiziksel olarak işyerinde bulunmalarına rağmen zihinsel ve duygusal olarak işlerine odaklanamamalarına neden olan presenteeism (işte varlık gösterememe) davranışına yol açabilmektedir.

Bunun yanı sıra, tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerin iş yerindeki davranışları da değişebilmektedir. Çalışanlar, meslektaşlarına ve müşterilere karşı saldırganlık gösterme, alkol ve psikotropik madde kullanımı, örgütsel kurallara uymama, şirket kaynaklarını kötüye kullanma ve hatta hırsızlık gibi sapkın ve üretken olmayan davranışlar sergileyebilme eğiliminde olabilmektedirler (Bryan vd., 2018; Giorgi vd., 2017; Metin vd., 2016; Ugwu vd., 2017).

Ancak, psikolojik, sağlık ve davranışsal açıdan bireysel sonuçların şeklinin ve gelişiminin tüm vakalarda aynı olmadığı belirtilmektedir. Bu bağlamda sınırların çizilmesi kolay olmamakla birlikte, tükenmişlik sendromunun dört seviyede ele alındığı görülmektedir (Guitart, 2007):

- (1) Hafif: Etkilenenlerde hafif, belirsiz fiziksel semptomlar (baş ağrısı, sırt ağrısı, bel ağrısı) ortaya çıkmakta, bazı yorgunluk belirtileri görülmekte ve işlevsellik azalmaktadır.
- (2) Orta: Bu aşamaya gelen bireylerde, uyku problemleri, dikkat ve konsantrasyon eksiklikleri ortaya çıkmaktadır. Aynı zamanda, sinirlilik, kopukluk, sinizm, bıkkınlık ve motivasyon kaybı gibi duygusal belirtiler belirginleşir. Kişi, kendini yetersiz, hayal kırıklığına uğramış ve suçlu hissedebilir. Bu durum, bireyin benlik saygısında düşüşe ve duygusal tükenmeye yol açmaktadır.
- (3) Şiddetli: Artan devamsızlık, duyarsızlaşma ve görevden kaçınmanın yanı sıra alkol ve psikotropik madde kullanımı görülmektedir.
- (4) Aşırı: İzolasyon, saldırganlık, varoluşsal kriz, kronik depresyon ve intihar girişimleri gibi aşırı davranışlar sergilenmektedir.

Tükenmişlik sendromu yaşayan çalışanlar, bireysel düzeyde motivasyon kaybı ve performans düşüşü yaşamakta, bu durum ise zamanla örgüt geneline yayılabilmektedir. Çalışanların işe olan ilgisinin azalması ve verimliliklerinin düşmesi, hizmet kalitesinde belirgin bir azalmaya yol açmaktadır (Humborstad vd., 2007). Ayrıca, tükenmişlik yaşayan bireyler, örgütün geri kalanını da etkileyerek işyerinde çatışmalara, iş süreçlerinde aksamalara ve üretimde düşüşe neden olabilmektedir (Maslach & Leiter, 2016).

Bu süreç, duygusal bulaşma teorisi kapsamında ele alındığında, tükenmişliğin bulaşıcı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Çalışanlar arasındaki etkileşimler yoluyla tükenmişlik, daha geniş bir iş grubuna yayılabilmekte ve genel çalışma ortamını olumsuz etkileyebilmektedir (Bakker & Schaufeli, 2000). Aynı zamanda, tükenmişlik sendromu artmış devamsızlık, verimlilik kaybı ve üretkenlik karşıtı davranışlarla doğrudan ilişkilendirilmekte olup, örgütlere ciddi ekonomik kayıplar yaşatabilmektedir (Ugwu vd., 2017).

Tükenmişlik sendromu, iş yaşamıyla ilgili önemli bir diğer kavram olan işe ilişkin duyuşsal iyilik ile doğrudan bağlantılıdır. Tükenmişlik; çalışma hayatı stresi, duygusal tükenme, fiziksel yorgunluk ve düşük kişisel başarı hissi gibi unsurları içeren çok yönlü bir sendrom olarak tanımlanırken, işe ilişkin duyuşsal iyilik, çalışanların iş yerinde hissettikleri memnuniyetin derinliğini ve olumlu duyguların varlığını ifade etmektedir (Aydınoglu, 2023).

Bu iki kavram, çalışanların iş performanslarını, motivasyonlarını, kuruma bağlılıklarını ve genel iyi oluşlarını doğrudan etkilemektedir. İş yerinde tükenmişliği azaltmaya yönelik stratejiler geliştirmek, yalnızca çalışanların zihinsel sağlığını korumak açısından değil, aynı zamanda iş yerindeki verimliliği artırmak adına da kritik öneme sahiptir. Çalışanların psikolojik refahının korunması, örgüt içindeki genel iş tatminini artırarak daha verimli ve etkin bir çalışma ortamının oluşmasını sağlamaktadır (Yüksek, 2024).

Bu kavramların detaylı bir şekilde araştırılması, organizasyonların uzun vadeli başarısına katkı sağlamanın yanı sıra, sürdürülebilir gelişimlerini destekleyecek stratejilerin geliştirilmesine de olanak tanımaktadır. Çalışma ortamlarını iyileştirmek ve tükenmişliği önlemek, yalnızca bireysel iş tatminini artırmakla kalmayacak, aynı zamanda kurumsal düzeyde yenilikçiliği, bağlılığı ve verimliliği artıran önemli gelişmeleri de beraberinde getirecektir.

1.3. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik

1.3.1. İyi Oluş Kavramı

Yıllar Psikolojik araştırmalar, uzun yıllar boyunca patoloji, mutsuzluk ve insan acısı gibi olumsuz durumlara odaklanmıştır (Diener & Seligman, 2002). Özellikle 19. yüzyılın ortalarında, savaşların yarattığı travmatik etkiler nedeniyle depresyon

ve anksiyete gibi negatif duygusal durumlar ön planda tutulmuştur (Diener vd., 2002). Ancak psikolojik işlevin pozitif yönleri de büyük önem taşımaktadır. Buna rağmen, uzun yıllar boyunca bu konu araştırmacılar tarafından göz ardı edilmiş ve yeterince incelenmemiştir. 1980'lerden itibaren, pozitif duygular üzerine yapılan çalışmaların hız kazandığı ve bireyleri olumlu yönde etkileyen faktörlerin keşfedilmeye başlandığı görülmektedir (Diener vd., 2002; Ryan & Deci, 2001). Bu araştırmalar, bireylere daha olumlu ve dengeli bir yaşam sürme konusunda önemli katkılar sağlamıştır (McKnight vd., 2002).

Bu bağlamda ele alınan kavramlardan biri de iyi oluş kavramıdır. İyi oluşun teorik ve felsefi temelleri, büyük ölçüde mutluluk kavramına dayanmaktadır (Hogan vd., 1996). İnsanlar, tarih boyunca daha iyi bir hayat sürmeyi amaçlamış ve mutluluğun doğasını sorgulamışlardır. Mutluluk kavramı, farklı kültürlerde ve zamanlarda farklı şekillerde yorumlanmıştır. Antik Yunan'da filozoflar mutluluğu erdem ile ilişkilendirirken, Konfüçyüsçü düşünce mutluluğu bireylerin sorumluluklarını yerine getirdiği ideal bir toplum düzeni ile açıklamıştır. Faydacılar ise mutluluğu, maksimum haz ve tatmin elde etmekle karakterize etmiştir. Ancak mutluluk sadece kültürler arasında değil, bireyler arasında da farklılık göstermektedir. Kimileri için para, kimileri için aile, sağlık, iş başarısı gibi unsurlar mutluluğun kaynağı olarak görülebilmektedir. Genel olarak mutluluk, hoş duygularla karakterize edilen bir iyi oluş hali olarak tanımlanmaktadır (Warr, 2007).

Diener (1984), mutluluk üzerine yapılan bilimsel araştırmaların üç temel gözleme dayandığını belirtmektedir:

1. Duygular, bireyin bir olay veya durum hakkındaki kişisel yorumundan kaynaklanmaktadır.
2. Mutluluk, pozitif duyguların varlığını ve negatif duyguların yokluğunu içermektedir.
3. Mutluluk, çevresel faktörlerden belirli bir düzeyde etkilenmektedir (Diener, 1984).

Warr (2007), akademik literatürde “mutluluk” yerine “iyi oluş” (well-being) kavramının tercih edildiğini ifade etmektedir.

İyi oluş, farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Genel olarak, fiziksel, zihinsel, sosyal ve çevresel koşullardan duyulan memnuniyeti ifade eden çok boyutlu bir kavramdır

(Kiefer, 2008). Ryan ve Deci (2001), iyi oluşun optimal düzeyde psikolojik işlevselliği ve deneyimi temsil ettiğini belirtmektedir. Sağlık açısından ise iyi oluş, biyolojik işlevlerden ziyade, özsaygı, sosyal entegrasyon ve aidiyet duygusu gibi unsurlara dayalı öznel bir değerlendirme olarak ele alınmaktadır (Nutbeam, 1986). Başka bir tanıma göre iyi oluş, duygusal durum ve yaşam doyumu ile şekillenen genel bir öznel tatmin hissidir (Christiansen & Baum, 1997). Genel anlamda iyi oluş kavramı, bireylerin ya da toplulukların gelişimlerine ve büyümelerine imkan sağlayan, pozitif ve sürdürülebilir bir durumu ifade etmektedir (Huppert vd., 2004). İyi oluş üzerine yapılan araştırmalar, bu kavramın psikolojik iyi oluş ve öznel iyi oluş olmak üzere iki temel yaklaşımla ele alındığını göstermektedir (Diener, 2009).

- Psikolojik iyi oluş (Eudaimonik iyi oluş), bireyin kendini gerçekleştirme ve potansiyelini en üst düzeye çıkarma sürecine odaklanmaktadır (Keyes vd., 2002). Bu yaklaşıma göre, iyi oluş, bireyin aktif, üretken ve anlam dolu bir yaşam sürmesiyle doğrudan ilişkilidir.
- Öznel iyi oluş (Hedonik iyi oluş) ise haz, tatmin ve acıdan kaçınma gibi unsurlar üzerine yoğunlaşmaktadır (Ryan & Deci, 2001). Hedonik yaklaşıma göre, bireyin yaşamdan aldığı haz ve tatmin seviyesi, onun iyi oluş düzeyini belirlemektedir.

Sonuç olarak, iyi oluş kavramı, bireylerin sadece olumsuz durumları engellemesi ile değil, aynı zamanda olumlu deneyimleri artırması ile de ilişkilidir. Günümüzde, bireylerin psikolojik dayanıklılığını artırmak ve yaşam kalitesini iyileştirmek amacıyla hem eudaimonik hem de hedonik iyi oluş yaklaşımlarını içeren kapsamlı modeller geliştirilmektedir.

1.3.1.1. Psikolojik İyi Oluş

Psikolojik iyilik hali, bireyin potansiyelini gerçekleştirme ve yaşamına anlam katması olarak tanımlanabilir (Chen vd., 2013). Bu kavram, kişinin iyi hissetmesi ve etkili bir şekilde işlev göstermesiyle doğrudan ilişkilidir. Sürdürülebilir bir iyi oluş hali, her zaman mükemmellik gerektirmemekte; zaman zaman başarısızlık, hüznün ve hayal kırıklığı gibi olumsuz duyguların da yaşamın doğal bir parçası olduğunu kabul etmeyi içermektedir. Bu tür duygularla başa çıkma yetisi, uzun vadeli psikolojik iyi oluş için kritik bir faktördür (Huppert, 2009). Psikolojik iyilik

hali, objektif ve dışsal bir bakış açısına dayanmaktadır, bu nedenle daha nesnel ve teorik bir temele sahiptir (Robbins & Kliewer, 2000).

Psikolojik iyilik halinin temel dayanaklarından biri olan eudaimonik yaklaşım, iyilik halini amaç odaklı bir süreç olarak ele almaktadır (Robertson & Cooper, 2011). Bu yaklaşıma göre, kendini gerçekleştirme ve yaşamda bir amaca sahip olma iyi oluş için kritik bir rol oynamaktadır. Eudaimonik iyi oluş, bireyin en iyi işlevselliği göstermesi, anlamlı bir yaşam sürmesi ve kişisel gelişimini sürdürmesi olarak açıklanmaktadır (Ryan & Deci, 2001). Ryff ve Singer (1998), psikolojik iyi oluşun altı temel bileşenden oluştuğunu öne sürmektedir:

1. Özerklik: Bireyin dışsal baskılardan bağımsız hareket edebilmesi ve kendi değerlerine göre yaşaması.
2. Çevresel Hakimiyet: Kişinin çevresini kontrol edebilmesi ve yaşamını yönetme becerisine sahip olması.
3. Diğerleriyle Olumlu İlişkiler: Anlamlı ve destekleyici sosyal bağlara sahip olma.
4. Kişisel Büyüme: Sürekli olarak kendini geliştirme ve yeni deneyimlere açık olma.
5. Yaşam Amacı: Anlamlı hedefler belirleme ve bu hedefler doğrultusunda yaşama.
6. Özsaygı (Benlik Kabulü): Bireyin kendisini olduğu gibi kabul etmesi ve içsel bir değer duygusuna sahip olması (Warr, 2007).

Sonuç olarak, psikolojik iyilik hali, bireyin yalnızca iyi hissetmesi değil, aynı zamanda hayatına anlam katması, çevresine uyum sağlaması ve kişisel gelişimini sürdürmesiyle ilgilidir. Eudaimonik yaklaşım, iyi oluşu sadece mutluluk ve tatmin ile değil, bireyin potansiyelini gerçekleştirmesi ve yaşamında derin bir anlam bulmasıyla ilişkilendirmektedir. Bu çerçevede, psikolojik iyi oluşun hem bireysel refahı artırdığı hem de genel yaşam kalitesini yükselttiği söylenebilir.

1.3.1.2. Öznel İyi Oluş

Hedonik psikoloji, bireylerin deneyimlerini ve yaşamlarını hoş veya nahoş kılan unsurları inceleyen bir alan olarak tanımlanmaktadır (Kahneman vd., 1999). Bu

yaklaşım, zihinsel sağlığı mutluluk ve yaşam tatmini bağlamında ele almakta ve iyilik halini zevk arayışı ve acıdan kaçınma süreci olarak görmektedir (Dagenais & Savoie, 2012). Başka bir ifadeyle, hedonik yaklaşım, bireyin pozitif duygularının, negatif duygulara üstünlük kurduğu bir iyi oluş haliyle bağlantılı olduğunu savunmaktadır (Diener vd., 1999; Warr, 2007).

Öznel iyi oluş, bireylerin kendi yaşamlarına yönelik duygusal ve zihinsel değerlendirmelerini ifade etmektedir (Diener vd., 2002; Keyes vd., 2002). Bu kavram, bireyin mevcut hoş ve hoş olmayan duygusal durumlarını ve genel yaşam tatminini nasıl algıladığıyla ilgilidir. Öznel iyi oluş, insanların yaşamlarını nasıl değerlendirdiklerini ortaya koyan bir çerçeve sunmaktadır. Bu değerlendirmeler; yaşam tatmini, evlilik tatmini, pozitif ruh hali ve duygular gibi çeşitli bileşenleri içermektedir (Diener, 2000). Roysamb vd. (2003), öznel iyi oluşu, bireyin hayata karşı pozitif bir bakış açısına sahip olma eğilimi olarak tanımlamaktadır. Öznel iyi oluşun yüksek seviyede olması için bireyin, tatmin edici duygular ve doyum hissi konusunda olumlu bir bilişsel değerlendirmeye sahip olması gerekmektedir. Bu bilişsel değerlendirmeler ve pozitif duygular, bireyin yaşamının farklı yönleriyle ilişkilidir ve genel olarak yaşam tatminini yansıtmaktadır (Dost, 2006).

1.3.2. İşe İlişkin Duyuşsal İyi Olma

İyi oluş kavramı genel olarak bilişsel ve duygusal olmak üzere iki temel bileşeni içermektedir (Tsou & Liu, 2001). Bilişsel bileşen, bireyin yaşamından genel olarak ne kadar memnun olduğunun değerlendirilmesine ilişkin bir ölçüttür. Duygusal bileşen ise bireylerin pozitif veya negatif duyguları ne ölçüde deneyimlediğine dair değerlendirmeyi ifade etmektedir (Diener, 2009).

Duygusal iyi oluş, belirli bir bağlam içermeksizin genel olarak yaşam hakkında duyulan hislerle ilişkili olabilir. Bu bağlamsız duygusal iyi oluş, özsaygı, fiziksel sağlık, sosyal ilişkiler ve ev yaşamı gibi unsurları kapsamaktadır. Ancak duygusal iyi oluş aynı zamanda belirli bağlamlarla, örneğin iş yaşamıyla ilişkili hisleri de ifade edebilir. Bu tür bir duygusal iyi oluş, ücret, sorumluluk, iş arkadaşları, yöneticiler, çalışma koşulları, terfi fırsatları, iş güvencesi ve örgütsel ortam gibi faktörleri içermektedir (Warr, 2007).

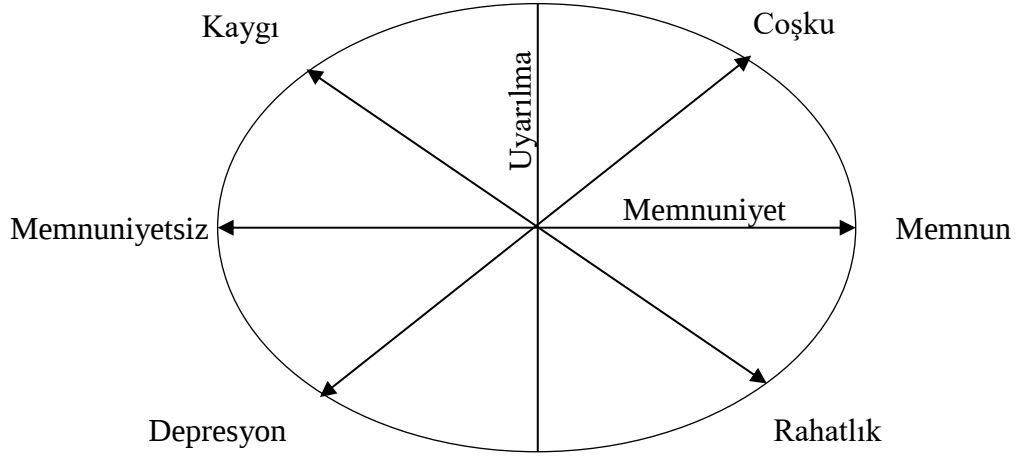
Bu bağlamda, “işe ilişkin duyuşsal iyilik” kavramı, çalışanın işi hakkında nasıl hissettiği ve bu konudaki duygusal tepkilerini nasıl değerlendirdiğini anlatmaktadır

(Van Katwyk vd., 2000). Duygusal iyi oluş kavramı, 1950’li yıllardan bu yana incelenmekte olup çeşitli teorik modellerle ele alınmıştır. Bu modeller genellikle memnuniyet ve uyarılmışlık düzeyi eksenlerine dayalıdır (Makikangas vd., 2007). Russel (1979), duygusal iyi oluşu, memnuniyet-memnuniyetsizlik ve uyarılma-uyku olmak üzere iki boyutta kavramsallaştırmıştır. Daha sonra Russel (1980), duyguları ifade eden sıfatları bu iki eksene yerleştiren ve bunların birbiriyle ilişkili olduğunu gösteren dairesel bir model geliştirmiştir.

Duygusal iyilik halinin çalışma yaşamına uyarlanması ise ilk olarak Peter Warr tarafından yapılmıştır (Özarallı, 2015). Warr (1987, 1990), Russell’in (1980) duygu modeline dayanarak işle ilgili duygusal iyi oluşu ölçmek üzere bir model geliştirmiştir. Warr’ın yaklaşımında, duygular bağımsız veya ayrı ayrı değil, aksine birbiriyle önemli ölçüde bağlantılı ve sistemli şekilde ilişkili olarak görülmektedir (Van Katwyk vd., 2000).

Bu modele göre, duygular iki eksenin kesişimiyle oluşan dört çeyrek içinde konumlandırılmıştır. Bu çeyrekler; yüksek düzeyde pozitif uyarılmayı ifade eden “coşku”, yüksek düzeyde negatif uyarılmayı ifade eden “kaygı”, düşük düzeyde pozitif uyarılmayı ifade eden “rahatlık” ve düşük düzeyde negatif uyarılmayı ifade eden “depresyon” duygularını kapsamaktadır (Warr, 2012).

Sonuç olarak Warr, işe ilişkin duyusal iyilik kavramını “memnuniyet-memnuniyetsizlik”, “depresyon-coşku” ve “kaygı-rahatlık” olmak üzere üç eksenle açıklamıştır. Ayrıca Warr, memnuniyetin uyarılmışlıktan daha önemli olduğunu göstermek için modelini daire yerine elips şeklinde tasarlamıştır. Bu modele göre, bir kişinin duyguları memnuniyet, coşku ve rahatlık yönünde ise işe ilişkin duyusal iyi oluş yüksek, ancak kaygı, memnuniyetsizlik ve depresyon yönüyle düşük düzeydedir (Warr, 1990).



Şekil 1.7. İşe İlişkin Duyuşsal İyiliğin Üç Temel Eksenini

Kaynak: Warr, P. B. (1990). Decision latitude, job demands, and employee well-being. *Work & Stress*, 4(4), 285-294.

Van Katwyk vd. (2000), işe ilişkin duyguların farklı boyutlarını analiz etmek ve bu duyguların iş stres kaynaklarıyla nasıl ilişkilendiğini incelemek amacıyla kapsamlı bir çalışma yürütmüşlerdir. Bu çalışma sonucunda, dört boyuttan oluşan “İşle İlgili Duyuşsal İyi Olma Ölçeği” geliştirilmiştir. Bu ölçek, memnuniyet ve uyarılma olmak üzere iki temel boyutun düşük ve yüksek düzeylerini içermektedir. Memnuniyet boyutu, çalışanların işleriyle ilgili genel mutluluk seviyelerini açıklarken, uyarılma boyutu ise çalışanların motivasyon seviyelerini ifade etmektedir. Yüksek memnuniyet ve yüksek uyarılma yaşayan bir çalışan, enerjik, neşeli, coşkulu, hevesli ve ilhamlı hissetmektedir. Yüksek memnuniyet ancak düşük uyarılma yaşayan bir çalışan ise huzurlu, sakin, memnun, tatmin olmuş ve rahat hissetmektedir. Öte yandan, düşük memnuniyet ancak yüksek uyarılma söz konusu olduğunda, birey iğrenme, korku, öfke ve tehdit algısı gibi olumsuz duygular deneyimlemektedir. Son olarak, hem memnuniyetin hem de uyarılmanın düşük olduğu durumlarda, birey sıkıntı, depresyon, hüznün ve yorgunluk gibi duygular yaşamaktadır (Van Katwyk vd., 2000). Bu model, işyerinde çalışanların duygusal durumlarını daha kapsamlı bir şekilde değerlendirmeyi ve anlamayı sağlamaktadır. İş ortamında çalışanların memnuniyet ve uyarılma seviyelerinin dengeli olması, duygusal iyi oluşun optimum düzeyde sürdürülmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, iş yerinde stresin ve duygusal yükün

yönetilmesi, çalışanların duygusal iyi oluş düzeylerinin artırılması için stratejik bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Şekil 1.8).



Kaynak: Aytaç, S. (2011). Çalışanların İşlerine İlişkin Duygularının Stres Üzerindeki Etkisi. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, 55, 833-851.

1.3.3. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısını Etkileyen Faktörler

Literatürde yapılan çalışmalar, işe ilişkin duyuşsal iyiliğin birçok faktörden etkilendiğini göstermektedir. Dobrev-Martinova vd. (2002) tarafından Kanada Kuvvetleri'nde gerçekleştirilen bir araştırmada, mesleki rol stresinin bireysel ve kurumsal iyi oluş üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışma sonucunda, işyeri stresinin hem çalışanların iyi oluşunu hem de kurumsal etkinliği olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca, örgütte çalışanlara sunulan destek düzeyi arttıkça mesleki rol stresinin azaldığı ve bu azalmanın çalışanın iyi oluşuna olumlu katkı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır (Dobrev-Martinova vd., 2002). Stres ile iyi oluş arasındaki negatif ilişki, birçok farklı araştırmada da desteklenmiştir (Katwyk vd., 2000; De Lange vd., 2004; Kuşdil vd., 2004; Aytaç, 2006; Falatah & Alhalal, 2022).

Grebner vd. (2003), iş üzerinde kontrol sahibi olmanın, işle ilgili tutumlarla ve iyi oluş ile pozitif ilişkili olduğunu belirtmektedir. Green vd. (2016) tarafından

gerçekleştirilen bir araştırmada da bu yönde benzer bulgulara ulaşılmıştır. İş karmaşıklığı ve iş çeşitliliği gibi iş taleplerinin, bireyin yeteneklerini zorlamadığı sürece iyi oluş ile pozitif bir ilişkiye sahip olduğu ifade edilmektedir (Grebner vd., 2003). Mäkikangas vd. (2011) ise algılanan iş güvencesizliğinin, işe ilişkin iyi oluşun azalmasıyla doğrudan ilişkili olduğunu ortaya koymuştur.

Öte yandan, iş yükü, rol belirsizliği, yöneticiler ve meslektaşlarla yaşanan çatışmalar gibi stres faktörlerinin, çalışanın iyi oluşu üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu belirtilmektedir (Grebner vd., 2003). Lubbers (2003) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, iş özellikleri ve kişilerarası çatışmaların iyi oluş ile anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde, Hess (2005) tarafından yapılan bir araştırmada, iş-aile çatışmasının ve iş arkadaşlarıyla kurulan ilişkinin kalitesinin, çalışanın iyi oluş düzeyiyle doğrudan bağlantılı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Falatah ve Alhalal (2022) tarafından gerçekleştirilen bir başka araştırmada, işe ilişkin iyi oluşun, tükenmişlik ile negatif ilişkili olduğu belirlenmiştir. Devos vd. (2007) ise öz yeterlilik ve başarı yöneliminin iş yerindeki iyi oluş ile pozitif ilişkili olduğunu; ancak tükenmişlik ile iyi oluş arasında negatif bir ilişki bulunduğunu belirtmektedir. Bunun yanı sıra, literatürde işe ilişkin duyuşsal iyiliğin, pozitif psikolojik sermaye (Dönmez, 2014) ve olumlu mizah (Ünal, 2014) ile pozitif ilişkili olduğunu gösteren çalışmalar da bulunmaktadır. Morrissy vd. (2013) tarafından hemşirelerle yürütülen bir araştırmada, işe ilişkin duyuşsal iyiliğin, depresyon ve kaygı ile negatif; iyimserlik ile pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İşe ilişkin duyuşsal iyiliğin, liderlik tarzları bağlamında da önemli bir araştırma alanı olduğu görülmektedir. Çeşitli çalışmalarda, işe ilişkin duyuşsal iyiliğin dönüşümcü liderlik (Yap & Badri, 2021), hizmetkar liderlik (Duyan, 2012), otantik liderlik (Adil & Kamal, 2016) ve etik liderlik (Ahmad vd., 2018; Irfan vd., 2022) ile pozitif ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Buna karşın, toksik liderlik ile negatif ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Hadadian & Sayadpour, 2018).

1.3.4. Pozitif Psikoloji ve Yaklaşımlar

Martin Seligman, pozitif psikolojinin öncülerinden biri olarak kabul edilmekte ve bu alana yaptığı katkılarla psikolojinin yalnızca hastalıkları ve bozuklukları ele alan bir disiplin olmaktan çıkıp, bireylerin potansiyellerini en üst düzeye çıkarmaya yönelik bir bilim dalı haline gelmesini amaçlamaktadır. 1998 yılında Amerikan Psikoloji Derneği başkanı seçildiğinde, psikolojinin geleneksel olarak problemlere ve psikolojik rahatsızlıklara odaklandığını vurgulamış, ancak insanların anlamlı, tatmin edici ve başarılı bir yaşam sürdürebilmeleri için pozitif bir psikolojik yaklaşımın geliştirilmesi gerektiğini savunmuştur (Acarbaş & Başbüyük, 2023).

Seligman'ın bu vizyonu, psikolojiyi yalnızca sorunları teşhis eden ve tedavi eden bir disiplin olarak değil, aynı zamanda insanların güçlü yönlerini geliştirmelerine ve yaşamdan daha fazla tatmin almalarına yardımcı olan bir alan olarak tanımlamaktadır. Pozitif psikoloji, bireylerin güçlü yönlerine odaklanarak yaşam kalitelerini artırmayı amaçlayan bir sistem olarak görülmektedir. Bu bağlamda, Seligman'ın önerileri, psikolojik sağlığı sadece eksiklikler ve hastalıklar üzerinden değerlendirmek yerine, insanların olumlu deneyimlerini ve duygularını anlamaya yönelik bir çerçeve sunmaktadır. Onun araştırmaları, bireylerin öz-değerlerini keşfetmelerini, anlam dolu yaşam deneyimleri oluşturmalarını ve güçlü yönlerini etkili bir biçimde kullanabilmelerini sağlamaya yönelik stratejiler sunmaktadır. Böylece bireylerin, tatmin duygusu ve genel mutluluk düzeyleri üzerinde önemli bir etki yaratılarak daha doyurucu bir yaşam sürmeleri hedeflenmektedir (Günaydın & İnal, 2021).

Seligman, pozitif psikoloji yaklaşımını “PERMA” modeli ile daha kapsamlı ve sistematik hale getirmiştir. PERMA modeli, Pozitif Duygular (Positive Emotions), Taahhüt (Engagement), İlişkiler (Relationships), Anlam (Meaning) ve Başarı (Accomplishment) olmak üzere beş temel bileşenden oluşmaktadır. Bu bileşenler, bireylerin yaşam kalitelerini yükseltmede ve psikolojik dayanıklılıklarını artırmada kritik bir rol oynamaktadır. Pozitif duygular, bireyin iyi oluşunu destekleyen olumlu hisler üretmesine katkı sağlarken, taahhüt bireyin yaptığı işe tam olarak dahil olmasını ve akış deneyimi yaşamasını sağlamaktadır. İlişkiler, sosyal bağların gücünü vurgularken, anlam, bireyin hayatına yönelik amaç duygusunu geliştirmesine yardımcı olmaktadır. Başarı bileşeni ise bireylerin kendilerini geliştirme, hedeflerine ulaşma ve başarı hissini tatma süreçlerini içermektedir.

PERMA modeli, bireylerin içsel motivasyonlarını harekete geçiren bu unsurlarla yalnızca bireysel gelişimlerini değil, aynı zamanda sosyal bağlarını da güçlendirmelerine katkıda bulunmaktadır. Bu model, bireylerin karşılaştıkları zorluklarla başa çıkmalarını kolaylaştırırken, aynı zamanda yaşamdan alınan tatmini artıran bir sistem olarak işlev görmektedir. Psikolojik sağlamlık, bireylerin zorluklarla başa çıkma becerilerini geliştirirken, yaşamın tatmin kaynaklarını artıran önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. PERMA modeli, bu bağlamda bireylerin bütünsel bir gelişim süreci içerisinde yer almasına olanak tanımaktadır (Seligman, 2011).

1. Pozitif Duygular (Positive Emotions): İnsanların yaşamlarında pozitif duyguların varlığı, genel mutluluk ve iyilik halleri açısından kritik bir öneme sahiptir. Bu bağlamda Seligman, bireylerin olumlu duyguları deneyimlemeleri ve bu duyguları sürekli hale getirmeleri gerektiği üzerinde durmaktadır.
2. Bağlanma (Engagement): Bir insanın tamamen bir faaliyetle meşgul olması, kendini işine adanması ve bu faaliyetten içsel tatmin duyması, yaşam tatminini artırmaktadır. Bu tür faaliyetler, bireylerin potansiyellerini gerçekleştirmelerine yardımcı olmaktadır.
3. İlişkiler (Relationship): Sağlıklı ve güçlü sosyal bağlar, bireylerin mutluluklarını artırmada önemli bir rol oynamaktadır. İnsanlar arasındaki derin bağlar, pozitif psikolojinin temel taşlarından biri olarak görülmektedir.
4. Anlam (Meaning): Hayatın anlamını keşfetmek ve bu anlam doğrultusunda yaşamak, bireylerin yaşamlarında büyük bir memnuniyet ve tatmin duygusu yaratmaktadır. Bu nedenle Seligman'a göre, anlam arayışı insanların motivasyon kaynaklarından biri olarak kabul edilmektedir.
5. Başarı (Accomplishment): Bireylerin başarıya ulaşmaları, onların özsaygılarını ve yaşam tatminlerini artırmaktadır ancak başarının sadece dışsal ödüllerle değil, aynı zamanda içsel tatminle de ölçülmesi gerekmektedir.

Pozitif psikolojinin bireylerin yaşam standartlarını yükseltme ve mutluluğu teşvik etme konusundaki etkisi, son derece dikkate değer bir olgu olarak öne çıkmaktadır. Bu disiplinin derinlemesine incelenmesi, bireylerin psikolojik kapasitelerini geliştirmeye yönelik somut adımlar atılmasını sağlarken, olumlu düşünce, duygusal denge, kişisel güçlenme ve sosyal etkileşimlerdeki artış gibi unsurların bireyler üzerindeki olumlu etkilerini gözler önüne sermektedir. Dolayısıyla, bireylerin ruhsal dayanıklılığını

pekiştirmek ve toplumun genel refah seviyesini artırmak adına, pozitif psikoloji temalı çeşitli stratejilerin hayata geçirilmesi günümüzün gereksinimleri arasında önemli bir yer edinmektedir. Bu bağlamda, pozitif psikolojinin sunduğu imkanlar, bireylerin kendilerini gerçekleştirme yolunda attıkları adımlarda belirleyici bir rol oynamaktadır.

Eğitim kurumları, iş yerleri, sağlık kuruluşları ve diğer sosyal yapıların pozitif psikoloji ilkelerini benimsemesi ve bu ilkeleri sistematik bir şekilde hayata geçirmesi, geleceğin bireylerinin daha sağlıklı, mutlu ve başarılı bir yaşam sürmelerine önemli katkılar sağlayabilir. Pozitif psikolojinin uygulamaya konulması, bireylerin kendilik bilincini artırırken, toplumsal etkileşimi ve dayanışmayı kuvvetlendirerek olumlu sosyal dinamiklerin oluşmasına da kapı aralamaktadır. Bu çerçevede, pozitif psikolojinin önemi her geçen gün daha da derinleşmekte ve yaygın bir şekilde benimsenmektedir. Unutulmamalıdır ki, bu süreçler, bireylerin ve toplumların ruhsal ve duygusal gelişimlerine yön veren temel unsurlar arasında yer almaktadır. Sosyal kurumların bu konuda atacağı adımlar, yalnızca bireylerin değil, aynı zamanda toplumsal yapının bütünlüğü açısından da kritik bir öneme sahiptir (Altıntaş, 2022).

1.4. Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Arasındaki İlişkiler

Duygusal emek, çalışanların sergiledikleri duygular ile gerçek duyguları arasındaki ilişkiye bağlı olarak hem bireyler hem de kurumlar açısından olumlu ve olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir (Darıcan & Mete, 2019). Literatürde genellikle duygusal emeğin olumsuz sonuçlarına odaklanıldığı ve özellikle tükenmişliğin, duygusal emeğin en yaygın sonucu olarak ele alındığı görülmektedir (Seçer, 2012).

Duygusal emek, bireyin kendi duygularını düzenlemesi ve örgütün beklentilerine uygun duyguları sergilemesi için gerekli olan psikolojik süreç olarak tanımlanmaktadır. Bu süreç, örgütsel gerekliliklere uyum sağlamak ve işin hedeflerine bağlı kalmak adına öfke, rahatsızlık gibi olumsuz duyguların gizlenmesini veya kontrol edilmesini içermektedir. Bunun yanı sıra, çalışanların aslında hissetmedikleri sempatiyi göstermeleri ya da korku duydukları durumlarda sakin bir duruş sergilemeleri gibi yapay duygusal ifadeleri içerebilmektedir. Dolayısıyla, duygusal emeğin iş yükünü artırdığı ve uzun vadede tükenmişliğe neden olabileceği vurgulanmaktadır (Kim vd., 2018; Mustafa vd., 2016).

Çalışanların bir kısmı, işleriyle bütünleşerek örgütsel rolleri özümsemekte ve bu durum başlangıçta arzu edilen bir özellik olarak görülmektedir. Ancak, uzun vadeli etkileri değerlendirildiğinde, bireylerin her türlü başarı veya başarısızlığı kişisel bir mesele olarak görme eğiliminde olduğu gözlemlenmektedir. Bu durum, çalışanların öznel iyi oluş halleri ve örgütsel performansları üzerinde olumsuz etkilere neden olabilir. Çalışanlar, sürekli rol yaparak zamanla kendilerine yabancılaşabilmekte ve duyarsızlaşma eğilimi gösterebilmektedir (Eroğlu, 2010).

Brotheridge ve Grandey (2002) tarafından yürütülen bir çalışmada, duygusal tükenmenin, özellikle olumsuz duyguların gizlenmesi gerekliliğiyle önemli ölçüde bağlantılı olduğu tespit edilmiştir. Hochschild (1983) ise gerçekleştirdiği araştırmada, duygusal emeğin çalışanlar için olumsuz psikolojik sonuçlara yol açabileceğini ve özellikle uçuş görevlilerinde düşük özsaygı, duygu kaybı, özgün olamama hissi ve tükenmişlik gibi etkiler doğurduğunu ortaya koymuştur.

Farklı meslek gruplarında yapılan birçok araştırma, duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif ilişkiler olduğunu göstermektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012; Kim vd., 2018; Mustafa vd., 2016; Jeung vd., 2018; Tiwari vd., 2020; Zaghini vd., 2020; Kariou vd., 2021; Kim vd., 2022). Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından biri de işe ilişkin duyusal iyilik üzerindeki etkisidir. Shalley vd. (2000), iş ortamının çalışanlar üzerindeki kritik rolüne dikkat çekmiş ve olumlu bir çalışma ortamının çalışanların iş süreçlerini kolaylaştırabileceğini belirtmiştir. Destekleyici tutumların mevcut olduğu durumlarda, çalışanlar kendilerini daha özgür hissederek duygularını daha rahat ifade edebilmektedir. Öte yandan, olumsuz bir çalışma ortamı, çalışanların psikolojik ihtiyaçlarını olumsuz etkileyerek beklenmedik sonuçlara yol açabilmektedir. Böyle bir ortamda, çalışanlar örgütsel beklentilere uymak adına duygusal emek harcamak zorunda kalmaktadır (Shalley vd., 2000).

Çalışanlar sürekli olarak yüzeysel rol yapmayı tercih ettiğinde, müşterilerden kendilerini uzak tutma eğilimleri artabilir ve bu durum onların mesleklerine karşı olumsuz bir tutum geliştirmelerine yol açabilir (Kim, 2008). Yüzeysel davranışın, psikolojik ve fizyolojik olarak çalışanların iyi oluşuna zarar verdiği kabul edilmektedir. İçsel duygular ile dışa vurulan duygular arasında duygusal uyumsuzluk oluştuğunda, bireyde düşük iyi oluş seviyeleri ortaya çıkabilmektedir (Cheung & Tang, 2010). Bir çalışanın, duygusal emek kapsamında organizasyonun

belirlediği kurallar doğrultusunda sergilediği duygular ile gerçekten hissettiği duygular arasında uyumsuzluk olduğunda duygusal uyumsuzluk yaşanabilmektedir (Zapf, 2002). Bu uyumsuzluk, çalışanların hem fiziksel hem de psikolojik iyi oluşunu olumsuz etkilemektedir (Hochschild, 1983; Sheldon vd., 1997).

Özellikle yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış, bir çalışanın organizasyonel hedeflere ulaşmasına katkıda bulunurken, aynı zamanda sağlığına ve psikolojik iyi oluşuna zarar verebilmektedir (Zajonc, 1985). Duygusal emeğin, işe ilişkin duyuşsal iyilik ile negatif ilişkili olduğu birçok çalışmada ortaya konulmuştur (Kang & Bae, 2015; Yao vd., 2019; Wu vd., 2020; Riforgiate vd., 2022).

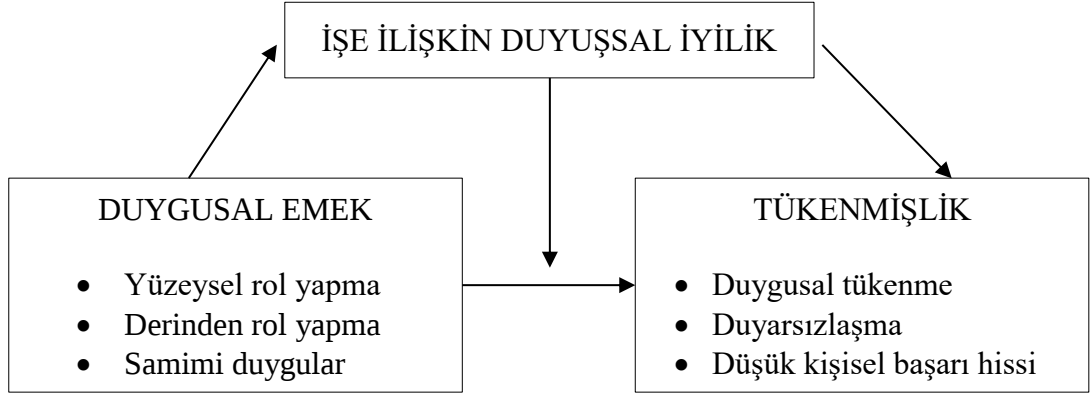
Diğer taraftan, işe ilişkin duyuşsal iyilik ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğu görülmektedir. Vazi vd. (2011), iyi oluşun tükenmişlik üzerinde negatif etkisinin olabileceğini ifade etmektedir. İşteki duyuşsal iyilik, çalışanların iş tatmini, motivasyonu ve örgütsel bağlılığı ile pozitif ilişkilidir ve bu durum çalışanların daha az tükenmiş hissetmelerine yol açabilir. Ayrıca, işteki duyuşsal iyilik, iş stresi ile başa çıkmayı kolaylaştırabilir ve tükenmişlik riskini azaltabilir. Önceki çalışmalar (Hansen vd., 2015; Qu & Wang, 2015; Busis vd., 2016; Lucas-Mangas vd., 2022), işe ilişkin duyuşsal iyilik ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu göstermektedir.

2. YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırma yöntemi kapsamında araştırma modeli, hipotezler, örneklem, veri toplama yöntemi, veri toplama araçları ve analiz yöntemi ile ilgili açıklamalar yer almaktadır.

2.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Kesitsel nitelikteki bu nicel araştırma, incelenen durumu olduğu haliyle betimlemeyi ve değişkenler arasındaki birlikte değişimin varlığını ve derecesini tespit etmeyi amaçlayan ilişkisel tarama modelinde (Karasar, 2009) yürütülmüştür. Çalışmada duygusal emeğin tükenmişliğe etkisi ve bu ilişkide işe ilişkin duyusal iyilik algısının düzenleyici rolünün incelenmesi amaçlanmıştır. Bu çerçevede duygusal emek araştırmanın bağımsız değişkenini, tükenmişlik bağımlı değişkenini, işe ilişkin duyusal iyilik ise düzenleyici değişkenini oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında geliştirilen araştırma modeli Şekil 2.1’de sunulmuştur.



Şekil 2.1. Araştırma Modeli

Bu çerçevede geliştirilen hipotezler aşağıda sunulmuştur:

H₁: Duygusal emeğin işe ilişkin duyusal iyilik üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

H₂: İşe ilişkin duyuşsal iyiliğın tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

H₃: Duygusal emeğın tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

H₄: Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerde işe ilişkin duyuşsal iyiliğın düzenleyici etkisi bulunmaktadır.

2.2. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini, bir Büyükşehir Belediyesi'nin vatandaşla en çok yüz yüze gelerek duygusal emek sarf eden iştirak şirketler grubunda işğörenler oluşturmaktadır. 2024 yılı faaliyet raporlarında belirtilen sayılara göre bu iştirak şirketler grubunda toplam 36.312 işğören bulunmaktadır.

Evren büyüklüğünün bilinmesi durumunda örneklem büyüklüğü $n = (Nt^2pq) / (d^2(N-1) + t^2pq)$ formülü ile hesaplanmaktadır. Formülde; N evren büyüklüğü, n örneklem büyüklüğü, p ilgili olayın gerçekleşme ihtimali, q veya 1-p (veya ilgili olayın gerçekleşmeme ihtimali), d kabul edilen $\pm$ örnekleme hata oranı, $t_{(\alpha, sd)}$ α anlam düzeyinde serbestlik derecesi üzerinden kritik t tablosu değerini ifade etmektedir (Salant ve Dillman, 1994). Bu formüle göre %5 hata payı ve %95 güven düzeyinde 36.312 kişilik evren için minimum örneklem büyüklüğü 381 kişi olarak hesaplanmıştır.

Çalışmada anket uygulaması için hedef kitle olarak bir tane Büyükşehir Belediyesi (BB) özel sektör çalışanları seçilmiştir. Belediyeler (yerel yönetimler) genel anlamda yerel halkın ihtiyaçlarına daha etkin şekilde cevap verebilmek amacıyla oluşturulmuş örgütlenmeleri ifade etmektedir (Çifçi, 2008). Ülke genelinde varlığını en güçlü şekilde sürdüren yerel yönetim birimlerinden olan belediyeler, halka en yakın halkla en iç içe olan kamu kurumlarından biridir. Belediyeler coğrafi olarak sorumluluk sınırlarında yaşayan halkın, günlük ihtiyaçlarını doğrudan etkileyen görevlere sahiptir (Akman, 2018). Bu kapsamda belediyelerin, kamu kesiminde insan etkileşiminin en yoğun yaşandığı yerler olduğu belirtilmektedir (Kocakula, 2021). Nüfus bakımından Türkiye'nin en büyük illerinden olan bu belediyenin birkaç milyon vatandaşa hizmet verdiği göz önüne alındığında, BB çalışanlarının çok yoğun bir şekilde insan etkileşimine girdiği

değerlendirilmektedir. Bunun yanında, yerel yöneticiler seçimle belirlendiği (Urhan, 2008) için, hizmet sunulan seçmenleri memnun etmek adına, belediye yönetiminin çalışanlardan kurumsal gösterim kuralları açısından yüksek standartlar bekleyeceği değerlendirilmektedir. Sonuç olarak, yaklaşık birkaç milyon kişiye hizmet sunan, yoğun insan etkileşiminin yaşandığı ve yüksek kurumsal gösterim standartlarının olduğu BB çalışanlarının bahsedilen sebeplere dayalı olarak duygusal emek ve tükenmişlik açısından incelenmek üzere uygun bir hedef kitle olduğu değerlendirilmiştir.

Bu çerçevede çalışmanın örneklemini, belirtilen evren içerisinden kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen toplam 381 BB çalışanı oluşturmaktadır.

2.3. Veri Toplama Yöntemi

Çalışmada kullanılan ölçekler için ilgili araştırmacılardan izin alınmıştır. Çalışmada veri toplamak üzere çevrimiçi anket formu hazırlanmış ve anketin bağlantı adresi katılımcılara elektronik posta, sosyal medya ve Whatsapp platformları üzerinden ulaştırılmıştır. Katılımcılara anket uygulaması öncesinde çalışmanın amacı hakkında bilgi verilmiş, katılımın gönüllülük esasına dayalı olduğu belirtilmiş ve gönüllü katılım onayları alınmıştır.

2.4. Veri Toplama Araçları

Çalışmada kapsamında veri toplamak maksadıyla hazırlanan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Anket formunda sırasıyla, demografik bilgi formu, Duygusal Emek Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği yer almaktadır. Anket formunda yer alan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda sunulmuştur.

2.4.1. Demografik Bilgi Formu

Demografik bilgi formunda katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu ve mevcut kurumdaki çalışma süresine ilişkin toplam altı soru yer almaktadır.

2.4.2. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal Emek Ölçeği, Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilmiş ve Basım ve Beğernirbaş (2012) tarafından Türkçe uyarlama çalışması gerçekleştirilmiştir. Toplam 13 madde bulunan ölçek “yüzeysel rol yapma” (6 madde), “derinden rol yapma” (4 madde) ve “samimi duygular” (3 madde) olmak üzere üç boyut içermektedir. Ölçek beşli Likert tipinde (1=hiçbir zaman, 5=her zaman) hazırlanmıştır. Ölçeğin Cronbach alpha güvenilirlik katsayısı ölçek geneli için 0.801, yüzeysel rol yapma boyutu için 0.844, derinden rol yapma boyutu için 0.863 ve samimi duygular boyutu için 0.860 olarak bildirilmiştir (Basım ve Beğernirbaş, 2012).

2.4.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş ve Ergin (1992) tarafından Türkçe uyarlama çalışması gerçekleştirilmiştir. Toplam 22 madde bulunan ölçek “duygusal tükenme” (9 madde), “duyarsızlaşma” (5 madde) ve “düşük kişisel başarı hissi” (8 madde) olmak üzere üç boyut içermektedir. Ölçek beşli Likert tipinde (1=hiçbir zaman, 5=her zaman) hazırlanmıştır. Ölçeğin Cronbach alpha güvenilirlik katsayısı duygusal tükenme boyutu için 0.83, duyarsızlaşma boyutu için 0.71 ve düşük kişisel başarı hissi boyutu için 0.72 olarak bildirilmiştir (Ergin, 1992).

2.4.4. İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı Ölçeği

İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı Ölçeği, Katwyk vd. (2000) tarafından geliştirilmiş ve Bayram vd. (2004) tarafından Türkçe uyarlama çalışması gerçekleştirilmiştir. Toplam 20 madde bulunan ölçek “pozitif duygular” (10 madde) ve “negatif duygular” (10 madde) olmak üzere iki boyut içermektedir. Ölçek beşli Likert tipinde (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) hazırlanmıştır. Ölçeğin toplam puanı alınırken negatif duygular alt boyutundaki maddeler ters kodlanmaktadır. Ölçeğin Cronbach alpha güvenilirlik katsayısı ölçek geneli için 0.93, pozitif duygular boyutu için 0.93 ve negatif duygular boyutu için 0.94 olarak bildirilmiştir (Bayram vd., 2004). Bu çalışmanın aracı değişkenini oluşturan işi ilişkin duygusal iyilik algısı, alt boyutlar bazında değil ölçeğin toplam puanı üzerinden ele alınmıştır.

2.5. Analiz Yöntemi

Çalışmadan elde edilen veriler SPSS paket programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada katılımcıların demografik özellikleri frekans analiziyle incelenmiştir. Çalışmada kullanılan ölçeklerin geçerliliklerini incelemek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin güvenilirlikleri Cronbach Alpha değerleri üzerinden incelenmiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiş ve verilerin normal dağılıma uyduğu görüldüğünden çalışmanın devamında parametrik analiz yöntemleri tercih edilmiştir. Duygusal emek, tükenmişlik ve işe ilişkin duyuşsal iyilik arasındaki ilişkileri belirlemek için Pearson korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi ve bu ilişkide işe ilişkin duyuşsal iyiliğin aracı rolünü incelemek üzere regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Çalışmada son olarak duygusal emek, tükenmişlik ve işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının katılımcıların demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere fark analizleri gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede iki kategorili değişkenler için t-testi, ikiden fazla kategorili değişkenler için ise ANOVA analizi gerçekleştirilmiştir. Tüm analizlerde $p < 0.05$ istatistiksel anlamlılık seviyesi olarak kabul edilmiştir.

3. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırma kapsamında gerçekleştirilen analizler sonucunda elde edilen bulgular raporlanmaktadır.

3.1. Verilere İlişkin Ön Analizler

Nicel araştırmalarda veri analizi yapmadan önce, sonuçların geçerli ve güvenilir olmasını sağlamak için uygun veri hazırlığı bir gereklilik olarak görülmektedir. Bu süreç, verilerin taranması, eksik verilerin ele alınması, birebir benzer yanıt verenlerin tespit edilmesi, katılımcının dikkatsizliği sebebiyle oluşan hata verilerin anlaşılması, cevapların kendi iç tutarlılıklarının değerlendirilmesi gibi pek çok adımı içermektedir.

Veri hazırlamanın ilk adımı verilerin taranması ve temizlemesi aşamalarından oluşmaktadır. Tabachnick vd. (2013)' göre bu, veri setinin mükerrer girişler, yanlış değerler veya aykırı değerler gibi hatalara karşı incelenmesini içermektedir. Bu nedenle analize geçilmeden önce, veri türleri doğrulanmalı, sayısal ve kategorik değişkenlerin uygun şekilde tanımlandığından emin olunmalıdır. Bu aşamada, frekanslar, ortalamalar ve standart sapmalar gibi tanımlayıcı istatistikler, anormallikleri tespit etmek için yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu nedenle, veri setinde yer alan tüm yanıtlar numerik olarak kodlanmış ve ön analizlere geçilmiştir.

İlk olarak, mükerrer girişlerin tespit edilmesi adına yürütülen analizde, 35 farklı mükerrer yanıt rastlanmıştır. Bu yanıtlardan 15 tanesinin ardışık olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle, ilgili yanıtların bir gönderim hatası olabileceği dikkate alınarak, aynı yanıtlara sahip olan bu satırlar, analiz sürecinde örnekleme fazladan gözlem etkisi yaratabileceği için işaretlenmiştir. Öte yandan, çalışmada kullanılan ölçeğin beş seçenekli olması sebebiyle, bu durumun normal olabileceği de değerlendirilmiştir.

Bununla ek olarak, yanlış ve aykırı değerlerin anlaşılması amacıyla sorulara verilen yanıtların en küçük ve en yüksek değerleri hesaplanmıştır. Likert tipi ölçeklerde bu

aralığında 1-5 arasında olması gerekmektedir. Çalışmada yer alan tüm ölçeklerin ilgili değer aralığında olduğu görülmekle birlikte, yaş değişkeninin en yüksek değerinin 354 olduğu görülmüş, kişinin iş deneyim süresi dikkate alınarak ilgili değer 54 olabileceği düşünülmüş ve bu şekilde düzeltilmiştir.

Bir diğer önemli ön analiz ise eksik verilerin anlaşılmasıdır. Çünkü, eksik veri sosyal bilimlerde sık karşılaşılan bir sorundur ve analizden önce ele alınması gerekmektedir. Kayıp veriler minimum düzeyde olduğunda (%5'ten az), listeden silme veya ortalama ile doldurma sıkça tercih edilen yöntemler arasındadır (Kline, 2023). Bu bağlamda, ikinci aşama olarak veri setindeki eksiklikler ele alınmış ancak herhangi bir eksik veriye rastlanmamıştır.

Veri setinin analize hazırlanmasındaki bir diğer önemli aşama ise katılımcıların verdikleri yanıtlardaki tutarlılığın incelenmesidir. Zira veri analizinde, katılımcıların her soruya aynı yanıtı vermesi, yanıt tutarlılığı açısından önemli bir sorun teşkil etmektedir. Bu durum, özellikle anket veya ölçek gibi çok maddeli ölçüm araçlarında, katılımcıların sorulara dikkatli bir şekilde yanıt vermediğini veya rastgele yanıtladığını gösterebilmektedir. Bu yanlılığın giderilmesi için Collier (2020) tarafından, gözlem (satır) bazında standart sapma hesaplanması önerilmektedir. Her bir gözlemin standart sapması, katılımcının yanıtlarındaki varyansı ifade etmektedir. Özellikle standart sapmanın 0 olduğu durumlarda, katılımcının hem olumlu hem de olumsuz ifadeleri içeren sorulara aynı yanıtı vermesi, veri setindeki bu gözlemin çıkarılması gerektiğini göstermektedir. Bu bağlamda yapılan analizde, katılımcı170, katılımcı199, katılımcı331 ve katılımcı376'nın standart sapma değerlerinin 0 olduğu görülmüş ve bu katılımcılar gözlem setinden çıkarılmıştır çünkü bu durumun ihmal edilmesi, araştırma sonuçlarında ciddi yanlılık yaratabilmektedir.

Araştırmanın sağlıklı yürütülebilmesi için gerekli olan bir diğer ön analiz ise aykırı değerlerin tespit edilmesidir. Aykırı değerler (outlier), istatistiksel analizlerde veri setinin genel eğiliminden önemli ölçüde sapma gösteren gözlemler olarak tanımlanmaktadır. Geleneksel yaklaşımlar, aykırı değerlerin analiz sonuçlarını bozabileceği ve bu nedenle veri setinden çıkarılması gerektiğini öne sürse de bu durum her zaman geçerli değildir. Özellikle 5%'in altındaki aykırı değerlerin çıkarılmasının gerekli olmadığı, çünkü bu değerlerin bireylerin doğal ve özgün tutumlarından kaynaklanabileceği ifade edilmektedir (Field, 2013). Bu çalışmada, Z-skoruna dayalı

bir aykırı değer analizi gerçekleştirilmiştir. Z-skoru, verilerin ortalamadan kaç standart sapma uzaklaştığını belirlemektedir ve genel olarak, $|Z\text{-skor}| > 3$ olan gözlemler aykırı değer olarak kabul edilmektedir (Kline, 2023). Bu bağlamda yürütülen analiz neticesinde, çalışmada toplamda 54 aykırı değer tespit edilmiştir ve bu sayı veri setinin tüm gözlemlerin yaklaşık %0.21'ine tekabül etmektedir. Bu oran oldukça düşük olup, aykırı değerlerin genel veri seti üzerinde önemli bir etkisi olmadığını göstermektedir. Bu anlatılanlar bağlamında, çalışmadaki herhangi bir gözlem, veri setinden çıkarılmamıştır.

Analizlere geçilmeden önce veri setinin temel dağılım özelliklerinin incelenmesi son adım olarak görülmüştür zira verinin yapısını anlamak, kullanılacak istatistiksel yöntemlerin doğruluğunu sağlamak adına kritik bir adımı teşkil etmektedir. Bu doğrultuda, veri setindeki değişkenlerin ortalama, çarpıklık ve basıklık değerleri hesaplanmıştır. Ortalama değerler, değişkenler arasında 1.65 ile 3.83 arasında değişiklik göstermektedir. Veri setinde çarpıklık (skewness) değerleri incelendiğinde, en düşük değer -0.83, en yüksek değerin ise 1.40 olduğu görülmektedir. Son olarak basıklık (kurtosis) değerleri ise -0.81 ile 1.40 arasında değişmektedir. Bu değerler, parametrik analizler için uygun görülmekte ve veri setinin sosyal bilimler açısından normal dağılım gösterdiğini ifade etmektedir. Bununla birlikte, tüm ölçek sorularının ilgili değerleri daha ayrıntılı bir şekilde çalışmanın ilerleyen kısımlarında sunulacaktır.

Çalışmanın analize başlamadan önce gerçekleştirilen ön inceleme süreçleri kapsamında, veri setinin tutarlılığı ve uygunluğu detaylı olarak incelenmiştir. Bu süreçte yapılan analizler sonucunda, yalnızca dört gözlemin veri setinden çıkarılmasının gerekli olduğu belirlenmiştir. Bunun yanı sıra, 15 gözlem, istatistiksel analizler (örneğin, faktör analizi) üzerindeki olası etkilerinin daha derinlemesine değerlendirilmesi amacıyla işaretlenmiş ve sonraki analiz aşamalarında dikkatle incelenmek üzere ayrılmıştır. Bu durum, veri setinin genel kalitesini artırmaya yönelik sistematik bir değerlendirme sürecinin izlendiğini ve analiz sonuçlarının güvenilirliğini sağlamak için gerekli önlemlerin alındığını göstermektedir. Bu bağlamda, mevcut olarak çalışmanın analize uygun olan örneklemini 463 kişiden oluşmaktadır.

3.2. Tanımlayıcı İstatistikler ve Normallik Analizi

Bu ön işleme analizlerinin ardından, çalışmada yer alan katılımcıların sosyo-demografik dağılımlarına ilişkin bilgilere geçilmektedir. Katılımcıların sosyo-demografik dağılımlarına ilişkin frekans ve yüzdeler, çalışmanın örneklem yapısını daha iyi anlamak ve elde edilen bulguların genellenebilirliğini değerlendirmek açısından büyük önem taşımaktadır. Bu aşama, verilerin temel özelliklerini tanımlayarak, çalışmanın metodolojik tutarlılığını ve geçerliliğini desteklemektedir. Katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, meslek yılı gibi temel sosyo-demografik değişkenlerinin dağılımlarının incelenmesi, hem örneklem içerisindeki çeşitliliği ortaya koymakta hem de bu değişkenlerin çalışmanın ana değişkenleriyle potansiyel ilişkilerini anlamak için bir temel oluşturmaktadır. Ayrıca, bu dağılımlar hem çalışmanın teorik çerçevesine uygun örneklem özelliklerini doğrulamak hem de olası örneklem yanlılıklarını veya veri problemlerini erken aşamada tespit etmek açısından önem arz etmektedir. Sonuç olarak, bu tür bir analiz, çalışmanın kapsamını ve sınırlılıklarını daha iyi anlamak, analiz sürecine yönelik stratejileri geliştirmek ve elde edilen bulguların bağlamını daha doğru bir şekilde yorumlamak adına kritik bir ön hazırlık aşamasını temsil etmektedir. Bu anlatılanlar bağlamında, çalışmada yer alan katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini gösteren Tablo 1 aşağıda sunulmaktadır.

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Sosyo-Demografik Değişkenler		
Cinsiyet	Frekans (N=463)	Yüzde (%100)
Kadın	181	%39,1
Erkek	282	%60,9
Medeni Durum		
Bekar	200	%43,2
Evli	263	%56,8
Eğitim Durumu		
Lise ve altı	55	%11,9

Tablo 1 Devamı		
Lisans	319	%68,9
Lisansüstü	89	%19,2
Gelir Durumu Algısı		
Kötü	58	%12,5
Orta	357	%74,9
İyi	58	%12,5
Meslekte Çalışma Süresi		
5 yıl ve altı	125	%27
6-10 yıl arası	111	%24
11-15 yıl arası	85	%18,4
16-20 yıl arası	64	%13,8
20 yıl ve üstü	78	%16,8
Yaş		
Minimum-Maksimum	20-65	
Ortalama $\pm$ Standart Sapma	35,72 $\pm$ 8,29	

Tablo 1’den görüleceği üzere bu çalışmaya toplam 463 kişi katılmıştır. Katılımcıların cinsiyet dağılımı incelendiğinde, %39,1’i kadın (n = 181), %60,9’u erkek (n = 282) olarak tespit edilmiştir. Bu dağılım, erkek katılımcıların, kadınlara kıyasla çalışmada daha fazla temsil edildiğini göstermektedir. Katılımcıların medeni durumlarına ilişkin değerlendirmede ise, %43,2’sinin (n = 200) bekar, %56,8’inin (n = 263) evli olduğu belirlenmiştir. Bu dağılım, evli bireylerin örnekleme daha yüksek bir oranda temsil edildiğini ortaya koymaktadır.

Eğitim durumu açısından bakıldığında, katılımcıların %11,9’unun (n = 55) lise ve altı eğitim seviyesine sahip olduğu, %68,9’unun (n = 319) lisans mezunu olduğu ve %19,2’sinin (n = 89) lisansüstü eğitim düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Bu bulgular, örneklem grubunun büyük bir çoğunluğunun lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahip bireylerden oluştuğunu göstermektedir. Özellikle lisans mezunlarının %68,9’luk oranla büyük bir çoğunluğu temsil ettiği dikkat çekmektedir.

Katılımcıların gelir durumuna ilişkin algıları incelendiğinde, %12,5’inin (n = 58) gelir düzeyini “kötü”, %74,9’unun (n = 357) “orta” ve %12,5’inin (n = 58) “iyi” olarak değerlendirdiği görülmektedir. Gelir durumu algısında en yüksek oran “orta düzey” olarak belirtilmiş olup, bu durum katılımcıların gelir düzeyine ilişkin genel bir ortalama algısına sahip olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların meslekte çalışma süreleri değerlendirildiğinde, %27’sinin (n = 125) 5 yıl ve altında çalıştığı, %24’ünün (n = 111) 6-10 yıl arasında çalıştığı ve %18,4’ünün (n = 85) 11-15 yıl arasında çalışma deneyimine sahip olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra, %13,8’i (n = 64) 16-20 yıl arasında çalışırken, %16,8’inin (n = 78) 20 yıl ve üzeri bir çalışma süresine sahip olduğu görülmektedir. Bu veriler, meslekte çalışma süresi bakımından katılımcıların geniş bir yelpazede dağıldığını göstermektedir; ancak katılımcıların büyük bir kısmının çalışma sürelerinin 10 yıl ve altında yoğunlaştığı dikkat çekmektedir.

Katılımcıların yaş değişkenine ilişkin istatistiklere bakıldığında, yaşların 20 ile 65 arasında değiştiği, yaş ortalamasının 35,72 olduğu ve standart sapmanın 8,29 olduğu belirlenmiştir. Bu durum, katılımcı grubunun genel olarak genç ve orta yaş grubundan bireylerden oluştuğunu, bununla birlikte örneklemin belirli bir yaş aralığında homojen bir dağılım sergilemediğini göstermektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde,

çalışmanın örnekleme, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir algısı, meslekte çalışma süresi ve yaş gibi temel sosyo-demografik değişkenler açısından geniş bir çeşitlilik sergilemektedir.

Sosyo-demografik değişkenlerin ardından, çalışmada yer alan ölçek sorularının tanımlayıcı istatistiklerine geçilmiştir. Çalışmada kullanılan üç ölçeğin tanımlayıcı istatistikleri, veri setinin yapısını anlamak ve sonraki analiz süreçlerine sağlam bir temel oluşturmak açısından kritik bir öneme sahiptir. Tanımlayıcı istatistikler, veri setine ilişkin temel eğilimlerin ve değişkenliklerin değerlendirilmesine olanak tanıyarak ölçeklerin genel özelliklerini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, her bir ölçek maddesi için hesaplanan ortalama, standart sapma, çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri hem verilerin dağılım özelliklerini hem de normallik varsayımını değerlendirmek için temel birer gösterge kabul edilmektedir.

Ölçeklere ilişkin normallik varsayımı, sosyal bilimlerde yaygın olarak kullanılan parametrik istatistiksel yöntemlerin uygulanabilirliğini değerlendirmek açısından önemli bir adımı teşkil etmektedir. Verilerin normal dağılıma uygunluğu, özellikle regresyon analizi, t-testi ve ANOVA gibi istatistiksel yöntemlerin geçerliliği için kritik bir ön koşul olarak kabul edilmektedir (Tabachnick vd., 2013). Bu çalışmada da ölçeklerin normallik varsayımı, çarpıklık ve basıklık değerleri üzerinden incelenmiştir. Çarpıklık değeri, dağılımın simetrik olup olmadığını gösterirken, basıklık değeri dağılımın tepe noktasının sivriligi veya yaygınlığını ifade etmektedir. Sosyal bilimlerde, çarpıklık ve basıklık değerlerinin genellikle ± 2 aralığında olması, normallik varsayımının sağlandığına dair kabul görmüş bir ölçüt olarak değerlendirilmektedir (Mallery ve George, 2000). Bununla birlikte, ilgili aralığa ilişkin farklı kabuller bulunmaktadır. Bu bağlamda, ilk olarak çalışmada yer alan duygusal emek ölçeğine ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 2’de sunulmaktadır.

Tablo 2. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçek İfadeleri	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
İnsanlarla ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım	2.12	0.987	0.525	-5.746

Tablo 2 Devamı				
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	2,07	1.054	0.688	-4.734
İnsanlarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	1.64	0.905	1.416	1.4596
İnsanlarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım	1.82	0.922	0.917	0.564
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım	1.81	0.926	0.936	0.103
İnsanlara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	1.88	0.951	0.963	3.699
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım	2.00	1.108	0.964	0.846
İnsanlara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım	2.24	1.227	0.717	-5.709
İnsanlara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm	2,01	1.167	1.005	0.293
İnsanlara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım	2.18	1.222	0.797	-4.059
İnsanlara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	3.57	1.135	-0.494	-5.656
İnsanlara sergilediğim duygular samimidir	3.84	1.110	- 0.845	0.516
İnsanlara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır	3.68	1.082	-0.657	-1.334

Çalışmada kullanılan Duygusal Emek Ölçeği'ne ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 2'de sunulmuştur. Ölçeğin her bir maddesi için ortalama, standart sapma, çarpıklık ve basıklık değerleri hesaplanmış, bu değerler ölçeğin genel özelliklerini ve dağılım yapısını değerlendirmek amacıyla incelenmiştir. Ortalama değerler, katılımcıların ölçek ifadelerine katılım düzeyinin genel olarak düşük düzeyde olduğunu göstermektedir. Örneğin, “Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım” ifadesi için ortalama 2.07 (SS = 1.054), “İnsanlarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim” ifadesi için ortalama 1.64 (SD = 0.905) olarak hesaplanmıştır. Buna karşılık, “İnsanlara sergilediğim duygular samimidir” (M = 3.84, SD = 1.110) ve “İnsanlara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır” (M = 3.68, SD = 1.082) ifadelerine verilen yüksek puanlar, katılımcıların duygusal emeği genellikle samimi ve doğal bir şekilde sergilediğini düşündüğünü göstermektedir.

Çarpıklık ve basıklık değerleri, dağılımların normalliği açısından değerlendirilmiştir. Kline (2023) tarafından belirtilen kriterlere göre, çarpıklık değerinin mutlak 3'ten, basıklık değerinin ise mutlak 10'dan küçük olması durumunda dağılımın normallik varsayımını karşıladığı kabul edilmektedir. Bu kıstaslara göre ölçek maddeleri incelendiğinde, tüm ifadelerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin bu sınırlar içerisinde olduğu görülmüştür. Örneğin, “İnsanlarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim” maddesi için çarpıklık değeri 1.416, basıklık değeri 1.4596 olarak hesaplanmış ve bu dağılım normallik sınırları içerisinde yer almıştır. Benzer şekilde, “Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım” ifadesi için çarpıklık değeri 0.688, basıklık değeri -4.734 olup, bu değerler de normalliği destekler niteliktedir.

Öte yandan, bazı ifadelerde dikkat çekici basıklık değerleri görülmüştür. Örneğin, “İnsanlara sergilediğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar” (Çarpıklık = -0.494, Basıklık = -5.656) ve “İnsanlara sergilediğim duygular samimidir” (Çarpıklık = -0.845, Basıklık = 0.516) ifadelerinde düşük çarpıklık ve basıklık değerleri dağılımın normallik sınırları içerisinde olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, basıklık değerlerinin negatif yönlü olduğu ifadeler, katılımcıların çoğunlukla bu maddelere benzer şekilde yanıt verdiğini işaret edebilir. Sonuç olarak, Duygusal Emek Ölçeği'ne ait tanımlayıcı istatistikler, ölçek ifadelerinin normallik kriterlerini karşıladığını ve

veri setinin sosyal bilimlerde sıklıkla kullanılan parametrik yöntemler için uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçek İfadeleri	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.	2.39	1.042	0.367	-0.522
İş gününün sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	2.55	1.111	0.246	-0.744
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağı mı hissediyorum.	2.15	1.034	0.670	-0.167
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	2.44	1.111	0.437	-0.562
İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	2.36	1.157	0.552	-0.535
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	2.42	1.194	0.431	-0.784
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	2.66	1.211	0.321	-0.805
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	2.30	1.084	0.549	-0.465
Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	1.87	0.941	0.960	0.466
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum.	1.94	1.021	0.939	0.261
İşimin beni insanlara karşı katılaştırdığını hissediyorum.	2.17	1.084	0.672	-0.292
İşimin beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum.	2.17	1.040	0.831	0.91

Tablo 3 Devamı				
İşim gereği karşılaştığım insanların başına gelenler gerçekten umurumda değil.	1.79	0.968	1.149	0.750
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	1.95	1.042	1.054	0.575
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.	3.52	1.064	-0.357	-0.583
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	3.59	1.025	-0.527	-0.201
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	3.60	1.137	-0.474	-0.578
Kendimi çok enerjik hissediyorum.	3.27	1.072	-0.780	-0.661
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.	3.67	1.031	-0.449	-0.482
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	3.34	1.077	-0.221	-0.544
Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	3.64	1.084	-0.434	-0.622
İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim.	3.68	1.028	-0.390	-0.595

Tablo 3'te görüleceği üzere, Tükenmişlik Ölçeği'ne ilişkin tanımlayıcı istatistikler, ölçeğin genel özelliklerini ve katılımcıların tükenmişlik düzeylerini değerlendirmek amacıyla incelenmiştir. Ortalama değerler, tükenmişlik düzeylerinin genellikle düşük ila orta düzeyde seyrettiğini göstermektedir. Örneğin, “Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ($M = 2.15$, $SD = 1.034$) ve “Kendimi çok çaresiz hissediyorum” ($M = 1.87$, $SD = 0.941$) ifadelerinde düşük ortalama değerler

gözlemlenirken, olumlu ifadelerden “Bu meslekte pek çok değerli işler başardım” ($M = 3.64$, $SD = 1.084$) ve “İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim” ($M = 3.68$, $SD = 1.028$) ifadelerinde yüksek ortalama değerler dikkati çekmektedir.

Çarpıklık ve basıklık değerleri, Mallery ve George’un (2000) kriterlerine göre değerlendirilmiş ve tüm ifadelerin normallik sınırları içerisinde yer aldığı görülmüştür. Literatüre göre, çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 aralığında olması, normallik varsayımını desteklemektedir. Örneğin, “Kendimi çok çaresiz hissediyorum” (Çarpıklık = 0.960, Basıklık = 0.466) ve “İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum” (Çarpıklık = 1.054, Basıklık = 0.575) ifadelerinde çarpıklık değerlerinin pozitif olduğu ve bu maddelere verilen yanıtların genelde düşük düzeyde yoğunlaştığı gözlenmiştir. Buna karşın, olumlu ifadelerden “Bu meslekte pek çok değerli işler başardım” (Çarpıklık = -0.434, Basıklık = -0.622) ve “İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim” (Çarpıklık = -0.390, Basıklık = -0.595) ifadelerinde negatif çarpıklık değerleri, katılımcıların olumlu yanıtlarının ağırlıkta olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak, Mallery ve George’un (2000) kriterlerine göre ölçek maddelerinin tümü normallik varsayımını sağlamaktadır. Bu bulgu, veri setinin parametrik analizler için uygun olduğunu ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin sonuçların güvenilir bir şekilde değerlendirilebileceğini göstermektedir.

Tablo 4. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçek İfadeleri	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
İşim, kendimi neşe dolu hissetmemi sağladı	3.21	1.089	-0.146	-0.505
İşim, bende büyük bir sevinç duygusu uyandırdı	3.22	1.070	-0.156	-0.478
İşim, bende büyük bir coşku duygusu uyandırdı	3.18	1.079	-0.121	-0.467
İşim, kendimi heves dolu hissetmemi sağladı	3.26	1.055	-0.229	-0.349
İşim, bende bir esinlenme duygusu uyandırdı	3.25	1.066	-0.222	-0.393
İşim, bende bir huzur duygusu uyandırdı	3.23	1.060	-0.192	-0.489
İşim, bende bir hoşnutluk duygusu uyandırdı	3.26	1.115	-0.304	-0.553

Tablo 4 Devamı				
İşim, bende bir memnuniyet duygusu uyandırdı	3.32	1.081	-0.289	-0.522
İşim, bende bir iftihar duygusu uyandırdı	3.43	1.092	-0.379	-0.419
İşim, bende bir tatmin duygusu uyandırdı	3.36	1.111	-0.320	-0.569
İşim, bende bir tiksinti duygusu yarattı	1.81	1.020	1.084	0.360
İşim, kendimi korkmuş gibi hissetmeme neden oldu	1.74	0.962	1.115	0.370
İşim, bende bir hayal kırıklığı duygusu uyandırdı	1.89	1.100	1.039	0.159
İşim, kendimi çok kızgın hissetmeme neden oldu	1.92	1.107	0.957	-0.63
İşim, kendimi tehdit altındaymışım gibi hissetmeme neden oldu	1.78	1.022	1.157	0.439
İşim, bende can sıkıntısı duygusu yarattı	2.00	1.135	0.906	-0.148
İşim, bende bir kafa karışıklığı duygusu yarattı	1.99	1.130	0.831	-0.394
İşim, bende bir bunalım duygusu yarattı	1.95	1.129	0.936	-0.116
İşim, kendimi yorgun hissetmeme neden oldu	2.32	1.268	0.558	-0.822
İşim, kendimi bezgin hissetmeme neden oldu	2.20	1.262	0.667	-0.754

İşle İlişkili Duygular Ölçeği'ne ilişkin tanımlayıcı istatistikler, katılımcıların iş deneyimlerinden kaynaklanan duygusal tepkilerini değerlendirmek amacıyla analiz edilmiştir. Ortalama, standart sapma, çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri incelenerek, ölçek maddelerinin genel dağılımı ve normallik özellikleri belirlenmiştir. Olumlu duygulara yönelik maddeler için ortalama değerler genellikle 3.20 ile 3.43 arasında değişmektedir. Örneğin, “İşim, bende bir iftihar duygusu uyandırdı” ifadesi için ortalama 3.43 (SD = 1.092) ile en yüksek değer kaydedilmiştir. Bunun yanında, “İşim, kendimi neşe dolu hissetmemi sağladı” (M = 3.21, SD = 1.089) ve “İşim, bende büyük bir sevinç duygusu uyandırdı” (M = 3.22, SD = 1.070) ifadeleri için ortalama değerler de nispeten yüksektir. Bu bulgular, katılımcıların işlerinin genelde olumlu duygular uyandırdığına dair algılarını göstermektedir. Çarpıklık ve

basıklık değerleri incelendiğinde, bu ifadelerin çoğunun arpıklık değerleri negatif (örneğin, “İşim, bende bir tatmin duygusu uyandırdı”, arpıklık = -0.320), basıklık değerlerinin ise normallik sınırları içerisinde olduğu gözlemlenmiştir. Negatif arpıklık, katılımcıların olumlu duyguları sıklıkla yaşadığını ve yüksek puanların ağırlık kazandığını işaret etmektedir.

Olumsuz duygulara yönelik ifadeler için ortalama değerlerin genellikle 1.74 ile 2.32 arasında değiştiği görölmektedir. En düşük ortalama değer, “İşim, kendimi korkmuş gibi hissetmeme neden oldu” ($M = 1.74$, $SD = 0.962$) ifadesi için hesaplanmıştır. Benzer şekilde, “İşim, bende bir tiksinti duygusu yarattı” ($M = 1.81$, $SD = 1.020$) ifadesi için de düşük bir ortalama kaydedilmiştir. Buna karşın, “İşim, kendimi yorgun hissetmeme neden oldu” ($M = 2.32$, $SD = 1.268$) ifadesi, olumsuz duygular arasında en yüksek ortalama değere sahiptir.

Çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde, olumsuz duygular ifadelerinin genellikle pozitif arpıklık sergilediği görölmektedir (örneğin, “İşim, kendimi tehdit altındaymışım gibi hissetmeme neden oldu”, arpıklık = 1.157). Bu durum, katılımcıların büyük bir kısmının olumsuz duygulara yönelik ifadelerde düşük düzeyde yanıt verdiğini göstermektedir. Bununla birlikte, basıklık değerlerinin çoğu ± 2 sınırları içerisinde olup, dağılımların normalliğe yakın olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde, Mallery ve George’un (2000) normallik kriterlerine göre (arpıklık ± 2 , basıklık ± 2) tüm maddelerin dağılımları normallik varsayımını karşılamaktadır.

Tüm bu açıklamalar doğrultusunda, çalışmada kullanılan tüm ölçüm araçlarının normallik varsayımını sağladığı söylenebilir. Bu nedenle, hipotez testlerine geçmeden önce ilgili ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduklarını incelenmektedir.

3.3. Ölçüm Modeline İlişkin Geçerlik ve Güvenirlik Analizleri

Bu çalışmada, geçerlik ve güvenirlik için birtakım testler uygulanmaktadır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin geçerlik ve güvenirliklerini değerlendirmek amacıyla öncelikli olarak Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır. AFA, veri setindeki değişkenler arasında ilişkileri inceleyerek bu değişkenlerin altında yatan temel boyutları veya faktörleri ortaya çıkarmayı amaçlayan çok değişkenli bir analiz

yöntemidir (Tabachnick vd., 2013). Bu yöntem, özellikle bir ölçeğin yapısal geçerliliğini değerlendirmek ve maddelerin hangi faktörlere ait olduğunu belirlemek için kullanılmaktadır.

AFA uygulamasında faktör çıkarma yöntemi olarak Temel Bileşenler Analizi (TBA) kullanılmıştır. TBA, değişkenlerin ortak varyansını ortaya çıkararak veri setindeki faktör yapısını anlamayı amaçlamaktadır ve faktör analizi süreçlerinde sıkça tercih edilen bir yöntemdir (Field, 2013). Faktörlerin daha kolay yorumlanabilmesi ve açıklanan varyansın daha doğru çıkması için döndürme yöntemi olarak Varimax Döndürme uygulanmıştır. Bununla birlikte, AFA'nın uygulanabilirliği ve sonuçlarının değerlendirilmesinde yapısal geçerliliği destekleyen bir dizi istatistiksel ölçüt dikkate alınmaktadır. Bunlardan ilki KMO değeridir. Örneklem yeterliliğini değerlendiren KMO testi, değişkenler arasında yeterli korelasyon bulunup bulunmadığını belirlemektedir. KMO değeri 0.60'ın altında olduğunda veri setinin faktör analizi için uygun olmadığı kabul edilmekle birlikte, ilgili değer 0.60-0.70 arasında olması “zayıf”, 0.70-0.80 arasında olması “orta”, 0.80-0.90 arasında olması “iyi” ve 0.90'ın üzerinde olması “mükemmel” olarak değerlendirilmektedir (Kaiser, 1974). Faktör analizinin uygunluğunu değerlendiren bir diğer test olan Bartlett testi, değişkenler arasındaki korelasyon matrisinin birim matris olmadığını test etmektedir. Test sonucunun anlamlı ($p < .05$) çıkması, değişkenler arasında yeterli düzeyde korelasyon olduğunu ve faktör analizinin uygulanabilirliğini göstermektedir (Tabachnick vd., 2013).

Bunlara ek olarak faktör analizi sonucunda, elde edilen faktörlerin toplam varyansın ne kadarını açıkladığı da önem arz etmektedir. Sosyal bilimlerde bir ölçeğin yeterli yapısal geçerlilik sağlayabilmesi için toplam varyansın en az %50'sinin açıklanması beklenmektedir. Son olarak faktör yükleri, her bir değişkenin belirli bir faktörle ilişkisini ifade etmektedir. Faktör yüklerinin 0.30'un üzerinde olması gerekli görülmekle birlikte, 0.50 ve üzeri yükler daha kabul edilir bulunmaktadır. Ayrıca, faktör yükü 0.30'un altında olan maddelerin ölçekten çıkarılması gerekmektedir (Hair, 2009). Bu anlatılanlar bağlamında, sırasıyla ölçüm araçlarının AFA sonuçlarına geçilmektedir. İlk olarak, Tablo 5'te duygusal emek ölçeğine ilişkin sonuçlar paylaşılmaktadır.

Tablo 5. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Açımlayıcı Faktör Analizi

Ölçek İfadeleri	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
İnsanlarla ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım	0.779		
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	0.833		
İnsanlarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	0.752		
İnsanlarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım	0.845		
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım	0.793		
İnsanlara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	0.755		
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım		0.837	
İnsanlara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım		0.892	
İnsanlara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm		0.920	
İnsanlara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım		0.880	
İnsanlara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar			0.886
İnsanlara sergilediğim duygular samimidir			0.933
İnsanlara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır			0.918
Açıklanan Varyans:	%30,81	%25,63	%19,88

Tablo 5 Devamı
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): 0.88
Bartlett's Küresellik Testi: $\chi^2(78) = 4269,21, p < .001$
Toplam Açıklanan Varyans: %76,32

Duygusal Emek Ölçeği'ne uygulanan Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) sonucunda, ölçeğin orijinal forma uygun olarak üç faktörlü bir yapıya sahip olduğu belirlenmiştir. Ölçek toplam varyansın %76,32'sini açıklamış ve her bir faktör sırasıyla %30,81, %25,63 ve %19,88 oranında varyans açıklamıştır. Bu durum, ölçeğin yapısal geçerlilik açısından yeterli düzeyde açıklayıcılığa sahip olduğunu göstermektedir.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değeri 0.88 olarak hesaplanmış ve ölçeğin faktör analizi için oldukça uygun bir yapıya sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, Bartlett's Küresellik Testi sonucu anlamlı bulunmuş ($\chi^2(78) = 4269.21, p < .001$) ve maddeler arasındaki korelasyonların faktör analizi için yeterli düzeyde olduğunu göstermiştir. Faktör yükleri incelendiğinde, birinci faktör, “yüzeysel rol yapma” boyutunu temsil eden maddeleri içermektedir. Bu boyutta yer alan ifadelerden “İnsanlarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım” (0.845) ve “Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım” (0.793) ifadeleri yüksek faktör yükleriyle dikkat çekmiştir. İkinci faktör, “derinden rol yapma” boyutunu yansıtan maddeleri kapsamaktadır. Bu faktörde “İnsanlara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm” (0.920) ve “İnsanlara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım” (0.880) ifadeleri yüksek faktör yüklerine sahiptir. Üçüncü faktör ise “doğal duygular” boyutunu temsil etmektedir ve bu boyutta yer alan “İnsanlara sergilediğim duygular samimidir” (0.933) ve “İnsanlara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır” (0.918) ifadeleri yüksek faktör yükleri göstermiştir. Bu sonuçlar, ölçeğin teorik olarak öngörülen üç boyutlu yapısını desteklemektedir.

Tablo 6. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Açımlayıcı Faktör Analizi

Ölçek İfadeleri	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
-----------------	----------	----------	----------

İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.	0.816		
İş gününün sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0.851		
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağı mı hissediyorum.	0.809		
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	0.839		
İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	0.846		
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	0.815		
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	0.755		
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0.706		
Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	0.539		
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.			0.671
İşimin beni insanlara karşı katılaştırdığını hissediyorum.			0.662
İşimin beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum.			0.640
İşim gereği karşılaştığım insanların başına gelenler gerçekten umurumda değil.			0.656
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.			0.724
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.		0.789	
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.		0.864	

Tablo 6 Devamı			
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.		0.799	
Kendimi çok enerjik hissediyorum.		0.749	
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.		0.879	
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.		0.783	
Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.		0.822	
İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim.		0.840	
Açıklanan Varyans:	%29,97	%24,93	%14,47
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): 0.93 Bartlett's Küresellik Testi: $\chi^2(231) = 8185,56, p < .001$ Toplam Açıklanan Varyans: %69,35			

Tükenmişlik Ölçeği'ne uygulanan Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) sonucunda, ölçeğin üç faktörlü bir yapıya sahip olduğu belirlenmiştir (Tablo 6). Ölçek toplam varyansın %69,35'ini açıklamış ve her bir faktör sırasıyla %29,97, %24,93 ve %14,47 oranında varyans açıklamıştır. Bu durum, ölçeğin yapısal geçerlilik açısından yeterli düzeyde açıklayıcılığa sahip olduğunu göstermektedir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değeri 0.93 olarak hesaplanmış ve ölçeğin faktör analizi için oldukça uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bartlett's Küresellik Testi sonucu anlamlı bulunmuş ($\chi^2(231) = 8185.56, p < .001$) ve değişkenler arasındaki korelasyonların faktör analizi için yeterli düzeyde olduğunu göstermiştir.

Faktör yükleri incelendiğinde, birinci faktör “duygusal tükenme” boyutunu temsil eden maddelerden oluşmaktadır. Bu boyutta yer alan “İş gününün sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” (0.851), “İşimin beni tükettiğini hissediyorum” (0.846) ve “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı” (0.839)

ifadeleri yüksek faktör yükleriyle dikkat çekmiştir. İkinci faktör, “düşük kişisel başarı hissi” boyutunu ifade eden maddelerden oluşmaktadır. Bu faktörde “İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim” (0.879) ve “İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarını etkili bir şekilde hallederim” (0.864) ifadeleri yüksek faktör yüklerine sahiptir. Üçüncü faktör ise “duyarsızlaşma” boyutunu temsil etmektedir ve bu faktörde “İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum” (0.671) ve “İşim gereği karşılaştığım insanların başına gelenler gerçekten umurumda değil” (0.656) ifadeleri anlamlı faktör yükleri sergilemiştir. Bu sonuçlar, ölçeğin teorik olarak öngörülen üç boyutlu yapısını desteklemektedir. Bu bağlamda, son ölçek olan işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ölçeğinin AFA sonuçlarına geçilmektedir. İlgili sonuçlar, Tablo 7’de sunulmaktadır.

Tablo 7. İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeğine Dair Açıklayıcı Faktör Analizi

Ölçek İfadeleri	Faktör 1	Faktör 2
İşim, kendimi neşe dolu hissetmemi sağladı	0.903	
İşim, bende büyük bir sevinç duygusu uyandırdı	0.922	
İşim, bende büyük bir coşku duygusu uyandırdı	0.924	
İşim, kendimi heves dolu hissetmemi sağladı	0.922	
İşim, bende bir esinlenme duygusu uyandırdı	0.907	
İşim, bende bir huzur duygusu uyandırdı	0.913	
İşim, bende bir hoşnutluk duygusu uyandırdı	0.870	
İşim, bende bir memnuniyet duygusu uyandırdı	0.907	
İşim, bende bir iftihar duygusu uyandırdı	0.876	
İşim, bende bir tatmin duygusu uyandırdı	0.864	
İşim, bende bir tiksinti duygusu yarattı		0.813
İşim, kendimi korkmuş gibi hissetmeme neden oldu		0.825

Tablo 7 Devamı		
İşim, bende bir hayal kırıklığı duygusu uyandırdı		0.872
İşim, kendimi çok kızgın hissetmeme neden oldu		0.890
İşim, kendimi tehdit altındaymışım gibi hissetmeme neden oldu		0.848
İşim, bende can sıkıntısı duygusu yarattı		0.899
İşim, bende bir kafa karışıklığı duygusu yarattı		0.897
İşim, bende bir bunalım duygusu yarattı		0.886
İşim, kendimi yorgun hissetmeme neden oldu		0.813
İşim, kendimi bezgin hissetmeme neden oldu		0.840
Açıklanan Varyans:	%42,53	%38,75
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): 0.94		
Bartlett's Küresellik Testi: $\chi^2(190) = 13218,5$, $p < .001$		
Toplam Açıklanan Varyans: %81,23		

İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği'ne uygulanan Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) sonucunda, ölçeğin iki faktörlü bir yapıya sahip olduğu belirlenmiştir. Ölçek toplam varyansın %81,23'ünü açıklamış ve birinci faktör %42,53, ikinci faktör ise %38,75 oranında varyans açıklamıştır. Bu durum, ölçeğin yeterli düzeyde açıklayıcılığa sahip olduğunu ve iki faktörlü yapının güçlü bir şekilde desteklendiğini göstermektedir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değeri 0.94 olarak bulunmuş ve ölçeğin faktör analizi için “mükemmel” düzeyde uygun olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, Bartlett's Küresellik Testi anlamlı bulunmuş ($\chi^2(190) = 13218.5$, $p < .001$) ve ölçeğin faktör analizi uygulanabilirliğini doğrulamıştır.

Faktör yükleri incelendiğinde, birinci faktör, “olumlu duygular” boyutunu temsil eden maddelerden oluşmaktadır. Bu boyutta yer alan “İşim, bende büyük bir coşku duygusu uyandırdı” (0.924), “İşim, kendimi heves dolu hissetmemi sağladı” (0.922) ve “İşim,

bende bir memnuniyet duygusu uyandırdı” (0.907) ifadeleri yüksek faktör yükleri ile dikkat çekmiştir. Bu boyut, işin bireyde yarattığı olumlu duygusal deneyimleri kapsamaktadır. İkinci faktör, “olumsuz duygular” boyutunu yansıtan maddelerden oluşmaktadır. Bu faktörde yer alan “İşim, kendimi çok kızgın hissetmeme neden oldu” (0.890), “İşim, bende bir hayal kırıklığı duygusu uyandırdı” (0.872) ve “İşim, kendimi tehdit altındaymışım gibi hissetmeme neden oldu” (0.848) ifadeleri yüksek faktör yüklerine sahiptir. Bu boyut, işin bireyde yarattığı olumsuz duygusal tepkileri temsil etmektedir. Bu sonuçlar, ölçeğin iki temel boyut üzerine yapılandığını ve her iki boyutun, ölçek maddelerini anlamlı şekilde temsil ettiğini göstermektedir. Ölçeğin yüksek açıklanan varyans oranı ve maddelerin faktör yapısına uygun dağılımı, ölçeğin yapı geçerliğinin güçlü olduğunu desteklemektedir.

Yukarıda anlatılanlar doğrultusunda, tüm ölçüm araçlarının AFA sonuçlarının istenen doğrultuda olduğu ve yapısal geçerliliği karşıladığı söylenebilir. Nitekim, AFA veri setindeki değişkenler arasında ilişkiyi inceleyerek, ölçeğin temel faktör yapısını ve bu yapının teorik çerçeveye uygunluğunu anlamaya yardımcı olmaktadır (Tabachnick vd., 2013). Ancak, ölçeğin geçerliliğini tamamen doğrulamak ve faktör yapısının doğruluğunu test etmek için yalnızca AFA yeterli görülmemektedir. Bu nedenle, AFA sonuçlarını desteklemek amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanması ilgili yazında önerilmektedir (Civelek, 2018).

DFA, bir ölçüm aracının faktör yapısının önceden belirlenen teorik bir modele ne derece uyduğunu test etmek için kullanılan bir yöntemdir. Bu analiz, ölçüm aracındaki her bir faktörün, ilgili maddeleri ne ölçüde temsil ettiğini ve maddelerin faktörler ile ne kadar tutarlı bir şekilde ilişkilendiğini incelemeye olanak sağlamaktadır (Brown, 2015). Ayrıca, DFA’nın kullanımı, AFA ile belirlenen faktör yapısının yalnızca örneklem içinde değil, aynı zamanda genellenebilir bir model olarak diğer örneklem için de uygun olup olmadığını test etmeyi mümkün kılmaktadır (Byrne, 2001). Bu doğrultuda, AFA ve DFA’nın birlikte yapılması, ölçüm aracının hem keşfedici hem de doğrulayıcı bir yaklaşımla değerlendirilmesini sağlamaktadır. AFA, ölçeğin temel faktör yapısını ortaya koyarak teorik bir çerçeve oluştururken, DFA bu yapının ampirik verilerle uyumunu test ederek geçerlik ve güvenilirliği doğrulamaktadır. Bu nedenle, çalışmanın devamında her bir ölçek için DFA sonuçları paylaşılacaktır.

Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA), bir ölçüm modelinin teorik olarak belirlenmiş yapıya uygunluğunu test ederken, modelin uyumunu değerlendirmek için kullanılan en önemli unsurlardan biri uyum iyiliği indeksleridir. Bu indeksler, teorik modelin gözlemlenen veriyle ne derece iyi eşleştiğini sayısal olarak ifade eder ve modelin geçerliliğine ilişkin kritik bilgiler sunmaktadır. DFA’da yaygın olarak kullanılan uyum iyiliği indeksleri arasında, Ki-kare (χ^2) testi, Normlaştırılmış Uyum İyiliği İndeksi (CFI), Tucker-Lewis İndeksi (TLI), Kök Ortalama Karekök Yaklaşım Hatası (RMSEA) ve Standartlaştırılmış Ortalama Kalıntı (SRMR) yer almaktadır. Bu indekslerin bir arada değerlendirilmesi, modelin genel uyumunu çok boyutlu bir şekilde incelemek açısından önem arz etmektedir (Collier, 2020).

İlk olarak Ki-kare (χ^2) testi ve özellikle onun serbestlik derecesine bölünmüş hali olan χ^2/df oranına bakılması önerilmektedir. Ki-kare testi, modelin verilerle uyumunu genel olarak değerlendirmek için temel bir kriter olmakla birlikte, örneklem büyüklüğüne oldukça duyarlı bir yapıya sahiptir. Büyük örneklemelerde küçük uyumsuzluklar bile Ki-kare değerini istatistiksel olarak anlamlı hale getirebilmektedir ve bu da modelin uyumu hakkında yanıltıcı bir sonuç verebilmektedir. Bu nedenle, Ki-kare/serbestlik derecesi oranı (χ^2/df), modelin uyumunu değerlendirmek için daha tercih edilir bir metrik olarak kullanılmaktadır (Marsh vd., 1988). Ki-kare/df oranı, modelin karmaşıklığını ve uyumunu bir arada değerlendiren bir ölçüttür. Bu oran, modeldeki parametre sayısı ile gözlemlenen veri arasındaki uyumun dengelenmesini sağlamaktadır. Literatürde, χ^2/df oranının 5’in altında olmasının kabul edilebilir bir uyumu, 2’nin altında olmasının ise mükemmel bir uyumu temsil ettiği belirtilmektedir (Schumacker ve Lomax, 2004).

Ancak χ^2/df oranı tek başına yeterli değildir ve diğer uyum iyiliği indeksleri ile birlikte değerlendirilmektedir. Normlaştırılmış Uyum İyiliği İndeksi (CFI) ve Tucker-Lewis İndeksi (TLI), Ki-kare değerine dayalı olarak hesaplanmaktadır ve modelin uyumunu değerlendirirken örneklem büyüklüğüne daha az duyarlı olmaktadır. CFI ve TLI değerlerinin 0.90’ın üzerinde olması, modelin kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğunu gösterirken, 0.95’in üzerinde olması ise mükemmel bir uyumu ifade etmektedir (Hu ve Bentler, 1999).

Bunlara ek olarak RMSEA (Kök Ortalama Karekök Yaklaşım Hatası), modelin veri setine ne ölçüde uyum sağladığını gösteren bir başka önemli uyum iyiliği indeksidir.

RMSEA, modelin basit veya karmaşık olmasından bağımsız olarak, uyumun ne kadar iyi olduğunu değerlendiren hata oranını ölçmektedir. Bu değerin 0.05'in altında olması mükemmel bir uyumu, 0.08'in altında olması ise kabul edilebilir bir uyumu işaret etmektedir. Son olarak, SRMR (Standartlaştırılmış Ortalama Kalıntı) model tarafından tahmin edilen kovaryans matrisleri ile gözlemlenen kovaryans matrisleri arasındaki farkların standartlaştırılmış bir ölçüsünü ifade etmektedir. SRMR değerinin 0.08'in altında olması, modelin gözlemlenen veriyle iyi bir uyuma sahip olduğunu göstermektedir (Kline, 2023).

Son olarak, DFA sonuçları incelenirken her bir ölçek ifadesinin faktör yükü de önemli bir kıstas olarak kabul edilmektedir. Faktör yükleri genellikle -1 ile 1 arasında bir değer almaktadır ve bu değerlerin büyüklüğü, bir değişkenin ait olduğu faktörle ne kadar güçlü bir ilişkiye sahip olduğunu göstermektedir. Pozitif bir faktör yükü, değişkenin faktörle pozitif yönde ilişkili olduğunu gösterirken, negatif bir faktör yükü ise ters yönde ilişkili olduğunu ifade etmektedir. Faktör yüklerinin 0.50'nin üzerinde olması, ilgili değişkenin faktörü iyi bir şekilde temsil ettiğini göstermektedir. Ancak, bazı durumlarda, örneğin ilgili sorunun araştırma için önemli kabul edilmesi gibi, 0.30-0.50 aralığındaki yükler de kabul edilebilir olarak değerlendirilmektedir (Hair vd., 2021).

DFA'da faktör yükleri, her bir gözlemlenen değişkenin ilgili gizil değişkeni ne derece temsil ettiğini gösteren standartlaştırılmış regresyon ağırlıkları olarak yorumlanmaktadır. Bu doğrultuda, faktör yüklerinin 0.50'nin üzerinde olması, değişkenin ilgili faktörü güçlü bir şekilde temsil ettiğini göstermektedir. Bununla birlikte, faktör yükleri tek başına yeterli görülmemektedir. Faktör yüklerinin güvenilirliğini ve anlamlılığını değerlendirmek için standart hata (SE), kritik oran (CR) ve p-değeri gibi ek istatistiksel ölçütler de ilgili tablolarda sıklıkla yer almaktadır (Brown, 2015). Standart hata, tahmin edilen faktör yüklerinin doğruluğunu değerlendirmede kullanılmaktadır. Bu nedenle düşük standart hata değerleri, tahminin daha hassas ve güvenilir olduğunu göstermektedir. Kritik oran, faktör yükünün standart hataya bölünmesiyle elde edilmektedir ve z-testi ile benzer bir yapıya sahiptir. Bu oran, bir faktör yükünün sıfırdan anlamlı düzeyde farklı olup olmadığını değerlendirme amacıyla kullanılmaktadır. DFA analizlerinde CR değerinin genellikle 1.96'nın üzerinde olması, faktör yükünün %95 güven düzeyinde anlamlı olduğunu

göstermektedir (Arbuckle, 2016). Bu anlatılanlar bağlamında, ilk olarak duygusal emek ölçeğine ilişkin DFA sonuçları Tablo 8’de gösterilmektedir.

Tablo 8. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

	Faktör Yükü	Standart Hata	Kritik Oran
Faktör 1: Yüzeysel Rol Yapma			
İnsanlarla ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım	0.72	**	**
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım	0.79	0.071	16.39
İnsanlarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim	0.70	0.061	14.59
İnsanlarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım	0.84	0.062	17.48
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım	0.82	0.062	17.15
İnsanlara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim	0.78	0.064	16.22
Faktör 2: Derinden Rol Yapma			
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım	0.84	**	**
İnsanlara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım	0.90	0.048	24.95
İnsanlara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm	0.93	0.044	26.18
İnsanlara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım	0.85	0.049	22.93
Faktör 3: Doğal Duygular			
İnsanlara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	0.81	**	**

Tablo 8 Devamı			
İnsanlara sergilediğim duygular samimidir	0.93	0.048	23.63
İnsanlara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır	0.90	0.046	22.92
** Kısıtlanan ögeyi temsil etmektedir. Faktör yüklerinin tamamının anlamlılık düzeyi $p < 0,001$			

Duygusal Emek Ölçeği'nin faktör yapısını değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilen Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) sonuçları, ölçeğin üç faktörlü bir yapıyı doğrulamış ve her bir faktörün ölçek maddelerini anlamlı bir şekilde temsil ettiğini göstermiştir. Faktörlere ilişkin bilgiler incelendiğinde, ilk olarak *Yüzeysel Rol Yapma* faktöründe yer alan maddelerin faktör yükleri 0.70 ile 0.84 arasında değiştiği görülmektedir. Örneğin, “İnsanlarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım” maddesi en yüksek faktör yüküne (0.84, SE = 0.062, CR = 17.48) sahipken, “İnsanlarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim” maddesi ise 0.70 (SE = 0.061, CR = 14.59) yükle faktörü temsil etmektedir. Bu değerler, maddelerin faktörle güçlü bir ilişkiye sahip olduğunu göstermektedir. *Derinden Rol Yapma* faktöründe, maddelerin faktör yükleri 0.84 ile 0.93 arasında değişmektedir. En yüksek faktör yükü, “İnsanlara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm” maddesi için hesaplanmıştır (0.93, SE = 0.044, CR = 26.18).

Benzer şekilde, “İnsanlara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım” maddesi de yüksek bir faktör yüküne sahiptir (0.85, SE = 0.049, CR = 22.93). *Doğal Duygular* faktöründe ise faktör yükleri 0.81 ile 0.93 arasında değişmektedir. “İnsanlara sergilediğim duygular samimidir” maddesi, 0.93 (SE = 0.048, CR = 23.63) faktör yükü ile faktörü güçlü bir şekilde temsil etmektedir. Aynı şekilde, “İnsanlara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır” maddesi de yüksek bir faktör yüküne sahiptir (0.90, SE = 0.046, CR = 22.92). Faktör yüklerinin tamamı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ($p < 0,001$) ve bu durum, her bir maddenin ilgili faktörle güçlü bir ilişkiye sahip olduğunu desteklemektedir. Ayrıca, analizde bazı maddelerin standart hata (SE) ve kritik oran (CR) değerlerinin, uygun olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda, bir sonraki ölçüm aracı olan tükenmişlik ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizine geçilmiştir (Tablo 9).

Tablo 9. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

	Faktör Yükü	Standart Hata	Kritik Oran
Faktör 1: Duygusal Tükenme			
İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.	0.80	**	**
İş gününün sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0.87	0.053	22.11
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağı mı hissediyorum.	0.84	0.050	20.86
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	0.89	0.052	22.65
İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	0.90	0.054	23.12
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	0.83	0.058	20.52
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	0.75	0.061	18.08
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0.76	0.054	18.32
Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	0.70	0.048	16.57
Faktör 2: Düşük Kişisel Başarı Hissi			
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.	0.71	**	**
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	0.81	0.052	21.36
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	0.78	0.074	15.93
Kendimi çok enerjik hissediyorum.	0.73	0.069	14.89

Tablo 9 Devamı			
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.	0.87	0.067	17.81
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	0.77	0.070	15.74
Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	0.82	0.070	16.88
İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim.	0.82	0.067	16.88
Faktör 3: Duyarsızlaşma			
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum.	0.72	**	**
İşimin beni insanlara karşı katılaştırdığını hissediyorum.	0.90	0.071	18.656
İşimin beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum.	0.84	0.067	17.474
İşim gereği karşılaştığım insanların başına gelenler gerçekten umurumda değil.	0.61	0.063	12.589
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	0.61	0.068	12.643
** Kısıtlanan ögeyi temsil etmektedir. Faktör yüklerinin tamamının anlamlılık düzeyi $p < 0,001$			

Tükenmişlik Ölçeği'ne uygulanan Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) sonuçları, ölçeğin üç faktörlü bir yapıyı doğruladığını ve her bir faktörün ilgili maddeleri anlamlı bir şekilde temsil ettiğini göstermektedir. Duygusal Tükenme faktöründe yer alan maddelerin faktör yükleri 0.70 ile 0.90 arasında değişmiş ve en yüksek faktör yükü "İşimin beni tükettiğini hissediyorum" maddesi için hesaplanmıştır (0.90, SE = 0.054, CR = 23.12). Düşük Kişisel Başarı Hissi faktöründe, "İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim" maddesi 0.87 faktör yüküyle en yüksek değeri göstermiştir (SE = 0.067, CR = 17.81). Duyarsızlaşma faktöründe ise en yüksek faktör yükü, "İşimin beni insanlara karşı katılaştırdığını

hissediyorum” maddesi için hesaplanmıştır (0.90, SE = 0.071, CR = 18.66). Faktör yüklerinin tamamı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ($p < .001$) ve her bir maddenin ilgili faktörle güçlü bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular, ölçeğin üç faktörlü yapısının teorik modelle uyumlu olduğunu ve ölçüm aracının yapı geçerliğini desteklediğini göstermektedir.

Tablo 10. İşe İlişkin Duyuşsal İyi Oluş Ölçeğine Dair Doğrulayıcı Faktör Analizi

	Faktör Yükü	Standart Hata	Kritik Oran
Faktör 1: Olumlu Duygular			
İşim, kendimi neşe dolu hissetmemi sağladı	0.93	**	**
İşim, bende büyük bir sevinç duygusu uyandırdı	0.94	0.021	47.381
İşim, bende büyük bir coşku duygusu uyandırdı	0.95	0.025	40.167
İşim, kendimi heves dolu hissetmemi sağladı	0.95	0.025	40.203
İşim, bende bir esinlenme duygusu uyandırdı	0.93	0.027	36.847
İşim, bende bir huzur duygusu uyandırdı	0.92	0.027	36.566
İşim, bende bir hoşnutluk duygusu uyandırdı	0.86	0.033	29.087
İşim, bende bir memnuniyet duygusu uyandırdı	0.91	0.028	34.795
İşim, bende bir iftihar duygusu uyandırdı	0.85	0.032	28.416
İşim, bende bir tatmin duygusu uyandırdı	0.84	0.033	28.107
Faktör 2: Olumsuz Duygular			
İşim, bende bir tiksinti duygusu yarattı	0,853	**	**
İşim, kendimi korkmuş gibi hissetmeme neden oldu	0,818	0,021	44,785
İşim, bende bir hayal kırıklığı duygusu uyandırdı	0,916	0,034	28,021
İşim, kendimi çok kızgın hissetmeme neden oldu	0,925	0,034	28,598

Tablo 10 devamı			
İşim, kendimi tehdit altındaymışım gibi hissetmeme neden oldu	0,935	0,034	29,239
İşim, bende can sıkıntısı duygusu yarattı	0,821	0,034	22,818
İşim, bende bir kafa karışıklığı duygusu yarattı	0,89	0,035	26,422
İşim, bende bir bunalım duygusu yarattı	0,875	0,035	25,576
İşim, kendimi yorgun hissetmeme neden oldu	0,766	0,034	20,339
İşim, kendimi bezgin hissetmeme neden oldu	0,806	0,035	22,116
** Kısıtlanan ögeyi temsil etmektedir. Faktör yüklerinin tamamının anlamlılık düzeyi $p < 0,001$			

İşe İlişkin Duyuşsal İyi Oluş Ölçeği'ne uygulanan Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) sonuçları, ölçeğin iki faktörlü bir yapıya sahip olduğunu ve her bir faktörün maddeleri anlamlı bir şekilde temsil ettiğini göstermektedir. Olumlu Duygular faktöründe yer alan maddelerin faktör yükleri oldukça yüksek bulunmuş ve 0.84 ile 0.95 arasında değişmiştir. Örneğin, “İşim, kendimi heves dolu hissetmemi sağladı” ve “İşim, bende büyük bir coşku duygusu uyandırdı” maddeleri 0.95 faktör yüküyle faktörü güçlü bir şekilde temsil etmiştir (SE = 0.025, CR = 40.203 ve 40.167). Benzer şekilde, “İşim, kendimi neşe dolu hissetmemi sağladı” maddesi de 0.93 faktör yükü ile dikkat çekmiştir. Bu değerler, olumlu duygular faktörünün ölçek içinde oldukça güçlü bir yapı sergilediğini ortaya koymaktadır.

Olumsuz Duygular faktöründe ise faktör yükleri 0.77 ile 0.94 arasında değişmiştir. En yüksek faktör yükü, “İşim, kendimi tehdit altındaymışım gibi hissetmeme neden oldu” maddesi için hesaplanmış (0.94, SE = 0.034, CR = 22.818), bunu “İşim, kendimi çok kızgın hissetmeme neden oldu” (0.93, SE = 0.034, CR = 29.239) ve “İşim, bende bir hayal kırıklığı duygusu uyandırdı” (0.92, SE = 0.034, CR = 28.598) maddeleri izlemiştir. Bu bulgular, olumsuz duygular faktörünün de güçlü bir şekilde temsil edildiğini göstermektedir. Faktör yüklerinin tamamı istatistiksel olarak anlamlı

bulunmuş ($p<0,001$) ve her iki faktör de ölçek yapısını anlamlı bir şekilde desteklemiştir. Standart hata (SE) ve kritik oran (CR) değerleri de maddelerin faktörlerle olan ilişkilerinin güvenilirliğini ve anlamlılığını doğrulamaktadır. Sonuçlar, ölçeğin iki faktörlü yapısının teorik çerçeve ile uyumlu olduğunu ve ölçüm modelinin geçerliliğini güçlü bir şekilde desteklediğini ortaya koymaktadır. Tüm ölçeklerin DFA sonuçlarının ardından, genel olarak ölçüm modelinin uyum indekslerinin değerlendirilmesi aşamasına geçilmiştir. Bu doğrultuda, ilgili sonuçlar Tablo 11’de sunulmaktadır.

Tablo 11. Ölçüm Modeline İlişkin Uyum İndeksleri

Kriter	İyi Uyum	Mükemmel Uyum	Model Sonucu	Yorum
χ^2/df	≤ 3	≤ 2	2,87	İyi Uyum
CFI	$\geq 0,90$	$\geq 0,95$	0,90	İyi Uyum
TLI	$\geq 0,90$	$\geq 0,95$	0,91	İyi Uyum
RMSEA	$\leq 0,08$	$\leq 0,05$	0,06	İyi Uyum
SRMR	$\leq 0,08$	$\leq 0,05$	0,06	İyi Uyum

Tablo 11’de görüleceği üzere modelin uyum iyiliği değerlendirmesinde kullanılan uyum indekslerine ilişkin sonuçlar, modelin genel olarak kabul edilebilir düzeyde bir uyum sergilediğini göstermektedir. İlk olarak, χ^2/df oranı 2.87 olarak hesaplanmış ve bu değer ≤ 3 sınırı içinde kalarak modelin iyi bir uyuma sahip olduğunu göstermiştir. Literatürde χ^2/df oranının 2’nin altında olmasının mükemmel bir uyum, 3’ün altında olmasının ise iyi bir uyum kriteri olarak değerlendirildiği belirtilmektedir (Kline, 2023). Bu durumda, modelin genel uyumu, önerilen teorik çerçeve ile uyumlu olarak kabul edilebilir. CFI (Comparative Fit Index) değeri 0.90 olarak bulunmuş ve literatürde iyi uyum için kabul edilen ≥ 0.90 sınırını karşılamıştır. Benzer şekilde, TLI (Tucker-Lewis Index) değeri de 0.91 olarak hesaplanmış ve bu değer, iyi uyum

sınırının üzerinde yer almıştır. CFI ve TLI değerleri, modelin tahmin edilen kovaryans yapısının gözlemlenen verilerle tutarlı olduğunu ve modelin yapı geçerliğini desteklediğini göstermektedir (Hu & Bentler, 1999).

Modelin hata payını değerlendiren RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) değeri 0.06 olarak hesaplanmıştır. RMSEA'nın ≤ 0.08 değerinin altında olması, modelin kabul edilebilir düzeyde bir uyum sağladığını; ≤ 0.05 değerinin altında olması ise mükemmel bir uyumun göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda, modelin RMSEA değeri, iyi uyum kriterini karşılamakta ve modelin hata düzeyinin düşük olduğunu göstermektedir. Son olarak, modelin SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) değeri 0.06 olarak hesaplanmış ve iyi uyum için önerilen ≤ 0.08 sınırı içinde kalmıştır. SRMR, model tarafından tahmin edilen ve gözlemlenen kovaryans matrisi arasındaki farkı standartlaştırarak uyum düzeyini değerlendirir. Bu değerin düşük olması, modelin verilerle uyumlu olduğunu göstermektedir.

Genel olarak, uyum iyiliği indeksleri (χ^2/df , CFI, TLI, RMSEA ve SRMR), modelin gözlemlenen verilerle kabul edilebilir düzeyde uyum sağladığını ve teorik çerçeveye tutarlı olduğunu göstermektedir. Modelin hata oranlarının düşük olması ve uyum indekslerinin iyi uyum sınırları içerisinde yer alması, ölçeğin yapı geçerliğini destekleyen önemli bulgular sunmaktadır. Bu sonuçlar, modelin güvenilir ve geçerli bir ölçüm yapısını temsil ettiğini ortaya koymaktadır. Bu anlatılanlar bağlamında, çalışmanın ölçüm modeline yönelik gerçekleştirilen AFA ve DFA sonuçlarının tutarlı ve anlamlı olduğu ayrıca ilgili modelin uyum indekslerinin de sağlandığı görülmektedir. Ancak, AFA (Açımlayıcı Faktör Analizi) ve DFA (Doğrulayıcı Faktör Analizi) sonuçlarının elde edilmesi, bir ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliği açısından temel bir adım olmakla birlikte, bu analizler tek başına geçerliliği sağlamamaktadır. AFA, maddelerin hangi faktörlere yüklendiğini ve bu faktörlerin toplam varyansı ne ölçüde açıkladığını belirlemek için kullanılmaktadır. DFA ise, bu faktör yapısının teorik çerçeveye uygunluğunu test eden bir yöntemi ifade etmektedir (Hair vd., 2021). Bu nedenle, çalışmada AFA ve DFA'nın ardından, ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik düzeylerini değerlendiren kapsamlı analizlere geçilmesi uygun görülmüştür.

İlk olarak, ölçeğin güvenilirliğini belirlemek amacıyla Cronbach Alpha ve Bileşik Güvenilirlik (Composite Reliability, CR) değerleri hesaplanmıştır. Cronbach Alpha katsayısı, ölçek maddelerinin içsel tutarlılığını değerlendiren en yaygın güvenilirlik

ölçütlerinden biridir ve 0.70'in üzerindeki değerler genel kabul gören bir kriter olarak değerlendirilmektedir. Ancak, bazı durumlarda 0.60-0.70 aralığındaki değerlerin de yeterli olabileceği de belirtilmektedir (Kline, 2023). Bunun yanında, CR değerlerinin 0.70'in üzerinde olması, faktörlerin güvenilirliğini destekleyen önemli bir bulgu olarak kabul edilmektedir (Fornell & Larcker, 1981). Bu anlatılanlar doğrultusunda, Cronbach Alpha ve CR birlikte ele alındığında, ölçeğin genel güvenilirlik düzeyini daha güçlü bir şekilde ortaya koymaktadır.

Geçerlilik analizlerinde ise öncelikle yakınsak geçerlilik ve ayrışma geçerliliği değerlendirilmektedir. Yakınsak geçerlilik, bir faktörün kendi maddeleri ile olan ilişkisini ifade etmektedir ve Ortalama Varyans Çıkarımı (AVE) ile ölçülmektedir. AVE'nin 0.50'nin üzerinde olması, bir faktörün, ilgili maddeler tarafından yeterince temsil edildiğini ve maddelerin açıkladığı toplam varyansın %50'den büyük olduğunu göstermektedir (Fornell ve Larcker, 1981). Yakınsak geçerlilik, özellikle bir faktörün tutarlı bir şekilde kendi yapısını ölçüp ölçmediğini test etmek açısından kritik bir ölçüt olarak kabul edilmektedir. Buna ek olarak, AVE değerinin, ilgili ölçüm aracının CR değerinden düşük olması da yakınsak geçerliliğin sağlanması açısından önemli bir kistas olarak kabul görmektedir (Kline, 2023).

Ayrışma geçerliliği ise, bir faktörün diğer faktörlerden ne ölçüde bağımsız olduğunu ifade etmektedir. Bu geçerlilik türü, hem Fornell-Larcker kriteri hem de MSV (Maksimum Paylaşılan Varyans) değerleri ile değerlendirilmektedir. Fornell-Larcker kriterine göre, bir faktörün AVE'sinin karekökü, diğer faktörlerle olan korelasyonlarından daha büyük olmalıdır. Bunun yanı sıra, MSV değerinin AVE'den düşük olması da beklenmektedir (Schumacker & Lomax, 2004). Ayrışma geçerliliğinin değerlendirilmesinde kullanılan bir diğer ölçüt ise MaxR(H) değeridir. MaxR(H), bir faktörün teorik olarak sahip olabileceği maksimum güvenilirliği ifade etmekte ve gizil değişken ile gözlenen değişkenler arasındaki ilişkilerin gücünü göstermektedir. MaxR(H), faktörler arasındaki bağımsızlık düzeyini anlamak için ayrışan geçerlilik analizlerinde yaygın olarak kullanılmaktadır ve genellikle 0.70'in üzerinde bir değerin elde edilmesi yeterli güvenilirlik ve ayrışma geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir (Hancock ve Mueller, 2001). Bu bağlamda, çalışmada hem yakınsak hem de ayrışma geçerliliği analizleri uygulanmıştır. İlk olarak, ölçek faktörlerine ilişkin Cronbach Alpha ve CR değerleri sunulmaktadır (Tablo 12).

Tablo 12. Ölçeklerin Güvenirlik Analizi Sonuçları		
	Cronbach's Alpha (α)	CR
Duygusal Emek Ölçeği		
<i>Faktör 1: Yüzeysel Rol Yapma</i>	0,90	0,90
<i>Faktör 2: Derinden Rol Yapma</i>	0,93	0,93
<i>Faktör 3: Doğal Duygular</i>	0,91	0,91
Tükenmişlik Ölçeği		
<i>Faktör 1: Duygusal Tükenme</i>	0,94	0,94
<i>Faktör 2: Düşük Kişisel Başarı Hissi</i>	0,85	0,85
<i>Faktör 3: Duyarsızlaşma</i>	0,93	0,93
İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı Ölçeği		
<i>Faktör 1: Olumlu Duygular</i>	0,98	0,97
<i>Faktör 2: Olumsuz Duygular</i>	0,96	0,96

Tablo 12’de, çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizine ilişkin Cronbach’s Alpha (α) ve Bileşik Güvenirlik (CR) değerleri sunulmaktadır. Cronbach’s Alpha katsayıları, ölçeklerin içsel tutarlılığını değerlendiren bir güvenilirlik ölçütü olup, 0.70’in üzerindeki değerler genel olarak güvenilir kabul edilmektedir. Tabloda yer alan tüm faktörlerin Cronbach’s Alpha değerleri 0.85 ile 0.98 arasında değişmekte ve bu değerler, faktörlerin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir. Bileşik Güvenirlik (CR) değerleri ise faktörlerin içsel tutarlılığını daha detaylı bir şekilde ele alan bir başka önemli ölçüttür. CR’nin 0.70’in üzerinde olması, ilgili faktörün güvenilir olduğunu ifade etmektedir (Kline, 2023). Bununla birlikte, işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ölçeğinin ilgili değerlerinin 0,95’in üstünde olduğu görülmekte

ve bu durum aşırı yüksek güvenilirlik değeri olarak kabul edilmektedir. Bu durum, genellikle madde tekrarının olduğu yahut ölçümün dar bir kapsamda kaldığı durumlarda görülmektedir. Ancak, ölçeğin spesifik bir durumu veya bağlamı ölçmek için tasarlanmış olduğu durumlarda sorun teşkil etmemektedir. Dolayısıyla, bir yapı teorik olarak dar bir alana odaklanıyorsa, yüksek Cronbach's Alpha ve CR değerleri beklenmektedir. Ayrıca güvenilirliğin yanı sıra, ölçeğin geçerlilik kriterleri sağlam bir şekilde karşılanmışsa, bu yüksek güvenilirlik değerlerinin sorun yaratmadığı ifade edilebilmektedir (Streiner, 2003). Bu anlatılanlar bağlamında, çalışmada kullanılan tüm ölçüm araçlarının güvenilir oldukları sonucuna varılmış ve geçerlilik analizlerine geçilmiştir. İlk olarak, yakınsak geçerlilik ele alınmaktadır (Tablo 13).

Tablo 13. Yakınsak Geçerlilik Analizi Sonuçları			
	CR	AVE	Yakınsak Geçerlilik Durumu
Yüzeysel Rol Yapma	0,901	0,604	<i>Sağlandı</i>
Derinden Rol Yapma	0,932	0,773	<i>Sağlandı</i>
Doğal Duygular	0,912	0,776	<i>Sağlandı</i>
Duygusal Tükenme	0,947	0,668	<i>Sağlandı</i>
Düşük Kişisel Başarı Hissi	0,858	0,553	<i>Sağlandı</i>
Duyarsızlaşma	0,930	0,624	<i>Sağlandı</i>
Olumlu Duygular	0,979	0,825	<i>Sağlandı</i>
Olumsuz Duygular	0,967	0,743	<i>Sağlandı</i>

Yakınsak geçerliliği ifade eden Tablo 13'e ilişkin sonuçlar incelendiğinde, çalışmada yer alan tüm faktörlerin AVE değerlerinin 0.50'nin üzerinde olduğu ve CR değerlerinin ise AVE değerlerinden daha yüksek olduğu görülmektedir. Örneğin, Yüzeysel Rol Yapma faktörü için AVE değeri 0.604, CR değeri ise 0.901 olarak hesaplanmıştır. Benzer şekilde, Derinden Rol Yapma faktörü için AVE değeri 0.773,

CR değeri ise 0.932'dir. Tüm faktörlerde bu ilişki korunmuş olup, bu durum, ölçeklerin maddeleri tarafından yeterince temsil edildiğini ve yakınsak geçerliliğin sağlandığını göstermektedir. Bu nedenle, bir diğer ölçüt olan ayırışma geçerliliğe geçilmiştir (Tablo 14)

Tablo 14. Ayırışma Geçerliliği Sonuçları

	AVE	MSV	MaxR(H)	1	2	3	4	5	6	7	8
1.Yüzeysel Rol											
Yapma	0,604	0,314	0,907	0,777							
2.Derinden Rol											
Yapma	0,773	0,213	0,938	0,462	0,879						
3.Doğal				-							
Duygular	0,776	0,278	0,926	0,216	0,087	0,881					
4.Duygusal						-					
Tükenme	0,668	0,684	0,954	0,56	0,31	0,051	0,817				
5.Düşük Kişisel						-					
Başarı H.	0,553	0,684	0,897	0,555	0,311	0,138	0,827	0,744			
6.Duyarsızlaşma				-			-	-			
	0,624	0,279	0,935	0,172	0,047	0,527	0,192	0,229	0,79		
7.Olumlu				-	-		-	-			
Duygular	0,825	0,355	0,983	0,336	0,095	0,318	0,596	0,514	0,528	0,908	
8.Olumsuz						-			-		
Duygular	0,743	0,382	0,972	0,394	0,193	0,125	0,618	0,534	0,234	0,862	0,86

Tablo 14'te ayırışma geçerliliğine ilişkin sonuçlar Fornell-Larcker kriteri ve MSV (Maksimum Paylaşılan Varyans) değerleri temelinde değerlendirilmiştir. Fornell-Larcker kriterine göre, bir faktörün AVE'sinin karekökü, diğer faktörlerle olan korelasyonlarından daha büyük olmalıdır (Fornell ve Larcker, 1981). Analiz bulguları, Yüzeysel Rol Yapma, Derinden Rol Yapma, Doğal Duygular, Duyarsızlaşma, Olumlu Duygular ve Olumsuz Duygular faktörlerinin ayırışan geçerliliği sağladığını göstermektedir. Bu faktörlerin AVE'nin karekökü değerleri, diğer faktörlerle olan tüm korelasyonlardan yüksek bulunmuştur. Ayrıca, bu faktörlerin MSV değerleri, AVE

değerlerinden düşüktür ve bu da ayrışan geçerliliğin sağlandığını destekleyen bir başka önemli bulguyu göstermektedir. Öte yandan, Duygusal Tükenme ve Düşük Kişisel Başarı Hissi faktörleri arasında ayrışan geçerliliğin sağlanmadığı görülmektedir. Duygusal Tükenme faktörünün AVE'sinin karekökü (0.817), Düşük Kişisel Başarı Hissi faktörü ile olan korelasyonundan ($r = 0.827$) daha düşük bir değer almıştır. Aynı şekilde, her iki faktörün MSV değerleri (0.684), AVE değerlerinden daha yüksek bulunmuştur. Bu durum, iki faktör arasındaki yüksek ilişkinin teorik olarak incelenmesi gerektiğini göstermektedir. Bununla birlikte, ayrışma geçerliliğinin ihlali, modelin genel olarak geçersiz olduğu anlamına gelmemektedir. Bu durum, özellikle tükenmişlik ölçeği bağlamında, bu faktörlerin birbiriyle ilişkili olduğu teorik bir çerçeveye dayandırılmaktadır. Tükenmişlik, teorik olarak birden fazla alt boyutla açıklanan çok boyutlu bir yapı olarak tanımlanmıştır. Duygusal Tükenmişlik, tükenmişliğin duygusal yönünü yansıtırken, Düşük Kişisel Başarı Hissi bireylerin tükenmişliğin bir sonucu olarak hissettikleri düşük başarı algısını ölçmektedir. Literatürde, bu alt boyutların birbirinden bağımsız ancak birbiriyle ilişkili olduğu sıklıkla belirtilmektedir (Schaufeli ve Taris, 2005). Tüm bu anlatılanlar bağlamında değerlendirildiğinde, çalışmadaki ölçüm modelinin geçerli ve güvenilir ölçekler olduğunu göstermektedir.

3.4. Hipotez Testleri Yönelik Yol Analizi

Ölçüm modelinin geçerlik ve güvenirlik kriterlerini karşılamasının ardından, araştırmanın hipotezlerinin test edilmesi amacıyla Yapısal Eşitlik Modeli (Structural Equation Modeling, SEM) kullanılmıştır. SEM hem ölçüm modellerini hem de yapısal yolları (gizil değişkenler arasındaki ilişkileri) aynı anda değerlendirme imkanı sağlayan çok güçlü bir istatistiksel analiz yöntemidir (Hair vd., 2021). Bu yönüyle SEM, yalnızca gözlenen değişkenler ile yapılan basit doğrusal regresyon analizinden farklı olarak hem gözlenen hem de gizil değişkenler arasındaki ilişkilere odaklanmaktadır ve daha karmaşık teorik modellerin test edilmesine olanak tanımaktadır. SEM'in temel amacı, araştırmada önerilen teorik modelin veriyle ne derece uyumlu olduğunu test etmek ve modelde yer alan değişkenler arasındaki ilişki yapısını anlamaktır. Bu çerçevede, SEM, doğrulayıcı faktör analizi ile ölçüm modellerini değerlendirirken, aynı zamanda gizil değişkenler arasındaki

yönlendirilmiş nedensel ilişkileri de modelleyerek yapısal yolları test etmektedir (Schumacker ve Lomax, 2004).

SEM, çoklu bağımsız ve bağımlı değişkenlerle aynı anda çalışabilmekte ve dolayısıyla doğrusal regresyon analizine göre daha karmaşık teorik modellerin test edilmesine olanak tanımaktadır. Bu bağlamda, SEM hem doğrudan hem de dolaylı etkileri aynı model içinde test edebilmektedir. Bu durum, aracı (mediatör) ve düzenleyici (moderatör) değişkenleri içeren modellerde bilhassa önem arz etmektedir. Son olarak SEM, değişkenler arasındaki dolaylı etkileri ve toplam etkileri hesaplayarak, ilişkilerin daha kapsamlı bir şekilde incelenmesini sağlamakta ve bu sayede basit doğrusal regresyonda göz ardı edilen dolaylı etkileri göstermektedir (Kline, 2023). Bu nedenle, çalışmada doğrusal regresyon analizleri tercih edilmiştir. İlk olarak, yapısal modelin uyum indeksleri incelenecektir. Yapısal eşitlik modellemesinde (SEM), yapısal yol modelinin uyum indeksleri, modelin veriyle ne ölçüde uyumlu olduğunu ve önerilen teorik ilişkilerin geçerli bir şekilde test edilip edilmediğini göstermektedir. Zira, doğrudan ve dolaylı etkilerin anlamlılığı yalnızca p-değerleriyle değerlendirilmemekte ve bu etkilerin modelin genel uyumu içinde tutarlı olması gerekmektedir. Uyum iyiliği indeksleri, modelin açıklayıcı gücünü desteklerken, önerilen teorik yapının ampirik olarak doğrulanmasını sağlamaktadır (Hair, 2009). Bu nedenlerle, ilk olarak yapısal model analizine ilişkin uyum indeksleri sunulmaktadır (Tablo 15).

Tablo 15. Yapısal Modele İlişkin Uyum İndeksleri

Kriter	İyi Uyum	Mükemmel Uyum	Model Sonucu	Yorum
χ^2/df	≤ 3	≤ 2	2,82	İyi Uyum
CFI	$\geq 0,90$	$\geq 0,95$	0,91	İyi Uyum
TLI	$\geq 0,90$	$\geq 0,95$	0,90	İyi Uyum
RMSEA	$\leq 0,08$	$\leq 0,05$	0,06	İyi Uyum
SRMR	$\leq 0,08$	$\leq 0,05$	0,06	İyi Uyum

Tablo 15’te sunulan yapısal modele ilişkin uyum indeksleri, önerilen modelin veriyle iyi bir uyum sağladığını göstermektedir. χ^2/df değeri 2.82 olup, ≤ 3 sınırına uygun şekilde iyi bir uyum göstermektedir. CFI ve TLI değerleri sırasıyla 0.91 ve 0.90 olup, her ikisi de $\geq 0,90$ olan iyi uyum kriterlerini karşılamaktadır. Modelin yaklaşık uyumunu değerlendiren RMSEA değeri 0,06, modelin artık kovaryansını ölçen SRMR değeri ise 0.06’dır ve her iki indeks de $\leq 0,08$ eşik değerinin altındadır. Elde edilen sonuçlar, yapısal modelin veriyle uyumlu olduğunu ve önerilen teorik çerçevenin desteklendiğini göstermektedir. Bu doğrultuda hipotez testlerine geçilmiştir. Yapısal modelde, tüm analizler tek bir yol analiziyle gerçekleştirilmiş olmakla birlikte, sonuçların daha anlaşılır bir şekilde sunulabilmesi amacıyla hipotez bazında tablolaştırmaya gidilmiştir. Bu kapsamda, çalışmanın ilk hipotezi olan “Duygusal emeğin işe ilişkin duyuşsal iyilik üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır” hipotezine ilişkin bulgular, Tablo 16’da sunulmuştur.

Tablo 16. Duygusal Emeğin İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Üzerindeki Etkisi

Alt Hipotezler	β	S.E.	Kritik Oran (t)	Sonuç
Yüzeysel Rol Yapma → Olumlu Duygular	-0,289***	0,077	-5,134	Desteklendi
Yüzeysel Rol Yapma → Olumsuz Duygular	0,372***	0,085	6,354	Desteklendi
Derinden Rol Yapma → Olumlu Duygular	0,016	0,051	0,303	Desteklenmedi
Derinden Rol Yapma → Olumsuz Duygular	0,026	0,026	0,505	Desteklenmedi
Doğal Duygular → Olumlu Duygular	0,255***	0,053	5,253	Desteklendi
Doğal Duygular → Olumsuz Duygular	-0,047	0,057	-0,980	Desteklenmedi

*** p<0,001

Tablo 16’da duygusal emeğin işe ilişkin duyusal iyilik alt boyutları üzerindeki etkileri yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmiş ve sonuçlar sunulmuştur. Bulgular, Yüzeysel Rol Yapma boyutunun Olumlu Duygular üzerindeki etkisinin negatif ve anlamlı olduğunu göstermektedir ($\beta = -0.289$, $p < 0.001$). Bu sonuç, yüzeysel rol yapmanın çalışanların olumlu duygularını azaltabileceğini göstermektedir. Ayrıca, Yüzeysel Rol Yapma’nın Olumsuz Duygular üzerindeki etkisi pozitif ve anlamlı bulunmuştur ($\beta = 0.372$, $p < 0.001$). Bu bulgu, yüzeysel rol yapmanın çalışanlarda olumsuz duyguların artmasına neden olabileceğini işaret etmektedir.

Bununla birlikte, Derinden Rol Yapma boyutunun hem Olumlu Duygular ($\beta = 0.016$, $p > 0.05$) hem de Olumsuz Duygular ($\beta = 0.026$, $p > 0.05$) üzerindeki etkileri anlamlı bulunmamıştır. Bu sonuç, derinden rol yapmanın çalışanların duygusal iyilik halleri üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını göstermektedir.

Doğal Duygular boyutuna ilişkin analizler, bu boyutun Olumlu Duygular üzerindeki etkisinin pozitif ve anlamlı olduğunu göstermiştir ($\beta = 0.255$, $p < 0.001$). Bu bulgu, çalışanların doğal duygularını ifade etmesinin olumlu duygularını artırabileceğini ortaya koymaktadır. Ancak, Doğal Duygular’ın Olumsuz Duygular üzerindeki etkisi anlamlı bulunmamıştır ($\beta = -0.047$, $p > 0.05$).

Sonuç olarak, duygusal emeğin alt boyutlarının işe ilişkin duyusal iyilik üzerindeki etkileri farklılık göstermektedir. Yüzeysel Rol Yapma’nın olumsuz duygular üzerindeki etkisi güçlü bir şekilde desteklenirken, Derinden Rol Yapma’nın herhangi bir anlamlı etkisinin olmadığı görülmektedir. Öte yandan, Doğal Duygular, olumlu duygular üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Bu bulgular, duygusal emeğin farklı boyutlarının çalışanların duyusal iyilik halleri üzerindeki etkilerini anlamak için önem arz etmektedir.

Tablo 17. İşe İlişkin Duyusal İyiliğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Alt Hipotezler	β	S.E.	Kritik Oran (t)	Sonuç
----------------	---------	------	-----------------	-------

Olumlu Duygular → Duygusal Tükenmişlik	-0,398***	0,033	-9,861	Desteklendi
Olumlu Duygular → Kişisel Başarı Hissi	-0,297***	0,034	-6,330	Desteklendi
Olumlu Duygular → Duyarsızlaşma	0,406***	0,037	8,103	Desteklendi
Olumsuz Duygular → Duygusal Tükenmişlik	0,335***	0,031	8,396	Desteklendi
Olumsuz Duygular → Kişisel Başarı Hissi	0,368***	0,032	5,761	Desteklendi
Olumsuz Duygular → Duyarsızlaşma	-0,032	0,032	-0,720	Desteklenmedi
*** p<0,001				

Tablo 17’de, işe ilişkin duyusal iyilik alt boyutlarının tükenmişlik alt boyutları üzerindeki etkileri yapısal eşitlik modellemesi ile analiz edilmiş ve sonuçlar sunulmuştur. Bulgular, Olumlu Duygular boyutunun Duygusal Tükenmişlik üzerindeki etkisinin negatif ve anlamlı olduğunu göstermektedir ($\beta = -0.398$, $p < 0.001$). Bu sonuç, olumlu duyguların artmasının, çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerini önemli ölçüde azalttığını göstermektedir. Benzer şekilde, Olumlu Duygular’ın Kişisel Başarı Hissi üzerindeki etkisi de negatif ve anlamlı bulunmuştur ($\beta = -0.297$, $p < 0.001$). Bu, olumlu duyguların düşük kişisel başarı hissini azaltarak çalışanların kendilerini daha başarılı hissetmelerine katkı sağladığını ortaya koymaktadır. Ancak, Olumlu Duygular’ın Duyarsızlaşma üzerindeki etkisi pozitif ve anlamlı bulunmuştur ($\beta = 0.406$, $p < 0.001$). Bu durum, olumlu duyguların duyarsızlaşmayı artırabileceğine işaret etmektedir.

Olumsuz Duygular boyutuna ilişkin bulgular, bu boyutun Duygusal Tükenmişlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğunu göstermektedir ($\beta = 0.335$, $p < 0.001$). Bu, olumsuz duyguların çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerini artırdığını ortaya koymaktadır. Benzer şekilde, Olumsuz Duygular’ın Kişisel Başarı Hissi üzerindeki etkisi de pozitif ve anlamlı bulunmuştur ($\beta = 0.368$, $p < 0.001$). Bu bulgu, olumsuz duyguların düşük kişisel başarı hissini artırarak çalışanların kendilerini daha

az başarılı hissetmesine yol açabileceğini göstermektedir. Ancak, Olumsuz Duygular'ın Duyarsızlaşma üzerindeki etkisi anlamlı bulunmamıştır ($\beta = -0.032$, $p > 0.05$).

Sonuç olarak, işe ilişkin duyuşsal iyilik boyutlarının tükenmişlik üzerindeki etkileri farklılık göstermektedir. Olumlu Duygular, duygusal tükenmişlik ve düşük kişisel başarı hissini azaltıcı bir etki yaratırken, duyarsızlaşmayı artırıcı bir etki göstermiştir. Olumsuz Duygular ise duygusal tükenmişliği ve düşük kişisel başarı hissini artırırken, duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamıştır.

Tablo 18. Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

Alt Hipotezler	β	S.E.	Kritik Oran (t)	Sonuç
Yüzeysel Rol Yapma → Duygusal Tükenmişlik	0,313***	0,051	6,891	Desteklendi
Yüzeysel Rol Yapma → Kişisel Başarı Hissi	0,327***	0,054	6,001	Desteklendi
Yüzeysel Rol Yapma → Duyarsızlaşma	0,052	0,053	0,994	Desteklenmedi
Derinden Rol Yapma → Duygusal Tükenmişlik	0,047	0,030	1,127	Desteklenmedi
Derinden Rol Yapma → Kişisel Başarı Hissi	0,075	0,032	1,654	Desteklenmedi
Derinden Rol Yapma → Duyarsızlaşma	0,033	0,034	0,714	Desteklenmedi
Doğal Duygular → Duygusal Tükenmişlik	0,184***	0,033	5,053	Desteklendi
Doğal Duygular → Kişisel Başarı Hissi	0,056	0,034	1,305	Desteklenmedi
Doğal Duygular → Duyarsızlaşma	0,405***	0,040	8,217	Desteklendi

*** $p < 0,001$

Tablo 18’de, duygusal emeğin tükenmişlik alt boyutları (Duygusal Tükenmişlik, Kişisel Başarı Hissi ve Duyarsızlaşma) üzerindeki etkileri yapısal eşitlik modellemesi ile analiz edilmiş ve sonuçlar sunulmuştur. Yüzeysel Rol Yapma boyutunun Duygusal Tükenmişlik üzerindeki etkisinin pozitif ve anlamlı olduğu bulunmuştur ($\beta = 0.313$, $p < 0.001$). Bu sonuç, yüzeysel rol yapmanın çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerini artırdığını göstermektedir. Benzer şekilde, Yüzeysel Rol Yapma’nın Kişisel Başarı Hissi üzerindeki etkisi de pozitif ve anlamlı bulunmuştur ($\beta = 0.327$, $p < 0.001$). Bu bulgu, yüzeysel rol yapmanın çalışanların düşük kişisel başarı hissini artırabileceğini ortaya koymaktadır. Ancak, Yüzeysel Rol Yapma’nın Duyarsızlaşma üzerindeki etkisi anlamlı bulunmamıştır ($\beta = 0.052$, $p > 0.05$).

Derinden Rol Yapma boyutuna ilişkin analizlerde, bu boyutun Duygusal Tükenmişlik ($\beta = 0.047$, $p > 0.05$), Kişisel Başarı Hissi ($\beta = 0.075$, $p > 0.05$) ve Duyarsızlaşma ($\beta = 0.033$, $p > 0.05$) üzerindeki etkilerinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür. Bu sonuç, derinden rol yapmanın tükenmişlik alt boyutları üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermektedir.

Doğal Duygular boyutuna ilişkin bulgular, bu boyutun Duygusal Tükenmişlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğunu göstermektedir ($\beta = 0.184$, $p < 0.001$). Bu sonuç, doğal duyguların çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerini artırabileceğini işaret etmektedir. Ancak, Doğal Duygular’ın Kişisel Başarı Hissi üzerindeki etkisi anlamlı bulunmamıştır ($\beta = 0.056$, $p > 0.05$). Öte yandan, Doğal Duygular’ın Duyarsızlaşma üzerindeki etkisi pozitif ve anlamlıdır ($\beta = 0.405$, $p < 0.001$). Bu bulgu, doğal duyguların duyarsızlaşmayı artırabileceğini göstermektedir.

Sonuç olarak, duygusal emeğin alt boyutlarının tükenmişlik üzerindeki etkileri farklılık göstermektedir. Yüzeysel Rol Yapma hem duygusal tükenmişliği hem de düşük kişisel başarı hissini artırıcı bir etki göstermiştir. Derinden Rol Yapma ise tükenmişlik alt boyutları üzerinde anlamlı bir etki yaratmamıştır. Doğal Duygular, özellikle duyarsızlaşmayı artırıcı bir etkide bulunmuş ve bu alt boyut üzerinde en yüksek etkiye sahip olduğu görülmüştür. Bu anlatılanların ardından düzenleyicilik etkisini test etmek amacıyla yürütülen moderatör analizine geçilmiştir.

3.5. Düzenleyici Etki Analizleri

Çalışmanın bu bölümünde düzenleyici etki analizlerine geçilmiştir. Düzenleyici etki bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkinin, üçüncü bir değişkenin seviyesi veya durumu tarafından değişime uğratılmasını ifade etmektedir. Başka bir deyişle, düzenleyici değişken, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin şiddetini artırabilir, azaltabilir veya yönünü değiştirebilmektedir (Hayes, 2018). Düzenleyici etkiyi test etmek için en yaygın kullanılan yöntemlerden biri, Hayes'in (2018) geliştirdiği **PROCESS makrosu** kullanılarak gerçekleştirilen moderasyon analizidir. Bu yöntem, bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki etkileşimin anlamlı olup olmadığını değerlendirmek için regresyon temelli bir yaklaşım sunmaktadır ve özellikle etkileşim terimlerinin etkisini detaylı olarak incelemeye olanak tanımaktadır (Hayes, 2018). Yapısal eşitlik modelleme (SEM) ve regresyon tabanlı yöntemlerle birlikte kullanılan bu analiz, bağımlı değişkenin belirli bir düzenleyici değişken seviyesinde nasıl değiştiğini belirlemekte önemli bir araç olarak kabul edilmektedir (Aiken vd., 1991).

Bu çalışmada, düzenleyici etki analizleri kapsamında kullanılan bağımsız değişken, düzenleyici değişken ve bağımlı değişkenler için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonuçlarından elde edilen faktör skorlarının ortalamaları kullanılmıştır. Faktör skorlarının doğrudan analize dahil edilmesi, değişkenler arasındaki ilişkilerin daha doğru bir şekilde ölçülmesine katkıda bulunmakta ve ölçüm hatalarını minimize etmektedir (Tabachnick vd., 2013). Faktör skorlarının kullanımı, geleneksel yöntemlerden biri olan madde puanlarının basit ortalamasını almaktan daha üstün bir yöntem olarak değerlendirilmektedir. Bunun temel nedeni, faktör skorlarının her bir madde için faktör yüklerine göre ağırlıklı bir hesaplama yapması ve bu sayede değişkenlerin temel yapısını daha iyi yansıtmasıdır (Hair, 2009).

Geleneksel olarak ortalama puanlar kullanıldığında, her bir madde eşit ağırlıkta değerlendirilir, ancak faktör skorları bu eşit ağırlıklı yaklaşımın ötesine geçerek DFA modeli aracılığıyla belirlenen faktör yüklerine dayalı olarak değişkenlerin katkısını optimize etmektedir (Brown, 2015). DFA kullanılarak elde edilen faktör skorları, gizli (örtük) değişkenlerin gerçek anlamını daha iyi yansıttığı için çok değişkenli analizlerde daha güvenilir ve geçerli sonuçlar sunmaktadır (Kline, 2023). Ayrıca, faktör skorları doğrulayıcı faktör analizi ile ölçüm hatalarından arındırıldığı için

bağımsız değişken ile düzenleyici değişken arasındaki ilişkiyi bozan hata terimlerinin etkisini azaltarak daha sağlam sonuçlar sağlamaktadır (Byrne, 2001). Bu bağlamda yürütülen düzenleyici etki analizi sonuçları Tablo 23'te sunulmaktadır.

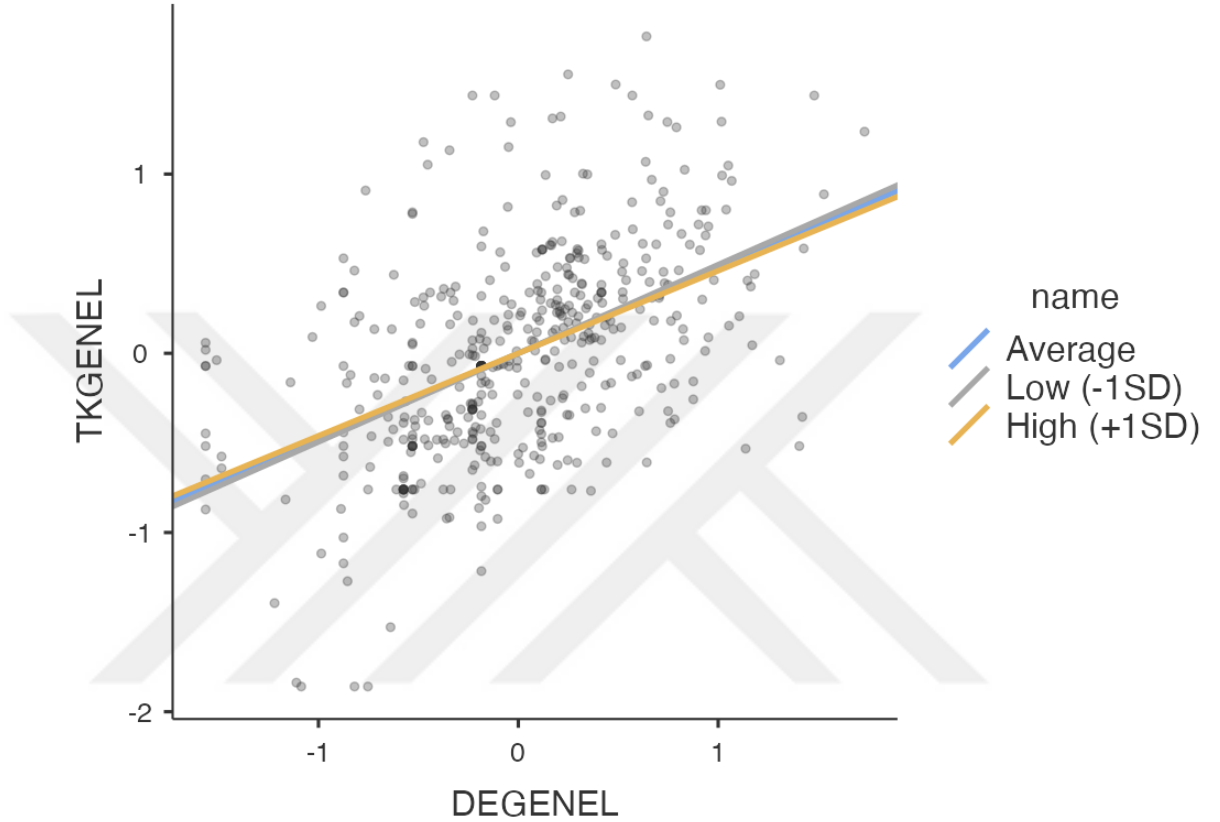
Tablo 19. Düzenleyici Etki Analizi

Değişkenler	β	S.H.	Güven Aralığı		Z	p
			Alt	Üst		
Sabit	0.002	.023	-.044	.047	0.71	0.944
Duygusal Emek (DE)	0.4775	0.0406	0.398	0.557	11.769	< .001
İşe İlişkin Duyuşsal İyilik (İO)	0.1075	0.0326	0.0437	0.1713	3.302	< .001
DE $\times$ İO	-0.0238	0.046	-0.114	0.0664	-0.518	0.605
$R^2 = .264, F = 54.841, p < 0.001$						
<i>Ortalama</i>	0.477	0.0406	0.398	0.557	11.77	< .001
<i>Düşük (-1 SD)</i>	0.494	0.0565	0.384	0.605	8.75	< .001
<i>Yüksek (+1 SD)</i>	0.461	0.0471	0.368	0.553	9.79	< .001

Bu çalışma, duygusal emek (DE) ile işe ilişkin duyuşsal iyilik (İO) arasındaki etkileşimin, tükenmişlik üzerindeki düzenleyici rolünü incelemek amacıyla moderasyon analizi yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Regresyon analizi sonuçları, DE'nin tükenmişlik üzerindeki doğrudan etkisinin anlamlı olduğunu göstermektedir ($\beta = 0.477$, $SE = 0.0406$, $Z = 11.769$, $p < .001$, %95 CI [0.398, 0.557]). Benzer şekilde, İO değişkeninin tükenmişlik üzerindeki etkisi de anlamlı bulunmuştur ($\beta = 0.107$, $SE = 0.0326$, $Z = 3.302$, $p < .001$, %95 CI [0.0437, 0.1713]).

Ancak, DE $\times$ İO etkileşim terimi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($\beta = -0.0238$, $SE = 0.046$, $Z = -0.518$, $p = .605$, %95 CI [-0.114, 0.0664]). Bu sonuç, İO'nun DE ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi anlamlı bir şekilde düzenlemediğini göstermektedir. Modelin genel açıklayıcılığı incelendiğinde, regresyon modelinin

tükenmişlik değişkenindeki varyansın %26.4'ünü açıkladığı belirlenmiştir ($R^2 = .264$, $F(3, 459) = 54.841$, $p < .001$).



Şekil 3.1. Düzenleyici Etkiye İlişkin Eğilimler (TK: Tükenmişlik DE: Duygusal Emek)

Ek olarak, basit eğimler analizi gerçekleştirilerek, DE'nin tükenmişlik üzerindeki etkisinin farklı İO seviyelerinde anlamlı olup olmadığı değerlendirilmiştir. Ortalama (0 SD) seviyesinde DE'nin etkisi anlamlıdır ($\beta = 0.477$, $SE = 0.0406$, $Z = 11.77$, $p < .001$, %95 CI [0.398, 0.557]). Benzer şekilde, İO'nun düşük seviyesinde (-1 SD) DE'nin etkisi anlamlıdır ($\beta = 0.494$, $SE = 0.0565$, $Z = 8.75$, $p < .001$, %95 CI [0.384, 0.605]). Aynı şekilde, İO'nun yüksek seviyesinde (+1 SD) de DE'nin tükenmişlik üzerindeki etkisi anlamlıdır ($\beta = 0.461$, $SE = 0.0471$, $Z = 9.79$, $p < .001$, %95 CI [0.368, 0.553]). Bu sonuçlar, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisinin, İO seviyesinden bağımsız olarak anlamlı ve güçlü olduğunu göstermektedir. Ancak, moderasyon etkisinin anlamlı bulunmaması nedeniyle, İO'nun DE ile tükenmişlik

arasındaki ilişkiyi değiştirmediği sonucuna ulaşılmıştır. Bununla ilgili basit eğilimlere ilişkin görsel şekil 1’de sunulmuştur. Bu anlatılanlar doğrultusunda ilgili sonuçlar çalışmada ele alınan ana ve alt hipotezleri test etmiş ve genel olarak doğrudan etkilerin anlamlı, düzenleyicilik etkisinin ise anlamsız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte, çalışmanın güvenirliğini artırmak ve metodolojik yönünü güçlendirmek amacıyla Hayes’in PROCESS Makrosuna ek olarak düzenleyici etki analizi için hiyerarşik regresyon analizi de yürütülmüştür. İlgili analize ilişkin sonuçlar Tablo 20’de gösterilmektedir.

Tablo 20. Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

	Model 1	Model 2	Model 3
Duygusal Emek (DE)	0,50***	0,47***	0,47***
İşe İlişkin Duyuşsal İyilik Algısı (İO)		0,13**	0,13**
DE x İO			-0,0390
R ²	0,246	0,263	0,265
F	150,45	82,26	40,84
p	<0,001	<0,001	<0,001
Bağımlı Değişken: Tükenmişlik *** p<0,001; ** p<0,01			

Tablo 20, hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarını sunarak tükenmişlik üzerinde duygusal emek ve işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının etkisini incelemektedir. Model 1’de, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki anlamlı ve güçlü pozitif etkisi görülmektedir ($\beta = 0,50$, $p < 0,001$). Model 2’de, işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı eklenmiş ve bu değişkenin tükenmişlik üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu gözlemlenmiştir ($\beta = 0,13$, $p < 0,01$). Ancak duygusal emeğin etkisinde hafif bir azalma ($\beta = 0,47$, $p < 0,001$) meydana gelmiştir; bu da işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının tükenmişlik üzerindeki açıklayıcılığını artırdığını göstermektedir.

Model 3, duygusal emek ile işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının etkileşimini (arpım terimi) içermektedir. Ancak bu etkileşim terimi anlamlı bulunmamıştır ($\beta = -0,039$, $p > 0,05$). Bu durum, işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini anlamlı bir şekilde değiştirmediğini göstermektedir.

Belirleme katsayısı (R^2) değerleri incelendiğinde, Model 1'in tüklenmişlikteki varyansın %24,6'sını açıkladığı, Model 2'de bu oranın %26,3'e yükseldiği, Model 3'te ise çok küçük bir artışla %26,5'e çıktığı görölmektedir. F değerleri tüm modeller için anlamlıdır ($p < 0,001$), bu da bağımsız değişkenlerin tüklenmişliği açıklamada önemli olduğunu göstermektedir. Ancak Model 3'te etkileşim değişkeninin anlamlı olmaması, işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının bu ilişkide moderatör bir rol üstlenmediğine işaret etmektedir.

Bu bağlamda, bir sonraki bölümde bulgulara ilişkin sonuç, değerlendirme ve öneriler paylaşılacaktır.



SONUÇ

Bu çalışmada, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi ve bu ilişkide işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının düzenleyici rolü incelenmiştir. Araştırma kapsamında, duygusal emeğin işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu, işe ilişkin duyuşsal iyiliğin tükenmişlik üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu, duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde doğrudan etkili olduğu ve duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide işe ilişkin duyuşsal iyiliğin düzenleyici rolü üstlendiği hipotezleri test edilmiştir. Çalışmada, bu değişkenler arasındaki ilişkiler çok boyutlu bir bakış açısıyla ele alınmış ve kuramsal çerçeve kapsamında değerlendirilmiştir.

Duygusal emek kavramı yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular boyutlarıyla ele alınarak çalışanların duygularını düzenleme biçimleri incelenmiştir. Benzer şekilde, tükenmişlik değişkeni duygusal tükenme, düşük kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşma faktörleri doğrultusunda değerlendirilmiş, çalışanların psikolojik ve fiziksel tükenme süreçleri analiz edilmiştir. İşe ilişkin duyuşsal iyilik algısı ise olumlu ve olumsuz duygular çerçevesinde ele alınarak, çalışanların iş deneyimlerine yönelik duygusal tepkileri araştırılmıştır.

Ayrıca, elde edilen bulgular Kaynakların Korunması Teorisi (COR) ve Pozitif Psikoloji perspektifi çerçevesinde ele alınarak teorik ve ampirik literatür ışığında tartışılacaktır. Bunun yanı sıra, bulguların iş hayatına yönelik pratik yansımaları değerlendirilecek ve gelecekteki çalışmalar için öneriler sunulacaktır. İlk olarak, çalışmada kullanılan tüm ölçüm araçlarının geçerlilik ve güvenilirlik analizleri doğrultusunda elde edilen bulgular, ölçeklerin yapısal bütünlüğünü ve güvenilirliğini koruduğunu göstermektedir. Yapı geçerliliğini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilen Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) sonuçları, ölçeklerin teorik çerçeveye uyumlu faktör yapısına sahip olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, iç tutarlılık ve birleşik güvenilirlik değerleri (Cronbach Alpha, CR) kabul edilebilir sınırlar içerisinde bulunmuş, ortalama açıklanan varyans (AVE) değerleri değişkenlerin yeterli düzeyde örtük yapıyı yansıttığını göstermiştir. Buna ek

olarak, en yüksek paylaşılan varyans (MSV) değerleri, ayrışma geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

Ölçeklerin geçerliliği ve güvenirliği konusunda elde edilen bu sonuçlar, çalışmada kullanılan kavramların ölçümsel açıdan tutarlı olduğunu ve analizlerin güvenilir bir temel üzerine inşa edildiğini göstermektedir. Bu bulgu, araştırma kapsamında test edilen hipotezlerin sağlıklı bir şekilde değerlendirilmesine olanak tanımaktadır. Özellikle, sosyal bilimler literatüründe güvenilir ölçeklerin kullanımı, ölçüm hatalarının en aza indirilmesi ve sonuçların genellenebilirliğinin artırılması açısından kritik bir öneme sahiptir (Hair vd., 2021). Bu bağlamda, çalışmada kullanılan ölçüm araçlarının psikometrik açıdan sağlamlığı, elde edilen bulguların hem teorik hem de pratik açıdan anlamlı bir şekilde yorumlanabilmesi için güçlü bir temel oluşturmuştur.

Çalışma kapsamında yapılan analizler, duygusal emeğin farklı boyutlarının işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı üzerinde farklı yönlerde ve anlamlı etkiler yarattığını göstermektedir. Bulgular, yüzeysel rol yapmanın olumlu duyguları azaltırken, olumsuz duyguları artırdığını ortaya koymuştur. Bunun aksine, derinden rol yapmanın işe ilişkin olumlu veya olumsuz duygular üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı, ancak doğal duyguların olumlu duygularla pozitif bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar, duygusal emeğin çalışanların psikolojik iyi oluşu üzerindeki etkilerini anlamak açısından önemli bulgular sunmaktadır.

Duygusal emek literatürü, özellikle yüzeysel rol yapmanın çalışanların psikolojik ve duygusal durumları üzerinde olumsuz etkiler yaratabileceğini uzun süredir vurgulamaktadır (Grandey, 2013). Bu bağlamda, yüzeysel rol yapmanın olumsuz duyguları artırdığı ve olumlu duyguları azalttığı bulgusu, literatürdeki önceki çalışmalarla büyük ölçüde paralellik göstermektedir. Örneğin, Hülshager ve Schewe (2011) tarafından yapılan meta-analiz, yüzeysel rol yapmanın çalışanların psikolojik sağlığı üzerinde olumsuz etkiler yarattığını ve özellikle tükenmişlik ile güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Bunun temel nedeni, yüzeysel rol yapmanın içsel-duygusal uyumsuzluk yaratması olarak görülmektedir. İçsel olarak hissedilmeyen ancak dışarıdan sergilenmesi gereken duygular arasındaki bu uyumsuzluk, bireyin duygusal kaynaklarını tüketerek, zamanla iş tatmini düşüşü, duygusal tükenme ve stres gibi sonuçlara yol açabilmektedir (Brotheridge ve Lee, 2003).

Savickaitė-Kazlauskė (2024) tarafından yapılan bir araştırma, yüzeysel rol yapmanın çalışanların psikolojik sermayelerini tüketerek örgütsel bağlılıklarını ve iyi oluşlarını azalttığını göstermektedir. Aynı şekilde, Guoyu vd. (2024) tarafından sağlık sektöründe yapılan bir araştırmada, yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik, stres ve depresyon düzeylerini artırdığı bulunmuştur. Bu bulgular, yüzeysel rol yapmanın, çalışanların psikolojik kaynaklarını hızla tüketerek tükenmişlik sendromunu tetiklediği yönündeki COR (Kaynakların Korunması Teorisi) perspektifiyle de uyumlu görülmektedir (Hobfoll, 2001).

Özellikle Aziku ve Zhang (2024) tarafından yapılan sistematik derleme, pandeminin getirdiği ek duygusal emek yükünün, çalışanların yüzeysel rol yapma stratejilerini daha fazla kullanmasına yol açtığını ve bunun da artmış duygusal tükenmeye neden olduğunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, çalışmanın bulguları, yüzeysel rol yapmanın çalışanların olumlu duygularını baskıladığı ve olumsuz duygularını artırdığı yönündeki güncel yazını desteklemektedir.

Öte yandan, çalışmada derinden rol yapmanın işe ilişkin olumlu veya olumsuz duygular üzerinde anlamlı bir etkisinin olmaması dikkat çekicidir. Bu sonuç, literatürdeki bazı çalışmalarla uyumlu olmakla birlikte (Gabriel vd., 2018) bazı çalışmaların bulgularıyla çelişmektedir. Örneğin, Akyuz (2021) derinden rol yapmanın olumlu duygular üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu belirlemiş, ancak bu ilişkinin bağlamsal faktörlerden (örneğin işin duygusal talepleri veya sosyal destek mekanizmaları) etkilendiğini ortaya koymuştur. Dolayısıyla, çalışmamızda derinden rol yapmanın etkisinin anlamlı çıkmamasının, iş ortamının özellikleri, çalışanların bireysel farklılıkları veya sektörel dinamiklerden kaynaklanıyor olabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle ilgili bulgu, literatürde tartışmalı bir konu olarak öne çıkmaktadır. Bunu destekler nitelikte, Gunawan vd. (2024), derinden rol yapmanın bireylerin duygusal dengeleme mekanizmalarına bağlı olarak farklı etkiler yaratabileceğini belirtmektedir. Bazı çalışmalarda, derinden rol yapmanın olumlu psikolojik çıktılar yarattığı gösterilirken (Zheng vd., 2024), bazı bağlamlarda kaynak tüketici bir süreç olabileceği vurgulanmaktadır (Lee ve Madera, 2019).

Çalışmanın bulguları, doğal duyguların olumlu duygular üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu göstermektedir. Bu sonuç, Pozitif Psikoloji Çerçevesi (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000) ile doğrudan ilişkilidir. Hao (2024) tarafından yapılan

araştırma, üniversite öğretim üyelerinin otantik duygularını ifade edebildiği ortamların iş tatmini ve psikolojik güvenlik hissini artırdığını ortaya koymaktadır. Ayrıca, Abrian vd. (2024) tarafından yapılan bir çalışmada, çalışanların doğal duygularını sergileyebildiği iş ortamlarının iş bağlılığını ve motivasyonu güçlendirdiği gösterilmiştir.

Bulguların Kaynakların Korunması Teorisi (COR) çerçevesinde değerlendirilmesi, yüzeysel rol yapmanın psikolojik kaynak tüketimi açısından riskler taşıdığını göstermektedir. COR teorisine göre, bireyler sahip oldukları psikolojik kaynakları koruma ve artırma eğilimindedir (Hobfoll vd., 2018). Yüzeysel rol yapma, bireyin duygusal kaynaklarını hızla tüketerek, uzun vadede duygusal tükenmeye ve işten uzaklaşmaya yol açabilmektedir. Buna karşın, doğal duyguların olumlu duygular üzerindeki etkisinin pozitif olması, bireylerin psikolojik kaynaklarını korumasına ve olumlu iş deneyimleri yaşamasına katkı sağlayabilir.

Sonuç olarak, bu çalışma duygusal emeğin çalışanların işe ilişkin duyuşsal iyilik algıları üzerindeki etkilerini ayrıntılı bir şekilde ortaya koymaktadır. Yüzeysel rol yapmanın çalışanların olumsuz duygularını artırarak psikolojik tükenmişliği tetikleyebileceği, ancak doğal duyguların olumlu duyguları destekleyerek çalışanların duyuşsal iyilik hallerine katkı sağlayabileceği görülmektedir. Bu nedenle, iş ortamlarında çalışanların duygusal emek süreçlerini daha sağlıklı bir şekilde yönetebilmeleri için stratejiler geliştirilmesi önem arz etmektedir.

Çalışmanın bir diğer önemli bulgusu ise işe ilişkin duyuşsal iyilik ile tükenmişlik arasındaki ilişkidir. İlgili yazına bakıldığında (Ricker vd., 2024) tarafından yapılan çalışmada, olumlu duyguların duygusal tükenmişliği azaltan önemli bir kaynak olduğu gösterilmiştir. Özellikle sağlık sektöründeki çalışanlar üzerinde yapılan çalışmada, olumlu duyguların psikolojik dayanıklılığı artırdığı ve tükenmişlik sendromunu hafiflettiği vurgulanmıştır. Ayrıca, olumlu duyguların iş yerinde sosyal destek mekanizmalarını güçlendirdiğini ve bireylerin duygusal kaynaklarını koruma eğilimini artırdığını göstermektedir. Özellikle, olumlu duyguların duygusal tükenmişliği azaltması, çalışanların pozitif duygular yaşadıklarında iş stresine karşı daha dirençli olabildiklerini göstermektedir. Cropanzano ve Wright (2001) tarafından yapılan boylamsal bir çalışmada, çalışanların iş ortamında daha fazla olumlu duygu deneyimlediğinde stresle başa çıkma kapasitelerinin arttığı ve uzun vadede

tükenmişlik seviyelerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde, Xanthopoulou vd. (2009) olumlu duyguların, çalışanların iş kaynaklarını daha etkin kullanmalarına ve iş tatminlerini korumalarına yardımcı olduğunu ortaya koymuştur. Bu durum, olumlu duyguların çalışanların psikolojik dayanıklılıklarını artırarak tükenmişliği azaltıcı bir rol oynadığını göstermektedir.

Bununla birlikte, yapılan pek çok araştırma, olumsuz duyguların tükenmişlik sendromunun en güçlü belirleyicilerinden biri olduğu ortaya koymaktadır (Zhao vd., 2019). Özellikle duygusal tükenme ve iş stresi arasındaki doğrudan ilişkiyi gösteren bulgular, çalışmamızın sonuçlarını desteklemektedir. Huang (2011) tarafından yapılan meta-analizde, olumsuz duyguların kişisel başarı hissini azaltıcı etkisi vurgulanmış ve bireylerin iş yerinde daha fazla stres hissetmelerinin motivasyonlarını ve öz yeterliliklerini azalttığı gösterilmiştir. Dolayısıyla, olumsuz duyguların duygusal tükenmişliği artırdığı bulgusu ise, mevcut ampirik literatürle büyük ölçüde uyumludur. Özellikle, Bakker vd. (2014) tarafından yapılan bir meta-analiz, iş yerinde sıkça olumsuz duygu deneyimleyen çalışanların daha yüksek stres seviyeleri yaşadıklarını ve bunun tükenmişliğe yol açtığını göstermektedir. Benzer şekilde, olumsuz duyguların çalışanların iş yerinde enerji kayıplarını hızlandığını ve zamanla fiziksel ve duygusal tükenmeye neden olduğunu belirtilmektedir (Wilson, 2020).

Son olarak, olumsuz duyguların duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisinin olmaması, çalışanların olumsuz duygular deneyimlemesinin her zaman örgütsel bağlarını zayıflatmayabileceğini göstermektedir. Bu bulgu, çalışanların olumsuz duygular karşısında farklı başa çıkma stratejileri geliştirebileceğini ve duyarsızlaşmanın yalnızca duygusal tükenmişlik ile ilişkilendirilemeyeceğini düşündürmektedir. Örneğin, ilgili yazında çalışanların stresle başa çıkma mekanizmalarının kültürel ve bireysel faktörlere bağlı olarak değişebileceğini ve olumsuz duyguların her birey için aynı psikolojik sonuçları doğurmayabileceğini belirtmektedir (Nekoranec ve Kmosena, 2015).

Genel olarak, bulgular Kaynakların Korunması Teorisi'ni (COR) büyük ölçüde desteklemektedir. Özellikle, olumlu duyguların duygusal tükenmişliği azaltması ve olumsuz duyguların tükenmişliği artırması, çalışanların psikolojik kaynaklarını koruma ve yönetme süreçlerinin tükenmişlik üzerindeki etkisini doğrulamaktadır. Bununla birlikte, olumlu duyguların duyarsızlaşmayı artırması gibi bazı bulgular,

COR'un bireylerin duygusal süreçleri üzerindeki etkisini açıklamak için daha fazla bağlamda ele alınması gerektiğini düşündürmektedir.

Ayrıca, bir diğer önemli bulguya göre yüzeysel rol yapmanın duygusal tükenmişliği artırdığını ve kişisel başarı hissini azalttığı görülmektedir. Bu durum, çalışanların içsel duygularıyla örtüşmeyen duygular sergilemek zorunda kalmalarının, zamanla enerji kayıplarına ve işlerinde yetersizlik hissine yol açabileceğini göstermektedir. Literatürde de yüzeysel rol yapmanın çalışanları zihinsel ve duygusal olarak yıpratarak tükenmişliği artırdığı sıkça vurgulanmaktadır (Grandey, 2008). Doğal duyguların duygusal tükenmişliği ve duyarsızlaşmayı artırması, çalışanların otantik duygularını serbestçe ifade etmelerinin her zaman olumlu sonuçlar doğurmadığını göstermektedir. Özellikle duygusal yoğunluğu yüksek işlerde, çalışanların yoğun duygusal deneyimlere maruz kalması, onların zamanla duygusal olarak tükenmesine ve işlerinden kopmalarına neden olabilmektedir (Zapf vd., 2021).

Ölçek bazında ilişkilere bakıldığında, Araştırma bulguları, duygusal emeğin tükenmişliği anlamlı ve güçlü bir şekilde artırdığını göstermektedir. Bu sonuç, literatürde duygusal emeğin çalışanların psikolojik tükenmişlik düzeyini artırdığına işaret eden pek çok çalışmayla örtüşmektedir (Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2000; Hülshager & Schewe, 2011). Özellikle hizmet sektöründe çalışan bireylerin iş gereklilikleri doğrultusunda duygu düzenleme stratejileri kullanmaları gerektiği, bu süreçte hem yüzeysel hem de derinlemesine duygusal emeğin belirli bir maliyet oluşturduğu ve uzun vadede tükenmişlik riskini artırdığı bilinmektedir (Hochschild, 1983). Kaynakların Korunması Teorisi'ne (Hobfoll, 1989) göre, bireyler sahip oldukları kaynakları koruma eğilimindedir ve bu kaynakların sürekli olarak tüketilmesi, psikolojik ve fiziksel tükenmişliğe yol açar. Duygusal emek, çalışanların sürekli bir duygusal çaba harcamasını gerektirdiğinden, bireyin enerji kaynaklarının tükenmesine ve sonuç olarak tükenmişlik düzeyinin yükselmesine neden olmaktadır (Halbesleben & Buckley, 2004).

Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini açıklayan bir diğer önemli teori Pozitif Psikoloji perspektifidir. Pozitif Psikoloji, bireylerin olumlu psikolojik kaynaklarını artırarak iş yerinde daha sağlıklı ve dengeli bir yaşam sürdürebileceğini savunmaktadır (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Ancak, duygusal emeğin zorlayıcı doğası, bireylerin iş yerinde sürekli olarak olumlu duygular sergilemesini

gerektirir ve bu durum, kişinin öznel iyilik halini azaltabilir (Zapf, 2002). Duygusal emeğin uzun süreli ve zorlayıcı bir biçimde gerçekleştirilmesi, bireyin öz kaynaklarını tüketerek, psikolojik dayanıklılığını ve stresle başa çıkma becerilerini olumsuz etkileyebilir (Brotheridge & Lee, 2003). Bu bağlamda, araştırma bulguları, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki güçlü etkisini vurgulayan çalışmalarla tutarlıdır ve özellikle kaynak yönetimi süreçlerinin iş sağlığı açısından ne denli önemli olduğunu bir kez daha ortaya koymaktadır.

Araştırmada elde edilen bir diğer önemli bulgu, işe ilişkin duyusal iyilik algısının tükenmişlik düzeyi üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olmasıdır. İşe ilişkin duyusal iyilik algısı, bireyin işine yönelik geliştirdiği olumlu duygusal değerlendirmeleri ifade eder ve çalışanların iş ortamında kendilerini iyi hissetmeleri ile doğrudan ilişkilidir (Diener vd., 1999). Pozitif Psikoloji yaklaşımına göre, çalışanların iş yerinde olumlu duygular hissetmeleri, onların motivasyonunu ve performansını artırmakla kalmaz, aynı zamanda psikolojik sağlıklarını da destekler (Fredrickson, 2001).

Bu bağlamda, işe ilişkin duyusal iyilik algısı yüksek olan bireylerin, iş yerindeki stres faktörleriyle daha etkili bir şekilde başa çıkabileceği ve dolayısıyla tükenmişlik riskinin azalabileceği öne sürülebilir. Ancak, araştırmada elde edilen bulgular, işe ilişkin duyusal iyilik algısının tükenmişlik üzerindeki etkisinin görece düşük olduğunu göstermektedir. Bu durum, iş ortamındaki olumlu duyguların tek başına tükenmişliği önlemede yeterli olmayabileceğini, bireyin iş yükü, örgütsel destek, iş-yaşam dengesi gibi diğer faktörlerin de dikkate alınması gerektiğini ortaya koymaktadır (Bakker & Demerouti, 2007).

Kaynakların Korunması Teorisi çerçevesinde ele alındığında, işe ilişkin duyusal iyilik algısının bireyin tükenmişlik düzeyini azaltıcı bir rol oynayabileceği öngörülse de, bu etkinin sınırlı olduğu görülmektedir. Hobfoll (1989), bireylerin stresle başa çıkarken hem içsel hem de dışsal kaynaklara ihtiyaç duyduğunu belirtmektedir. İşe ilişkin duyusal iyilik algısı, içsel bir kaynak olarak değerlendirilebilir, ancak bireyin dışsal destek mekanizmalarına sahip olmaması durumunda, tek başına yeterli bir tamponlayıcı işlev görmeyebilir.

Araştırmada incelenen temel hipotezlerden biri, işe ilişkin duyusal iyilik algısının duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığıdır. Ancak, elde edilen bulgular, işe ilişkin duyusal iyilik algısının bu ilişkiyi anlamlı bir şekilde değiştirmediğini göstermektedir. Başka bir deyişle, çalışanların işlerine yönelik olumlu duygular beslemeleri, onların duygusal emeğin neden olduğu tükenmişlik sürecini hafifletmede belirgin bir etki yaratmamaktadır.

Bu bulgu, hem Kaynakların Korunması Teorisi (Hobfoll, 1989) hem de Pozitif Psikoloji yaklaşımı (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000) çerçevesinde değerlendirildiğinde önemli sonuçlara işaret etmektedir. Kaynakların Korunması Teorisi'ne göre bireyler, sahip oldukları fiziksel, psikolojik ve sosyal kaynakları korumaya yönelik çaba gösterirler. Eğer bir bireyin kaynakları sürekli tükenirse ve yerine koyabileceği yeni kaynaklar yoksa, tükenmişlik kaçınılmaz hale gelir (Hobfoll, 2001). İşe ilişkin duyusal iyilik algısı, çalışanların iş ortamındaki olumlu değerlendirmelerini ve öznel iyilik hallerini ifade eden bir kavramdır (Diener vd., 1999). Pozitif Psikoloji perspektifine göre, olumlu duygular, bireylerin stresle başa çıkma becerilerini geliştirerek psikolojik dayanıklılığı artırabilir (Fredrickson, 2001). Ancak, mevcut bulgular, yalnızca işe ilişkin olumlu duyguların, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki olumsuz etkisini dengelemekte yeterli olmadığını göstermektedir.

Bu sonucun birkaç farklı şekilde ele alınması mümkündür. İlk olarak, duygusal emek, doğası gereği yüksek düzeyde kaynak tüketen bir süreçtir ve çalışanların sadece işe yönelik olumlu algıları, bu yüksek kaynak tüketimini dengeleyebilecek kadar güçlü bir tampon işlevi görmeyebilir. Literatürde, özellikle yüzeysel rol yapma (surface acting) stratejisi kullanan çalışanların, duygusal emek sürecinde daha fazla kaynak tükettiği ve bunun sonucunda daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı belirtilmektedir (Grandey, 2003; Hülsheger & Schewe, 2011). Bu bağlamda, işe ilişkin duyusal iyilik algısının yüksek olması, çalışanların işlerine yönelik genel bir memnuniyet hissini artırabilir, ancak duygusal emeğin getirdiği bilişsel ve duygusal yükü ortadan kaldırmada yeterli olmayabilir.

İkinci olarak, duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini düzenleyen faktörlerin bireysel değil, daha çok örgütsel düzeyde olması gerektiği literatürde sıklıkla vurgulanmaktadır. Schaufeli ve Bakker (2004), tükenmişliği önleyici faktörlerin

başında örgütsel destek mekanizmalarının geldiğini, bireyin sahip olduğu olumlu iş algısının ise tek başına yeterli olmadığını öne sürmektedir. Benzer şekilde, Bakker ve Demerouti (2007) tarafından geliştirilen İş Talepleri-Kaynaklar Modeli (JD-R Model), bireylerin iş kaynaklarına erişimlerinin tükenmişliği önlemede kritik bir rol oynadığını savunmaktadır. İşe ilişkin duyuşsal iyilik algısı, bireyin işine yönelik olumlu duygular geliştirmesini sağlasa da, bireyin örgütsel destek, iş yükü yönetimi ve psikolojik güvenlik gibi dışsal kaynaklara erişimi kısıtlı olduğunda, duygusal emeğin olumsuz etkilerini hafifletmekte yetersiz kalabilir (Bakker vd., 2005).

Üçüncü olarak, duygusal emeğin etkilerini tamponlayacak faktörlerin işe ilişkin duyuşsal iyilik algısından farklı psikososyal süreçler olabileceği düşünülmektedir. Örneğin, örgütsel duygusal destek, lider desteği ve iş-yaşam dengesi gibi faktörler, duygusal emeğin neden olduğu tükenmişliği önlemede daha etkili olabilir (Halbesleben, 2006). Literatürde, çalışanların yalnızca işe yönelik olumlu algılarının değil, aynı zamanda örgütsel düzeyde sağlanan destekleyici politikaların da tükenmişlik üzerinde belirleyici olduğu vurgulanmaktadır (Xanthopoulou vd., 2007).

Son olarak, çalışma ortamının duygusal gereklilikleri ve örgütsel kültürün de bu ilişkide belirleyici olabileceği öne sürülebilir. Hochschild'in (1983) duygusal emek teorisine göre, çalışanların duygusal emek süreçleri örgütsel normlar ve müşteri beklentileri tarafından şekillenir. Eğer bir iş ortamında çalışanlardan sürekli olarak belirli bir duygu yönetimi sergilemeleri bekleniyorsa, bireylerin işe ilişkin olumlu duygular beslemeleri bile bu beklentilerin getirdiği zorlayıcı etkiyi hafifletmeyebilir (Morris & Feldman, 1996).

Tüm bu değerlendirmeler ışığında, mevcut çalışma, işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi düzenleyici bir rol üstlenmediğini göstererek literatüre önemli bir katkı sağlamaktadır. Bu sonuç, tükenmişliği önlemeye yönelik müdahalelerin sadece bireyin işe yönelik olumlu algılarını güçlendirmekle sınırlı kalmaması, aynı zamanda örgütsel ve yapısal düzenlemeleri de içermesi gerektiğini vurgulamaktadır. Gelecekteki araştırmalarda, bu ilişkinin farklı meslek gruplarında ve örgütsel bağlamlarda nasıl değiştiğini incelemek, tükenmişlik sürecini daha iyi anlamaya katkı sağlayacaktır.

Örgütler, çalışanların duygusal emek yükünü dengeleyecek ve tükenmişliği azaltacak stratejiler geliştirmelidir. Kaynakların Korunması Teorisi (Hobfoll, 1989) çerçevesinde değerlendirildiğinde, çalışanların sürekli olarak kaynak kaybı yaşaması ve bu kaynakları yerine koyacak mekanizmalara sahip olmaması, tükenmişliği artırmaktadır. Bu nedenle, örgütlerin çalışanlara psikolojik, sosyal ve kurumsal düzeyde destek sağlayarak kaynak kaybını önleyici tedbirler alması gerekmektedir.

İlk olarak, duygusal emek gerektiren işlerde çalışan bireylerin örgütsel destek mekanizmalarına erişimini artırmak büyük önem taşımaktadır. Örgütsel destek, çalışanların iş ortamındaki zorluklarla başa çıkabilmelerini sağlayan en önemli faktörlerden biridir ve çalışanların tükenmişlik düzeyini azaltmada kritik bir rol oynar (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Bakker, 2004). Bu bağlamda, işverenlerin duygusal emek gerektiren meslek gruplarında çalışan bireylere düzenli süpervizyon, psikolojik danışmanlık ve mesleki destek programları sunması önerilmektedir.

İkinci olarak, iş yükünün dengelenmesi ve esnek çalışma politikalarının uygulanması, duygusal emeğin olumsuz etkilerini azaltmada etkili olabilir. Literatürde, uzun çalışma saatlerinin ve ağır iş yükünün duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini artırdığı vurgulanmaktadır (Grandey, 2003; Hülsheger & Schewe, 2011). Bu nedenle, örgütlerin çalışma saatlerini dengelemesi, çalışanlara gerektiğinde esnek çalışma saatleri veya uzaktan çalışma seçenekleri sunması, tükenmişlik riskini azaltabilir.

Üçüncü olarak, örgütsel iklimin ve liderlik tarzlarının çalışanların tükenmişlik düzeyini nasıl etkilediğine odaklanılması gerekmektedir. Duygusal emek, bireyin yalnızca müşterilere veya hizmet verdiği kişilere yönelik değil, aynı zamanda örgüt içi ilişkilerde de duygu yönetimini gerektiren bir süreçtir (Morris & Feldman, 1996). Destekleyici liderlik tarzları ve açık iletişim kültürü, çalışanların duygusal yüklerini hafifletebilir ve tükenmişliği önleyici bir rol oynayabilir (Halbesleben, 2006).

Son olarak, duygusal emek yönetimi konusunda eğitim ve farkındalık çalışmaları yapılması, çalışanların bu süreçlerle daha sağlıklı bir şekilde başa çıkmasına yardımcı olabilir. Çalışanlara duygusal emek süreçlerini nasıl yönetecekleri konusunda eğitimler verilmesi, özellikle yüzeysel rol yapma yerine derinlemesine rol yapmayı teşvik eden stratejilerin öğretilmesi, uzun vadede tükenmişlik riskini azaltabilir (Brotheridge & Grandey, 2002).

Çalışanların duygusal emek süreçleriyle başa çıkma kapasitesini artırmak için bireysel düzeyde uygulanabilecek stratejiler de bulunmaktadır. Bu bağlamda, Pozitif Psikoloji yaklaşımı (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000), bireylerin psikolojik dayanıklılığını artırarak iş stresine karşı daha güçlü hale gelmelerini önermektedir.

İlk olarak, çalışanların iş-yaşam dengesi konusunda bilinçlenmesi ve kendi sınırlarını belirleyebilmesi büyük önem taşımaktadır. Duygusal emek gerektiren mesleklerde çalışan bireylerin, iş stresini ev hayatına taşımamaları ve kişisel sınırlarını korumaları gerekmektedir (Grandey, 2000). Bu kapsamda, çalışanların boş zaman aktiviteleri, hobi edinme, sosyal destek mekanizmalarına yönelme gibi stratejileri benimsemeleri önerilmektedir.

İkinci olarak, duygusal zekâ ve duygu düzenleme becerilerinin geliştirilmesi, duygusal emeğin getirdiği yükü hafifletebilir. Duygusal zekâ, bireyin kendi duygularını tanıma, yönetme ve başkalarının duygularını anlama becerisi olarak tanımlanmaktadır ve bu becerilerin gelişmesi, çalışanların tükenmişlik riskini azaltabilir (Goleman, 1998). Bu kapsamda, çalışanların stresle başa çıkma becerilerini artıracak bireysel eğitimlere ve farkındalık programlarına katılmaları önerilmektedir.

Üçüncü olarak, sosyal destek mekanizmalarının etkin bir şekilde kullanılması, çalışanların tükenmişlik düzeyini azaltabilir. Kaynakların Korunması Teorisi'ne göre, bireyin sahip olduğu sosyal destek kaynakları, stresle başa çıkma kapasitesini artıran en önemli faktörlerden biridir (Hobfoll, 2001). Bu nedenle, çalışanların iş arkadaşları, aile üyeleri ve profesyonel destek grupları ile güçlü bağlar kurmaları, psikolojik dayanıklılıklarını artıracaktır.

Son olarak, fiziksel ve psikolojik iyilik halini destekleyen sağlıklı yaşam alışkanlıklarının benimsenmesi, bireylerin iş yerinde daha dirençli olmalarına katkı sağlayabilir. Yapılan araştırmalar, düzenli egzersiz, sağlıklı beslenme ve meditasyon gibi uygulamaların stres seviyesini azalttığını ve tükenmişlik riskini düşürdüğünü göstermektedir (Schaufeli & Bakker, 2004). Özetle, bu çalışmada elde edilen bulgular, duygusal emeğin tükenmişliği artıran güçlü bir faktör olduğunu ve işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının bu etkiyi düzenleyici bir rol oynamadığını göstermiştir. Bu doğrultuda, hem örgütler hem de bireyler düzeyinde alınacak önlemlerle tükenmişlik süreci yönetilebilir ve çalışanların psikolojik iyilik halleri desteklenebilir. Gelecekte

yapılacak araştırmalar, bu süreçleri daha derinlemesine inceleyerek literatüre katkı sağlamaya devam edebilir.



KAYNAKLAR

Abrian, Y., Fansurya, A. H., Fadilah, R., Adnan, M. F., Adrian, A., Surenda, R., . . . Zulvia, Y. (2024). The challenge of customer-oriented and emotional labor demand for hospitality internship students. *Cogent Education*, 11(1), 2393927.

Acarbaş, E., Başbüyük, H.H. (2023). İyi Bir Yaşamın Haritası: İyi Oluş Modelleri Üzerine Kısa Bir İnceleme. *Turkish Journal of Healthy Aging Medicine*, 1(1).

Acker, G.M. (2003). Role conflict and ambiguity: Do they predict burnout among mental health service providers? *Social Work in Mental Health*, 1, 63–80.

Adil, A., & Kamal, A. (2016). Impact of psychological capital and authentic leadership on work engagement and job related affective well-being. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 31(1), 1-21.

Adriaenssens, J., De Gucht, V., & Maes, S. (2015). Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *International Journal of Nursing Studies*, 52, 649–661.

Ahmad, S., Fazal-E-Hasan, S. M., & Kaleem, A. (2018). How ethical leadership stimulates academics' retention in universities: The mediating role of job-related affective well-being. *International Journal of Educational Management*, 32(7), 1348-1362.

Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., & Seppänen, J. (2017). Interventions to alleviate burnout symptoms and to support return to work among employees with burnout: Systematic review and meta-analysis. *Burnout Research*, 4, 1–11.

Akman, Z. (2018). *Belediye çalışanlarının iş tatmini üzerine bir araştırma: erzincan belediyesi örneği* (Doktora Tezi). Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzincan.

Aksel, İ., & Bağcı, Z. (2017). Çalışanların duygusal emekleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik görgül bir araştırma. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(4), 463-473.

Akyuz, M. (2021). The Mediating Role of Emotional Exhaustion in the Effect of Work-Family Conflict on Life Satisfaction: A Research in Health Institutions. *International Journal of Management*, 12(2), 184-194.

Altıntaş, B. (2022). Pozitif Psikolojik Sermayenin İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisinde Öz Liderlik Davranışının Aracı Rolü. (Yayınlanmış Doktora Tezi).

Apiquian Guitart, A. (2007). The burnout syndrome in companies. *Presentation made at the Third Congress of Psychology Schools of the Red Anáhuac Universities*. Merida, Yucatan April 26 and 27, 2007.

Arbuckle, J. (2016). IBM® SPSS® Amos™ user's guide. In: Amos Development Corporation.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Aslan, H., & Mert, İ. S. (2019). Çalışanların duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 713-728.

Aydinoğlu, N (2023). *Tükenmişlik Algısı Ve Duygusal Emek Davranışlarının Çalışan Performansına Etkisinde Yöneticiye Duyulan Güvenin Moderatör Rolü: Covid 19 Pandemi Sürecinde Huzurevi Çalışanları Üzerinde Bir Saha Çalışması*. (Yayınlanmış Doktora Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

Aytaç, S. (2011). Çalışanların işlerine ilişkin duygularının stres tepkileri üzerindeki etkisi. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 55(1), 833-851.

Aziku, M., & Zhang, B. (2024). Systematic review of teacher well-being research during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in psychology*, 15, 1427979.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1(1), 389-411.

Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22, 273–285.

Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2000). Burnout contagion processes among teachers. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 2289–2308.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173.

Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.

Bayram, N., Kuşdil, M. E., Aytaç, S., Bilgel, N. (2004). İşe İlişkin Duyuşsal İyiye Algısı Ölçeğinin (Job-related Affective Well-being – JAWS) Türkçe versiyonunun güvenilirlik çalışması. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi: ÖNERİ*, 6, 1-7.

Boland, L.L., Mink, P.J., Kamrud, J.W., Jeruzal, J.N., & Stevens, A.C. (2019). Social support outside the workplace, coping styles, and burnout in a cohort of EMS providers from Minnesota. *Workplace Health & Safety*, 67, 414–422.

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.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.

Brown, T. A. (2015). Confirmatory factor analysis for applied research: Guilford

Bryan, C., Goodman, T., Chappelle, W., Thompson, W., & Prince, L. (2018). Occupational stressors, burnout, and predictors of suicide ideation among US Air Force remote warriors. *Military Behavioral Health*, 6(1), 3–12.

Budak, G., Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 20(2), 95-108.

Busis, N. A., Shanafelt, T. D., Keran, C. M., Levin, K. H., Schwarz, H. B., Molano, J. R., ... & Cascino, T. L. (2017). Burnout, career satisfaction, and well-being among US neurologists in 2016. *Neurology*, 88(8), 797-808.

Byrne, B. M. (2001). Structural equation modeling with AMOS, EQS, and LISREL: Comparative approaches to testing for the factorial validity of a measuring instrument. *International journal of testing*, 1(1), 55-86.

Chang, C. P. ve Chui, J. (2009). Flight attendants’ emotional labor and exhaustion in the taiwanese airline industry. *Journal of Service Science and Management*, 2(4), 305-311.

Chen, F. F., Jing, Y., Hayes, A., & Lee, J. M. (2013). Two concepts or two approaches? A bifactor analysis of psychological and subjective well-being. *Journal of Happiness Studies*, 14, 1033-1068.

Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q., Huo, Y., & Zhong, J. A. (2012). Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845.

- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323-339.
- Choi, Y. G., & Kim, K. S. (2015). A literature review of emotional labor and emotional labor strategies. *Universal Journal of Management*, 3(7), 283-290.
- Christiansen, C., & Baum, C. (1997). *Occupational therapy. Enabling function and well-being* (2nd ed.). NJ: Slack Inc.
- Chu, K. H. L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Chu, K. H., Baker, M. A., & Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 906-915.
- Civelek, M. E. (2018). *Essentials of structural equation modeling*: Lulu. com.
- Collier, J. (2020). *Applied structural equation modeling using AMOS: Basic to advanced techniques*: Routledge.
- Costa, B., & Pinto, I.C. (2017). Stress, burnout and coping in health professionals: A literature review. *Journal of Psychology and Brain Studies*, 14, 1–8.
- Cox, T., Kuk, G., & Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress and organizational healthiness. In W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 177–193). Abingdon, UK: Taylor & Francis.
- Cropanzano, R., & Wright, T. A. (2001). When a "happy" worker is really a "productive" worker: A review and further refinement of the happy-productive worker thesis. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 53(3), 182.
- Çalışkan, A., Arslan, Z., & Arıkan, Ö. U. (2021). Duygusal emeğin bireylerin değişime direnç olguları üzerine etkisi: Mersin ili örneği. *Antalya Bilim Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 127-142.

Çifçi, O. (2008). *Yerel seçimler coğrafyası*. Ankara: TODAİE Yayınları.

Dagenais, V. D., & Savoie, A. (2012). What is psychological well-being, really? A grassroots approach from the organizational sciences. *Journal of Happiness Studies*, 13(4), 659-684.

Darıcan, Ş. ve Mete, M. (2019). Duygusal emeğin örgütsel bağlılığa etkisi: Sağlık sektörü örneği. *Uluslararası Yönetim, Ekonomi Ve Politika Kongresi 2019 Güz Tam Metin Bildiriler Kitabı*, (Ed. Seyfettin Erdoğan, Durmuş Çağrı Yıldırım ve Ayfer Gedikli). İstanbul: Pazıl Reklam, Danışmanlık, Matbaa ve Organizasyon, ss.247-258.

De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Houtman, I. L. D., & Bongers, P. M. (2004). Work characteristics and psychological well-being. Testing normal, reversed and reciprocal relationships within the 4-wave SMASH study. *Work and Stress*, 18(2), 149-166.

Demirel, H. & Ekmekci, T. (2022). Mavi Yakalı Çalışanların İşten Ayrılma Eğilimleri ve Psikolojik Sermaye İlişkisinde Çalışan İyi Olma Halinin Aracı Rolü: Mobilya Sektörü Üzerine Bir Alan Araştırması. *Sosyoekonomi*, 30(54), 421-441.

Demirel, H.G., Akdemir, B. (2018). İş Motivasyon Kaynaklarının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(1), 1-30.

Denizli, U. & Demirbağ, K. (2023). Kariyer Yönelimlerine Yenilikçi Yaklaşımlar: Twitch Kreatörlüğü. *Sosyal Mucit Academic Review*, 4 (Yönetim Araştırmalarında Güncel Konular), 96-127.

Deville, G. J., Wright, R., & Varker, T. (2009). Vicarious trauma, secondary traumatic stress or simply burnout? Effect of trauma therapy on mental health professionals. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 43(4), 373-385.

Devos, G., Bouckennooghe, D., Engels, N., Hotton, G., & Aelterman, A. (2007). An assessment of well-being of principals in Flemish primary schools. *Journal of Educational Administration*, 45(1), 33-61.

Dewey, J. (2005). *Art as Experience*. New York: Penguin Books Ltd.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.

Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575.

Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.

Diener, E. (2009). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. In E. Diener (Ed.), *Assessing well-being: The collected works of Ed Diener* (pp. 25-65). Springer.

Diener, E., & Seligman, M. E. (2002). Very happy people. *Psychological Science*, 13(1), 81-84.

Diener, E., Lucas, R. E., & S. Oishi. (2002). Subjective well-being: The science of happiness and life satisfaction. Synder, C. R. & S. J. Lopez (Eds.). *Handbook of positive psychology* (pp. 63-74). New York: Oxford University Press.

Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological bulletin*, 125(2), 276-302.

Dobrev-Martinova, T., Villeneuve, M., Strickland, L., & Matheson, K. (2002). Occupational role stress in the Canadian forces: Its association with individual and organizational well-being. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 34(2), 111-121.

Doğan, E., & Özer, E. K. (2021). Duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisi: sosyal hizmet çalışanları üzerine bir araştırma. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(3), 773-795.

Dost, M. T. (2006). Subjective well-being among university students. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31(31), 188-197.

Dönmez, B. (2014). *Pozitif psikolojik sermaye ile işe ilişkin duyuşsal iyilik algısı, iş doyumu, işgören performansı ve yaşam doyumu ilişkilerinin seyahat acentası çalışanları örnekleminde incelenmesi* (Doktora Tezi). Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Dur, A. İ. B., Nurdoğan, A. K., & Öztürk, M. (2018). Çalışma hayatında örgütsel davranış açısından duygusal emek kavramı. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 9-19.

Dursunova, N. K., & Geylan, A. (2021). Cinsiyet yönelimlerinin duygusal emek üzerindeki etkisi. *Anadolu Akademi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 332-349.

Duyan, E. C. (2012). *Çalışan iyilik hali ve çalışma yaşamının kalitesi ile ilişkileri üzerine bir araştırma* (Doktora Tezi). Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

Epstein, E. G., Haizlip, J., Liaschenko, J., Zhao, D., Bennett, R., & Marshall, M. F. (2020). Moral distress, mattering, and secondary traumatic stress in provider burnout: A call for moral community. *AACN Advanced Critical Care*, 31(2), 146–157.

Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Ankara, 143-154.

Erickson, R. J. ve Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 146-163.

Eroğlu, E. (2010). Örgütsel iletişimin iş görenlerin duygu gösterimlerinin yönetime olan etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 6(3), 18-33.

Falatah, R., & Alhalal, E. (2022). A structural equation model analysis of the association between work-related stress, burnout and job-related affective well-being among nurses in Saudi Arabia during the COVID-19 pandemic. *Journal of Nursing Management*, 30(4), 892-900.

Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*: sage.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. doi:10.1177/002224378101800104

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.

Friganović, A., Selić, P., Ilić, B., & Sedić, B. (2019). Stress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: A literature review. *Psychiatria Danubina*, 31, 21–31.

Gabriel, A. S., Koopman, J., Rosen, C. C., & Johnson, R. E. (2018). Helping others or helping oneself? An episodic examination of the behavioral consequences of helping at work. *Personnel Psychology*, 71(1), 85-107.

Galaiya, R., Kinross, J., & Arulampalam, T. (2020). Factors associated with burnout syndrome in surgeons: A systematic review. *Annals of The Royal College of Surgeons of England*, 102, 401–407.

Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., Di Fabio, A., & Mucci, N. (2017). Work-related stress in the banking sector: A review of incidence, correlated factors, and major consequences. *Frontiers in Psychology*, 8, 2166.

Golembiewski, R.T., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19, 461–481.

Gosserand (2003). *An examination of individual and organizational factors related to emotional labor*. (Unpublished Doctoral Dissertation). Graduate School of Louisiana State University.

Göktaş Kulualp, H. ve Sarı, Ö. (2018). Duygusal emek: Okul öncesi öğretmenleri üzerine bir içerik analizi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(4), 1167-1181.

Grandey, A. (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*: Routledge.

Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95-110.

Grandey, A. 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(1), 86-96.

Grandey, A. A. (2008). Emotions at work: A review and research agenda. *Handbook of organizational behavior*, 235-261.

Grebner, S., Semmer, N., Faso, L. L., Gut, S., Kälin, W., & Elfering, A. (2003). Working conditions, well-being, and job-related attitudes among call centre agents. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 341-365.

Green, F., Felstead, A., Gallie, D., & Inanc, H. (2016). Job-related well-being through the Great Recession. *Journal of Happiness Studies*, 17, 389-411.

Gunawan, D. R., Eliyana, A., Anggraini, R. D., Pratama, A. S., Febrianto, Z., & Zahar, M. (2024). Job satisfaction through the perspective of emotional labor. *Kybernetes*.

Guoyu, L., bin Arshad, A. D. M. A., & Jinbei, L. (2024). A Knowledge Map of Emotional Labor in Healthcare: Insights from CiteSpace-Based Bibliometric Analysis.

Gül, T. (2023). Duygusal Emek, İş Yükü, Psikolojik İyi Oluş ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Yapısal Eşitlik Modelleri ile İncelenmesi: Çağrı Merkezi Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. *Turkish Studies - Economics, Finance, Politics*, 18(3), 865.

Güler, H. N., & Marşap, A. (2019a). Duygusal zeka ve duygusal emek etkileşimi üzerine bir literatür incelemesi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(35), 63-81.

Güler, H. N., & Marşap, A. (2019b). Çağdaş organizasyonlarda duygusal emek süreçlerinde güncel yaklaşımlar. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(7), 474-490.

Günaydın, S.C., & İnal, İ.H. (2021). Perma Modelinin Demografik Faktörler Bağlamında İncelenmesi: Hizmet Sektöründe Ve Z Kuşağında Geniş Ölçekli Bir Araştırma. *İzlek Akademik Dergi (Izlek Academical Journal)*, 4 (2), 56-81.

Hadadian, Z., & Sayadpour, Z. (2018). Relationship between toxic leadership and job related affective well-being: The mediating role of job stress. *European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings*, 7(1), 137-145.

Hair, J. F. (2009). Multivariate data analysis.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*: Springer Nature.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*: Springer Nature.

Han, S.J., Bonn, M.A., & Cho, M. (2016). The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*, 52, 97–106.

Hancock, G. R., & Mueller, R. O. (2001). Rethinking construct reliability within latent variable systems. *Structural equation modeling: Present and future*, 195(216), 60-70.

Hansen, A., Buitendach, J. H., & Kanengoni, H. (2015). Psychological capital, subjective well-being, burnout and job satisfaction amongst educators in the

Umlazi region in South Africa. *SA Journal of Human Resource Management*, 13(1), 1-9.

Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145.

Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859-879.

Hao, D. (2024). An empirical study on the relationship between emotional labor and work performance among university teachers. *Frontiers in psychology*, 15, 1470436.

Hatfield, E., Cacioppo, J.T., & Rapson, R.L. (1993). Emotional contagion. *Current Directions in Psychological Science*, 2, 96–100.

Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium. *Communication monographs*, 76(4), 408-420.

Hess, A. A. (2005). *"I feel good": The measurement and prediction of positive well-being* (Master's Thesis) Saint Mary's University, Canada.

Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.

Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J.-P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5(1), 103-128.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of the Human Feeling*. London: University of California Press.

Hodges, S. D. ve Klein, K. J. (2001). Regulating the costs of empathy: The price of being human. *The Journal of Socio-Economics*, 30(5), 437-452.

Hogan, R., Hogan, J., & Roberts, B. W. (1996). Personality measurement and employment decisions: Questions and answers. *American Psychologist*, 51(5), 469-477.

Hsieh, C, Yang, K., & Fu, K. (2011). Motivational Bases and Emotional Labor: Assessing the Impact of Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 72(2), 241–251.

Hu, L. t., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.

Huang, C. (2011). Achievement goals and achievement emotions: A meta-analysis. *Educational psychology review*, 23, 359-388.

Humborstad, S.I., Humborstad, B., & Whitfield, R. (2007). Burnout and service employees' willingness to deliver quality service. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 7(1), 45–64.

Huppert, F. A. (2009). Psychological well-being: Evidence regarding its causes and consequences. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 1(2), 137-164.

Huppert, F. A., Baylis, N., & Keverne, B. (2004). Introduction: Why do we need a science of well-being?. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series B: Biological Sciences*, 359(1449), 1331-1332.

Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361.

Irfan, K. U., Bano, S., & Nawaz, M. (2022). Ethical leadership and work engagement, job-related affective well-being in the Covid-19: the role of organizational trust. *Journal of South Asian Studies*, 10(2), 271-282.

İbrahimağaoğlu, Ö., Yıldız, S. ve Dumlu, B. (2021). Demografik özelliklere göre duygusal emek ve çalışan iyi oluş halindeki farklılıklar. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 31, 173-192.

İşcan, Ö. F. ve Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1),119-135.

İşkur (2021). *İşgücü piyasası araştırması istanbul ili 2020 yılı sonuç raporu*. Türkiye İş Kurumu. <https://media.iskur.gov.tr/45171/istanbul.pdf>

Jeung, D. Y., Kim, C., & Chang, S. J. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187-193.

Jeung, D.-Y., & Chang, S.-J. (2021). Moderating Effects of Organizational Climate on the Relationship Between Emotional Labor and Burnout Among Korean Firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 914. doi:10.3390/ijerph18030914

Jeung, D.-Y., Kim, C., & Chang, S.-J. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei medical journal*, 59(2), 187-193.

Johnson, H. A. M. (2007). *Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labor strategies*. (Doctoral Thesis). University of South Florida.

Jonge, J. (1995). *Job Autonomy, Well-being, and Health: A Study Among Dutch Health Care Workers*. Maastricht, Datawyse.

Kabapınar, Y., Tabak, E. ve Yavuz, B. (2019). Öğrencilerde empati becerisini geliştirme temelli bir teknik olarak görsel öykü: örnek uygulamalar. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 58-80.

Kafetsios, K. ve Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 712-722.

Kahneman, D., Diener, E., & Schwarz, N. (1999). *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (1st edition). New York: Russel Sage Foundation.

Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *psychometrika*, 39(1), 31-36.

Kandemir, D. (2021). Yat çalışanlarında duygusal emek ve iş doyumu ilişkisinin incelenmesi: bodrum örneği. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 234-251.

Kang, S. M., & Bae, S. H. (2015). The mediating effect of emotional intelligence on the relationship between emotional labor and psychological well-being of clinical nurses. *Journal of Muscle and Joint Health*, 22(3), 185-194.

Karaman, N. (2017). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.

Karasar, N. (2020). *Bilimsel Araştırma Yöntemi* (35. Basım). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Karim, J. (2009). Emotional labor and psychological distress: Testing the mediatory role of work-family conflict. *European Journal of Social Sciences*, 11(4), 584-598.

Kariou, A., Koutsimani, P., Montgomery, A., & Lainidi, O. (2021). Emotional labor and burnout among teachers: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(23), 12760.

Kaya, Ç., & Altinkurt, Y. (2018). Role of psychological and structural empowerment in the relationship between teachers' psychological capital and their levels of burnout. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 18, 193.

Keyes, C. L., Shmotkin, D., & Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007-1022.

Kılıçaslan, S. (2019). Duygusal emek ile iş doyumu arasındaki ilişki: hekimler üzerinde bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 10(23), 52-65.

Kıyat, G. B. D., Özgüleş, B. ve Günaydın, S. C. (2018). Algılanan kurumsal itibar ve işe bağlılığın duygusal emek davranışı üzerine etkisi: sağlık çalışanları örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(3), 473-494.

Kiefer, R. A. (2008). An integrative review of the concept of well-being. *Holistic Nursing Practice*, 22(5), 244-252.

Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: the antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151-161.

Kim, H., Kim, J.S., Choe, K., Kwak, Y., & Song, J.S. (2018). Mediating effects of workplace violence on the relationships between emotional labour and burnout among clinical nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 74, 2331–2339.

Kim, L.E., Jörg, V., & Klassen, R.M. (2019). A meta-analysis of the effects of teacher personality on teacher effectiveness and burnout. *Educational Psychology Review*, 31, 163–195.

Kim, M. N., Yoo, Y. S., Cho, O. H., & Hwang, K. H. (2022). Emotional labor and burnout of public health nurses during the COVID-19 pandemic: Mediating effects of perceived health status and perceived organizational support. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 549.

Kline, R. B. (2023). *Principles and practice of structural equation modeling*: Guilford publications.

Kocakula, Ö. (2021). Duygusal emeğin iş tatmini üzerindeki etkisi: İzmir Balçova ve Narlıdere belediyeleri örneği. *Kent Akademisi*, 14(3), 824-841.

Korkut, N. ve Gürkan, G. Ç. (2019). Sağlık çalışanlarının algıladığı yönetici desteğinin duygusal emek üzerindeki etkisinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi: bir kamu ve bir özel hastane örneği. *Journal of Organizational Behavior Review*, 1(1), 78-96.

Köse, S., Oral L., ve Türesin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi 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.

Kuşdil, M. E., Bayram, N., Aytaç, S., & Bilgel, N. (2004). Çalışma yaşamında bireylerin yaptıkları işe ilişkin duygularının iş stres tepkileri üzerine etkisi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 6(1).

Kuzucu, Y., Gökalp, F. ve Koruklu, N. (2020). Kişilik ve duygu düzenleme becerisi arasındaki ilişki: temel psikolojik ihtiyaçların aracı rolü. *The Journal of Social Science*, 4(8), 671-688.

Lam, W., & 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.

Laschinger, H.K.S., Borgogni, L., Consiglio, C., & Read, E. (2015). The effects of authentic leadership, six areas of worklife, and occupational coping self-efficacy on new graduate nurses' burnout and mental health: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 52, 1080–1089.

Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer.

Lee, H.F., Kuo, C.C., Chien, T.W., & Wang, Y.R. (2016). A meta-analysis of the effects of coping strategies on reducing nurse burnout. *Applied Nursing Research*, 31, 100–110.

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.

Lee, L., & 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.

Llorens, S., & Salanova, M. (2011). Burnout. *Riesgo Laboral*, 37, 26–28.

Lubbers, R. W. (2003). *Self-efficacy and affective well-being among young workers: Examining job quality as an antecedent of employee health and performance outcomes* (Doctoral Dissertation) University of Toronto, Canada.

Lucas-Mangas, S., Valdivieso-León, L., Espinoza-Díaz, I. M., & Tous-Pallarés, J. (2022). Emotional intelligence, psychological well-being and burnout of active and in-training teachers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(6), 3514.

Mäkikangas, A., Feldt, T., & Kinnunen, U. (2007). Warr's scale of job-related affective well-being: A longitudinal examination of its structure and relationships with work characteristics. *Work & Stress*, 21(3), 197-219.

Mäkikangas, A., Hyvönen, K., Leskinen, E., Kinnunen, U., & Feldt, T. (2011). A person-centred approach to investigate the development trajectories of job-related affective well-being: A 10-year follow-up study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(2), 327-346.

Mallery, P., & George, D. (2000). *SPSS for windows step by step*: Allyn & Bacon, Inc.

Manzano-García, G., & Ayala-Calvo, J.C. (2013). New perspectives: Towards an integration of the concept "burnout" and its explanatory models. *Anales de Psicología*, 29, 800–809.

Marsh, H. W., Balla, J. R., & McDonald, R. P. (1988). Goodness-of-fit indexes in confirmatory factor analysis: The effect of sample size. *Psychological Bulletin*, 103(3), 391.

Maslach, C. (2006). Understanding job burnout. In A.M. Rossi, P.L. Perrewé, & S.L. Sauter (Eds.), *Stress and Quality of Working Life: Current Perspectives in Occupational Health* (pp. 37–52). Information Age Publishing.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory: Manual*. Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1976). Burnout. *Human Behavior*, 5(9), 16–22.

Maslach, C., & Leiter, M.P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15, 103–111.

Maslach, C., & Leiter, M.P. (2017). New insights into burnout and health care: Strategies for improving civility and alleviating burnout. *Medical Teacher*, 39, 160–163.

Maslach, Christina ve Zimbardo, P. G. (1982), Burnout – *The Cost of Caring*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.

Mastracci, S. H., Newman, M. A., & Guy, M. E. (2010). Emotional labor: Why and how to teach it. *Journal of Public Affairs Education*, 16(2), 123-141.

McCrae, R.R., & Costa, P.T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52.

McKnight, C. G., Huebner, E. S., & Suldo, S. (2002). Relationships among stressful life events, temperament, problem behavior, and global life satisfaction in adolescents. *Psychology in the Schools*, 39(6), 677-687.

Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of type 2 diabetes: A prospective study of apparently healthy employed persons. *Psychosomatic Medicine*, 68(6), 863–869.

Metin, U.B., Taris, T.W., & Peeters, M.C.W. (2016). Measuring procrastination at work and its associated workplace aspects. *Personality and Individual Differences*, 101, 254–263.

Meydan, C. H., Şeşen, H., & Basım, H. N. (2011). Adalet algısı ve tükenmişliğin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki öncüllük rolü. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(2), 41-62.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

Morrissy, L., Boman, P., & Mergler, A. (2013). Nursing a case of the blues: an examination of the role of depression in predicting job-related affective well-being in nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 34(3), 158-168.

Mustafa, M., Santos, A., & Chern, G.T. (2016). Emotional intelligence as a moderator in the emotional labour-burnout relationship: Evidence from Malaysian HR professionals. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 7, 143–164.

Nekoranec, J., & Kmosena, M. (2015). Stress in the workplace-sources, effects and coping strategies. *Review of the Air Force Academy*(1), 163.

Nunan, D., & Knox, S. (2005). A conceptual model of emotional labour in the service encounter. In *Anzmac 2005 Conference: Branding* (pp. 70-76).

Nutbeam, D. O. N. (1986). Health promotion glossary. *Health Promotion*, 1(1), 113-127.

O'Connor, K., Neff, D.M., & Pitman, S. (2018). Burnout in mental health professionals: A systematic review and meta-analysis of prevalence and determinants. *European Psychiatry*, 53, 74–99.

Oral, A. G. L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.

Orgambídez, A., & Almeida, H. (2019). Core burnout and power in Portuguese nursing staff: An explanatory model based on structural empowerment. *Workplace Health & Safety*, 67(8), 391–398.

Öz, E. (2007). *Effect of emotional labor on employees' work outcomes*. (Unpublished Doctoral Dissertation), Marmara University Graduate School, İstanbul.

Özarallı, N. (2015). Örgüt kültürü ve işe ilişkin duygusal iyilik algısının çalışanların çatışma çözümü tarzları üzerindeki etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 7-37.

Özgen, I. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Penz, M., Stalder, T., Miller, R., Ludwig, V.M., Kanthak, M.K., & Kirschbaum, C. (2018). Hair cortisol as a biological marker for burnout symptomatology. *Psychoneuroendocrinology*, 87, 218–221.

Pérez-Fuentes, M.D.C., Molero Jurado, M.D.M., Martos Martínez, Á., & Gázquez Linares, J.J. (2019). Burnout and engagement: Personality profiles in nursing professionals. *Journal of Clinical Medicine*, 8, 286.

Petitta, L., & Jiang, L. (2020). How emotional contagion relates to burnout: A moderated mediation model of job insecurity and group member prototypicality. *International Journal of Stress Management*, 27(1), 12–22.

Pines, A.M. (2002). Teacher burnout: A psychodynamic existential perspective. *Teaching and Teacher Education*, 8, 121–140.

Polatcı, S. ve Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekanın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 131-156.

publications.

Qu, H. Y., & Wang, C. M. (2015). Study on the relationships between nurses' job burnout and subjective well-being. *Chinese Nursing Research*, 2(2-3), 61-66.

Ricker, M., Brooks, A. J., Chen, M.-K., Weydert, J., Locke, A., Meehan, E. K., . . . Maizes, V. (2024). The feasibility and impact of an asynchronous interprofessional

well-being course on burnout in health care professionals. *HCA Healthcare Journal of Medicine*, 5(3), 343.

Riforgiate, S. E., Howes, S. S., & Simmons, M. J. (2022). The impact of daily emotional labor on health and well-being. *Management Communication Quarterly*, 36(3), 391-417.

Robbins, S. B., & Kliewer, W. L. (2000). Advances in theory and research on subjective well-being. In S. D. Brown, & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (pp. 310-345). New York, NY: Wiley.

Robertson, I., & Cooper, C. (2011). *Well-being: productivity and happiness at work*. London: Palgrave Macmillan.

Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1–28.

Roysamb, E., Tambs, K., Reichborn-Kjennerud, T., Neale, M. C., & Harris, J. R. (2003). Happiness and health: environmental and genetic contributions to the relationship between subjective well-being, perceived health, and somatic illness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(6), 1136-1146.

Rössler, W. (2012). Stress, burnout, and job dissatisfaction in mental health workers. *European Archives of Psychiatry and Clinical Neuroscience*, 262(Suppl 2), 65–69.

Russell, J. A. (1979). Affective space is bipolar. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(3), 345-356.

Russell, J. A. (1980). A circumplex model of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(6), 1161-1178.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 141-166.

Ryff, C. D., & Singer, B. (1998). Human health: New directions for the next millennium. *Psychological Inquiry*, 9(1), 69-85.

Salanova, M., Llorens, S., García-Renedo, M., Burriel, R., Bresó, E., & Schaufeli, W. B. (2005). Towards a four-dimensional model of burnout: A multigroup factor-analytic study including depersonalization and cynicism. *Educational and Psychological Measurement*, 65(5), 807–819.

Salant, P., & Dillman, D. A. (1994). *How to conduct your own survey*. New York: Wiley.

Salvagioni, D.A.J., Melanda, F.N., Mesas, A.E., González, A.D., Gabani, F.L., & de Andrade, S.M. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLOS ONE*, 12(10), e0185781.

Savickaitė-Kazlauskė, E. (2024). *The role of positive resources in enhancing individual and collective psychological capital towards greater organisational thriving*.

Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.

Schaubroeck, J. ve Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 21(2), 163-183.

Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology*, 2nd ed. (pp. 282–424). John Wiley & Sons.

Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart. *Work & stress*, 19(3), 256-262.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., van der Heijden, F., & Prins, J. T. (2009). Workaholism, burnout and well-being among junior doctors: The mediating role of role conflict. *Work & Stress*, 23(2), 155–172.

Schaufeli, W.B., Maassen, G.H., Bakker, A.B., & Sixma, H.J. (2011). Stability and change in burnout: A 10-year follow-up study among primary care physicians. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84, 248–267.

Schmidt, K. H., & Diestel, S. (2014). Are emotional labour strategies by nurses associated with psychological costs? A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 51(11), 1450-1461.

Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*: psychology press.

Scott, B. A., Barnes, C. M. ve Wagner, D. T. (2012). Chameleonic or consistent? A multilevel investigation of emotional labor variability and self monitoring. *Academy of Management Journal*, 55(4), 905-926.

Seçer, Ş. (2012). *Duygusal Emek: Teorik Yaklaşımlar, İşleyiş ve Sonuçları*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

Seery, B. L., Corrigall, E. A., & Harpel, T. (2008). Job-related emotional labor and its relationship to work-family conflict and facilitation. *Journal of Family and Economic Issues*, 29(3), 461-477.

Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-Being*. New York: Free Press.

Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive psychology: An introduction* (Vol. 55): American Psychological Association.

Shalley, C. E., Gilson, L. L. ve Blum, T. C. (2000). Matching creativity requirements and the work environment: effects on satisfaction and intentions to leave. *Academy of Management Journal*, 43(2), 215-223.

Shani, A., Uriely, N., Reichel, A., & Ginsburg, L. (2014). Emotional labor in the hospitality industry: The influence of contextual factors. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 150-158.

Sheldon, K. M., Ryan, R. M., Rawsthorne, L. J., & Ilardi, B. (1997). Trait self and true self: Cross-role variation in the Big-Five personality traits and its relations

with psychological authenticity and subjective well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(6), 1380-1393.

Simionato, G., Simpson, S., & Reid, C. (2019). Burnout as an ethical issue in psychotherapy. *Psychotherapy*, 56(3), 470–482.

Streiner, D. L. (2003). Starting at the beginning: an introduction to coefficient alpha and internal consistency. *Journal of personality assessment*, 80(1), 99-103.

Suran, Bernard G. ve Edward P. Sheridan (1985), “Management of burnout: Training psychologists in professional life span perspectives”, *Professional Psychology: Research&Practice*, 16(6), 741-752.

Şentürk, F. K. ve Karakış, K. (2020). Duygusal zekânın duygusal emek üzerindeki etkisi. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2953-2991.

Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. (2013). *Using multivariate statistics* (Vol. 6): pearson Boston, MA.

Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work & Stress*, 19(3), 238–255.

Thompson, C. A. ve Prottas, D. J. (2006). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1), 100-118.

Tiwari, A., Saraff, S., & Nair, R. (2020). Impact of emotional labor on burnout and subjective well being of female counselors and female teachers. *Journal of Psychosocial Research*, 15(2), 523-532.

Tsou, M. W., & Liu, J. T. (2001). Happiness and domain satisfaction in Taiwan. *Journal of Happiness Studies*, 2, 269-288.

Turhan, Ö (2019). *Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Yaşamda Yalnızlığın Aracı Rolü: Bir Araştırma*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

TÜİK (2023). *Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları 2022*. Türkiye İstatistik Kurumu. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-Sonuclari-2022-49685>

Türkay, O. ve Kayıkçı, M. Y. (2017). İşletmelerde duygu gösterim kuralları ve örgütsel vatandaşlığın duygusal emek üzerine etkileri. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13(2), 53-73.

Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 201-222.

Ugwu, L.I., Enwereuzor, I.K., Fimber, U.S., & Ugwu, D.I. (2017). Nurses' burnout and counterproductive work behavior in a Nigerian sample: The moderating role of emotional intelligence. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 7, 106–113.

Urhan, V. F. (2008). Türkiye’de yerel yönetimlerin yeniden yapılandırılması. *Sayıştay Dergisi*, 70, 85-102.

Uzuntarla, Y. (2020). *Sağlık Hizmetlerinin Sosyal Yönü*. Ankara: İksad Yayınevi.

Ünal, Z. M. (2014). Influence of leaders' humor styles on the employees' job related affective well-being. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 4(1), 201-211.

Van Katwyk, P. T., Fox, S., Spector, P. E., & Kelloway, E. K. (2000). Using the Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 219-230.

Warr, P. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford, UK: Oxford University Press.

Warr, P. (2007). *Work, happiness and unhappiness*. NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Warr, P. (2012). How to think about and measure psychological well-being, In M. Wang, R. R. Sinclair & L. E. Tetrick (eds.), *Research methods in occupational health psychology*. New York: Routledge.

Warr, P. B. (1990). Decision latitude, job demands, and employee well-being. *Work & Stress*, 4(4), 285-294.

Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.

Wilson, K. L. (2020). Exploring the influence of emotional labour, emotional intelligence, emotional regulation, and emotional valence on employee job satisfaction and burnout.

Wong, J. Y. ve Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30(2), 249-259.

Wu, T. J., Wang, L. Y., Gao, J. Y., & Wei, A. P. (2020). Social support and well-being of Chinese special education teachers—An emotional labor perspective. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 6884.

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 183-200.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the Job Demands-Resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.

Yao, L., Gao, J., Chen, C., & Mu, D. (2019). How does emotional labor impact employees' perceptions of well-being? Examining the mediating role of emotional disorder. *Sustainability*, 11(23), 6798.

Yap, W. M., & Badri, S. K. Z. (2021). Millennials' affective well-being and the moderating role of transformational leadership. *International Journal of Employment Studies*, 29(1), 38-65.

Yüksek, H (2024). *Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerine Etkisinde Örgütsel Güç Mesafesinin Düzenleyici Rolü: Havayolu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Gaziantep.

Zaghini, F., Biagioli, V., Proietti, M., Badolamenti, S., Fiorini, J., & Sili, A. (2020). The role of occupational stress in the association between emotional labor and burnout in nurses: A cross-sectional study. *Applied Nursing Research*, 54, 151277.

Zajonc, R. B. (1985). Emotion and facial efference: A theory reclaimed. *Science*, 228(4695), 15-21.

Zammuner, V. L., & Galli, C. (2005). The relationship with patients:“Emotional labor” and its correlates in hospital employees. In *Emotions in organizational behavior* (pp. 261-295). Psychology Press.

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.

Zapf, D., Kern, M., Tschan, F., Holman, D., & Semmer, N. K. (2021). Emotion work: A work psychology perspective. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 8(1), 139-172.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., 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.

Zhao, J.-L., Li, X.-H., & Shields, J. (2019). Managing job burnout: The effects of emotion-regulation ability, emotional labor, and positive and negative affect at work. *International Journal of Stress Management*, 26(3), 315.

Zheng, X., Luo, Y., & Tang, J. (2024). Kindergarten Teachers’ Emotional Labor and Occupational Well-Being: How Do Different Interpersonal Relationships Matter? *Early Education and Development*, 1-15.

EKLER

Ek 1: Anket Formu

Bilgilendirme
Değerli Katılımcı; Bu çalışma, İstanbul Kültür Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü doktora öğrencisi Sedat Kara tarafından Prof. Dr. Mahmut Paksoy danışmanlığında yürütülen “Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide İşe İlişkin Duyuşsal İyi Olma Halinin Düzenleyici Rolü” isimli tez çalışması kapsamında yürütülmektedir. Bu araştırmanın amacı; duygusal emeğin tükenmişliğe etkisi ve bu ilişkide işe ilişkin duyuşsal iyilik algısının düzenleyici rolünün incelenmesidir. Bu çalışmada yer almak tümüyle sizin isteğinize bağlıdır. Çalışmada yer almayı reddedebilirsiniz ya da başladıktan sonra dilediğiniz zaman bırakabilirsiniz. Araştırma içerisinde sizden isim soyisim gibi kişisel bilgileriniz istenmemektedir. Bunun yanında, sizden elde edilen tüm bilgiler gizli tutulacaktır ve kesinlikle üçüncü taraflarla paylaşılmayacaktır. Çalışmada elde edilen veriler sadece bilimsel amaçlarla, anonim olarak ve topluca kullanılacaktır. Bu çerçevede, çalışmaya katılmanız durumunda herhangi bir gizlilik/güvenlik zafiyeti oluşmayacaktır. Çalışmaya katılmamanız durumunda da herhangi bir olumsuz sonuç ile karşılaşmayacaksınız. Çalışma, taraflara maddi sorumluluk da yüklememektedir. Bu anketi doldururken yaklaşık 10 dakika ayırmanız gerekecektir. Çalışmanın sağlıklı sonuçlar verebilmesi için sorulara samimi bir biçimde cevap vermeniz ve tüm soruları yanıtlamanız önem taşımaktadır. Yanıtlarınız, bu çalışmanın sonuçlarının toplum için yararlı bir bilgi olarak kullanılmasını sağlayacaktır. Desteyiniz için teşekkür ederim. Sedat Kara

Onay Formu
İstanbul Kültür Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü doktora öğrencisi Sedat Kara tarafından Prof. Dr. Mahmut Paksoy danışmanlığında yürütülen “Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide İşe İlişkin Duyuşsal İyi Olma Halinin Düzenleyici Rolü” isimli tez çalışması kapsamında yürütülen anket çalışmasına yönelik olarak katılımcılara verilmesi gereken bilgileri içeren metni okudum. Tarafıma sunulan tüm açıklamaları ayrıntılarıyla anladığım kanısındayım. Çalışmaya katılmayı isteyip istemediğim konusunda karar vermem için yeterince zaman tanındı. Çalışmaya katılmanın gönüllülük esasına dayandığını, kişisel bilgilerin korunacağı, çalışmadan bir sebep göstermeden ayrılabilceği, maddi bir sorumluluk alınmayacağı konularını net bir şekilde anladım. Onay (Lütfen aşağıdaki kutucuğu işaretleyiniz) ☐ Araştırmaya katılmayı kabul ettiğimi ve araştırma kapsamında şahsımdan elde edilen bilgilerin eğitim ve bilimsel amaçlarla kullanılmasına izin verdiğimi hiçbir baskı ve zorlama altında kalmaksızın kendi özgür irademle beyan ederim.

Demografik Bilgi Formu	
Cinsiyetiniz	☐ Kadın ☐ Erkek
Yaşınız	
Medeni durumunuz	☐ Bekar ☐ Evli
Eğitim durumunuz	☐ Lise ve altı ☐ Üniversite ☐ Lisansüstü
Gelir durumunuzu nasıl algıyorsunuz	☐ Kötü ☐ Orta ☐ İyi
Kaç yıldır bu mesleği yürütmektesiniz	☐ 5 yıl ve altı ☐ 6-10 yıl arası ☐ 11-15 yıl arası ☐ 16-20 yıl arası ☐ 21 yıl ve üstü

DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ Aşağıda işyerinizde hissettiğiniz duygularla ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen, işyerinizde insanlarla etkileşime geçerken hissettiğiniz duyguları göz önüne alarak, size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek belirtiniz.	1=Hiçbir Zaman	2=Çok Nadir	3=Bazen	4=Çoğu Zaman	5=Her Zaman
1. İnsanlarla ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.	1	2	3	4	5
2. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	1	2	3	4	5
3. İnsanlarla ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	1	2	3	4	5
4. İnsanlarla uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	1	2	3	4	5
5. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.	1	2	3	4	5
6. İnsanlara, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	1	2	3	4	5
7. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	1	2	3	4	5
8. İnsanlara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	1	2	3	4	5
9. İnsanlara sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	1	2	3	4	5
10. İnsanlara göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
11. İnsanlara gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	1	2	3	4	5
12. İnsanlara sergilediğim duygular samimidir.	1	2	3	4	5
13. İnsanlara gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.	1	2	3	4	5

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ					
Aşağıda işinizle ilgili hislerinize ilişkin ifadeler yer almaktadır. Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek belirtiniz.	1=Hiçbir Zaman	2=Çok Nadir	3=Bazen	4=Çoğu Zaman	5=Her Zaman
1. İşimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
2. İş gününün sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağı mı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
5. İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	1	2	3	4	5
6. İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
7. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
8. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
9. Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	1	2	3	4	5
10. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere onlar sanki bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
11. İşimin beni insanlara karşı katılaştırdığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
12. İşimin beni duygusal olarak katılaştırmasından sıkıntı duyuyorum.	1	2	3	4	5
13. İşim gereği karşılaştığım insanların başına gelenler gerçekten umurumda değil.	1	2	3	4	5
14. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5
15. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.	1	2	3	4	5
16. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5
17. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
18. Kendimi çok enerjik hissediyorum.	1	2	3	4	5
19. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortamı kolaylıkla sağlayabilirim.	1	2	3	4	5
20. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	1	2	3	4	5
21. Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	1	2	3	4	5
22. İşimle ilgili sorunları soğukkanlılıkla hallederim.	1	2	3	4	5

İŞE İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİLİK ALGISI ÖLÇEĞİ Aşağıda iş hayatındaki mutluluğunuz ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen size en uygun cevabı ilgili kutucuğu işaretleyerek belirtiniz.	1=Kesinlikle katılmıyorum	2=Katılmıyorum	3=Ne katılıyorum ne katılmıyorum	4=Katılıyorum	5=Kesinlikle katılıyorum
1. İşim, kendimi neşe dolu hissetmemi sağladı.	1	2	3	4	5
2. İşim, bende büyük bir sevinç duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
3. İşim, bende büyük bir coşku duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
4. İşim, kendimi heves dolu hissetmemi sağladı.	1	2	3	4	5
5. İşim, bende bir esinlenme duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
6. İşim, bende bir huzur duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
7. İşim, bende bir hoşnutluk duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
8. İşim, bende bir memnuniyet duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
9. İşim, bende bir iftihar duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
10. İşim, bende bir tatmin duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
11. İşim, bende bir tiksinti duygusu yarattı.	1	2	3	4	5
12. İşim, kendim, korkmuş gibi hissetmeme neden oldu.	1	2	3	4	5
13. İşim, bende bir hayal kırıklığı duygusu uyandırdı.	1	2	3	4	5
14. İşim, kendimi çok kızgın hissetmeme neden oldu.	1	2	3	4	5
15. İşim, kendimi tehdit altındaymışım gibi hissetmeme neden oldu.	1	2	3	4	5
16. İşim, bende can sıkıntısı duygusu yarattı.	1	2	3	4	5
17. İşim, bende bir kafa karışıklığı duygusu yarattı.	1	2	3	4	5
18. İşim, bende bir bunalım duygusu yarattı.	1	2	3	4	5
19. İşim, kendimi yorgun hissetmeme neden oldu.	1	2	3	4	5
20. İşim, kendimi bezgin hissetmeme neden oldu.	1	2	3	4	5

Ek 2: Ölçek Kullanım İzinleri

İZİN BELGESİ

12.06.2023

Sayın Sedat Kara
İstanbul Kültür Üniversitesi
İşletme Anabilim Dalı
Doktora Öğrencisi

Yürüteceğiniz “Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide işe ilişkin duygusal iyi olma halinin aracı rolü” konulu çalışmanızda, Maslach Tükenmişlik Ölçeğini (MBI) kullanmanızda bir sakınca bulunmamaktadır.

Çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Prof. Dr. Canan Ergin
Özyeğin Üniversitesi
Psikoloji Bölümü

outlook.live.com

Tüm klasörler Ara

Giriş Görüntüle Yardım

Yeni posta Sil Arşivle Sürü Şuraya Taşı Bildir Yanıtla Okundu / Okunmadı

Sık Kullanılanlar

- Gelen Kutusu
- Gereksiz E-posta
- Gönderilmiş Öğeler

Klasörler

- Gelen Kutusu
- Gereksiz E-posta
- Taslaklar 55
- Gönderilmiş Öğeler
- Silinmiş Öğeler 684
- Arşiv
- Notlar 31

Gruplar

Yeni grup

Tümü Posta Dosyalar Kişiler Ek içeriyor Okunmamış Bana gönderilen

Re: Duygusal Emek Ölçeğinizin Doktora Çalışmamda Kullanım İzni hk.

N Kime: Siz

12.06.2023 Pzt 10:43 tarihinde yanıtladınız

2023-06-11 16:22, Sedat KARA yazmış:

- > Saygıdeğer hocam merhaba,
- >
- > Ben İstanbul Kültür Üniversitesi İşletme Anabilimdalı'nda
- > Doktoramı yapmaktayım. İsmim Sedat.
- > Aktif olarak tez yazma dönemindeyim ve "DUYGUSAL EMEK İLE
- > TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİDE İŞE İLİŞKİN DUYUŞSAL
- > İYİ OLMA HALİNİN ARACI ROLÜ" isimli çalışmayı tamamlamaya
- > çalışıyorum. Araştırma kısmında Duygusal Emek ölçeği için
- > sizin Memduh Hoca ile birlikte yürüttüğünüz "Çalışma
- > Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması"
- > içindeki Türkçe'ye uyarladığınız ölçeği yüksek
- > müsaadelerinizle kullanmak istiyorum. Vereceğiniz izin sonrası
- > çalışmaya devam edebileceğimi belirtip şimdiden mailim için
- > vakit ayırdığınızdan dolayı teşekkür ediyorum.
- >
- > Saygılarımla,
- > Sedat Kara - İstanbul Kültür Üniversitesi Doktora Tez
- > Öğrencisi.

Merhaba. Ölçeği çalışmalarınızda kullanabilirsiniz. Kolaylıklar dilerim.
Prof. Dr. H. Nejat Basım

Yanıtla İlet

outlook.live.com

Tüm klasörler Kimden: Prof. Dr. Nuran Bayram Arlı

Giriş Görüntüle Yardım

Yeni posta Sil Arşivle Sürü Şuraya Taşı Bildir Yanıtla Okundu / Okunmadı Kategorilere ayır Bayrak Ekle / Bayrağı Kaldır Sabitle / Kaldır Ertele

Sık Kullanılanlar

- Gelen Kutusu
- Gereksiz E-posta
- Gönderilmiş Öğeler

Klasörler

- Gelen Kutusu
- Gereksiz E-posta
- Taslaklar 55
- Gönderilmiş Öğeler
- Silinmiş Öğeler 684
- Arşiv
- Notlar 31

Yeni grup

Tümü Posta Dosyalar Kişiler Ek içeriyor Okunmamış Bana gönderilen Benden bahsedilenler Bayrak ekleme Yüksek c

Re: Jaws Türkçe Ölçeğinizin Doktora Çalışmamda Kullanım İzni hk.

P Kime: Siz

12.06.2023 Pzt 10:43 tarihinde yanıtladınız

Yanıtla başla: Çok teşekkür ederim. Tamam, çok teşekkür ederim. Harika, çok teşekkür ederim.

Sevgili Sedat,
Tabii ki kullanabilirsiniz. Kolaylıklar diliyorum

Sevgilerimle

Prof.Dr.Nuran Bayram Arlı
Bursa Uludağ Üniversitesi

Saygıdeğer hocam merhaba,

Ben İstanbul Kültür Üniversitesi İşletme Anabilimdalı'nda Doktoramı yapmaktayım. İsmim Sedat.
Aktif olarak tez yazma dönemindeyim ve "DUYGUSAL EMEK İLE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİDE İŞE İLİŞKİN DUYUŞSAL İYİ OLMA HALİNİN ARACI ROLÜ" isimli çalışmayı tamamlamaya çalışıyorum. Araştırma kısmında Jaws ölçeği için sizin "İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısı Ölçeğinin Türkçe Versiyonunun Güvenilirlik Çalışması" içinde Türkçeye uyarladığınız ölçeği yüksek müsaadelerinizle kullanmak istiyorum. Vereceğiniz izin sonrası çalışmaya devam edebileceğimi belirtip şimdiden mailim için vakit ayırdığınızdan dolayı teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,
Sedat Kara - İstanbul Kültür Üniversitesi Doktora Tez Öğrencisi.