



**T.C.
BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI
ÇALIŞMA PSİKOLOJİSİ VE İNSAN KAYNAKLARI BİLİM DALI**

**DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ
İLİŞKİ: SATIŞ DANIŞMANLARINA DAİR BİR İNCELEME**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Uzay GÜZELOCAK

BURSA - 2023



**T.C.
BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI
ÇALIŞMA PSİKOLOJİSİ VE İNSAN KAYNAKLARI BİLİM DALI**

**DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ
İLİŞKİ : SATIŞ DANIŞMANLARINA DAİR BİR İNCELEME**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Uzay GÜZELOCAK

Danışman:

Doç.Dr. Selver YILDIZ BAĞDOĞAN

BURSA- 2023

T. C.
BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları Bilim Dalı'nda, 702050009 numaralı, Uzey GÜZELOCAK'ın hazırladığı "Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkisi; Satış Danışmanlarına Dair Bir İnceleme" başlıklı yüksek lisans tezi ile ilgili savunma sınavı,/...../20.... günü - saatleri arasında yapılmıştır. Alınan cevaplar sonunda adayın (başarılı / başarısız) olduğuna

..... (oybirliği / oy çokluğu) ile karar verilmiştir.

Üye (Tez Danışmanı ve Sınav Komisyonu
Başkanı)
Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Üniversitesi

Üye
Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Üniversitesi

Üye
Akademik Unvanı, Adı Soyadı
Soyadı
Üniversitesi

Üye
Akademik Unvanı, Adı
Üniversitesi

...../...../ 20....

Yemin Metni

Yüksek lisans olarak sunduğum “Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Satış Danışmanlarına Dair Bir İnceleme” başlıklı çalışmanın bilimsel araştırma, yazma ve etik kurallarına uygun olarak tarafımdan yazıldığına ve tezde yapılan bütün alıntılarının kaynaklarının usulüne uygun olarak gösterildiğine, tezimde intihal ürünü cümle veya paragraflar bulunmadığına şerefim üzerine yemin ederim.

Tarih ve İmza

Adı Soyadı: Uzay Güzelocak

Öğrenci No: 702050009

Anabilim Dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Programı: Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları

Tezin Türü: Yüksek Lisans / Doktora / Sanatta Yeterlilik



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ YÜKSEK LİSANS/DOKTORA İNTİHAL YAZILIM RAPORU

Tez Başlığı / Konusu: Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Satış Danışmanlarına Dair Bir İnceleme

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 88 sayfalık kısmına ilişkin, 30/05/2023 tarihinde şahsım tarafından *Turnitin* adlı intihal tespit programından (*Turnitin*)* aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 18 'tür.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Kaynakça hariç
- 2- Alıntılar hariç/dahil
- 3- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Özgünlük Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Tarih ve İmza

Adı Soyadı:	Uzay Güzelocak
Öğrenci No:	702050009
Anabilim Dalı:	Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Programı:	Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları
Statüsü:	<input type="checkbox"/> Y.Lisans <input type="checkbox"/> Doktora

Danışman

Doç.Dr. Selver YILDIZ BAĞDOĞAN

ÖZET

Yazar adı soyadı: Uzay Güzelocak
Üniversite: Bursa Uludağ Üniversitesi
Enstitü: Sosyal Bilimler Enstitüsü
Anabilim dalı: Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
Bilim dalı: Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları
Tezin niteliği: Yüksek lisans
Mezuniyet tarihi:/...../20....
Tez danışmanı: Doç.Dr. Selver Yıldız Bağdoğan

DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ: SATIŞ DANIŞMANLARINA DAİR BİR İNCELEME

İnsan kaynağının doğru kullanımı ve ona etki eden faktörler günümüzde işyerleri açısından önemli bir hale gelmiştir. Duygusal emek davranışları, çalışanların işinde sergilediği davranışları yüzeysel, derinden ve doğal duygular olarak yerine getirmeleri şeklinde değişmektedir. Bu değişikliğin de çalışanda yarattığı etkileri farklı şekillerde ortaya çıkabilmektedir. Bu değişikliklerin de çalışanın Tükenmişlik seviyelerine göre derinlikleri değişebilmektedir. Çalışanın işyerinde kendisinden beklenen davranış kalıplarını sergilerken yaşadığı tükenmişlik seviyeleri onun davranışlarındaki boyutları etkileyebilmektedir.

Duygusal emek davranışlarının yoğun olarak kullanıldığı hizmet sektöründe, özellikle satış danışmanları gün içinde farklı müşteriler ile iletişimde oldukları için motivasyon ve müşteri odaklılığını her yeni müşteride kaybetmeden yüksek düzeyde uzun süre tutmaya çalışmaları duygusal kontrol gerektirmekte ve dolayısıyla danışmanlarda stres ve yorgunluk yaratabilmektedir.

Bu çalışmada Bursa ili merkezi içerisinde sıfır araç bayilerinde çalışan satış danışmanlarına duygusal emek davranışlarının boyutlarını ve tükenmişliğin onun üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla anketler dağıtılmıştır. Bursa ili merkezinde çalışan 142 adet satış danışmanına anketler ulaştırılmış fakat 121 danışmandan olumlu geri dönüş alınmıştır.

Toplanan anketler sonucunda satış danışmanlarının duygusal emek davranış seviyeleri arttığında tükenmişlik seviyelerinin de pozitif artış gösterdiği görülmüştür. Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik alt boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki görülürken doğal duygular ile tükenmişlik alt boyutları arasında negatif bir ilişki görülmüştür. Derinden rol yapma ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Anahtar Sözcükler: Duygusal Emek, Tükenmişlik, Satış Danışmanları, Anket

ABSTRACT

Name & surname :Uzay Güzelocak
University :Bursa Uludağ University
Institute :Institute of Social Sciences
Field :Labor Economics and Industrial Relations
Subfield :Labor Psychology and Human Resources
Degree awarded :Master
Date of degree awarded/...../20....
Supervisor : Doç.Dr. Selver Yıldız Bağdoğan

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND BURNOUT: A REVIEW OF SALES CONSULTANTS

The correct use of human resources and the factors affecting it have become important for workplaces today. Emotional labor behaviors vary in the way that employees perform their behaviors at work as superficial, deep and natural emotions. The effects of this change on the employee can occur in different ways. The depth of these changes may vary according to the burnout levels of the employee. The burnout levels experienced by the employee while exhibiting the behavior patterns expected from him in the workplace can affect the dimensions of his behavior. In the service sector, where emotional labor behaviors are used intensively, especially since sales consultants are in contact with different customers during the day, trying to keep their motivation and customer focus at a high level for a long time without losing their motivation and customer focus with each new customer requires emotional control and therefore can create stress and fatigue in consultants. In this study, questionnaires were distributed to sales consultants working in new vehicle dealerships in Bursa city center in order to determine the dimensions of emotional labor behaviors and the effect of burnout on them. Questionnaires were sent to 142 sales consultants working in the city center of Bursa, but positive feedback was received from 121 consultants. As a result of the collected questionnaires, it was seen that when the emotional labor behavior levels of sales consultants increased, their burnout levels also increased positively. While a positive and significant relationship was observed between the sub-dimensions of emotional labor, surface acting and the sub-dimensions of burnout, a negative relationship was observed between the natural emotions and the sub-dimensions of burnout. No significant relationship was found between deep acting and burnout sub-dimensions.

Keywords: Emotional Labour, Burnout, Sales Consultants, Survey

İÇİNDEKİLER

ÖZET	İV
ABSTRACT	VI
İÇİNDEKİLER.....	VI
TABLolar LİSTESİ.....	VIII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK KAVRAMLARI

1.DUYGUSAL EMEK KAVRAMI	1
1.2. Duygusal Emek Yaklaşımları	3
1.2.1.Hochschild Yaklaşımı	3
1.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı	4
1.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı	6
1.2.4.Grandey Yaklaşımı	7
1.3. Duygusal Emek Davranışları	7
1.3.1. Yüzeysel Davranış	7
1.3.2. Derin Davranış	8
1.3.3. Samimi Davranış	9
1.4. Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler	10
1.4.1. Bireysel Faktörler	10
1.4.2. Örgütsel Faktörler	12
1.5. Duygusal Emegin Sonuçları	13
1.5.1. Olumlu Sonuçlar	13
1.5.2. Olumsuz Sonuçları	14
2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI.....	15
2.1. Tükenmişlik Yaklaşımları	17
2.1.1.Cherniss Tükenmişlik Modeli	17
2.1.2.Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	18
2.1.3.Pines Tükenmişlik Modeli	19
2.1.4.Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	20
2.1.5. Scott Meier Tükenmişlik Modeli	20
2.1.6.Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli	21
2.1.7.Golembiewski Tükenmişlik Modeli	22
2.1.7.Shirom ve Melamed Tükenmişlik Modeli	22
2.1.8.Leiter Tükenmişlik Modeli	22
2.1.9.Maslach Tükenmişlik Modeli	23
2.2. Tükenmişliğin Alt Boyutları.....	24
2.2.1. Duygusal Tükenme	24
2.2.2. Duyarsızlaşma	24
2.2.3. Kişisel Başarının Düşmesi	25
2.3. Duygusal Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	25
2.3.1. Bireysel Faktörler	25

2.3.2. Örgütsel Faktörler	26
2.4. Tükenmişliğin Belirtileri	28
2.5. Tükenmişliğin Sonuçları	29

İKİNCİ BÖLÜM
DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

3.1. DUYGUSAL EMEK İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	31
3.2. TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR.....	34
3.3. DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ	36

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
DUYGUSAL EMEK VE DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ
İLİŞKİ: SATIŞ DANIŞMANLARINA DAİR BİR İNCELEME

4.1 AMAÇ VE YÖNTEM	39
4.1.1 Araştırmanın Amacı	39
4.1.2 Araştırmanın Önemi	39
4.1.3 Araştırmanın Sınırlılıkları	40
4.1.4 Araştırmanın Evren ve Örneklem.....	40
4.1.5 Araştırmanın Bulguları	43
4.1.6 Araştırmanın Yöntemi ve Materyaller	45
4.1.7 Veri Analiz Teknikleri	46
4.1.9 Korelasyon Analiz Sonuçları	50
4.1.10 Demografik Değişkenlerin Yer Aldığı Hipotezlere Ait Bulgular	55
SONUÇ	60
EKLER.....	78
EK1: Anket Formu	78
EK2: ETİK KURUL ONAY FORMU	83

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Dağılımı	41
Tablo 2. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Ölçeklerinin Alt Boyutlarıyla Birlikte Ortalamaları	43
Tablo 3. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları	47
Tablo 4. Duygusal Emek Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları	48
Tablo 5. Tükenmişlik Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları	48
Tablo 6. Duygusal Emek Ölçeği Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları	49
Tablo 7. Duygusal Emek Ölçeği Derinden Rol Yapma Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları	49
Tablo 8. Duygusal Emek Ölçeği Doğal Duygular Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	50
Tablo 9. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Ölçeği Güvenilirlik Analizi Değerleri	50
Tablo 10. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki Korelasyon İlişkisi.....	50
Tablo 11. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Yüzeysel Rol Yapma ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Duygusal Tükenme Arasındaki Korelasyon İlişkisi.....	51
Tablo 12. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Yüzeysel Rol Yapma ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Duyarsızlaşma Arasındaki Korelasyon İlişkisi.....	51
Tablo 13. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Yüzeysel Rol Yapma ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Kişisel Başarı Arasındaki Korelasyon İlişkisi	52
Tablo 14. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Derinden Rol Yapma ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Duygusal Tükenme Arasındaki Korelasyon İlişkisi.....	52
Tablo 15. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Derinden Rol Yapma ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Duyarsızlaşma Arasındaki Korelasyon İlişkisi	53
Tablo 16. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Derinden Rol Yapma ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Kişisel Başarı Arasındaki Korelasyon İlişkisi	53
Tablo 17. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Doğal Duygular ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Duygusal Tükenme Arasındaki Korelasyon İlişkisi	54
Tablo 18. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Doğal Duygular ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Duyarsızlaşma Arasındaki Korelasyon İlişkisi	54

Tablo 19. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Doğal Duygular ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Kişisel Başarı Arasındaki Korelasyon İlişkisi.....	55
Tablo 20. Alt boyutlar ile ilgili Hipotezlerin Sonuçları.....	55
Tablo 21. Duygusal Emek Üzerinde Cinsiyet Değişkeni Temelinde Mann Whitney U Testi.....	56
Tablo 22. Duygusal Emek Üzerinde Yaş Değişkeni Temelinde Kruskall-Wallis H Testi	57
Tablo 23. Duygusal Emek Üzerinde Eğitim Durumu Değişkeni Temelinde Kruskall-Wallis H Testi.....	57
Tablo 24. Duygusal Emek Üzerinde Gelir Düzeyi Değişkeni Temelinde Kruskall-Wallis H Testi.....	58
Tablo 25. Duygusal Emek Üzerinde Medeni Durum Değişkeni Temelinde Kruskall-Wallis H Testi.....	58
Tablo 26. Duygusal Emek Üzerinde İş Tecrübesi Değişkeni Temelinde Kruskall-Wallis H Testi.....	59
Tablo 27. Demografik Özelliklerin Etkisi ile İlgili Hipotezlerin Sonuçları.....	59

GİRİŞ

İnsan ilişkileriyle son dönemde ön plana çıkan satış ve pazarlama sektörü, başarının çalışan ve müşteri arasındaki ilişkinin yoğunluğu aracılığıyla ulaşılabileceğinin örneklerinden birisidir. Yoğunluğun seviyesinde belirleyici faktörler müşterilerin aldıkları hizmet ve gördükleri değerle doğru orantılıdır. Aynı zamanda bir müşterinin tekrar ziyaret etmesini sağlamak bir ziyaret frekansı oluşturabilmek sürekliliği sağlamaktadır. Sürekliliğin sağlanmasında müşteri memnuniyetinin gerekliliği şirketler tarafından anlaşıldığından, kurulan ilişkilerde duygusal bir bağlantı olması hizmetin pozitif neden olduğundan, hizmeti veren ve hizmeti alan arasında da bir değer oluşturmaktadır. Değer oluşumunun temelinde işletmeye müşteri olarak gelen kişinin hizmet aldığı çalışan tarafından duygularının ve taleplerinin anlaşıldığından emin olması gerekir. Talepler bir beklenti oluşturmakta bu beklentinin de hizmeti veren tarafından karşılanabilmesi gerekmektedir. Gerekli yetkinliklere sahip olunması günümüzde sadece yeterli olmamakla birlikte çalışanın müşterisiyle duygusal olarak da etkileşime geçebilmesi, kendisinden beklenen duygu ve durum değişikliklerine içsel olarak katılımı gerektirmekte, içsel katılım çalışanın doğal olarak anlık oluşan duygularını olduğu gibi göstermesi şeklinde de ortaya çıkabilirken; göstermesi gereken duyguları yüzeysel olarak da gösterebilmektedir. Doğal duyguların gizlenerek çalışanın kendisinden talep edilen veya müşterisinin beklentisi doğrultusunda duygu sergilemesi yapay olmakta ve ekstra bir çaba sarf edilmesini gerektirmektedir. Bu çabaların uzun süreli devam etmesi çalışanda birtakım sonuçlar doğurabilmektedir. Stres, tükenmişlik ve işten uzaklaşma bunların başında gelmektedir. Duygusal emek ile ilgili yapılan araştırmalarda özellikle tükenmişliğin çalışanların en sık yaşadığı olumsuzluk olarak ortaya çıktığı görülmektedir (Eroğlu, 2014, s. 151). Otomotiv sektöründe satış departmanında çalışanlar arasında özellikle rekabetin yoğun olması, satış için belirli periyotlarda kendilerinden beklenen bir hedefin olması ve satış baskısının oluşu kendilerine satışa götürebilecek her türlü metodu denemelerini gerekli kılmaktadır. Çalışanın yoğun olarak öz duygularını bastırarak müşterisinin beklentisi doğrultusunda duygular sergilemesi uzun süreli devam ettiğinde, çalışanda tükenmişliğe neden olabilmektedir. Oysa doğal duyguların sergilenmesi negatif bir sonuç doğurmamakta ve çalışanı yıpratmamaktadır. İşyerine gelen her müşteriyle ortak duyguların

paylaşamayacağı bilindiğine göre çalışanlardan müşteri tiplerine göre farklı duygulanımlar sergilemeleri beklenmektedir. Otomotiv sektöründe satış departmanında farklı ürünler ve hizmetlerin müşterilere ulaşması hedeflense de temel faktör, ilişkiyi kuran ve tanıtımı yapan çalışanlarda belirleyici olmaktadır. Son zamanlarda bu durumun öneminin artması şirketlerin çalışanlarında aradığı özelliklerin çeşitlendirmesine neden olmaktadır. Çalışma hayatında farklı müşteri profillerine uyum sağlayabilen, kişilik analizini kısa diyaloglar sonrasında yapabilen, gösterilmesi gereken duyguların rahatlıkla benimsenerek duygu değişimine açık çalışanlar genellikle tercih edilmektedir. Duygusal emek ve tükenmişliğin literatürde birbiriyle çok yakın ilişkiye sahip iki kavram olduğu görülmektedir. Çalışanların kendilerinden beklenen duygu değişimlerini sağlayabilmesi ve bunun da ötesinde kendilerinden beklenen davranışları sergileyebilmeleri hissetmeleri gereken duyguları hissedebilmeleri veya hissedebiliyormuş gibi davranabilmelerine bağlıdır. Burada harcanan ekstra bir çaba çalışanda zamanla bir yorgunluk ortaya çıkarabilmekte ve devam etmesi halinde tükenmişliğe doğru ilerleyebilmektedir.

Duyguların yönetimi olarak da değerlendirilebilen duygusal emek kavramsal olarak ilk kez 1983 yılında Hochschild'in yayımladığı "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling (Yönetilen Kalp: Duyguların Ticarileşmesi)" isimli kitabında yer almıştır. Kavramın literatüre kazandırılmasıyla birlikte sosyal bilimler alanında çalışma gerçekleştiren çoğu araştırmacı, konuyla yoğun olarak ilgilenmiştir. Duygusal emeği, tiyatroya benzeten Hochschild çalışanları aktör, işyerini sahne ve müşterileri de seyirci olarak nitelendirmektedir. Aktörün davranışları, seyirci üzerinde ne kadar etkileşim bırakabiliyorsa kişi o kadar etkili ya da duygularını başarılı bir şekilde seyircisine göre düzenleyebiliyor demektir. Ayrıca Hochschild'e göre, duygusal emek olarak nitelendirebilmemiz için kişinin ücret alıyor olması gerekmektedir.

Yukarıda da belirtildiği üzere, duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki bağlantı doğrultusunda yapılan bu araştırmanın amacı, Bursa ili içerisinde faaliyet gösteren sıfır araç satış bayilerinde çalışan satış danışmanları arasında, duygusal emeğin yoğunluğu ve neticesinde tükenmişlikle olan ilişkisinin ortaya konulmasıdır. Belirli hedeflerinin oluşu ve bu hedefi gerçekleştirmek için belirli-sınırlı bir süreye sahip olan satış danışmanları, belirtilen çalışma şartları altında, karşılaştıkları her müşteride

kendilerinden beklenen duygu durum değişikliklerini sağlayabilmeleri beklenmektedir. Satış danışmanları üzerinde yapılan araştırmaların sınırlılığı, duygusal emek ile ilgili çalışmalara yer verilmesinin gerekliliğini ortaya koymaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK KAVRAMLARI

1.Duygusal Emek Kavramı

İnsanın olduğu her yerde duyguların da olduğu yadsınmaz bir gerçektir. Kurumsal beklentiler ve görev gerekliliklerine göre davranılması istenilen bir örgütte, çalışanın hissettiklerini bu çerçevede yansıtmaması zorunlu hale gelmiştir. Satış danışmanları gibi birebir, insan ilişkilerinin sık kullanıldığı hizmet sektörü çalışanlarının gün içerisinde motivasyonlarını yüksek tutup olumsuz duyguları minimize etmeye çalışmaları; duygu kontrolüne devamlı başvurmalarını gerektirmektedir.

Duygu kavramı aslında yaşanan durumlara karşı kişinin hissettiği psikolojik halleridir. 1800'li yıllarda başlanan çalışmalarda Feldman duyguyu yaşanan durumlar karşısında kişide oluşan bedensel ve ruhsal değişiklikleri tetikleyen unsurlar olarak değerlendirmektedir (Gülsevgi, 2021, s. 26).

Ashforth ve Humphrey; duyguların kişiye özel farklılıklar gösterebileceğinden bahsetmişlerdir (Arbak, 2004, s. 27).

Goleman duygusal emeği, duygu ve beraberinde gelen davranışları birbirine bağlayarak yaşanan his ve onun fiziksel ve zihinsel sonuçları olarak tanımlamıştır (Akçay & Çoruk, Temmuz, 2012, s. 4).

Kişilerin yaşamlarında sürekliliklerini sağlayabilmeleri adına girdikleri her ortamda bulunan diğer kişilerle iletişimi ve onlara uyumu için duygularını kontrol edebilmeleri önem kazanmaktadır. Aksi halde kişi dışlanabilmekte ve yabancılaşma yaşayabilirler. Bunun önlenmesi için duygu denetimi kişinin adaptasyonunu kolaylaştırabilecektir (Altan & Özpehlivan, 2019, s. 81).

Hizmet sektöründe özellikle bireysel performansın öne çıkması duyguların denetlenmesiyle doğru orantılıdır. Çalışanların birebir kurduğu ilişkilerde, kendilerinden beklenen davranış kalıplarını ortaya koyabilmeleri için hissetmeleri gereken duyguları yönetebilmeleri gerekmektedir ve bunu yapabilenler başarılı olarak

kabul edilmektedir (Altan & Özpehlivan, 2019, s. 81). Hizmet sektörünün ve işverenlerin bu doğrultudaki beklentileri, çalışanlar üzerinde bazı etkilerde (olumlu ve olumsuz) bulunmaktadır.

Tüm bu değerlendirmeler doğrultusunda yapılan araştırmalarda, duygusal emeğin çalışmada yarattığı sonuçlara bakıldığında tükenmişlik öncelikli olarak gelmektedir. Çalışan, yaşadığı bir olay karşısında o an hissettiklerini değil de göstermesi gereken duyguları ortaya koyduğu için duygularını denetleme yoluna giderek zihinsel bir efor sarf eder. Zamanla bu davranışın tekrar etmesi bir tükenmişlik seviyesine ulaşabilmekte hem zihinsel hem fiziksel yıpranmalar yaratabilmektedir (Oral & Köse, 2011, s. 474).

Hochschild, çalışma ortamında gösterilen fiziksel ve gözle görülebilen davranış değişikliklerinin iş kuralları doğrultusunda değişmesini duyguların yönetimi şeklinde ifade etmektedir (Oral & Köse, 2011, s.466). Bu durum için duygusal emek ifadesinin kullanılmasının sebebi ise kontrol edilen duyguların bir ücret karşılığında yapılmasıdır. Sosyalleşmenin ve grup içerisinde davranışların belirlenmesinde grubun etkili olduğu düşüncesini taşıyan sosyal kimlik kuramı temelinde Ashforth ve Humphrey ise gerekli görülen duygunun o an için gösterilmesini duygusal emek olarak tanımlamaktadır (Ünlü & Yürür, 2011, s. 84). Dolayısıyla emeğin (çalışanların) işlerini gerçekleştirirken özellikle de iletişim süreci boyunca, kendilerinden beklenen ve hatta ücret almalarını belirleyen duygusal örüntüleri gösterebilmeleri veya gösterememeleri önemli hale gelmektedir.

Çalışanların örgüt beklentilerini sergilemesi olarak da görülen duygusal emek, işyerinde bulunan kişiler arasındaki ilişkilerde kendilerinden beklenen belirlenmiş davranış kalıplarını sergilemeleri olarak da tanımlanmaktadır (Ünlü & Yürür, 2011, s. 84).

Psikoloji literatüründe “duygu ayarı” olarak bilinen kavram, kişilerin göstermeleri gereken duyguları nerede ve nasıl sergilemeleri gerektiğini ayarlamaları olarak bilinmektedir. Grandey “duygu ayarı” kavramıyla çalışanların müşterileriyle kurdukları ilişkilerde ortaya çıkan duyguların doğal olarak oluşmadığını belirtmektedir ve çalışanın kendisinden beklenen ve sergilemesi gereken duyguları önceden

ayarlayabileceğini söylemektedir. Duygu ayarının iki çeşidi vardır; ilki karşılaşılabilecek duygu meydana gelmeden önce oluşturan öncel-odaklı düzenlemedir. İkincisi ise duyguyu yaşadıkdan sonra yapılan tepki-odaklı düzenlemedir (Günova, Palamutçuoğlu, & Terzi Palamutçuoğlu, 2013, s. 46).

Mesleksel çerçevede bir bakışla yaklaşan Grandey'e göre birebir ilişkinin olduğu, hizmet veren işletmelerde duygusal emek daha çok görülmektedir. Belirli bir örgüt kültürünün olması ve bu kültürün müşteriye yansıtılması gerekli olduğu için çalışanların duygularını kontrol etmesi önemlidir . Bahsettiğimiz işletme kültürü hem duygusal hem de davranışsal olarak müşterilerde olumlu imge bırakabileceklerin sayısını arttırmaya olumsuz etki bırakabileceklerin de azaltılmasına yönelik olarak çalışanın bilinçli ve kendini denetlemesi gerekmektedir (Köse, Oral, & TÜresin, 2011, s. 170).

Çalışanların işyerlerinin kendilerinden beledikleri davranışları gerçekleştirirken, duygularını içlerinden geldikleri gibi göstermek yerine işyerinin beklentilerini gerçekleştirecek şekilde biçimlendirerek ve bu biçimlendirme sırasında ekstra bir enerji göstermeleri duygusal emek olarak nitelendirilebilmektedir.

1.2. Duygusal Emek Yaklaşımları

1.2.1.Hochschild Yaklaşımı

Duygusal emek yaklaşımlarından en yaygın olanı Hochschild'in bir hava yolu şirketinin çalışanlarının eğitim sürecine katılarak yaptığı incelemeler sonucunda geliştirilmiştir. Çalışanlar olarak kastedilen grup, kabin memurlarıdır. Uçağın yolcularıyla birebir iletişimde olan, içeride tüketilen ürünlerin satışını etkileyebilecek, yolcuların seyahate dair memnuniyetlerini etkileyebilecek birinci grup olmaları nedeniyle Hochschild yolcuları (müşterileri) "seyirci", çalışanları "aktör" ve uçağı da (işyeri) sahne olarak değerlendirmiştir. Bu sebeple, çalışanlar müşterileri duygusal emeklerini kullanarak etkileyebilmekte ve işyeri beklentilerini karşılayabilmektedirler (Duman, 2017, s. 32).

Etkileme sürecinde kullanılan davranışlar, yüzeysel ve derinlemesine davranış olmak üzere iki şekilde ortaya çıkmaktadır. Çalışanın kendisinden beklenen duygu

durumlarını içsel olarak hissetmese de davranışlarına ve dış görünüşüne yansıtarak gerçekleştirmesi yüzeysel davranış olarak değerlendirilmektedir. Yaptığı eylemleri içsel olarak benimsemese de o an iletişimde olduğu kişiye (müşteri) yönelik jest, mimik ve olumlu davranış biçimleriyle pozitiflik sergilemesidir (Köse, Oral, & TÜresin, 2011, s. 169).

Hochschild'a göre derinlemesine davranış, bir duygunun seviyesini veya niteliğini değiştirmeye çalıştığımızda ortaya çıkar (Hochschild A. , 1979, s. 561). Derinlemesine davranış ise içsel duygularla sergilenen davranışların özdeşleştirilerek çalışanın eylemlerini inanarak gerçekleştirilmesidir. Bu özdeşleştirme kişinin kendini davranması gerektiği duygulara inandırması kendini kandırması olarak tanımlanmakta ve bu duyguları da içten olarak inanmaya başlamasıdır (Köse, Oral, & TÜresin, 2011, s. 168).

Hochschild hissederek veya rol yaparak yapılırsa da bu davranışların çalışanda olabilecek bazı etkilerinden bahsetmektedir. İnanıldığının aksine beklenen davranışları sergilemesi, duygu durumlarını kendini inandırmaya çalışması zihinsel ve ruhsal olarak tükenmişlik, depresyon ve stres yaratabilir. İki davranış türü arasındaki farklara da değinerek kişilerin bedenine olan etkisi bakımından derin davranış öznel düşüncelerin de değiştirilmesini içerdiği için içsel bir çelişki yaratabileceğinden çalışanın kendisine yabancılaşma yaratabilir. Süreç içerisinde çalışan hislerini işin gerektirdiği duygularla uyumlu hale getirebilirse sorun olmamaktadır (Çukur, 2009, s. 532).

Çalışanlar arasında iş düzeylerine göre ayırım yaparak birebir iletişime daha çok gerek duyan ve yönlendirme yeteneğine sahip olanların orta ve üst düzey olarak çalışanlar olduğunu, alt sınıfın ise sadece işine odaklandığını bu yüzden duygusal olarak kendilerini fazla yormadıkları görülmüştür (Yelek, 2021, s. 7).

1.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Bu yaklaşımda duygu durumlarından daha çok çalışanın o an göstermesi gereken davranışa ve kendini nasıl adapte ettiğine yoğunlaşmıştır çünkü çalışanın

kendini bilinçli olarak rol yapmaya alıştırmış olması duygusal emek harcarken daha az zorunlu olmasına imkan sağlamaktadır (Yelek, 2021, s. 9).

Hochschild'den en büyük farkları, üçüncü boyut olarak samimi davranış boyutunu da eklemişlerdir. Hochschild davranışların arka planına odaklanırken “duygu kuralları” adını verdiği bir kavramla çalışanın göstermesi gereken duygulara odaklanırken; Ashforth ve Humphrey ise davranışın nasıl gösterileceğine vurgu yaparak “gösterim kuralları” adını verdikleri kavramı ortaya koymuşlardır.

Gösterim kuralları, toplumsal, mesleki ve örgütsel normlara dayanır ve duyguların ve duyguların ne zaman ve nasıl ifade edileceği ile ilgili kurallardır. Bu kurallar önceden belli olan veya yapılması beklenen, iletişimi yönlendiren ve duygunun yoğunluğunu ve süresini etkileyen kurallardır (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 89).

Ashforth ve Humphrey duygusal emek ve davranışa yoğunlaşarak çalışanın rol yapmayı sürdürmesi kendini tanımasında, rahat ifade edebilmesinde ve rol yapma davranışını kolaylaştırma da etkisi olacağından bahsetmişlerdir. Bununla birlikte Hochschild'den ayrı olarak duygusal emeğin sonuçları açısından sadece kişinin psikolojisine olumsuz etkisi olmadığı aynı zamanda olumlu etkilerinin de olduğunu konusunda ayrılmaktadırlar (Duman, 2017, s. 32).

Birlikte ilişkilendirildiği kavramlara bakarsak duygusal emek yoğunlukla iş stresi, uyumsuzluk, tükenme vb. olumsuz duygu durumlarıyla ilişkilendirilmektedir (Karaman, 2017, s. 43).

Ashforth ve Humphrey hizmet sektöründe duygusal emeğin diğer sektörlerde göre daha fazla ön plana çıktığını belirtmişler ve bunun sebepleri arasında müşterilerle ilk sırada temas eden çalışanların şirketlerini temsil ettiklerini ve müşterilerin bilinçaltında çalıştıkları yerle ilgili olumlu ve olumsuz bütün duyguları onlar bıraktığı için önemlidir. Diğer önemli bir kısım da bu sektörde müşterilerin şirketle ilgili veya sunulan hizmetle ilgili bütün fikirlerini etkileyen çalışanın sergilediği davranışlardır. Bu sebeple değerlendirilen kriterler yoğunlukla duygusal olmaktadır. Sosyal kimlik kuramını da duygusal emekle birleştirerek, grup içerisinde bulunan kişiler benzer

davranış şekillerini göstererek daha kolay anlaşabilmekte ve birbirine yakın düşüncelere sahip olmaktadırlar. Bu durum bire bir ilişkilerde sergilenen duygusal emeği kolaylaştırarak kişinin üzerindeki baskıyı azaltmaktadır (Özkan, 2013, s. 67).

1.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Hizmet sektörü işletmelerinin kıyasıya rekabet ettiği günümüzde, insan kaynağının en iyi şekilde kullanılması ortak bir amaç haline gelmektedir. İkili diyalogların etkileşimiyle ilerleyen çalışan-müşteri ilişkilerinde çalışanın performansının belirleyicisi genelde karşı taraf olmakla birlikte kendisine gösterilen davranış kurallarına ne kadar bağlı kaldığı ve uyguladığıyla da alakalı olmaktadır. Yöneticilerin firmanın hedeflerine ulaşabilmesi adına çalışanlarından sergilemesini beklediği davranış ve duygu durumlarının bir taslağını oluşturarak sistemsal bir yapıya dönüştürmeleri duygusal emeğin yönetiminin gerekli olduğunu vurgulamaktadır. Bu sistemsal yapı içerisinde duygusal emek bire bir ilişkide gösterilen gayret, programlama ve denetim olarak ifade edilmiştir. Diğer yaklaşımlardan farkına gelindiğinde tanımlanan gösterim kurallarına uyulması için gösterilen çaba (gayret) ve kuralların takip edilmesidir. Çalışanın göstermesi gereken duyguları içinde hissediyor olsun veya olmasın ne kadar göstermesi gerektiği çalıştığı yerin yönetimine bağlıdır. Bu şekilde kendini denetleyerek davranmak kişinin ekstradan emek vermesi demektir (Polatçı & Özyer, 2015, s. 134). Başka bir deyişle Morris ve Feldman, çalışanları işverenin kendilerinden beklediği davranışı zaten yaşıyor ve hissediyor olsalar da bu davranışları istenilen davranışlarla örtüştürmek zorunda olduklarını ifade etmişlerdir (Morris & Feldman, 1996, s. 988).

İşletmeler açısından duygusal emeğe yoğunlaşan Morris ve Feldman rekabet unsuru olarak gösterilen hizmetin müşterilerde bıraktığı etkinin, işletmenin başarısını belirlemede önemli olduğunu vurgulamışlardır. Bu nedenle yöneticiler çalışanların davranışlarının sınırlarını belirlemeye dikkat etmelidirler (Köse, Oral, & Türesin, 2011, s. 170).

1.2.4. Grandey Yaklaşımı

Duygusal emek için, çalışanın işyeri tarafından belirlenen davranış gösterim kuralları doğrultusunda duygularını denetlemesi ve rol yapmasıdır. Diğer bir deyişle kişinin duygu durumlarını çalıştığı yerin hedeflerine yönelik denetlemesi ve iletişimde olduklarına yansıtmasıdır. Grandey yaklaşımını oluştururken diğer araştırmacılardan kendini ayıran noktalardan biri kendisinden önce yapılan araştırmaları birleştirerek bütünsel bir yaklaşımla konuyu incelemiştir. Çalışanların duygularını düzenlerken dikkate aldığı işyerlerinin belirlediği kurallara uyum göstermelerini duygu düzenlemesi olarak adlandırmış ve farklı bir noktaya değinerek kişinin duygularını düzenlemesi kendisine olumsuz etkide bulunabilirken işyeri için olumlu etkide bulunabileceğini vurgu yapmıştır. Benzer bir yaklaşımla kişi rol yapmaya alışıkça duygularını kontrol etmede gelişmekte ve duygusal emekten kaynaklı stres ve benzeri olumsuz duyguların etkisini azaltabilmektedir (Delibaş, 2021, s. 13)

1.3. Duygusal Emek Davranışları

1.3.1. Yüzeysel Davranış

Çalışanın duygularını işyeri tarafından belirlenen duygusal gösterim kurallarına uygun olarak göstermesidir. Hissettikleriyle sergilemesi gereken duygular farklı olsa da, müşteriye yönelik olanı seçerek davranmasıdır. Kişinin davranışlarına direkt bir müdahale olmadan davranış standartlarının çizilerek belirli kurallar ortaya konarak sergilenen davranışların takibinin kolaylaştırılması amaçlanmıştır (Basım & Beğenirbaş, 2012, s. 79).

Öznel duyguların gösterilmeden rol yapıyor muşçasına müşteriye yönelik duyguların öne çıkarılması, yüzeysel davranışın diğer davranışlar şekillerinden ayıran noktadır (Yücebalkan & Karasakal, 2016, s. 189).

Diğer davranış şekillerine göre çalışana olan duygusal etkisi daha fazla olabilmektedir. Bu davranış temelinde hissedilenden farklı davranılmasını gerektirdiği için kişide stres, tükenmişlik vb. olumsuz duygu durumlarını oluşturması daha muhtemeldir (Yelek, 2021, s. 30).

Çalışanların, istemediği davranışları da göstermesi anlamına gelen yüzeysel davranış, işletmenin beklentileri doğrultusunda hareket etmenin çalışanı zorlayan yönleri olması nedeniyle işiyle alakalı tedirginlik ve baskı oluşturabilir (Yürür, 2011, s. 86).

Tedirginlik ve baskı, duygusal uyumsuzluk yaratabilmektedir. Hizmet sektöründe çalışan biri karşısındaki kişi ne kadar zorlayıcı olursa olsun pozitif davranmaya çalışması öznel hislerini saklaması bunu da yaparken jest, mimik ve beden hareketleri yoluyla gerçekleştirmesi çalışan tarafından belirli gösterim yöntemlerini bilmesini gerektirmektedir. Çoğunlukla bu taklit edici davranışları tetikleyen şey, kişinin işini kaybetme korkusu ve müşterilerinden olumlu dönüt almak gibi sebeplerden oluşmaktadır. Belirli davranış standartlarının oluşu iletişim sürecinde çalışanların kontrolü ellerinde tutmalarını kendilerini denetlemelerini davranış standartlarına uymalarını gerektirmektedir. (Yelek, 2021, s. 30).

1.3.2. Derin Davranış

Sergilenen emek bakımından yüzeysel davranışa göre kişi, rol yapmayı içselleştirerek göstermesi gereken davranışı hissederek ortaya koymaktadır. Çalışan her seferinde yüzeysel davranışta olduğu gibi rolü bilinçli olarak tekrarlamak yerine gerekli duyguları kendine öğretmek davranışlarını derinleştirebilir (Yıldız & Dumlu, 2020, s. 556).

Kişinin sergilediği davranışlara önceden ve kendini göstermesi gereken duygu durumlarına hazırlayarak göstermesi derin davranış olarak adlandırılmaktadır. Hazırlanırken karşısındaki müşteriyi anlamaya çalışarak bir problem varsa çözüme götürecek davranışların çalışanın kendini inanarak göstermesidir.

Derin davranışa farklı bir açıdan bakan Hochschild, çalışanın göstermesi gereken davranışları ekstra efor sarf ederek sergilemesi aktif boyut olarak değerlendirmiş, diğer boyutu da çalışanın belirli duyguları etkin olarak göstermeye çalışmadan, önceden öğrenip davranışı göstermesi gereken zamanda da kendini zorlamadan doğal akışında göstermesi olarak tanımlamaktadır. Çalışan işini kaybetme korkusuyla ya da üstlerinin baskısıyla davranışlarında bir değişikliğe gitmeden kendi

isteyerek bunu gerçekleştirmesi, oluşabilecek olumsuz etkileri aza indirmekte bunun yanı sıra kişinin empati duygusunu öne çıkarmaktadır (Aslan & Mert, 2019, s. 715).

Derin davranışı benimseyen bir çalışan, hissetmesi gereken duyguları önceden öğrendiği için müşteriyle iletişim anında daha az baskı yaşayarak iş stresi yükünü daha az yaşamaktadır.

Kişinin davranışında tetikleyici unsur olarak bakıldığında duygular tarafından uyarılarak ve hayal gücünün etkisi olarak görülmektedir. Duygusal uyarılma, gösterilmesi gereken duygusal duruma kişinin kendini bir oyuncu gibi önceden hazırlayarak otomatik göstermesidir. Hayal gücünden yararlanma ise kişinin zorlandığı bir anda geçmişine dönerek kendini pozitif veya olumlu hissettiği zamanlara dönerek duygu durumunu düzenlemesidir (Ünlü & Yürür, 2011, s. 86).

1.3.3. Samimi Davranış

Çalışanın hissettiği duygularla göstermesi gereken duygular uyduğunda davranışlar içten bir hal almaktadır. Davranışların doğal olması kişide uyumsuzluğu daha az yaratmakta bu sayede işine ve çalıştığı yere daha bağlı biri haline gelmektedir (Karagöz & Karatepe, 2020, s. 2860).

Samimi davranışta kişinin öznel duygularını sergilediği için yüzeysel ve derinden davranışlarda olduğu gibi duygularını düzenlemek ve denetlemek adına kendini zorlamamakta doğal davranmaktadır (Basım & Beğenirbaş, 2012, s. 79).

Hochschild, çalışanların iş gereği gösterdikleri duygular için kişinin kendini denetlemesi ve duygu durumlarını düzenlemesi için ekstra efor harcadığından bahsetmektedir. Ashforth ve Humphery ise araştırmalarında, bazı durumlarda çalışanın hissettiği duygularla iş yerinin göstermesini beklediği duygular örtüşebilmekte böyle zamanlarda kişi ekstra bir emek vermeden doğal davranarak duygularını gösterebilmektedir. Samimi davranışı diğer davranış şekillerinden ayıran özelliği çalışanın hissettiği duygularla işyerinin göstermesini beklediği davranışların uyumlu olmasıdır. İşyerinin çalışandan göstermesini beklediği davranışlar ve bu davranışların belirli gösterim şekilleri mevcuttur. Çalışanın ekstra çaba sarf etmeden sergilediği

doğal davranışlarıyla işyerinin beklentilerinin benzer olduğu bu duruma samimi duygular denilmektedir. (Özkan, 2013, s. 70).

Bu davranış türünün doğal olması, diğer davranış türlerine göre kişi de duygusal uyumsuzluğu azaltmaktadır. Yüzeysel ve derinden davranış türlerinde gösterilmesi gereken duygular için kişi kendi duygularını düzenlemek için emek vermekte ve rol yapmaktadır. Kişinin kendi duygularıyla çelişse bile beklenen duyguları sergilemesi onu strese ve tükenmişliğe maruz bırakabilmektedir (Karagöz & Karatepe, 2020, s. 2860).

Samimi davranış boyutunda çalışanın işyerinde yaşadığı durumlar karşısında hissettiği duygular ile işyerinin kendisinden göstermesini beklediği duyguların örtüşmesi, ekstra bir enerji harcamadan davranışlarını biçimlendirmeden sergilemesidir.

1.4. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

1.4.1. Bireysel Faktörler

Cinsiyet: Duygusal emeğin yoğun olarak kullanıldığı hizmet sektörü büyük bir hızla büyümektedir. Büyümenin yanında belirli rol ve meslekler arasında cinsiyet bazında geçişler yavaş olmakta ve bazı mesleklere cinsiyetçi atıflar devam etmektedir. Bu durum yatay ve dikey katmanlaşma olarak adlandırılmaktadır. Eskiden beri belirli meslek gruplarını kadınların icra ediyor oluşu günümüzde onların yapmaya devam etmesi gereken bir meslek gibi görülmekte ve bu yüzden cinsiyete özel olduğu düşünülmektedir. Diyetisyen, öğretmen, sekreter, satış danışmanı gibi hizmet sektörü mesleklerinin çoğunluğunu kadın çalışanlar oluşturmaktadır. Fiziksel gücün daha çok gerekli olduğu montaj gibi işlerde ve mühendislik dallarında da erkeklerin sayısı daha çok görülmektedir. Dikey katmanlaşmada ise çalışanın işinde üst pozisyonlara doğru yükselmemesi cinsiyet bazlı gerçekleşmektedir. Çoğu yönetici pozisyonlarında erkeklerin sayısı hala yüksektir. Bu durum cam tavan olarak adlandırılmakta ve kadınların çalışma hayatlarında belirli pozisyonlara kadar yükseldikten sonra orada duraklaması olarak özetlenebilmektedir (Akdemir & Çalış Duman, 2019, s. 519).

İş hayatında cinsiyetlerden beklenen davranış ve duygu durumları arasında farklar görülmektedir. Duygusal emek açısından kadınlardan daha ılımlı, pozitif, güler yüzlü olmaları beklenirken, erkeklerin denetleyici ve kontrolü sağlayan davranışlar göstermeleri beklenmektedir. Hizmet sektörü için bu durum cinsiyetler arasında bu kadar keskin olmamakta ve benzer duyguların sergilenmesi beklenmektedir. Kadınlar ve erkekler arasında duygu denetimi ve düzenlenmesi bakımından kadınların duyguların sergilenişine daha çok baktığı görülmektedir. Grandey ise kadınların duyguları kontrol etmede daha başarılı olduklarını ve bu durumda işlerine olumlu yansındıklarını söylemiştir (Yelek, 2021, s.34).

Gelir Durumu: İşyerlerinde gösterilmesi gerekli olarak belirlenen davranış ve duyguların çalışanlar için önemli katkıları bulunmaktadır. Bu katkılar genellikle maddi olmakta ve çalışanın davranışlarına göre artıp azalabilmektedir. Bu durumu örneklemek gerekirse, hizmet sektöründe çalışan bir garsonun müşteriyle güler yüzlü ilgilenmesi, ihtiyaçlarını karşılaması memnuniyeti arttıracaktır ve bahşiş almasını sağlayacaktır. Çalışanın işyeriyle olan ilişkisini de etkilemekte maddi çıktısının yüksek olması çalışılan yere bağlılığı da artıracaktır (Güngör, 2009, s. 177).

Duygusal Zeka: Kişinin kendine ve diğerlerine dikkat ederek analiz yapması sonucu elde ettiklerini analitik bir şekilde kendi davranışlarına yansıtabilmesi olarak tanımlanmaktadır. Kişinin duygusal zekayı davranışlarına yansıtabilmesi kendi duygularını yönetebilmesi ve yönlendirebilmesinden geçmektedir. Duygusal emek ile bağlantısı buradan gelmektedir. Duygusal zekanın yüksek olması sosyal etkileşimlerde kişiye avantaj sağlamakta, kolay iletişim kurabilmesini, kendisini rahat tanıtabilmesine olanak tanımaktadır (Şat, 2015, s. 3).

Yaş: Yaşça büyük çalışanların iş tecrübelerinden kaynaklı duygu dağarcıklarının daha fazla oluşu, genç birine göre işyerinde daha fazla vakayla karşılaştıkları için duygularını daha rahat kontrol edebilme olanağı tanımaktadır. Müşterilerin yaşça daha büyük müşterilere itibar göstermesi, onları dinlemeye eğilimli olmaları rol yapmalarını kolaylaştırmaktadır (Kaya & Özhan, 2012, s. 114).

Empati: Çalışanın göstermesi gereken davranışı belirleyebilmesinde karşısındaki müşteriyi iyi analiz edebilmesi önemlidir. Bu açıdan kendini

karşısındakinin yerine koyarak düşünmek olarak nitelendirebileceğimiz empati duygusal emek için önemli bir yetenektir. Duygusal emek boyutları baz alınarak bakıldığında yüzeysel davranışta kişi kendi düşüncelerini gizleyerek göstermesi gereken duyguları sergilemekte, derinden davranışta ise kişi karşısındakini anlamaya çalışarak empati davranışını sergilemektedir (Tunç & Gitmez, 2013, s. 46).

Duygulanım: Bireylerin yaşadıkları bir olaya veya bir başkasına duygusal olarak yaklaşma eğilimi olarak nitelendirilmektedir. Kişi duygulanım yaşarken bu pozitif ve negatif ağırlıklı olabilmektedir. Pozitif duygulanım da kişi kendisinden gösterilen olumlu duyguları çaba sarf etmeden, içinden gelerek göstermesi durumudur. Negatif duygulanım da ise kişi kendisinden beklenen duyguları göstermede rol yapma gereği duymakta ve ekstra çaba harcamaktadır (Aslan, 2018, s. 42).

1.4.2. Örgütsel Faktörler

Otonomi: Sözlük anlamından yola çıkılırsa kişinin kendi kendine karar verebilme yetisidir. Duygusal emek ile olan ilişkisi işyerinin çalışana görev ve sorumluluklarını yerine getirmesi için sağladığı yetki alanıdır. Bu yetki alanının varlığı kişinin sınırlarını bilmesine yardımcı olmakta bu sayede davranışlarını düzenleyebilmektedir. Belirlenen sınırlar çalışanların davranış alanlarını fazla kısıtlamakta ve baskılamaktaysa daha fazla rol yapmak zorunda kalmakta ve duygusal emeğe daha sık başvurumaktadırlar. Çalışanların hepsinde olmasa da bir bölümünde bu durum olumsuz etki oluşturabilmektedir (Oral & Köse, 2011, s. 470).

Örgütsel İletişim: Çalışılan işyerinde bölümler arasında, çalışanlar arasında hedefleri gerçekleştirmek için ve gerekli enformasyon akışını sağlamak amacıyla kurulan bir iletişim ağıdır. Çalışanlara faydası işlerinde yaşadıkları olumsuzlukları birbirleriyle paylaşmalarına olanak tanımaktadır. İşyerinde böyle bir iletişim ağının olması çalışanların yüzeysel davranışlarına, ast ve üstlerin birbirleriyle oluşturdukları iletişimin ve üstlerinden gelen geri bildirimine ise derinlemesine davranışa etkisi olduğu görülmektedir. Çalışanlar ve yöneticileri arasında olan iletişimin kuvvetli olması daha az duygusal emek sergilemelerine neden olmaktadır (Özkan, 2013, s. 72).

İş Rutinliği: İşyeri tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde işini rutin bir süreçte yapan çalışanlarda, işine ve birlikte çalıştığı kişilere karşı yabancılaşma görülebilmektedir. Öznel düşüncelerini bir kenara bırakıp yöneticilerinin beklediği davranışlara göre kendini uyarlaması çalışanda işine karşı ilgisizlik oluşturabilmektedir. Çalışan duygusal emek davranış çeşitlerinden yüzeysel davranışı sergilemeye daha fazla eğilimli olmaktadır. Derin ve samimi davranış için müşterileriyle empati kuramamakta, anlayış gösterme isteğini kaybetmektedir (Ünal & Eröz Su, 2014, s. 205).

1.5. Duygusal Emeğin Sonuçları

1.5.1. Olumlu Sonuçlar

Performans: Öncelikle motivasyon ve kişinin duyguları performansını etkileyenler etmenler arasındadır. Firmalar arası rekabette insan faktörünün önemi ortaya çıktığından beri elde edilebilecek verimi maksimize etmeye çalışan yöneticiler, çalışanları yönlendirmeye ağırlık vermektedir. Belirli davranış ve gösterim kuralları oluşturarak çalışanların davranış kalıplarını oluşturmaya çalışmaktadırlar. Duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış ve samimi davranış şekillerini gösterebilenler içten gelen duygularla işlerini yaptıkları için performansları da ona göre artış göstermektedir (Bağcı & Bursalı, 2015, s. 76).

İş Tatmini: Belirli bir süre boyunca çalışan bir kişinin edindiği tecrübeler sonucunda işine karşı hissettiği olumluluk ve olumsuzluk halleri olarak tanımlanabilmektedir. Çalışanın işiyle alakalı yakaladığı uyum kendisinde bir mutluluk oluşturacaktır ve bu da “iş tatmini” olarak geçmektedir. Bu sebeple çalışanın işiyle olan uyumu davranış şekillerini etkileyebilmekte rol yapma gereğini ortadan kaldırarak derinden ve samimi davranmasına neden olabilir. İçinden gelerek davranan çalışan iş tatmininin daha yüksek yaşamakta aksi durumda zorunluluk hissiyle hareket ederse rol yapmak zorunda kalarak zaman içerisinde tükenebilir ve iş tatminsizliği yaşayabilir (Pala & Tepeci, 2014, s. 26).

Motivasyon: Yöneticiler tarafından çalışanların sergilediği davranışlara karşılık alınan olumlu geri dönüşler çalışmada tatmin oluşturmakta ve davranışları tekrar etme isteği uyandırmaktadır (Eroğlu, 2014, s. 151).

Ekonomik Fayda: Genellikle hizmet sektöründe çalışanlarda müşteri memnuniyeti kavramı öne çıkmaktadır. Karşısındaki kişiyi anlamaya yönelik olan bu kavram çalışana ekonomik olarak da geri dönüş sağlamaktadır. Kendilerine pozitif ve ilgili davranan kişilerle iletişim kurmak isteyen müşteriler yöneticiler tarafından da fark edilerek davranışı yaygınlaştırabilmek adına ödüllendirmekte ve bunu ekonomik olarak yansıtmaktadırlar. Şirket tarafından belirli davranışların kalıplaştırıldığı ve yaygınlaştırılmaya çalışmak amacıyla prim ve benzer maddi destekler sağlanması çalışmada ileriye dönük maddi olarak avantaj sağlaması mutluluk sağlayacaktır. Örnek vermek gerekirse bir araba satın almak isteyen müşteri için kendisiyle arabanın tüm detaylarını anlatan ve güler yüzle karşılayan bir satış danışmanı müşterinin de tercihi olacaktır ve bu tercih sonucunda satışın gerçekleşmesi sonucunda bir ödüllendirme gerçekleştiğinde sonuçları pozitif çıktılara sebep olmaktadır (Oğuz, 2015, s. 101).

1.5.2. Olumsuz Sonuçları

Yabancılaşma: Belirli bir süreç sonucunda kişide başkalarına karşı ilgisizlik, dikkate almama ve kendini başkalarından uzaklaştırmaya yönelik davranışlara sergilemeye başlamaktadır. Duygusal emekle olan bağlantısı çalışan kendisinden göstermesi beklenen duygularla öznel duyguları çeliştiği zaman kişi ruhsal olarak yorulmakta bu çelişki devam ettikçe işine yabancılaşma yaşanmaktadır (Aslan & Mert, 2019, s. 1742).

Tükenmişlik: Yoğun bir duygusal hakimiyetin olduğu ve müşterilerle birebir ilişkinin sık olduğu işyerlerinde, işyerinin beklentisi doğrultusunda öznel düşüncelerini düzenleyerek çalışmada bir stres ve yorgunluk yaratabilmekte aynı zamanda özel hayatında da iş hayatının sorunlarını devam edebilmektedir. Genellikle yüzeysel davranış şeklinde sık görülmektedir. Yöneticileri tarafından belirli davranışları göstermesi beklenen çalışan bunları kendine bir yük ve zorunluluk olarak görmekte bu sebeple duygularını değiştirme yoluna başvurmaktadır. Belirli bir sürecin sonucunda

kişi de yıpranma, işe karşı uzaklaşma başlayabilmektedir (Sezici & Güven, 2016, s. 112).

Mobbing: İşyerlerinde belirli bir grubun bir kişiye veya kişilere yönelik olarak yaptığı duygusal baskı ve yıldırma davranışları sonucunda çalışanın işinden uzaklaşmasına yol açmaktadır. Özellikle mobbing davranışının belirli bir kişiye ve düzenli bir şekilde uzun süre devam ettiği görülür. Belirli bir grup içerisinde negatif duyguların sık sergilenmesi diğer kişilerin de psikolojik durumlarını etkileyerek davranışlarını değiştirebilmektedir. Olumsuzluğun kaynağı grup dışına uzaklaştırma veya görmezden gelme gibi tavırlar sergilenebilmektedir (Yılmaz & Kaymaz, 2014, s. 75). Duygusal emek ile olan bağlantısına gelindiğinde mobbinge maruz kalan çalışan işyerinin kendisinden beklediği ve müşterilerinin ihtiyaçlarına ve değişen taleplerine göre sergilemesi gereken davranışları gösterebilmek için daha fazla duygusal emek harcayacaktır.

İşten Ayrılma Niyeti: Çalışanın işine bağlılığının azaldığı, kendisinden beklenen davranışların bir zorunluluk halini aldığı dönemde kişi işten uzaklaşma niyetine girmektedir. İş tatminini etkileyen unsurlara gelindiğinde; işin kendisi, alınan ücret, yükselme fırsatı ve iş arkadaşları özellikle önemlidir (Korkmaz, Sünnetçioğlu, & Koyuncu, 2015, s. 16). Çalışanın işinden soğuyarak bir ayrılış sürecine girmesi sergilediği uzun süreli duygusal emek davranışları sonucunda meydana gelmektedir.

2. Tükenmişlik Kavramı

İnsan kaynağının önem kazanmasıyla birlikte yöneticiler bu kaynaktan en iyi şekilde verim almaya odaklanmaktadırlar. Bu sebepten ötürü çalışanların performanslarını arttırmaya yönelik uygulamalar getirerek sonuç beklemektedirler. Sorumluluklarının ve kendilerinden beklentinin çok olması çalışanlarda bir duygusal yorgunluk ve tükenmeye neden olabilmektedir (Akyürek, 2020, s. 36).

Kelime ilk olarak Freudenberger tarafından mesleki olarak yorulma, başarısızlık ve işten soğuma olarak hizmet sektörü çalışanları üzerinden tanımlanmaya çalışılmıştır. Kavramın gelişimi ve günümüzdeki haline ulaşmasını sağlayanlar arasında Maslach ve Jackson büyük bir öneme sahiptir. Çalışanın işine olan ilgisinin

ve ciddiyetinin zamanla kaybolması, müşterilerine yeterli ilgiyi gösteremeyerek bedenen iş yerinde olmasına rağmen kendini işe verememesi olarak tanımlamaktadırlar (Maslach, 1998, s. 68).

Tükenmişliğin belirtilerini ortaya koyarak tanımını yapmaya çalışan Pines ve Aronson'a göre motivasyon ve isteğin kaybolması, çalışmada kendini gerçekleştirme ve sorumlulukların da kaybolması durumunun sürekli hale gelmesi bilişsel ve bedenen yorgunluk yaratmaktadır (Çapri, 2006, s. 63).

Cherniss ise karmaşık işyeri süreçleri, çalışanın davranışlarını belirleyen sınırların baskınlığı ve bu durumlara uyum sağlayamayan ve baş edemeyen kişinin girdiği stres olarak belirtmiştir. Bu karmaşık yapının çalışmada oluşturduğu olumsuz duygular işinden uzaklaşmasına kadar gidebilmektedir. Aynı zamanda Cherniss tükenmişlik kavramını bir süreç olarak ele almıştır. (Çam & Engin, 2017, s. 501).

Edelwich ve Brodsky'e göre, bireyin işine karşı olan yüksek beklenti seviyesi gerçeklikle farklılık gösterdiğinde bir hayal kırıklığı yaratabilmektedir. Aynı zamanda tükenmişliğin kişiden kaynaklı da oluşabileceğini belirterek kendi potansiyelinin üzerinde hedefler oluşturması beraberinde başarısızlığı getirebilmekte ve birey kendini suçlayarak değersiz hissedebilmektedir (Duru, Duru, & Balkıs, 2014, s. 1265).

Shirom ve Melamed ise tükenmişliği, çok boyutlu bir kavram olarak ele almaktadırlar. Duygusal tükenme, fiziksel yorgunluk ve bilişsel yıpranma olarak nitelendirmektedir. Shirom tükenmişliği enerji ile bağdaştırarak kişinin duygusal, fiziksel ve bilişsel enerji kaynaklarına sahip olduğunu belirtmektedir. Duygusal, fiziksel ve bilişsel olarak üçe ayırmakta ve birbirleriyle olan ilişkilerini vurgulamaktadır (Ülbeği & İplik, 2017, s. 22).

Farber tükenmişliği öğretmenlik mesleği üzerinden ele almıştır. Öğretmenlerde ilk başlarda işlerine yüksek bağlılık ve motivasyon ile başlarken, iş koşullarının zorlu şartları nedeniyle beklentilerden farklı bir gerçeklik oluşu hayal kırıklığı ve kızgınlığa dönüşerek işe bağlılıkta azalmaya, bireyde kırgınlığa ve önemsizlik olarak farklı semptomlar ortaya çıkarmaktadır (Başer & Çobanoğlu, 2011, s. 128).

Storlie'e göre tükenmişlik, insanların hayatlarında karşılaştıkları olumsuz olayları reddettiği zamanlarda ortaya çıkan bir olay olarak değerlendirmiştir. Yaşadıkları negatif olayına farkına varıp bunu ifade edememeleri durumu insanlarda genel bir umutsuzluk ve tükenmişlik hali ortaya çıkarmaktadır. İnsanların yaşadıkları olaylar karşısında geliştirdikleri sıklık durumu bir süre sonra yerini onu kabullenmeyle birlikte uyum şeklinde devam etmektedir. (Maraşlı, 2005, s. 27).

Perlman ve Hartman'a göre tükenmişlik, çalışanların iş hayatlarının yanında özel hayatlarını da etkileyerek iş ve özel hayat dengelerini bozabilmektedir. Çalışanda fiziksel rahatsızlıklar da oluşturabilmektedir (Poyraz & Sürücüoğlu, 2015, s. 10)

Dolan, tükenmişliği, çalışanın iş hayatında motivasyon ve enerjisinin eksikliği nedeniyle rutin yaşananlara karşı bile tahammülü kalmaması ve genel bir olumsuz duygu havası taşıması olarak tanımlamaktadır (Yıldız E. , 2012, s. 40).

Çalışanların sadece iş hayatını değil özel hayatlarını da etkileyecek şekilde bir olumsuz psikolojiye sahip olmaları, yaşadıklarına karşı tahammülsüz ve heyecanlarını kaybetmiş olmaları gibi sonuçları olan ve belirli bir süre boyunca olumsuz durumlara maruz kaldıktan sonra belirtileri ortaya çıkan bir kavramdır.

2.1. Tükenmişlik Yaklaşımları

Kavram literatüre katıldıktan sonra birçok araştırmacının ilgisini çekmiştir. Bu bölümde tükenmişlik kavramına farklı bakış açıları sergileyen araştırmacıların yaklaşımlarına bakılacaktır. Yaklaşımlar; Cherniss, Edelwich ve Brodsky, Pines, Perlman ve Hartman, Scott Meier, Susan ve Sheridan, Leiter, Maslach'dır.

2.1.1.Cherniss Tükenmişlik Modeli

Diğer modellere göre daha çok ön plana çıkan bu modelde, tükenmişlik işyerinde yaşananlara karşı çalışanın göstermiş olduğu tepki olarak değerlendirilmekte ve stresin çalışanda oluşturduğu olumsuz duygulara bağlı olarak hareket etmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Gürbüz & Karapınar, 2014, s. 270).

Çalışanlar işe girdiklerinde belirli bir birikim ve beklentiyi beraberlerinde getirmektedirler. İşyeriyle bu beklenti ve taleplerin uyumlu olmaması stresin deneyimlenmesini sebep olmaktadır (Burke, Shearer, & Deszca, 1984, s. 165).

Gerçeklik şoku olarak da adlandırılan çalışanların işe başlamadan önce işe dair düşünceleriyle başladıktan sonraki gördüklerinin uyuşmaması tükenmişliğin temel sebeplerinden olduğu modelde belirtilmektedir. Öncelikle stres başlayarak çalışan bu durumla baş edemediğinde işe gitmeme şeklinde süreç devam etmektedir (Altay, 2009, s. 5).

Tükenmişliği bir sürecin neticesinde ortaya çıkan bir durum olarak açıklamaktadır. Bu şekilde belirtmesinin sebebi tükenmişliğin oluşabilmesi için kişinin strese maruz kaldığını fark etmesi, karşılık vermesi şeklinde dönemleri kastetmektedir. Kişi gösterdiği direnç sonrasında üstün gelebilirse olumsuz baskıyı ortadan kaldırmaktadır fakat tam tersi olduğu durumlarda tükenmişlik olarak nitelendirdiğimiz döneme maruz kalmaktadır (Benlier & Yıldırım, 2017, s. 356).

Çalışanların işten bekledikleriyle gerçekte karşılaştıkları uyum göstermediğinde sergiledikleri duygusal emek davranışlarının düzeyi düşebilmektedir. İşe olan ilgilerinin azalması kendilerinden beklenen duygusal kontrolü düşürecek ve dolayısıyla duygusal emek davranışları da azalacaktır.

2.1.2.Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Hizmet sektörü çalışanlarında birçok müşterinin ihtiyaçlarına karşılık vermeye çalışırken yaşadığı fiziksel ve zihinsel yorgunluk olarak tanımlamaktadırlar. İlgilendikleri müşterilerden olumlu dönüş alamamaları bunun sonucunda maddi kayıp yaşamaları ve bu kayıplarından dolayı yeni müşteri arayışına girerek yorulmakta ve yoğun çalışma saatlerine kendini maruz bırakmaktadır. Çalışanın hedeflerinin gerçekleşmemesi ve çalışma şartlarının çalışanı zorlaması onu tükenmişliğe itebilmektedir (Güldiken & Saldamlı, 2018, s. 312).

Tükenmişliğin gelişim aşamalarını; heves, durgunluk, hüsrana ve ilgisizlik olarak tanımlamaktadırlar. İlk olarak çalışanın işine umutlarla, beklentilerle ve yüksek bir enerjiyle başlayarak işlerinde uzun saatler çalışmaktadırlar. Sonrasında iş ve özel

yaşam dengeleri bozulabilmektedir. Bu durumla birlikte çalışan işine devam etmekte fakat adaletli bir ücret alamadığını, beklediği yüksek statü ve saygının gelmediğini gördüğünde durulmaktadır. Bu durumların çözülememesi durumunda çalışan işini sorgulamaya ve bu işin hedeflerine uygun olup olmadığını değerlendirmeye başlamaktadır. Çalışanın elde ettiği çıktılar ile beklentilerinin uyuşmamaya devam ederken çalışabilecek başka bir işinin olmayışı ve mevcut işine devam etmek zorunda kaldığı durumda da dördüncü aşama ilgisizlik veya duygusuzluk olarak nitelendirilebilecek aşama meydana gelmektedir (Yasko, 1983, s. 110).

Farklı bir çok müşteriyle karşılaşan çalışanlarda farklı duyguları sergilemesi gerekmektedir. Her müşteriye uyumlu davranışlar göstermeye çalışması çalışanda ekstra bir duygusal emek sarf etmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Gösterilen çaba neticesinde beklenen maddi ve manevi kazançların alınamaması çalışanda tükenmişliğeyol açabilecektir. Ve dolayısıyla müşterilere gösterilen ilgi ve alaka azalmakta duygusal emek düşüş göstermektedir.

2.1.3.Pines Tükenmişlik Modeli

Bu modelde tükenmişlik diğer yaklaşımlara benzer bir şekilde stresle direkt olarak ilişkilendirilmiştir. Fiziksel, zihinsel ve duygusal olarak üç boyutlu olarak tükenmişliği açıklamaktadır. Fiziksel bitkinlik olarak adlandırılan ilk boyut çalışanın iş temposundan halsizliğe düşmesi ve motivasyonun düzenli olarak düşük olmasıdır. Zihinsel bitkinlikte ise çalışan zihinsel olarak yorgun olduğu için iletişimde olduğu müşterilere gereken önemi verememekte, önemsiz ve olumsuz duygular sergilemektedir. Duygusal bitkinlikte ise çalışanın strese bağlı olarak yaşadığı başarısızlık hissi, geride kalmışlık, umutsuzluk ve çaresizlik gibi duygular görülmektedir (Gülbayrak & Aktaş, 2020, s. 417). Adı geçen duyguların, duygusal emek kavramı söz konusu olduğunda çalışanlar üzerinde olumsuz psikolojik etkileri olabileceği ifade dileyebilir.

Çalışanların işlerine yüksek motivasyon ve beklentilerle girerek kendilerine yüksek kariyer basamakları hedeflediklerini belirtmektedir. Sahip oldukları bireysel çevreler onları kariyer yollarında farklı şekillerde etkilemektedir. Destekleyici bir çevrenin oluşu çalışanın işine daha motive başarılı olmasına sebep olurken, stresli ve

olumsuzluğun çok olduğu bir çevreye sahip olunması çalışanın da başarısız olmasına ve tükenmişliğine sebep olabilmektedir (Pines, 1994, s. 383).

Pines'in psikoanalitik perspektifine göre, kişiler çocukluk zamanlarından doyuramadıkları içsel duygularını olgunlaştıklarında iş hayatına girerek bir anlam kazandıracak meslek arayışına girmektedir. Hedefleri ve beklentileri olan kişi bu güdüyle işine yoğunlaşmakta aradığı anlamı bulamadığında da mutsuzluğa kapılmakta ve anlam arayışını kaybetmektedir (Çapri, 2006, s. 64).

Bu modelde tükenmişliğin daha çok kişisel başarı alt boyutuna vurgu yapılırken; çalışan hissettiği başarısızlığın neticesinde işine ve kendisine karşı negatif duyguları yoğun olarak beslemeye başlamaktadır. Hayatına dair olan anlam arayışını yitirebilmekte ve işinde müşterilerine karşı sergilediği rol davranışlarında isteksizlik hissedebilmektedir.

2.1.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Özellikle hizmet sektöründe birebir ilişkilerin yoğun yaşandığı işlerde stres ve yoğunluktan dolayı iş arkadaşlarına ve müşterilere gerekli önemi gösteremeyerek işe karşı duyarsızlaşma yaşandığı görülmektedir. Belirli bir süreç sonucunda oluşan strese karşı verilen bir tepki olarak görülen tükenmişlik fiziksel, duygusal tükenme, iş üretimi ve hizmet verilene karşı duyarsızlaşma olarak 3 boyuta sahiptir. Çalışanın hizmet sağladığı kişilere önem vermemesi, işinin kendini tatmin etmemesinden kaynaklı kendini işinden geriye çekmesi olarak tanımlanmaktadır (Perlman & Hartman, 1982, s. 6). Burada da duygusal emek bağlamında çalışan eğer, örgütün kendisinden beklediği davranışları, yüzeysel davranış düzeyinde gerçekleştirmek zorunda kalırsa duyarsızlaşma sorununun yaşanma olasılığı yükselecektir

2.1.5. Scott Meier Tükenmişlik Modeli

Çalışanın işiyle ilgili geri dönüşlerin az olması yani anlamlı pekiştireçlerin yokluğu, kendine güvenin düşük olmasından kaynaklı kişisel yeterlilik duygusunun az olması ve sergilenen emek karşısında herhangi bir ödül olmaması tam tersi durumda ise büyük bir ceza beklentisi çalışanda tükenmişliğe sebep olabileceği ifade edilmektedir (Meier & Susan, 1982, s. 4).

Bu model üç temel boyuttan meydana gelmektedir;

Düşük ödül veya ceza beklentisinin yüksek olması: Çalışanın daha önce işinde yaşadıklarından edindiği tecrübelerine dayanarak karşılaşacağı yeni bir olay sonucunda kazanabileceği ödülün düşüklüğü ve cezanın büyüklüğünü önceden biliyor oluşu çalışana tükenmişliğe itebilmektedir.

Kontrol edilebilir yaşantı beklentisinin az olması: konu ceza ve ödüle geldiğinde işyerinde çabalamasına rağmen kararı üstlerinin belirleyecek olması çalışanın motivasyonunu düşürmekte ve çaresiz bırakmaktadır.

Kişisel yeterlilik duygusunun az olması: çalışanın yapması gerekenler için kendini yetersiz hissetmesi, yeterli enerjiyi kendinde bulamaması tükenmişliğe neden olmaktadır (Altay, 2009, s. 5).

Bu modelin en belirgin özelliği, çalışanın örgütsel ödül beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı ve yetersizlik gibi sonuçlar sebebiyle cezaya maruz kalmasıdır.

2.1.6.Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Model temelinde kişinin küçük yaştan olgunlaşana kadar olan sürecinde yaşadığı çatışmaların çözülmemesi ve bir sonraki evreye aktarılmasıyla tükenmişliğe neden olabileceğini ifade etmektedir (Cihan & Ilgar, 2018, s. 32).

Suran ve Sheridan tükenmişliği dört farklı boyuttan meydana gelmektedir; ilk boyut kimliğe karşı rol karmaşası, ikincisi yeterliliğe karşı yetersizlik, üçüncüsü üretkenliğe karşı durgunluk ve dördüncü boyut kendini adama ve hayal kırıklığına olarak nitelendirilmektedir (Burg, vd., 2017, s.16).

Gelişimsel bir model olan bu modelde, kişinin eğitim çağından taşıdığı beklentilerin iş hayatında karşılanıp karşılanamaması durumunda yaşadığı tükenmişlikten bahsedilmektedir. Kişisel olarak tatmini düşen çalışanlarda sergiledikleri duygusal emek davranışlarının azaltıcı yönde veya farklı bir kariyer planında ilerleyeceklerdir.

2.1.7.Golembiewski Tükenmişlik Modeli

Öncelikle tükenmişliği bir süreç olarak değerlendirmektedir. Diğer modeller arasında Maslach'ın çalışmaları baz alınarak geliştirilmiş bir modeldir ve aralarında en çok öne çıkanıdır. Başlangıçlı duyarsızlaşmayla olduğunu ifade etmekte ve bununla birlikte performansını da etkilemektedir. Performansı düşen çalışan kişisel başarı hissini de azaldığını hissederek tükenmişliğe yönelmektedir. Tükenmişlik hisseden kişi dolayısıyla başarısının düşük olduğunu düşünmektedir. (Golembiewski, 1990, s. 177).

Tükenmişliğin başlangıçlı olarak duyarsızlığı almasıyla diğer modellerden ayrılmaktadır. Duyarsızlaşan bir çalışan işine karşı göstermesi gereken hassasiyeti göstermeyerek işin sorumluluklarından kaçmaktadır. Dolayısıyla sergilediği duygusal emek davranışları seviyesi düşük olacaktır.

2.1.7.Shirom ve Melamed Tükenmişlik Modeli

Modelin temeli Hobfoll'un "kaynakların korunması" kuramından oluşmaktadır. Bu modelde de vurgu yapılan üç boyut; fiziksel, duygusal ve bilişsel tükenme olarak ifade edilmektedir. Kişiler sahip olduğu veya kazanmaya çalıştığı maddi, manevi ve motivasyon gibi değerleri korumak için bir çaba harcamaktadır. Özellikle motivasyon ve kişinin sahip olduğu enerjiyi tüketmesi sonucu işyerinde rutin görevlerini yerine getirirken yorgunluk hissetmesi, müşterilerine anlayışlı yaklaşmaması ve ihtiyaçlarını karşılayamamasına sebep olmaktadır (Shirom & Melamed, 2006, s. 179).

2.1.8.Leiter Tükenmişlik Modeli

Bu modelin kaynağı Maslach modeline dayanmaktadır. Leiter kendi modelinde ortaya koyduğu çevresel ve farklı kişiliklerin farklı özelliklere sahip olduğuna dair iki farklı şartı vardır. Maslach modelinde belirtilen üç boyut bu şartlara dayanmaktadır. Modelin temelinde duygusal tükenmişliğin olduğu görülmektedir. Olumsuz davranışlara, stres kaynaklarına ve işyerinin göstermesini beklediği davranışlara karşı daha hassas olan çalışanlar yaşadıkları ilk etkileşimde duygusal tükenmeye maruz kaldıkları kabul edilmektedir (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001, s. 403).

2.1.9.Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach tükenmişliğin yoğun olarak hizmet sektörü gibi birebir ilişkilerin yaşandığı, çalışanların işlerinde duygularını yönlendirmesi gerektiği ve insanın yapılan işin ana konumunda olduğu meslek gruplarında görüldüğünü belirtmektedir (Çapri, 2006, s. 63).

Maslach vd. tükenmişliği, “başkaları tarafından görülebilen hem fiziksel hem duygusal enerjinin azalması sonucu ortaya çıkan yorgunluk ve bitkinlik hali” olarak tarif etmektedirler (Maslach, 2001, s. 402).

Birçok araştırma tarafından desteklenen duygusal tükenmişliğin üç boyutu olduğunu ortaya koymuşlardır; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı yetersizliğidir.

Duygusal tükenmişlik genellikle birebir ilişkilerin yoğun olduğu işlerde yoğun duygusal talebe maruz kalan bunun sonucunda yorgunluğun ortaya çıkması olarak tanımlanabilmektedir. Maslach, özellikle bu boyutu iş stresi ile ilişkilendirmektedir. İşyerinin kendisinden talep ettiği görevleri yerine getirecek enerjine sahip olmaması, kendileri üzerinde baskı hissetmeleri ve çalışanın kendini işine yönlendirememesi şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bahsedilen durumların meydana gelmesiyle çalışanda iş aidiyetinin kaybolarak işe devamsızlık gibi sonuçlar meydana gelebilmektedir (Sezici & Güven, 2016, s. 115).

Duyarsızlaşma ise çalışanın artık duygularından yoksun ve karşı tarafı da anlama kaygısı gütmeden davranması olarak ifade edilebilmektedir. Duyarsızlaşmanın devam etmesi bir süre sonra çalışanda iş arkadaşlarına yönelik olumsuz davranışlar sergilemesi ve olumsuz düşünceler oluşturmaktadır (Maslach, 1998, s. 69). Diğer boyutlara kıyasla etrafında çalışan kişilere olan etkisi açısından bakıldığında daha fazla olduğu belirtilmektedir.

Kişisel başarı ise çalışanın kendi işine dair başarısız hissetmesi, işini yapabileceğine dair güveninin düşük olması şeklinde literatürde tanımlanmaktadır. Diğer boyutlara göre çalışanın kendine yönelik bir değerlendirmesi olarak

nitelendirilebilecek kişisel başarı boyutu işe karşı ilgisizlik dolayısıyla başarısızlık hissi ve tükenmişliği oluşturmaktadır (Özkanan, 2021, s. 321).

2.2. Tükenmişliğin Alt Boyutları

Duygusal tükenmişliği üç farklı boyuta ayıran Maslach ve Jackson bunları; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının düşmesi olarak adlandırmaktadır (Maslach & Jackson, 1981) . Aşağıda da bu üç boyuta dair açıklamalar yer almaktadır:

2.2.1. Duygusal Tükenme

Diğer boyutlar arasında en temel ve önemlisi duygusal tükenmişlik alt boyutudur. Duygusal tükenmişliğin çalışanda fiziksel ve ruhsal olarak en çok etkiyi bırakan boyut olmasının sebebi olumsuz duygular ve stresin burada yaşanmasıdır. Diğer alt boyutlarında çalışanda tetikleyicisi olarak görülmekte aşırı iş yükünün varlığı çalışanın işinden uzaklaşmasına neden olmakta ve kavram bu çerçevede ele alınmaktadır (Ünlü & Yürür, 2011, s. 187).

Duygusal tükenme çalışanın duygusal olarak tükenmesi ve motivasyon eksikliği ile şekillenmektedir. Bu eksiklik ve tükenmişlik sonucu çalışan müşterilerine karşı sorumluluklarını yerine getirememekte ve kendini yetersiz hissetmektedir (Eroğlu, 2014, s. 150).

2.2.2. Duyarsızlaşma

Çalışanın işine karşı sorumluluğu yokmuş gibi davranarak kendisinden beklenen davranışları sergilemekten uzak bir şekilde hareket etmesidir. Genellikle olumsuz, empatiden yoksun ve aşırı davranışlar göstermesi şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Çalışanın yaşadığı duygusal bunalım sebebiyle de kendini korumak için etrafındakilere duyarsız yaklaşmaktadır (Kaplan & Ulutaş, s. 168).

Duygusal olarak çalışanın tükenmiş hissetmesi kendini yetersiz hissetmesine ve karşındakinin taleplerini yerine getiremez hatta anlayamaz hale gelmesine sebep olmaktadır (Yıldırım & İçerli, 2010, s. 124).

2.2.3. Kişisel Başarının Düşmesi

Temelinde çalışanın kendine olan farkındalığıyla ortaya çıkan bir evre olan kişisel başarı; çalışanın önceki davranışlarıyla şuan ki davranışları arasındaki farkı fark ederek müşterilerine uzak davranışlarının çalıştığı yere faydasının olmadığını fark ettiği zaman kişisel başarısızlık hissine kapılmaktadır (Yenihan, Çakır, & Alabaşoğlu, 2018, s. 49).

2.3. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Duygusal tükenmişliğin meydana gelebilmesi için belirli etkenlerin var olması gerekmektedir. Ve özellikle bu etkenlerin belirli bir süre devam etmesi sonucu tetiklenmektedir. Bu etkenleri bireysel ve örgütsel olmak üzere iki grup altında incelenecektir.

2.3.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler çalışandan çalışana farklılık gösterebilmektedir. Bazıları aynı etkenlerden etkilenip tükenmişlik yaşarken diğerleri yaşamayabilir. Çalışanın çalıştığı yerde iletişimde bulunduğu insanlardan oluşan etkenlerden bahsedilmektedir (Hasırcı & Örucü, 2020, s. 251).

Bireysel faktörler denildiğinde ilk akla gelen çalışanların sahip olduğu kişilik özelliklerinin tükenmişliğe olan etkileridir. Freudenberg, A tipi kişiliğe sahip olan çalışanların karşısındakini düşünemeyen, gerçekçi olmayan beklentileri olan, kendine güvenmeyen ve yönetilmeye açık olan insanlar olduklarından bahsetmektedir. Bu tip kişiliğe sahip olanların da duygusal tükenmişlik duygusuna daha çabuk kapılabileceğini ve daha yoğun yaşayabileceklerinden bahsetmektedir (Ardıç & Polatçı, 2008, s. 71).

Genellikle A tipi kişilik yapısına sahip olanların yüksek tempo çalışan, rekabetçi, işine yoğunlaşmış kişiler olmalarından kaynaklı sosyallikten kendilerini soyutlamışlar ve bu nedenden dolayı da çalışan için yoğunluğuna maruz kalıp bununla mücadelede kaynakları azalmaktadır. Dolayısıyla strese maruz kalabilmektedir (Dolgun, 2010, s. 5).

Duygusal tükenmişliği tetikleyen özellikler arasında çalışanın beklenti düzeyleri, benlik imajı ve demografik özellikler gibi özellikler de varsayılmaktadır. Aynı zamanda önceki beklentileriyle çalışanın mevcut şartları uyuşmaması duygusal tükenmişliğin oluşmasında ayrı bir etkidir.

Beklenti düzeyleri kavramının öncüsü Freudenberger'dir. Çalışanın beklentileri ile doğrudan ilişkili olan tükenmişlik, bunları gerçekleştirememesi sonucunda üzüntüye yol açmakta ve tükenmişlik yaratmaktadır. Bu üzüntü içsel çatışmalar yaratmakta kendi beklentilerine ulaşamayan çalışan motivasyonunu kaybederek emeğini boşa harcamaktadır. Özgüveni yüksek çalışanların yaşadıkları her problemi bir gelişim fırsatı olarak değerlendirirken tükenmişlik duygusuna kapılmış çalışanlarda yetersizlik yoğun olarak hissedilmektedir. Yaşadığı sorunlar karşısında kendini eksik görerek yorgunluğa çabuk kapılmaktadır (Hasırcı & Örucü, 2020, s. 265).

2.3.2. Örgütsel Faktörler

Bu bölümde Maslach ve Leiter'in tanımlamalarından yola çıkarak iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler başlıkları şeklinde tanımlanmıştır. İşyerinde varolan bu kavramlarla çalışanın ilişkisi onun işe olan istekliliğini, motivasyonunu ve verimliliğini etkilemektedir (Budak & Sürgevil, 2005, s. 97).

İş Yükü: Çalışanın işyerindeki görevlerini kendisinden beklenen düzeyde ve belirli bir sürede gerçekleştirmesidir. Aynı zamanda çalışanın bir işi yapması için verilen sürede yapması beklenen iş miktarı olarak da tanımlanabilmektedir. İşyeri tarafından kendisine verilen görev ve sorumlulukların ağırlığı çalışanı yıpratılabilmekte ve tükenmeye sebep olabilmektedir. Bu görev akışının bir sonunun gelmemesi çalışanı bunaltmaktadır. Çalışan dendisini bunalımdan kurtarmak için gerekli zamanı bulamadığında ya da kendisi için boş bir vakit yaratamadığında döngü tekrar etmekte ve çalışan kendini kısır bir döngüye girmiş gibi hissetmektedir. İlerleyen zamanda hem diğer çalışanlarla hem de müşteriyle olan ilişkilerde olumsuz etkisi olan bu durum çalışanı tükenmişliğe götürmektedir (Kanbur, 2018, s. 127).

Kontrol: Kavram otoriteyle doğru orantılı olup, işyerinde çalışanın olup bitenlerle ilgili etkinliğinden bahsetmektedir. İşyerlerinde genellikle birden fazla

yöneticinin olması kontrolü zorlaştırmakta çalışanları da zora sokabilmektedir. Kontrolün varlığı ya da karar süreçlerinde çalışanın rol alması kendisine güveni arttırmakta aksi bir durumda da güvensizlik yaratabilmektedir. Çalışanın kendi hakimiyet alanında süreçleri yönetememesi rahatsızlık yaratır. (Yalçın, 2018, s. 220)

Ödüller: Sergilenen emeğine karşılık çalışanın işyeri tarafından ödüllendirilmesi olarak tanımlanabilmektedir. Çalışanın işyerinden aldığı ödüllerin maddi ve manevi boyutlarıyla çalışanın beklentilerini ne kadar karşıladığıyla ilgilenen Leiter ve Maslach, eğer bir işyerinde bir ödül ve ceza sistemi varsa çalışanlar emekleri karşılığını alamadıklarını düşünürse yetersiz hissedebilir ve motivasyon düşüklüğüne yol açabilmektedir (Budak & Sürgevil, 2005, s. 97).

Aidiyet: Grup olgusuyla birlikte genellikle kullanılan bu kavram, çalışanın bir sosyal gruba üye olması ve üyeliğinin sonucunda kendini gruba ait hissetmesidir. Aidiyet, genellikle çalışanın işyerinde mutlu ve kendini ait hissettiği bir ortam oluştuğunda meydana gelmektedir. Birlikte çalıştığı iş arkadaşlarından memnun olmayan, kendini oraya ait hissetmeyen kişi duygusal olarak kendini işine verememekte ve mutsuz hissetmektedir. Çalışanı tükenmişliğe iten diğer sebeplerden biri de mutlu olmadığı iş ortamında yaşadığı çatışmaların sürekli tekrar etmesi ve dolayısıyla duygusal olarak kötü duygular beslemektedir (Altay, 2009, s. 6).

Adalet: İşine bağlı ve istekli çalışmanın temelinde çalıştığı yerin adaletli olduğu düşüncesi yatmaktadır. Bu düşüncenin aksi olması durumunda çalışan işyerindeki adalete inancını kaybederek duyarsızlaşmaya başlar. Çalışanların emekleri karşısında aldıkları ödül ve yanlış hareketlerinde aldıkları cezaların ölçüsü adaletin belirleyicisi olduğu gibi üstlerin astlara davranışları da bir ölçüt olabilmektedir. Bir adaletsizlik hissettiğinde çalışan işinden uzaklaşmaya başlamaktadır (Ağraş & Genç, 2018, s. 44).

Değerler: Çalışanın kendi düşünceleri ve değerleriyle alakalı olan bir kavramdır. Çalışanın diğerleriyle olan ilişkilerini belirleyen değerler, işverenle arasındaki ilişkinin de yordayıcısıdır. İlişkilerde bir uyumsuzluk olduğunda çalışanın işe olan istekliliği de değişiklik gösterebilmektedir. İşine olan bağı kendi değerleriyle farklı olduğunda çalışan ekstra bir çaba sarfederek üstleri ve müşteriyle ayrı bir ilişki kurmak zorunda kalabilmektedir (Budak & Sürgevil, 2005, s. 97).

2.4. Tükenmişliğin Belirtileri

Ortada bir tükenmişlik olduğundan bahsedilmek için belirtilerinin bilinmesi önemlidir. Duygusal, bedensel veya fiziksel ve davranışsal olarak üç farklı sınıfta incelenmiştir.

Duygusal Belirtiler: Genellikle çalışanın farklı psikolojik durumlar olarak belirtebileceğimiz psikolojik değişikliklerdir. Olumsuz düşünce yapısı, çabuk sinirlenebilirlik, depresyon, iyimser duyguların kaybolması daha katı davranışlar olarak belirtilebilir (Helvacı & Turhan, 2013, s. 60).

Bu şekilde başlayan belirtiler ileriki aşamada çalışanın kendine güvensizlik yaratarak özbenlik kaybı, işine duyarsızlık, kendisine gelen eleştirilere duyarsızlık gibi şekillerde ilerlemektedir (Güney & Akdağ, 2018, s. 448).

Davranışsal Belirtiler: Müşteriler ve iş arkadaşları açısından fark edilmesi daha kolay olan, çalışanın iş arkadaşları tarafından çabuk fark edilebilen ve etrafında kurduğu ilişkilerde belirleyici olan duyguların bedensel tepkilere dönüştüğü dışavurumlar genellikle aniden sinirlenme, yaşanan bir olaya çabuk tepki verme şeklinde ortaya çıkan, işyerinde verilen görevlerini yerine getirmemek, hassaslaşma, kendine güvensiz davranışlar ve isteksizlik şeklinde görülmektedir. Çalışanın sergilediği davranışlar iş arkadaşları tarafından daha kolay fark edilebildiği için karşıt veya yardımsever davranışlar oluşturacaktır. Davranışların aşırıya kaçması durumunda terk edilme, yabancılaşma ve yalnız kalma gibi sonuçlarla karşılaşabilmektedir (Gülbayrak & Aktaş, 2020, s. 416).

Bedensel/Fiziksel Belirtiler: Bir duygusal sürecin son evresi olarak ortaya çıkan fiziksel ve bedensel tepkiler, çalışanın yaşadığı stres ve tükenmişlik gibi durumların sonucu olarak sağlık açısından değişimler, migren, kilo alıp verme, baş ağrıları ve mide bulantısı gibi rahatsızlıklar meydana gelebilmektedir (Ardıç & Polatçı, 2008, s. 73).

2.5. Tükenmişliğin Sonuçları

Kişiliğin tükenmişliğin ortaya çıkışında etkili olduğu görülmektedir. Aynı zamanda meydana gelen tükenmişliğin kişiliğe göre değiştiği de görülmektedir. Tükenmişliğin sonuçları bireysel, çevresel ve örgütsel olarak sınıflandırılmaktadır.

Bireysel Sonuçlar: Bireyselden kasıt çalışmada meydana gelebilecek duygusal ve bedensel değişimlerdir. Duygusal olarak gergin, sinirli davranışlar ve endişeli hareketler olarak görülürken, bedensel olarak bazı rahatsızlıklar şeklinde ortaya çıkmakta bunlar; kalp rahatsızlığı, eklem ağrıları ve mide bulantısıdır (Uzunbacak, Yıldız, & Uzun, 2019, s. 213).

Çalışanın duygusal olarak kendini tükenmiş hissetmesi iş temposunu kaldıramamasına sebep olmakta ve psikolojik olarak yorgun hissettirmektedir. Bu şekilde hisseden bir çalışan müşterilerine karşı duyarsız ve ilgisiz davranabilmekte müşterilerde olumsuz düşünceler belirterek çalışanı daha da mutsuz hale getirerek negatif düşüncelerini arttırarak kendilerine olan güveni zedelemektedir (Köse, Oral, & TÜresin, 2011, s. 172).

Çevresel Sonuçlar: Genellikle dolaylı yollardan çalışanların olumsuz davranışları müşterilerin memnuniyetini etkilemekte geri dönüşü çalışana olumsuz olmakta kendini ve özel hayatına kadar uzanan etkileri olabilmektedir (Uzunbacak, Yıldız, & Uzun, 2019, s. 213).

İşinde yaşadığı sıkıntıları gün içinde aşamayan çalışan, olumsuz düşüncelerini aile hayatına da taşıyarak gerginlik hissedebilmekte ve iletişim sorunları yaşayabilmektedir. Tükenmişlik yaşayan çalışan özel hayatında da duyarsız davranabilmekte ve davranışları değişebilmektedir (Yenihan, Çakır, & Alabaşoğlu, 2018, s. 49).

Örgütsel Sonuçlar: Örgütleri dolaylı olarak çalışanlarının hareketleri olumlu veya olumsuz olarak etkilemektedir. Tükenmişliği yaşayan çalışanlar müşterilerine ve çevrelerine karşı duyarsızlaşmakta, ilgisiz davranabilmektedirler. Çalışanın

performansı ve motivasyonu işyerinin rekabetçi özelliklerini olumlu etkilemekte yokluğu da olumsuz yönde etki yaratmaktadır. Müşteri şikayetlerinin artması olumsuz etkilerin başında gelmektedir. Bu süreç içerisinde işyerine de isteksiz gelen çalışan işini aksatmaya, işe gelmeme ve çalışma saatlerinde düzensizlik yaratmaya meyilli olabilmektedir (Helvacı & Turhan, 2013, s. 60).

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Duygusal emek ve tükenmişlik kavramlarına ait birçok araştırmalar mevcuttur. Literatürde kavramlara ait çalışmaların sebeplerine bakıldığında hizmet sektörü çalışanlarında yoğun bir duygu kullanımı mevcuttur. Bu duyguların kontrolü uzun saatler boyunca devam etmektedir. Her müşteriye göre farklı gerekliliklerin sağlanması yorucu olabilmektedir. Bu şekilde uzun süre çalışan bir kişi bedensel ve zihinsel olarak farklı yorgunluklar yaşayabilir. Yaşadıkları sonucunda da baş edemediği olumsuz durumlar karşısında stres ve sonucunda tükenmişlik olarak ortaya çıkabilecek negatif sonuçlar görülebilmektedir.

3.1. Duygusal Emek ile İlgili Araştırmalar

Türkay, Ünal ve Taşar yaptıkları çalışmada çalışanların işlerinde sergiledikleri fiziksel ve duygusal emeklerin yanında çevresel bazı motivasyonel etkenler olduğu belirtilmektedir. Yönetici ve amirler bunlardandır. Onların desteği ve duygusal emek beklentisi yüzeysel duygusal emeğe etki ettiği, yüzeysel duygusal emeğin gösterimi çalışanın işe bağlılığını etkilediği görülmektedir (Türkay, Ünal, & Taşar, 2011).

Duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış genellikle çalışanın pozitif duygular göstermesi gerektiğinde başvurduğu bir davranış boyutu iken negatif duygularını belli etmemeye çalıştığında yüzeysel davranışlar sergilemeyi tercih etmektedir. Çalışanlardan olumlu duygular göstermeleri beklendiğinde hissetmeleri gereken duyguları benimsemeye ve doğal olarak göstermeye çalışmaktadırlar. Stres oluşturan kızgınlık gibi duygularda ise hissettiklerini bastırmak için yüzeysel davranışlar sergileyerek rol yapmaktadırlar (Yürür & Ünlü, 2011).

Harris yaptığı çalışmada duygusal emek ile ilgili günümüzde hizmet sektörünün büyümesiyle birlikte duygusal emek davranışlarının da beraberinde artış göstereceğinin kaçınılmaz olduğunu belirtmektedir. Aynı zamanda diğer çalışmalardan farklı olarak değindiği farklı bir nokta duygusal emek artışını sebeplerinden biri olarak

tüketici sayısının artmış olması ve tüketicilerin her yerde olmasının da etkili olduğunu belirtmektedir. Yöneticilerin duygusal emek davranışlarına yönelmesinin sebepleri arasında işyerinde performansın artmasının da etkili olduğuna inanıldığını belirtmektedir (Harris, 2002, s. 556).

Pandey ve Singh duygusal emeğin bir çaba gerektirmesi sebebiyle hissedilen ve yansıtılan duygularda uyumsuzluklar olabileceğini belirtmektedir. Çalışanın gösterdiği duygu seviyesi yüzeysel boyutta ise iş tatminsizliğinde artış fakat derin boyutta duygusal emek sergiliyor ise iş tatminsizliği yaratmayacağını belirtmektedirler. Çalışmalarında duygusal emek ve iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır (Pandey & Singh, 2015, s. 553).

Schmidt ve Diestel yaptıkları çalışmada hemşirelerin duygusal emek davranışları ve psikolojik zararlarını incelemişlerdir. Bilişsel kontrol eksikleri olarak nitelendirdikleri kavram; çalışanın günlük duygularındaki kontrol eksikliği, öz iradesiyle göstermesi gereken duyguların düzenlenmesindeki eksik olarak belirtilmektedir. Duygusal emek ile olan ilişkisine bakıldığında yüzeysel rol yapma boyutuyla arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Yüzeysel rol yapmanın aksine derinlemesine davranış ile ise anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir (Schmidt & Diestel, 2014, s. 1453).

Kaya ve Özhan çalışanları duyguları emeklerinde pozitif bir etki yarattığı gibi yüksek dozda sergilendiğinde de tükenmişliğe neden olabilmektedir. Bu çalışmada duygusal emeği işlerinde yoğun kullanan turist rehberleri üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada korelasyon analizi sonucunda turist rehberlerinin derinlemesine ve samimi davranış sergileme düzeyleri arttıkça tükenmişlik boyutlarından biri olan duyarsızlaşma düzeyinin azaldığı ve kişisel başarı hissini de artış gösterdiği görülmektedir (Kaya & Özhan, 2012, s. 125).

Karakaş ve Gökmen yaptıkları çalışmada memurların günlük çalışma hayatlarında yaşadıkları iş stresi, iş tatmini ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi ele almışlardır. Araştırma Konya ilinde çalışan memurlar ile gerçekleştirilmiştir. Sonuçlarına gelindiğinde iş stresinin duygusal emek tarafından negatif etkilendiği,

duygusal emek boyutlarından olan yüzeysel davranışın ise iş stresini pozitif olarak etkilediği görülmüştür. (Karakaş & Gökmen, 2018, s. 119).

Gülova ve Palamutçuoğlu çalışmalarında öğrenci işleri personellerinin duygusal emek ve işe bağlılıkları arasındaki ilişkide amir desteğinin etkisini incelemişlerdir. Amir desteği kavramı çalışanlarına ilgili, onlara değer verdiğini gösteren amirlerin onlarda yarattıkları etki anlamına gelmektedir. Çalışma Ege Bölgesi'nde bulunan üç devlet üniversitesinde çalışan öğrenci işleri personelleri ile gerçekleştirilmiştir. Duygusal emek davranışının üç çeşidiyle de işe bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğu, amir desteğinin olduğu öğrenci işleri çalışanlarında duygusal emek ve işe bağlılık arasındaki ilişkinin arttığı görülmüştür (Günova, Palamutçuoğlu, & Terzi Palamutçuoğlu, 2013, s. 69).

Keleş ve Tuna araştırmalarında çalışanların duygusal emeklerini etkileyen örgütsel adalet algılarına dair inceleme yapmışlardır. Antalya'da beş yıldızlı otellerde çalışan 1200 kişiye anket yöntemiyle veri toplanmıştır. İncelemede örgütsel adaletin türleriyle duygusal emek davranış boyutları arasında ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Örgütsel adaletin alt boyutlarıyla yüzeysel davranış ve derin davranış arasında pozitif yönlü, doğal davranış ile ise düşük pozitif bir ilişki olduğu ortaya koyulmuştur (Keleş & Tuna, 2016, s. 393).

Bıyık ve Aydoğan araştırmalarında örgütsel vatandaşlık ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Tokat İl Milli Eğitim Müdürlüğüne bağlı okullarda görev yapan öğretmenlerden oluşan bu çalışmada anket yöntemiyle öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif bir ilişki belirlenmiştir. Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış ile örgütsel vatandaşlık arasında ilişkinin az, derinden davranış ve samimi davranış arasında ise kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Öğretmenlerde cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma süreleri gibi özelliklerin örgütsel vatandaşlık ve duygusal emekleri üzerinde etkili olduğu ve farklılık gösterdiği görülmüştür (Bıyık & Aydoğan, 2014).

Ünal ve Eröz Su çalışmada otellerde çalışanların duygusal emek ve örgüt iklimi arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Trakya bölgesinde bulunan otellerde çalışan 228 adet çalışana yapılan anketler sonucu çalışanların misafirlerle olan iletişimde

duygusal emeğin boyutlarını sergiledikleri ve sergilenen duygusal emek davranışlarının da örgütsel iklim düzeylerini etkilediği görülmüştür (Ünal & Eröz Su, 2014).

Beğenirbaş ve Meydan'ın yaptıkları incelemede öğretmenlerin sergiledikleri duygusal emek davranışlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarına olan etkileri tespit edilmiştir. Ankara'da bulunan okullarda çalışan 169 öğretmenle yapılan anketler sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışları düşük olan öğretmenlerin yüzeysel rol yaptıkları, doğal davranış sergileyebilen öğretmenlerin ise örgütsel vatandaşlık davranışlarının yüksek olduğu görülmüştür. Duygusal emek davranışları arasından derinden davranışı sergileyenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının yüzeyselden yüksek doğaldan düşük olduğu görülmüştür (Beğenirbaş & Meydan, 2012, s. 173).

Çoruk yaptığı çalışmada geçmişte çalışanların duygularının önemsenmeyip zamanla hizmet sektöründe işverenlerin rekabeti yakalayabilmek adına insan kaynakları kullanmaya ağırlık verdikleri ve neticesinde duygusal emek davranışlarının ve sergilenişlerinin önem kazandığı görülmüştür. Bu kapsamda Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi'nde görevli 191 idari personelle yapılan görüşmeler sonucunda çoğunlukla duygusal emek davranışlarından samimi davranışı uyguladıkları görülmüş ve yüzeysel davranışı ise daha az sergiledikleri görülmüştür (Çoruk, 2014, s. 80).

3.2. Tükenmişlik ile İlgili Yapılan Araştırmalar

Otacıoğlu çalışmasında tükenmişlik sendromunun müzik öğretmenlerindeki seviyesine ve diğer ilişkili olabilecek faktörleri incelemiştir. Bu faktörler çalışanın sosyo-demografik özellikleridir. Cinsiyet, yaş, çalışılan kurum, alınan takdir, mesleki kıdem ve ekonomik durumlar çalışanın tükenmişliklerini anlamlı olarak etkilemektedir (Otacıoğlu, 2008, s. 112).

Janosy, DeBoer, Prager, Vogaeli, Wine & Beacham tarafından yürütülen bir çalışmada çalışanların tükenmişliği tam veya kısmi olarak yaşayabileceklerini belirtmektedirler. Yaşanılan tükenmişlik düzeylerindeki farklılıkların çalışanın yaşadığı kişisel başarı hissiyle alakalı olduğunu söylemişlerdir (Janosy, DeBoer, Prager, Vogeli, Wine, & Beacham, 2023, s. 14).

Tuuli ve Karisalmi yaptığı çalışmada tükenmişlik ile çalışanların işyerlerinde yaşadıkları olumsuzlukların, çatışmaların, yöneticilerinden gelen iş taleplerinin fazlalığı ve işyerindeki monotonluk ile pozitif bir ilişkiye sahip olduğunu belirtmektedirler. İşyerinde yöneticilerin olumlu yaklaşımları, çalışanların arasında iletişimin açık, işyerindeki işleyişin düzenli ve çalışanın kendi işinde kontrolünün yüksek olduğunda tükenmişliğin negatif yönde olduğu belirtilmektedir. Tükenmişliğin sektörlere göre değişiklik gösterdiğini belirterek çalışana yöneltilen psikolojik iş talepleri ve yaşadığı çatışmaların yaşadığı tükenmişlik seviyesinde etkili olduğunu belirtmektedirler (Tuuli & Karisalmi, 1999, s. 444)

Rutherford, Hamwi, Friend & Hartmann'ın yaptığı çalışmada satış personellerinin tükenmişlik düzeyleri Maslach Tükenmişlik ölçeği kullanılarak incelenmiştir. Yapılan çalışmada satış personellerinin tükenmişlik düzeyleri ile iştatminleri ve örgütsel bağlılıklarının anlamlı ilişkiye sahip olduklarını belirtmişlerdir (Rutherford, Hamwi, Friend, & Hartmann, 2011, s. 437).

Okutan, Yıldız ve Konuk çalışmalarında Finans ve Muhasebe departmanlarında çalışan elemanların tükenmişlik düzeyleri ve bu düzeyleri demografik faktörlerle ilişkisini incelemiştir. Araştırma sonuçları arasında finans ve muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin düşük, duyarsızlaşma seviyelerinin normal ve kişisel başarı düzeylerinin de yüksek olduğu görülmüştür. Genel olarak bu departmanlarda çalışanların tükenmişlik düzeylerinin de düşük olduğu görülmüştür (Okutan, Yıldız , & Konuk, 2013).

Naktiyok ve Karabey incelemelerinde işkolikliğin tükenmişlikle olan ilişkisine değinmişlerdir. Atatürk Üniversitesinde görevli öğretim üyeleriyle yapılan çalışmada işkolikliğin ilerleyen süreçlerinde çalışanın zihinsel olarak yorulması kendisini duygusal tükenmişliğe neden olduğu görülmektedir. Yardımcı Doçent olan öğretim üyelerinde işkolikliğin ve tükenmişliğin daha yüksek olduğu görülmüştür. (Naktiyok & Karabey, 2005).

Tümekaya ve Uştu yaptıkları çalışmada mesleğe bağlılığın tükenmişlikle olan ilişkisi araştırılmıştır. Araştırmanın örneklemini Osmaniye Merkez ilçesinde görev yapan 275 sınıf öğretmeni oluşturmaktadır. Sonuçlarına gelindiğinde tükenmişliğin

boyutlarıyla mesleki tükenmişlik arasında negatif yönde bir ilişki bulunmuştur. Meslek tercihlerini gönüllülükle yapanların gönülsüz mesleğini devam ettirenlere göre duygusal tükenmişliği daha az yaşamaktadırlar. Cinsiyetler arasında erkekler arasında işini gönüllü olarak tercih edenlerin kadınlara göre daha çok olduğu görülmüştür (Tümkiye & Uştu, 2016, s. 281).

Polat araştırmasında ilköğretim müfettişlerinin tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetleriyle ilgili sorular sorulmuştur. Yapılan korelasyon analizi sonucunda örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve mesleki tükenmişlik arasında anlamlı düzeyde ve olumsuz bir ilişki görülmüştür. Mesleki tükenmişlikle işten ayrılma niyeti arasında ise olumlu ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Polat, 2009).

Pelit ve Türkmen yaptıkları çalışmada turizm sektöründe otel çalışanlarında yoğun bir ilişkilerin olması duygusal olarak onları ve performanslarını etkilemekte bu sebeplere iş memnuniyetlerini azaltmakta, tükenmişliğe neden olabilmektedir. Özellikle otellerde çalışanların davranışları müşteri memnuniyetini etkilediği gibi bu durum işletme başarısını da dolaylı yoldan etkilemektedir. Sonuçların tükenmişliğin tüm boyutlarının otel çalışanlarında görüldüğü ve tükenmişlik algılarının yüksek olduğu ortaya çıkmıştır (Pelit & Türkmen, 2008, s. 135).

Arabacı ve Akar araştırmalarında sosyal, demografik ve mesleki özelliklerin tükenmişlikle olan ilişkisini incelemiştir. Araştırmanın örneklemini Ankara, Malatya ve Muş illerinde çalışan ilköğretim müfettişleri oluşturmaktadır. Müfettişlerin tükenme boyutlarından duygusal tükenmeyi orta düzeyde, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutunda ise düşük düzeyde görülmektedir. Müfettişlerin tükenmişliklerinin sosyo-demografik özellikleri, kıdem ve gelecek algılarından etkilenmektedir (Arabacı & Akar, 2010).

3.3. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Günümüzde hizmet sektöründe çalışanların bire bir ilişkilerinde yoğun olarak duygusal emek sarf ediyor olmaları çalışanı strese sokabilmekte ve sonrasında tükenmişliğe kadar uzanan bir süreç yaratmaktadır.

Yapılan araştırmalarda duygusal emeğin kavramsal olarak genellikle tüklenmişlikle ilişkisi çoğunlukla incelenmiştir. Tüklenmişliğin alt boyutlarından duygusal tüklenme ve duyarsızlaşma genellikle duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel ve doğal davranışla ilişkilendirilirken derin davranış çalışanın kişisel başarı hissiyle ilişkili olduğu araştırmalarca ortaya konmuş.

Eroğlu araştırmasında duyguların yoğun kullanıldığı işlerde çalışanın duygusal olarak kendisini yenilemesi gerektiğini ve bunu gerçekleştirecek ortamı yaratamadığında tüklenmişliğe neden olabileceğini belirtmiştir. Sonuçlarına gelindiğinde duygusal emek davranışlarının alt boyutlarından olan yüzeysel davranış ile tüklenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tüklenme ve duyarsızlaşma ile pozitif ilişkisi olduğu, kişisel başarı hissiyle ise negatif yönde ilişkisi olduğu görölmüştür (Eroğlu ř. , 2014, s. 158).

Kinman ve Leggetter yaptıkları çalışmada duygusal emeğin hemşirelerin iyi oluşlarını etkilediğini ortaya koymuşlardır. Duygusal emeği daha fazla sergileyen hemşirelerin daha fazla tüklenmişlik gösterdiklerini belirtmişlerdir. Aynı zamanda işyerinde daha fazla duygusal kaynaktan yararlanabilenlerin kendilerini daha rahat ifade edebildiğini dolayısıyla daha az tüklenmişliğe uğradıklarını belirtmektedirler. Kendisine duygusal destek bulabilen hemşirelerin işleri tarafından gereken duygusal yönetimi daha rahat yönetebildiklerini ortaya koymaktadırlar (Kinman & Leggetter, 2016, s. 11).

Daban incelemesinde ortaokullarda çalışan öğretmenlerde duygusal emek boyutlarından doğal davranışı sergiledikçe yaşadıkları stresin azaldığını dolayısıyla tüklenmişliğinde tüm etkilerinin azaldığını belirtmiştir. Yüzeysel davranış ile kişisel başarı hissi arasında bir ilişki bulunamamış, duygusal tüklenme ve duyarsızlaşma arasında ise düşük düzey de de olsa bir ilişki bulunmuştur (Daban, 2018, s. 95).

Brotheridge ve Grandey'in yaptığı çalışmada duygusal emek ve tüklenmişlik arasındaki ilişkinin düzeyleri açısından mesleksel farklılıklar yaşanmadığı görölmektedir. Diğer araştırmalarda göröldüğü gibi çoğunlukla yöneticilik, satış danışmanları, büro çalışanları arasında sık göröldüğü belirtilmiştir. Literatürde varolan diğer çalışmalara kıyasla ortaya koydukları farklı bir nokta müşteriyle olan iletişimin

sıklığı, sergilenen duygusal ifadelerin yoğunluğu duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide önemli göstergelerdir (Brotheridge & Grandey, 2002, s. 31).

Çalışanların işyerlerinde yaşadıkları olaylar karşısında hissettikleri olumsuz duygular olumlu duygulara nazaran daha derin bir etki bırakmaktadır. Gün içerisinde ya da sonraki günlerde ortaya çıkacak davranış kalıpları bir önceki olumsuz deneyimin de etkisinde kalarak meydana gelecektir. Aynı zamanda iş hayatında yaşanan süreçlerin özel hayata etkileri olacak ve çalışan için kısır bir döngü oluşumu sağlanacaktır (Mengenci, 2015, s. 85).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK VE DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ: SATIŞ DANIŞMANLARINA DAİR BİR İNCELEME

Duygusal emek kavramının incelenmesi amacıyla tükenmişlik değişkeni baz alınarak Bursa şehir merkezinde bulunan Otomotiv Araç Bayilerinde çalışan satış danışmanlarıyla bir araştırma yürütülmüştür. Tükenmişliğin otomotiv sektöründe satış danışmanlarının duygusal emek davranışlarına olan etkisi araştırılmıştır.

4.1 AMAÇ VE YÖNTEM

4.1.1 Araştırmanın Amacı

Otomotiv sektöründe satış danışmanları üzerinde yoğun bir satış baskısı bulunmaktadır. Dinamik ve talebin yüksek olduğu bir sektör olması, çalışanlar üzerinde işyeri beklentisini arttırmaktadır. Müşterilerin yaptığı bayi ziyaretlerinin satış ile sonuçlanması için danışmanlar yoğun bir duygusal emek harcamaktadırlar. Farklı müşteri profilleri farklı beklentileri oluşturmakta ve sunulan hizmetin çeşitlenmesini gerektirmektedir. Bir danışmanın farklı müşterilerle ilgilenmesi doğal duygularının yanında yapay ya da yüzeysel denilen duyguların da sergilenmesini gerektirebilmektedir. Uzun süreli devam eden duyguların düzenlemesi tükenmişliğe neden olabilmektedir.

Bu çalışmada Araç Bayilerinde çalışan satış danışmanlarının uzun süreli duygusal emek davranışları üzerinde tükenmişliğin etkileri değerlendirilecektir.

4.1.2 Araştırmanın Önemi

Duyguların yönetimi, iş ve özel yaşam dengelerini etkileyebilmektedir. Gündüzleri işyerinde yoğun duygusal değişimler yaşayan bir çalışan akşamları yorgun hissedebilmektedir. Bu durumun uzun süreli devam etmesi, tükenmişliği ortaya çıkarabilmektedir. Sonrasında duyguların yönetimi için gerekli olan motivasyon eksilmekte çalışmada işine karşı uzaklaşma yaşanmaktadır.

Günümüzde otomotiv sektöründe yoğun talep gören sıfır araçlar, bayilerde çalışan satış danışmanlarının işlerinde daha hassas ve minimum müşteri kayıplarıyla ilerlemelerini gerektirmektedir. İşyeri beklentilerini karşılamak ve satışları arttırabilmek için karşılaştıkları her müşterinin taleplerini anlayabilmeli ve göstermeleri gereken duyguları yönetebilmeleri gerekmektedir. Bu yönetimi sağlarken duygusal emek olarak nitelendirdiğimiz emek çeşidini ortaya koymaktadırlar. Fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak satış danışmanları duygularını yönetirken uzun süreli kontrol etmeleri yorgunluk ve motivasyon eksikliği yaratmaktadır. Dolayısıyla bu durum tükenmişliği ortaya çıkarmaktadır. Araştırmada otomotiv sektöründe çalışan satış danışmanlarının duygusal emek davranışlarını sergilerken tükenmişliğin etkisini ortaya koyacak olması duyguların ve onların yönetiminin belirlenmesi açısından önemlidir.

4.1.3 Araştırmanın Sınırlılıkları

Anketlerin yapılacağı grubun Bursa il merkezinde bulunan araç bayilerinde çalışan satış danışmanları olarak belirlenmesi ve ilçelerin dahil edilmemesi saha alanını küçültmüştür. Aynı zamanda son zamanlarda sıfır araçlara olan talep bayilerdeki iş yoğunluğunu arttırdığı için anket konusunda çalışma yapılabilecek satış danışmanlarının anketleri doldurabilecek vakit bulmaları sınırlılık yaratmıştır.

Araştırma yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Anketleri bayilerde çalışan satış danışmanları doldurmuştur.

4.1.4 Araştırmanın Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Bursa il merkezinde bulunan otomobil bayilerinde çalışan sıfır araç satış danışmanları oluşturmaktadır. Sıfır araç olarak belirtilmesinin sebebi bu bayilerde aynı zamanda ikinci el araç satış danışmanları da bulunmaktadır fakat iş yükleri aynı değildir. İş yükleriyle kastedilmek istenen ülkemizde sıfır araçlara olan talebin fazla olması sıfır araç satış danışmanları üzerinde oluşturulan baskıyı ve stresi arttırmaktadır. Dolayısıyla duygusal emek kullanım düzeyleri daha fazla olmaktadır. İşyerinin yaptığı baskı, farklı müşterilerin değişen taleplerine karşılık verme beklentisi çalışanların duygularının kontrolünü epey zorlaştırmaktadır.

Öncelikle Bursa il merkezinde bulunan bayilerin sayısı çıkartılmış ve iş yoğunlukları da düşünülerek düzenli ziyaretler yapılmıştır. Bayilerde bulunan resepsiyonistlerle görüşülerek çalışan satış danışmanı sayıları öğrenilmiştir. Bayilerin bazılarında iş yoğunluğundan dolayı dönüş sağlanamadı, bazılarında demografik sorularda ücrete dair bir soru olduğu için şirket politikalarını belirleyici nitelikte olduğu düşünülerek anket talebi red edilmiştir. Toplamda 142 satış danışmanı olduğu bilgisine ulaşıldıktan sonra anket formları hazırlanarak bayilere ziyaretler gerçekleştirilmiştir. Bursa il merkezinde bulunan araç bayilerinde çalışan 142 danışmana anketler ulaştırılmış ve 121 danışmandan dönüş sağlanmıştır. Anketler dağıtıldıktan sonra haftalık düzenli ziyaretler yapılarak anketlerin durumu kontrol edilmiştir. Otomotiv sektörünün yoğun olması sebebiyle ve dönem olarak anketlerin dağıtılmaya başlandığı zaman sene sonuna yakın olduğu için araç teslimatları ve satışların yüksek olması nedeniyle satış danışmanları erteleme eğilimi göstermişlerdir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Dağılımı

Yaş	Frekans	Frekans Dağılım Yüzdesi
18-25 yaş arası	15	12,4
26-35 yaş arası	67	55,4
36-45 yaş arası	34	28,1
46 yaş ve üstü	5	4,1
Cinsiyet	Frekans	Frekans Dağılım Yüzdesi
Kadın	60	49,6
Erkek	61	50,4
Eğitim Durumu	Frekans	Frekans Dağılım Yüzdesi
Lise	19	15,7
Lisans	92	76,0
Lisansüstü/Doktora	10	8,3
Gelir Düzeyi	Frekans	Frekans Dağılım Yüzdesi
4.850-6.000 TL	19	15,7
6.000-8.000 TL	24	19,8
8.000 TL ve üstü	78	64,5

Medeni Durum	Frekans	Frekans Dağılım Yüzdesi
Evli	58	47,9
Bekar	58	47,9
Boşanmış	4	3,3
Dul	1	0,8
Toplam İş Tecrübesi	Frekans	Frekans Dağılım Yüzdesi
1 yıldan az	5	4,1
1-5 yıl	43	35,5
6-10 yıl	35	28,9
11 yıl ve üstü	38	31,4
Toplam Katılımcı Sayısı		121

Anketlere katılım sağlayanların demografik özellikleri yukarıdaki tabloda bir araya getirilmiştir.

Katılımcıların yaş olarak frekanslarına bakıldığında “26-35” yaş arası katılımcıların sayısının diğer yaş aralıklarına göre %55,4 gibi yüksek bir oranda olduğu görülmektedir.

Cinsiyet dağılımına bakıldığında neredeyse eşit bir dağılım olduğu görülmektedir. Kadınların dağılımı %49,6 iken erkekler %50,4 gibi yakın frekans oranlarına sahipler.

Eğitim durumuna bakıldığında katılımcıların çoğunluğu Lisans düzeyinde eğitim seviyesine sahip görünmekte ve frekans oranı %76,0’dır. Sonrasında %15,7 ile Lise ardından Yüksek Lisans/Doktora %8,3 seviyelerinde katılımcılar mevcuttur.

Gelir Düzeylerine bakıldığında katılımcılar arasında “8000TL ve üstü” maaş seviyesine sahip olan kişilerin oranı %64,5 ve çoğunluğu oluşturmaktadır.

Medeni Durum dağılımına bakıldığında katılımcılar arasında Evli ve Bekarların oranı %58 ve eşit olduğu görülmektedir.

İş Tecrübesi değişkenine bakıldığında iki grubun yüksek olduğu görülmektedir. 11 yıl ve üstünde çalışanların oranı %31,4 ve 1 - 5 yıl arasında iş tecrübesine sahip olanlar ise %35,5 gibi bir orana sahip oldukları bulgusuna erişilmiştir.

4.1.5 Araştırmanın Bulguları

Tablo 2. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Ölçeklerinin Alt Boyutlarıyla Birlikte Ortalamaları

	Katılımcı Sayısı	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Emek	121	1,23	4,77	3,28	,67
Yüzeysel Rol Yapma	121	1,00	5,00	3,02	1,11
Derinden Rol Yapma	121	1,00	5,00	3,11	1,21
Doğal Duygular	121	1,67	5,00	4,06	,92
Tükenmişlik	121	2,09	3,91	2,98	,36
Duygusal Tükenme	121	1,00	4,67	2,61	,76
Duyarsızlaşma	121	1,00	4,80	2,28	,73
Kişisel Başarı	121	2,38	5,00	3,83	,55

Tablo 2’de görüldüğü üzere, katılımcıların alt boyutlarına dair ortalamaları ele alındığında en belirgin olarak Duygusal Emek alt boyutlarından doğal duygular alt boyutunun ortalaması 4,06 olarak görülmektedir. Ayrıca tüm ortalama değerler, genel olarak 3,00’a yakın ve üstünde değerlere sahiptir. Bu bulguyu, katılımcıların duygusal emek davranışlarını yoğun olarak sergiledikleri olarak değerlendirmek mümkündür. Aynı zamanda satış danışmanlarının gösterdikleri duygusal emek davranışlarının doğal olduğu, doğal düşünce ve hisleriyle hareket ettiklerini ortalamalara bakarak söylemek mümkündür.

Araştırmanın hipotezlerine bakıldığında;

H1.Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile duygusal tükenme arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H2.Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile duyarsızlaşma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H3.Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile kişisel başarı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H4.Duygusal emek alt boyutlarından derinden rol yapma ile duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki vardır.

H5.Duygusal emek alt boyutlarından derinden rol yapma ile duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişki vardır.

H6.Duygusal emek alt boyutlarından derinden rol yapma ile kişisel başarı arasında negatif bir ilişki vardır.

H7.Duygusal emek alt boyutlarından doğal duygular ile duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki vardır.

H8.Duygusal emek alt boyutlarından doğal duygular ile duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişki vardır.

H9.Duygusal emek alt boyutlarından doğal duygular ile kişisel başarı arasında negatif bir ilişki vardır.

H10. Demografik özelliklere göre duygusal emek davranış düzeylerinde değişiklik vardır.

H10.1.Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır.

H10.2.Katılımcıların yaş değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır.

H10.3.Katılımcıların medeni durum değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır.

H10.4.Katılımcıların eğitim durumu ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılık vardır.

H10.5.Katılımcıların gelir düzeyi ile yaşadıkları duygusal emek düzeyleri arasında farklılık vardır.

H10.6.Katılımcıların iş tecrübesi ile yaşadıkları duygusal emek düzeyleri arasında farklılık vardır.

4.1.6 Araştırmanın Yöntemi ve Materyaller

Araştırmada kullanılacak yöntemin belirlenmesinde belirli bir hedef grubun olması, bu grup içerisinde işleriyle alakalı yaşadıkları ilişkilerin araştırılması hedeflendiği için ve hali hazırda buldukları koşullar içerisinde durumlarının değerlendirilecek olması sebebiyle nicel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Bu araştırma yönteminde yer alan katılımcılara doğrudan sorular yöneltilerek önceden belirlenmiş ve yüksek miktarda veri elde edilmesi amaçlanmıştır (Demirel, 2018, s.106.)

Nitel analizin tercih edilmemesinin sebepleri olarak konuyla alakalı önceden belirli hipotezlerin oluşu ve bu hipotezlerin birbirleriyle olan ilişkilerin değerlendirilmesinin hedeflenmesi, evrenin büyük olması nitel analiz yöntemlerindeki yöntemlerin kullanılmasını kısıtlamaktadır.

Nicel araştırma yöntemlerinden anket yönteminin kullanılmasına karar verilmiştir. Anketler yüz yüze olarak doldurulmuştur. Anketin kullanılmasının nedenleri arasında evrenin geniş olması ve zaman kıstasının olması belirleyici rol oynamıştır. Araştırma yapılacak grubun belirlenmiş olması ve hipotezlerin oluşturularak aralarındaki ilişkinin araştırılması amaçlandığı için tercih edilmiştir.

Araştırma kapsamında iki ölçek kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerden ilki Diefendorff ve arkadaşları tarafından ortaya konan Duygusal Emek ölçeğidir.

Diğer ölçekler arasından Diefendorff'un ölçeğinin seçilmesinin sebepleri madde sayısının az olması, kullanılan cümlelerin net ve cevaplanabilir olmasıdır. Diefendorff'un "Duygusal Emek Ölçeği"nin diğer ölçeklerden bir farkı Grandey, Kruml ve Geddes'in duygusal emek ölçeklerinden yararlanılarak oluşturulması ve ölçeklerinde bulunan bazı maddelerin de geliştirilmesidir. Ölçeği Türkçeye çevirenler, Basım ve Beğenirbaş'dır (Basım & Beğenirbaş, 2012, s.82). Ölçek üç ana boyuttan oluşmaktadır; yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular. Beşli Likert Ölçeği kullanılarak ölçek maddeleri katılımcılara sunulmuştur (1=Katılmıyorum, 2=Kısmen Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Kısmen Katılıyorum, 5=Katılıyorum).

Ölçekte bu 3 boyuta dair maddeler; yüzeysel rol yapma 6, derinden rol yapma 4 ve doğal duygular boyutu 3 adet olmak üzere yer almaktadırlar. Ölçekte yer alan maddelerden her alt boyuttan birer tane örnek vermek gerekirse;

- Müşterilerimle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.
- Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.
- İşimden soğuduğumu hissediyorum.

Araştırmada yer alan bir diğer ölçek ise Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen Tükenmişlik ölçeğidir. Ölçeğin Türkçeye uyarlayan Ergin tarafından yapılmıştır (Şıklar & Tunalı, 2012). Ölçek 3 ana boyuttan meydana gelmektedir; duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi azalması olmak üzere. Toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Beşli Likert tipi kullanılmaktadır (1=Hiçbir zaman, 2=Çok nadir, 3=Bazen, 4=Çoğu zaman, 5=Her zaman). Çalışmada ana boyutlar için Cronbach Alfa değerleri şu şekildedir; duygusal tükenme = 0,83, duyarsızlaşma = 0,71, düşük kişisel başarı = 0,72 olarak görülmektedir. Ölçekte yer alan maddelere her alt boyuttan birer tane örnek vermek gerekirse;

- İşimden soğuduğumu hissediyorum.
- Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.
- Hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.

4.1.7 Veri Analiz Teknikleri

Duygusal Emek Ölçeği (DEÖ) ve Tükenmişlik Ölçeği'nin (TÖ) amaçladıkları ölçümü gerçekten yapabileceklerine dair bilgi veren "Yapı Geçerlik" ve ölçek maddelerinin faktör yapısına uygunluğunu ortaya koyabilmek adına Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır. Doğrudan Faktör Analizi'nin (DFA) tercih edilmemesinin sebebi daha önceden oluşturulmuş bir yapının olmaması ve seçilen ölçme araçlarının hedeflenen yapıyı ölçebileceğinin bilinmemesidir (Doğan & Aybek, 2021, s.413-421). Açımlayıcı Faktör analizinin uygulanabilmesi amacıyla temel

bileşenler (principal components) ve doğrudan eğik döndürme (direct oblimin) yöntemleri tercih edilmiştir. Dik döndürme (orthogonal) yönteminde maddeler arasında korelasyon yoktur ve maddeler bağımsızdır bu sebepten tercih edilmemiştir. Kullandığımız ölçeklerde maddeler arasındaki ilişkiler incelendiği için doğrudan eğik döndürme tercih edilmiştir. Temel bileşenler yönteminin tercih edilmesinin sebebi sosyal bilimlerde sık kullanılan ve kolay bir yöntem olmasıdır. Temel bileşenler analizinde mevcut verilerin tanımlamak amacıyla değil de verilerin boyutlarını indirgeyerek tekrardan anlam çıkarma amacıyla tercih edilmektedir (Oktay, 2008, s.12).

Tablo 3. Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Maddeler	1	2	3
Müşterilerimle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.	,413		
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	,779		
Müşterilerimle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	,624		
Müşterilerimle uygun şekilde ilgilenmek için rol yaparım.	,839		
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.	,700		
Müşterilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	,577		
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.		,727	
Müşterilerime göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.		,839	
Müşterilerime sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.		,818	
Müşterilerime göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.		,859	
Müşterilerime gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.			,819
Müşterilerime sergilediğim duygular samimidir.			,678
Müşterilerime gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.			,791

AFA için yapılan analizler sonucu Tablo 4 Ve Tablo 5 ‘de görüldüğü üzere Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) test değeri Duygusal Emek ölçeği için 0,76 , Tükenmişlik

ölçeği için ise 0,85 olarak belirlenmiş ve AFA için uygun oldukları görülmüştür. KMO'nun amacı örnekleme bulunan veri setinin yeterliliğiyle ilgilenmektedir. Korelasyon ve kısmi korelasyon katsayılarının büyüklüklerini baz alarak bir çapraz kıyaslama yapmaktadır. Test sonucunda çıkan değer $p < 0,50$ olması analize devam etmenin doğru olmadığını göstermektedir. 0,50 ve 0,60 arası zayıf, 0,60 ve 0,70 arası orta, 0,70 ve 0,80 arası iyi, 0,80 ve 0,90 arası harika, 0,90 ve 1,00 arası mükemmel olarak nitelendirilmektedir. Bartlett's testinde sig. (anlamlılık) değerine bakıldığında Duygusal Emek ölçeği ve Tükenmişlik ölçeği için 0,000 olarak görülmekte ve yeterli bulunmuştur. Sig. değerinin faktör analizine devam edilebilmesi için $p < 0,05$ olmalıdır (Karaalioglu, 2015, s.5).

Tablo 4. Duygusal Emek Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Testi		0,766
Bartlett's Testi	Ki Kare	473,322
	Anlamlılık (Sig.)	0,000

Tablo 5. Tükenmişlik Ölçeği KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Testi		,856
Bartlett's Testi	Ki Kare	975,416
	Anlamlılık (Sig.)	,000

Daha sonra verilerin normal dağılıp dağılmadığını görmek amacıyla normallik testi uygulanmış ve verilerin normal dağılmadığını görülmüştür. .

4.1.8 Güvenilirlik Analiz Sonuçları

Duygusal emek ölçeğiyle ilgili yapılan güvenilirlik (Cronbach's Alpha) testi sonuçlarına bakıldığında; duygusal emek alt boyutları arasında yüzeysel rol yapma boyutunun değeri 0,71, derinden rol yapma boyutunun 0,83 ve doğal duygular için 0,67 olarak bulunmuştur. Duygusal emek ölçeğinin tüm maddeleri üzerinde yapılan güvenilirlik analizi sonucu 0,69 seviyesinde bulunmuştur. Tükenmişlik ölçeğiyle ilgili güvenilirlik analiz sonuçlarına bakıldığında; duygusal tükenme alt boyutunun 0,69, duyarsızlaşma 0,67 ve kişisel başarı alt boyutu değeri ise 0,75 olarak bulunmuştur.

Tükenmişlik ölçeği bütün maddeleri dahil edildiğinde ortaya çıkan sonuç 0,61 olarak ortaya çıkmaktadır. Cronbach Alpha (α) katsayısına bağlı $0,60 \leq \alpha < 0,80$ yorumu dikkate alınarak ölçeklerin güvenilir olduğu söylenebilir (Yıldız & Uzunsakal, 2018, s. 19).

Tablo 6. Duygusal Emek Ölçeği Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Maddeler	Cronbach Alpha
Müşterilerimle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.	0,77
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	0,64
Müşterilerimle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	0,69
Müşterilerimle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	0,62
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.	0,66
Müşterilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	0,68

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi Duygusal Emek Alt boyutu Yüzeysel Rol Yapma alt boyutunun güvenilirlik analizi değeri $\alpha=0,71$ dir.

Tablo 7. Duygusal Emek Ölçeği Derinden Rol Yapma Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Maddeler	Cronbach Alpha
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	0,83
Müşterilerime göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	0,77
Müşterilerime sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	0,78
Müşterilerime göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	0,76

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi Duygusal Emek Alt boyutlarından Derinden Rol Yapma alt boyutunun güvenilirlik analizi değeri $\alpha=0,83$ dir.

Tablo 8. Duygusal Emek Ölçeği Doğal Duygular Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Maddeler	Cronbach Alpha
Müşterilerime gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	0,50
Müşterilerime sergilediğim duygular samimidir.	0,64
Müşterilerime gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	0,54

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi Duygusal Emek Alt boyutlarından Doğal Duygular alt boyutunun güvenilirlik analizi değeri $\alpha=0,67$ dir.

Tükenmişlik Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği tüm alt boyutlarının toplam güvenilirlik değerleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir;

Tablo 9. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Ölçeği Güvenilirlik Analizi Değerleri

Ölçekler	Cronbach Alpha
Duygusal Emek	0,69
Tükenmişlik	0,61

4.1.9 Korelasyon Analiz Sonuçları

Duygusal Emek Ölçeği ve Tükenmişlik Ölçeği arasındaki ilişkiyi ölçmek amaçlı Spearman's (r) Korelasyon analizi uygulanmıştır. Spearman's Korelasyon analizinin tercih edilmesinin sebebi kullanılan ölçeklerde normal dağılımın bulunmamasıdır. Analiz çift taraflı (two-tailed) olarak gerçekleştirilmiştir.

Tablo 10. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki Korelasyon İlişkisi

		Tükenmişlik	
Spearman's rho	Duygusal Emek	Korelasyon	,240**
		Anlamlılık (Sig.)	,008
		N	121

Korelasyon $p<0,01$ düzeyinde anlamlı olmalıdır.

Tablo 10 ‘da Duygusal emek ve tükenmişlik arasında yeterli düzeyde ($r=0,240$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunmuştur. Katılımcıların Duygusal Emek düzeyleri arttığında Tükenmişlik düzeyleri de artmaktadır ve aralarında pozitif bir ilişki olduğu söylenebilmektedir.

Duygusal emek ve tükenmişlik ölçekleri alt boyutları arasındaki korelasyon testi tek yönlü (one-tailed) olarak yapılmıştır. Hipotezler arasında alt boyutların tek taraflı etkilerine bakılmıştır. Alt boyutlar arasındaki korelasyon ilişkilerine ait sonuçlar aşağıda tablolarda yer verilmiştir;

Tablo 11. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Yüzeysel Rol Yapma ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Duygusal Tükenme Arasındaki Korelasyon İlişkisi

		Duygusal Tükenme	
Spearman's rho	Yüzeysel Rol Yapma	Korelasyon	,336**
		Anlamlılık (Sig.)	,000
		N	121

Tablo 11’de Yüzeysel Rol Yapma ve Duygusal Tükenme alt boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında aralarında yeterli düzeyde ($r=0,336$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki olduğu görülmektedir. Aynı zamanda katılımcıların yüzeysel rol yapma davranışları arttıkça duygusal tükenme seviyelerinde de artış olacağı belirlenmiştir. Hipotez H1. korelasyon analizi sonucu kabul edilmiştir.

Tablo 12. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Yüzeysel Rol Yapma ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Duyarsızlaşma Arasındaki Korelasyon İlişkisi

		Duyarsızlaşma	
Spearman's rho	Yüzeysel Rol Yapma	Korelasyon	,427**
		Anlamlılık (Sig.)	,000
		N	121

Tablo 12’de Yüzeysel Rol Yapma ve Duyarsızlaşma alt boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında aralarında iyi düzeyde ($r=0,427$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki olduğu görülmektedir. Katılımcıların yüzeysel rol yapma davranışları arttıkça duyarsızlaşma seviyeleri de artış göstermektedir. Hipotezlerden H2. korelasyon analizi sonucu kabul edilmiştir.

Tablo 13. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Yüzeysel Rol Yapma ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Kişisel Başarı Arasındaki Korelasyon İlişkisi

			Kişisel Başarı
Spearman's rho	Yüzeysel Rol Yapma	Korelasyon	-,228**
		Anlamlılık (Sig.)	,006
		N	121

Tablo 13’de Yüzeysel Rol Yapma ile Kişisel Başarı alt boyutları arasında yeterli düzeyde ($r=-0,228$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki olduğu görülmektedir. Yüzeysel rol yapma davranışının artmasıyla birlikte kişisel başarı da azalma olacağı görülmektedir. Ve aralarında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu korelasyon sonucu belirlenmiştir. Hipotez H3. anlamlılık açısından kabul edilse de alt boyutlar arasında negatif ilişki belirlendiği için reddedilmiştir.

Tablo 14. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Derinden Rol Yapma ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Duygusal Tükenme Arasındaki Korelasyon İlişkisi

			Duygusal Tükenme
Spearman's rho	Derinden Rol Yapma	Korelasyon	,022
		Anlamlılık (Sig.)	,404
		N	121

Tablo 14’de Derinden Rol Yapma ile Duygusal Tükenme alt boyutları arasında yeterli düzeyde ($r=0,022$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunamamıştır. Hipotez H4.

korelasyon analizi sonucu reddedilmiştir. İki alt boyut arasında negatif bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 15. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Derinden Rol Yapma ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Duyarsızlaşma Arasındaki Korelasyon İlişkisi

			Duyarsızlaşma
Spearman's rho	Yüzeysel Rol Yapma	Korelasyon	-,071
		Anlamlılık (Sig.)	,219
		N	121

Tablo 15’de Derinden Rol Yapma ile Duyarsızlaşma alt boyutları arasında yeterli düzeyde ($r=-,071$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunamamıştır. Hipotez H5. korelasyon analizi sonucu reddedilmiştir. Alt boyutlar arasındaki ilişki negatif fakat anlamlılık ifade etmemektedir.

Tablo 16. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Derinden Rol Yapma ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Kişisel Başarı Arasındaki Korelasyon İlişkisi

			Kişisel Başarı
Spearman's rho	Derinden Rol Yapma	Korelasyon	,070
		Anlamlılık (Sig.)	,223
		N	121

Tablo 16’da Derinden Rol Yapma ile Kişisel Başarı alt boyutları arasında yeterli düzeyde ($r=0,070$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunamamıştır. Hipotez H6. korelasyon analizi sonucu reddedilmiştir.

Tablo 17. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Doğal Duygular ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Duygusal Tükenme Arasındaki Korelasyon İlişkisi

			Duygusal Tükenme
Spearman's rho	Doğal Duygular	Korelasyon	-,223**
		Anlamlılık (Sig.)	,007
		N	121

Tablo 17’de Doğal Duygular ile Duygusal Tükenme alt boyutları arasında yeterli düzeyde ($r=-0,223$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunmuştur. Doğal duygular davranışı arttıkça katılımcıların duygusal tükenme seviyeleri düşmektedir. Ve aralarında negatif yönlü bir ilişki görülmüştür. Hipotez H7. Korelasyon analizi sonucu kabul edilmiştir.

Tablo 18. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Doğal Duygular ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Duyarsızlaşma Arasındaki Korelasyon İlişkisi

			Duyarsızlaşma
Spearman's rho	Doğal Duygular	Korelasyon	-,141
		Anlamlılık (Sig.)	,062
		N	121

Tablo 18’de Doğal Duygular ile Duyarsızlaşma alt boyutları arasında yeterli düzeye ($r=-0,141$) ve anlamlılığa ($p<0,05$) yakın bir ilişki belirlenmiştir. Aralarındaki ilişkinin negatif olduğu görülmektedir. Anlamlı olarak nitelendirilemez fakat aralarında korelasyon olduğu görülmektedir. Anlamlı düzeyde negatif bir ilişki görülmediği için H8. hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 19. Duygusal Emek Ölçeği Alt Boyutlarından Doğal Duygular ile Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarından Kişisel Başarı Arasındaki Korelasyon İlişkisi

		Kişisel Başarı	
Spearman's rho	Doğal Duygular	Korelasyon	,133
		Anlamlılık (Sig.)	,072
		N	121

Tablo 19’da Doğal Duygular ile Kişisel Başarı alt boyutları arasında yeterli düzeyde ($r=0,133$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunamamıştır. Hipotez H9 Korelasyon analizi sonucu reddedilmiştir.

Tablo 20. Alt boyutlar ile İlgili Hipotezlerin Sonuçları

Hipotezler	Kabul/Red
H1. Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile duygusal tükenme arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H2. Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile duyarsızlaşma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H3. Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ile kişisel başarı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	Red
H4. Duygusal emek alt boyutlarından derinden rol yapma ile duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki vardır.	Red
H5. Duygusal emek alt boyutlarından derinden rol yapma ile duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişki vardır.	Red
H6. Duygusal emek alt boyutlarından derinden rol yapma ile kişisel başarı arasında negatif bir ilişki vardır.	Red
H7. Duygusal emek alt boyutlarından doğal duygular ile duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki vardır.	Kabul
H8. Duygusal emek alt boyutlarından doğal duygular ile duyarsızlaşma arasında negatif bir ilişki vardır.	Red
H9. Duygusal emek alt boyutlarından doğal duygular ile kişisel başarı arasında negatif bir ilişki vardır.	Red

4.1.10 Demografik Değişkenlerin Yer Aldığın Hipotezlere Ait Bulgular

Duygusal Emek ve Tükenmişlik ölçeklerinin cevaplarına bakıldığında normal dağılım olmadığı görülmüştür ($p=0,000$, $p<0,005$). Normal dağılımın olmadığı durumlarda tek bir değişkenin iki farklı gruba dair sonuçların anlamlı bir farklılık

gösterip göstermediğinin incelenmesinin istendiği durumlarda T testinin karşılığı olan Mann Whitney U Testi kullanılmaktadır. Örneklem değerleri birbirinden bağımsız olmalıdır. Grup sayısının arttığı kategorik değişkenlerde ise varyans analizi (ANOVA) karşılığı olan Kruskal Wallis-H testi kullanılmaktadır. Bu testte dahil edilen grupların ortalamaları baz alınarak anlamlılıkları ortaya çıkarmak amaçlanmıştır.

Demografik değişkenlerin Duygusal Emek ile arasındaki ilişkiye bakıldığında sonuçlar aşağıda görülmektedir;

Tablo 21’de Duygusal Emek Ölçeğine cinsiyet değişkeni üzerinden bakıldığında katılımcıların cinsiyet farklılıklarının anlamlı ($p<0,05$) farklılık yaratmadığı yapılan Mann Whitney U testi sonucunda görülmüştür. Dolayısıyla hipotez H10.1 reddedilmiştir.

Tablo 21. Duygusal Emek Üzerinde Cinsiyet Değişkeni Temelinde Mann Whitney U Testi

	Cinsiyet	Katılımcı	Ortalama
Duygusal Emek	Kadın	60	59,85
	Erkek	61	62,13

	Duygusal Emek
Mann-Whitney U	1761,000
Asymp. Sig. (2-tailed)	,720

Tablo 22’de Duygusal Emek Ölçeğine yaş değişkeni üzerinden bakıldığında katılımcıların farklı yaş kategorilerinden olmaları anlamlı ($p<0,05$) farklılık yaratmadığı yapılan Kruskal-Wallis H testi sonucunda görülmüştür. Dolayısıyla hipotez H.10.2 reddedilmiştir.

Tablo 22. Duygusal Emek Üzerinde Yaş Değişkeni Temelinde Kruskal-Wallis H Testi

	Yaş	N	Ortalama
Duygusal Emek	18-25	15	65,40
	26-35	67	60,53
	36-45	34	62,15
	46 ve üstü	5	46,30

	Duygusal Emek
Kruskal-Wallis H	1,165
Asymp. Sig.	,761

Tablo 23’de Duygusal Emek Ölçeğine Eğitim Durumu değişkeni üzerinden bakıldığında katılımcıların farklı eğitim durumlarına sahip olmaları anlamlı ($p<0,05$) farklılık yaratmadığı yapılan Kruskal-Wallis H testi sonucunda görülmüştür. Dolayısıyla hipotez H10.4 reddedilmiştir.

Tablo 23. Duygusal Emek Üzerinde Eğitim Durumu Değişkeni Temelinde Kruskal-Wallis H Testi

	Eğitim Durumu	N	Ortalama
Duygusal Emek	Lise	19	58,45
	Lisans	92	61,55
	Yüksek Lisans/Doktora	10	60,80

	Duygusal Emek
Kruskal-Wallis H	3,403
Asymp. Sig.	,493

Tablo 24’de Duygusal Emek Ölçeğine Gelir Düzeyi değişkeni üzerinden bakıldığında katılımcıların farklı eğitim seviyelerine sahip olmaları anlamlı ($p<0,05$)

farklılık yaratmadığı Kruskal-Wallis H testi sonucunda görülmüştür. Dolayısıyla hipotez H10.5 reddedilmiştir.

Tablo 24. Duygusal Emek Üzerinde Gelir Düzeyi Değişkeni Temelinde Kruskal-Wallis H Testi

	Gelir Düzeyi	N	Ortalama
Duygusal Emek	4850-6000 TL	19	68,00
	6000-8000 TL	24	52,29
	8000 ve üstü TL	78	61,97

	Duygusal Emek
Kruskal-Wallis H	2,300
Asymp. Sig.	,317

Tablo 25’de aşağıda Duygusal Emek Ölçeğine Medeni Durum değişkeni üzerinden bakıldığında katılımcıların farklı medeni durumlara sahip olmaları anlamlı ($p < 0,05$) farklılık yaratmadığı Kruskal-Wallis H testinde görülmüştür. Görülmektedir ki katılımcıların farklı medeni duruma sahip olmaları işlerinde sergiledikleri duygusal emek davranışlarına etki etmemektedir. Dolayısıyla hipotez H10.3 test sonucunda reddedilmektedir.

Tablo 25. Duygusal Emek Üzerinde Medeni Durum Değişkeni Temelinde Kruskal-Wallis H Testi

	Medeni Durum	N	Ortalama
Duygusal Emek	Evli	58	61,68
	Bekar	58	62,67
	Bosanmis	4	37,13
	Dul	1	20,00
	Total	121	

	Duygusal Emek
Kruskal-Wallis H	3,379
Asymp. Sig.	,337

Tablo 26’de Duygusal Emek Ölçeğine İş Tecrübesi değişkeni üzerinden bakıldığında katılımcıların farklı iş tecrübelerine sahip olmaları anlamlı ($p < 0,05$) bir farklılık yaratmadığı Kruskal-Wallis H testi sonucunda görülmüştür. Hipotez H10.6 reddedilmiştir.

Tablo 26. Duygusal Emek Üzerinde İş Tecrübesi Değişkeni Temelinde Kruskal-Wallis H Testi

	İş Tecrübesi	N	Ortalama
Duygusal Emek	1 yıldan az	5	55,90
	1-5 yıl	43	67,15
	6-10 yıl	35	51,49
	11 yıl ve üstü	38	63,47
	Total	121	

	Duygusal Emek
Kruskal-Wallis H	4,200
Asymp. Sig.	,241

Tablo 27. Demografik Özelliklerin Etkisi ile İlgili Hipotezlerin Sonuçları

Hipotezler	Kabul/Red
H10.1 Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır.	Red
H10.2 Katılımcıların yaş değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır.	Red
H10.3 Katılımcıların medeni durum değişkenine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık vardır.	Red
H10.4 Katılımcıların eğitim durumu ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılık vardır.	Red
H10.5 Katılımcıların gelir düzeyi ile yaşadıkları duygusal emek düzeyleri arasında farklılık vardır.	Red
H10.6 Katılımcıların iş tecrübesi ile yaşadıkları duygusal emek düzeyleri arasında farklılık vardır.	Red

SONUÇ

Çalışma hayatında insan ilişkilerinin yoğun olduğu iş türlerinde çalışanların duygularını kontrol etmeleri ve onları işyerinin veya müşterilerinin beklentileri doğrultusunda kontrol etmeleri gerekmektedir. Satış ve pazarlama sektörlerinde bu duygu kontrollerinin diğer sektörlerle göre daha yoğun olduğu görülmektedir. Duygu kontrolü belirli bir süre devam ettiğinde çalışanda uzun süreli stres ve dolayısıyla tükenmişlik duygusunu ortaya çıkarabilmektedir.

Tükenmişliği satış danışmanları için meydana getiren koşullar; çalışanların işyerinden kendilerine sağlanan olumlu çıktıları kaybetme korkusu, müşterilerinde bıraktığı izlenimlerin ileriye dönük potansiyel bir satışa dönüşmeme ihtimali ve işini kaybetme korkusu gibi nedenler satış danışmanlarının duygularını müşterilerine iletirken kullandıkları bedensel hareketlerini dikkatli kullanmalarını gerektirebilmektedir. Aynı zamanda bu sürecin yönetilmesi oluşan stresin ve baskının tetikleyicilerindedir.

Genel olarak tükenmişlikten bahsedilmek çalışanın uzun bir zaman aralığında kendini düzenli kontrol ve denetim altında tuttuğu durumlarda söz konusudur. Rol yapmanın gereklerini çalışılan işyeri ve müşteriler oluşturmaktadır. Doğal duyguların gizli tutularak müşteriye yönelik ihtiyaçları karşılayacak şekilde duyguların sergilenişi kişisel bir baskı oluşturabilmektedir. Bu durumun ilerlemesi işe devamsızlık, işten kaytarma, işe karşı soğuma ve işten ayrılma gibi sonuçlar olarak ortaya çıkabilmektedir.

Satış danışmanlarının sergilediği davranışlar müşterilerinin çalıştıkları işyerleriyle ilgili fikirlerini ve duygularını etkileyebilmektedir. Müşteriler ziyaretleri sırasında olumlu duygular yaşadılar ise bilinçaltılarında ziyaret ettikleri işyerini olumlu, satış danışmanın davranışları onlarda olumsuz bir etki bıraktıysa olumsuz olarak hatırlayacaklardır. Müşterilerine karşı hem kendilerini temsil ettikleri gibi hem de çalıştıkları işyerini de temsil etmek ekstra bir duygusal emek gösterimi gerektirebilmektedir.

Son zamanlarda otomobile olan yoğun ilgi ve talep, otomotiv sektöründe çalışan satış danışmanlarının iş yükünü arttırmaktadır. Çip krizi nedeniyle araç sayısının az ve

talebin fazla oluşu talep fazlalığı yaratmakta dolayısıyla sıfır araç bayileri de bu talebi karşılayamamaktadır. Bu süreçte satış danışmanlarının hassas bir süreç kontrolü sağlamalarını gerektirmektedir. Müşterilerine düzenli geri dönüşler, az miktarda gelecek araçların satışının gerçekleştirilmesi ve talebi karşılanmayan müşterilerle olumlu iletişimin sağlanabilmesi satış danışmanları üzerinde yoğun bir askı oluşturmakta ve duygusal emeğin kullanımını gerektirmektedir.

Bursa ili merkezinde bulunan araç bayilerinde çalışan sıfır otomobil satış danışmanları ile anket yöntemi kullanılarak bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Dağıtılan 142 anketten toplamda alınan geri dönüş sayısı, 121 olmuştur. Bu da katılımcı sayısının yüksek olduğunu göstermektedir.

Anketlere katılanların %49.6 'si kadınlardan, %50.4 'ü ise erkeklerden oluşmaktadır. Kadın ve erkek sayılarının otomotiv sektöründe bu şekilde dengeli olması cinsiyet dağılımının olduğunu da göstermektedir.

Yapılan anketler sonucunda katılımcıların %55.4'ü 26-35 yaş aralığı kategorisinde bulunmaktadır. Bursa ili otomotiv sektöründe çalışan satış danışmanlarının çoğunluğunun gençlerden oluştuğu söylenebilmektedir.

Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında %76'sı lisans düzeyinde eğitim seviyesine sahip olduğu görülmektedir. Bu durum sektörde çalışan satış danışmanlarının çoğunlukla Lisans mezunları arasından tercih edildiğini göstermektedir.

Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında evli ve bekarların sayısının eşit olduğu görülmektedir. %47.9 evli ve bekarların oranı olarak görünmektedir. Bu da sektörde çalışacak kişinin evli veya bekar olmasının bir ön unsur olmadığını belirtmektedir.

Anketin yapıldığı dönemde asgari ücretin 4.850 olduğu varsayıldığında katılımcıların %64.5 8.000 TL ve üstü ücretlere çalışmakta olduğu görülmektedir. Bu da sektörde çalışanların çoğunluğunu asgari ücret üstünde maaş aldıklarını ortaya koymaktadır.

Katılımcıların iş tecrübelerine göre oranlarına bakıldığında dengeli bir dağılım olduğu görülmektedir. Katılımcıların %35.5'i 1-5 yıl arasında, %28.9'u 6-10 yıl arasında ve %31.4'ü ise 11 yıl ve üstünde tecrübelerine sahip çalışanlardan oluşmaktadır. Bu sonuçlar da sektörde çalışanların yaşına bakılmaksızın uzun süreli de çalışabileceklerini göstermektedir.

Araştırmada Duygusal Emek ile Tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmeye çalışılmıştır. Aralarında yapılan çift yönlü (two-tailed) Spearman's korelasyon testinde yeterli düzeyde ($r=0,24$) ve pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Duygusal emek davranışlarının artış gösterdiği durumda çalışanların tükenmişlik seviyelerinde de artış görüneceği ortaya çıkmaktadır.

Duygusal Emek ve Tükenmişlik alt boyutları arasında yapılan korelasyon testleri sonuçlarına bakıldığında;

Yüzeysel Rol Yapma ile Duygusal Tükenme alt boyutları arasında anlamlı ($p<0,05$) ve yeterli düzeyde ($r=0,336$) pozitif bir ilişki görülmektedir. Dolayısıyla H1. hipotezi kabul edilmektedir.

Yüzeysel Rol Yapma ile Duyarsızlaşma alt boyutlarında arasında anlamlı ($p<0,05$) ve yeterli düzeyde ($r=0,427$) pozitif bir ilişki görülmektedir. Dolayısıyla H2. hipotezi kabul edilmektedir.

Yüzeysel Rol Yapma ile Kişisel Başarı alt boyutları arasında anlamlı ($p<0,05$) ve yeterli düzeyde ($r=-0,228$) bir ilişki belirlenmiştir fakat negatif yönlüdür. Bu sebeple H3. hipotezi reddedilmiştir.

Derinden Rol Yapma ile Duygusal Tükenme alt boyutları arasında anlamsız ($p<0,05$) ve yetersiz ($r=0,022$) düzeyde bir ilişki belirlenmiştir. Ve aralarındaki ilişkinin pozitif olarak görülmesi sebebiyle de H4. hipotezi reddedilmiştir.

Derinden Rol Yapma ile Duyarsızlaşma alt boyutları arasında negatif yönlü fakat anlamsız ($p<0,05$) ve yetersiz düzeyde ($r=-0,71$) bir ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla H5. hipotezi reddedilmiştir.

Derinden Rol Yapma ile Kişisel Başarı alt boyutları arasında pozitif yönde, anlamsız ($p<0,05$) ve yetersiz düzeyde ($r=0,070$) bir ilişki belirlenmiştir. Dolayısıyla H6. hipotezi reddedilmiştir.

Derinden rol yapma alt boyutu ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamaması çalışanların sergiledikleri davranışlara inandıklarını göstermektedir. Gösterilmesi gereken duyguların önceden öğrenilebileceğini ve sonrasında da bu duyguların sergileneceği zaman çalışan ekstra bir çaba sarf etmeden gösterebilmektedir. Dolayısıyla da tükenmişliğe neden olmamaktadır.

Doğal Duygular ile Duygusal Tükenme alt boyutları arasında anlamlı ($p<0,05$) ve yeterli düzeyde ($r=-0,223$) negatif bir ilişki belirlenmiştir. Dolayısıyla H7. hipotezi kabul edilmiştir.

Doğal Duygular ile Duyarsızlaşma alt boyutları arasında anlamlılığa ($p<0,05$) ve yeterli düzeye ($r=-0,141$) yakın negatif bir ilişki görülmektedir. Fakat yeterli ve anlamlılık düzeyleri belirlenen aralıklarda olmadığı için H8. hipotezi reddedilmiştir.

Doğal Duygular ile Kişisel Başarı alt boyutları arasında anlamsız ($p<0,05$) ve yetersiz düzeyde ($r=0,133$) pozitif bir ilişki görülmüştür. Dolayısıyla H.9 hipotezi reddedilmiştir.

Satış danışmanlarının duygusal emek düzeylerine demografik değişkenler üzerinden bakıldığında;

Yapılan çalışmada duygusal emek davranışları üzerinde cinsiyet farklılığının anlamlı bir etkisi olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla H10.1 hipotezi reddedilmiştir. Literatürde duygusal emek ile ilgili yapılan diğer çalışmalarda da cinsiyetin duygusal emek üzerinde farklılaştırıcı etkisi olmadığına dair örnekler mevcuttur. Kökden, duygusal emek alt boyutları olan yüzeysel rol yapma davranışları üzerinde cinsiyetin etkisinin benzer düzeylerde olduğu görülürken derinden rol yapma davranışında erkek katılımcıların düzeylerinin bir miktar yüksek olduğu söylenebilmektedir (Kökden & Işık, 2018, s. 63). Aynı zamanda Bahçeçioğlu araştırmasında ankete katılan hemşirelerinde duygusal emek davranışları üzerinde cinsiyet, yaş ve eğitim durumu gibi demografik değişkenlerin etkili bir farklılık oluşturmadığı ortaya konmuştur

(Bahçecioğlu, 2022, s. 42). Toprak, duygusal emek davranışlarında cinsiyet farklılığının anlamlı bir değişkenlik göstermediğini belirtmiştir (Toprak, 2023, s. 48).

Duygusal emek davranışları üzerinde yaş değişkeninin anlamlı bir farklılık oluşturmadığı yapılan Kruskal-Wallis H testinde ($p<0,05$) ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla H10.2 hipotezi reddedilmiştir. Literatürde yaş değişkeniyle ilgili benzer bulgulara ulaşılmıştır. Güçlü, yaş değişkeninin duygusal emek alt boyutları üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı ortaya konmuştur (Güçlü, 2022, s. 52). Yıldız araştırmasında yaş grupları açısından duygusal emek alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir (Yıldız H. , 2021, s. 79).

Duygusal emek davranışları üzerinde eğitim durumun değişkeninin etkisine bakıldığında anlamlı bir farklılık ($p<0,05$) görülmemiştir. Dolayısıyla H10.4 hipotezi reddedilmiştir. Duygusal emek ile ilgili yapılan diğer araştırmalarda da benzer sonuçların alındığı görülmüştür. Topal çalışmasında muhasebeciler arasında duygusal emek davranışları sergilenme düzeyine eğitim durumu değişkeninin anlamlı bir etkisi olmadığı ortaya konmuştur (Topal, 2020, s. 61). Özçelik çalışmasında diğer hekimleri arasında çalışma süresi değişkeninin duygusal emek davranışları üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmektedir (Özçelik, 2019, s. 37). Sandıkçı çalışmasında öğretmenlerin duygusal emek davranış düzeylerinde eğitim durumunun etkisi olmadığını ortaya koymuştur (Sandıkçı, 2021, s. 65).

Duygusal emek davranışları üzerinde iş tecrübesine bakıldığında satış danışmanları arasında iş tecrübesi değişkeninin anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmektedir. Dolayısıyla H10.6 hipotezi reddedilmiştir. Benzer sonuç literatürdeki diğer çalışmalarda da görülmektedir. Özbay çalışmasında sağlık personelleri arasında mesleki yıl ortalamaları duygusal emek davranışları üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır (Özbay, 2019, s. 30). Özçelik çalışmasında diğer hekimleri arasında çalışma süresi değişkeninin duygusal emek davranışları üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmektedir (Özçelik, 2019, s. 37).

Duygusal emek davranışları üzerinde medeni durumun değişkeninin etkisine bakıldığında anlamlı bir farklılık ($p<0,05$) yaratmadığı görülmektedir. Dolayısıyla H10.3 hipotezi reddedilmiştir. Katılımcıların evli ve bekar olarak genel dağılımda yer

aldıkları görülmektedir. Literatürde bulunan diğer çalışmalara bakıldığında Gümüş araştırmasında medeni durum değişkeninin duygusal emek davranışları üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığını ortaya koymaktadır (Gümüş, 2020, s. 68).

Duygusal emek davranışları üzerinde gelir düzeyi değişkeninin etkisine bakıldığında sergilenen duygusal emek davranış düzeylerinde anlamlı bir farklılık ($p<0,05$) yaratmadığı görülmektedir. Dolayısıyla H10.5 hipotezi reddedilmiştir. Bahçeçioğlu araştırmasında gelir düzeyinin duygusal emek davranışları açısından anlamlı bir farklılık yaratmadığını ortaya koymuştur (Bahçeçioğlu, 2022, s. 35).

Yukarıda belirtilen sonuçlar neticesinde Bursa ilinde Otomotiv sektörü sıfır araç bayilerinde çalışan satış danışmanları arasında yürütülen bu çalışmada, karşılaştıkları her bir müşteride farklı duygular sergilemek zorunda olan ve müşterileri ile yaşadıkları durumları diğer bir müşterisine yansıtmadan kendini duygusal olarak kontrol ederek yoğun bir duygusal emek davranışı sergilemektedirler. Yapılan çalışma sonucunda satış danışmanlarının yüzeysel rol yapma davranışını ne kadar çok sergiler ise tükenmişlik seviyeleri de pozitif olarak artmaktadır. Derinden rol yapma davranışı satış danışmanlarının tükenmişlik seviyeleri üzerinde pozitif veya negatif etkili olmamaktadır. Bunun sebebi olarak danışman sergilediği davranışa ve göstermesi gereken duygulara inandığı için olumlu ve olumsuz bir etki yaratmamaktadır. Doğal duygular ile tükenmişlik arasında ise tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla satış danışmanlarının müşterilerine karşı sergilediği doğal davranışları, ekstra çaba sarf etmeden içlerinden geldikleri gibi hareket edebilmeleri tükenmişliğe neden olmamaktadır. Duygusal emek üzerinde demografik değişkenlerin etkilerine bakıldığında satış danışmanlarının benzer yaş grupları arasından ve benzer ücret seviyelerini kazanan çalışanlar arasından seçildiği dolayısıyla iş tecrübesi açısından da birbirine yakın tecrübeye sahip çalışanların yer aldığı ve bu durumun da satış danışmanlarının duygusal emek davranışları üzerinde ayırt edici bir etki yaratmadığını göstermektedir. Aynı zamanda katılımcıların medeni durum, cinsiyet ve eğitim durumları sergiledikleri duygusal emek davranışları üzerinde ayırt edici bir etki yaratmadığı görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Ağraş, S., & Genç, E. (2018). Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Sendromu İlişkileri: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik bir Araştırma. *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler*, 2(1), 35-55.
- Akçay, C., & Çoruk, A. (Temmuz, 2012). Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme. *"Eğitimde Politika Analizi Dergisi"*, 1(1), 3-25.
- Akdemir, B., & Çalış Duman, M. (2019). Kadın Çalışanların Performansında Cam Tavan Sendromu Engeli. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(15), 517-526.
- Akyürek, M. İ. (2020). Öğretmenlerde Tükenmişlik. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*(37), 35-47.
- Altan, S., & Özpehlivan, M. (2019). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi. *International Journal of Management and Administration*, 3(5), 80-100.
- Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(12), 1-17.
- Arabacı, İ. B., & Akar, H. (2010). Eğitim Müfettişlerinin Bazı Sosyal, Demografik ve Mesleki Özelliklerine Göre Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(15), 78-91.
- Arbak, Y. (2004). "Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka". *Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi*, 27, 23-48.
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

- Aslan, H. (2018). *Duygusal Emek ile İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması*. Gaziantep.
- Aslan, H., & Mert, İ. (2019). Çalışanların Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 713-728.
- Aydemir, M. (2021). Duygusal Emek ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Beyoğlu Belediyesi Örneği. Altınbaş Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Bağcı, Z., & Bursali, Y. (2015). Duygusal Emeğin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Denizli İlinde Hizmet Sektöründe Görgül Bir Araştırma. *Kafkas Üniversitesi Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Dijital Baskı Merkezi*, 6(10), 69-90.
- Bahçeçioğlu, E. (2022). Hemşirelerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. İstanbul.
- Basım, N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlaması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Başer, M., & Çobanoğlu, F. (2011). İlköğretim Denetmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ve Nedenleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(29), 125-136.
- Beğenirbaş, M., & Meydan, C. (2012). Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 14(3), 159-181.
- Benlier, O., & Yıldırım, N. (2017). Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişki: Tunceli İli Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*(63), 352-368.
- Bıyık, Y., & Aydoğan, E. (2014). Duygusal Emek ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 159-180.
- Brotheridge, C., & Grandey, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.

- Budak, G., & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Burg, C., Burg , J., Long, S., Melowsky, J., Pasternak, T., Rascon, C., et al. (2017). Difficult Dialogues. *Society for Psychotherapy*, 52(3), 1-78.
- Burke, R., Shearer, J., & Deszca, G. (1984). Burnout Among Men And Women in Police Work: An Examination of Cherniss Model. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7(2), 162-188.
- Cihan, B., & Ilgar, E. (2018). A Metasynthesis Study Related to Exhaustion Concept of Teachers in Turkey. *World Journal of Education*, 8, 31-40.
- Çam, O., & Engin, E. (2017). Hemşirelerde Tükenmişlik. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(51), 1307-9581.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçeye Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 2(9), 527-574.
- Daban, B. Y. (2018). Ortaokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. 2-96.
- Delibaş, M. B. (2021). Sağlık Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi. Sakarya Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı.
- Dijk, P. V., & Kirk, A. (2007). Being Somebody Else: Emotional Labour and Emotional Dissonance in the Context of the Service Experience at a Heritage Tourism Site. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 14(2), 157-169.
- Dolgun, U. (2010). Tükenmişlik Sendromu.

- Duman, N. (2017). Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi. *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1(1), 29-39.
- Duru, E., Duru, S., & Balkıs, M. (2014). Tükenmişlik, Akademik Başarı ve Öz Düzenleme Arasındaki İlişkilerin Analizi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 14(4), 1263-1284.
- E.Ashforth, & H.Humphrey. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity". *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Eroğlu, Ő. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(19), 147-160.
- Golembiewski, R. (1990). Phases of Burnout, Modes and Social Support: Contributions to Explaining Differences in Physical Symptoms. *Journal of Managerial Issues*, 2(2), 176-183.
- Grandey, A. (2000). Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(5), 95-110.
- Güçlü, E. (2022). Muhasebe Meslek Mensuplarında Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığın İlişkisi; Bayburt, Gümüşhane İllerinde Bir Araştırma. Bayburt.
- Güldiken, A., & Saldamlı, A. (2018). Kamu Personelinin Tükenmişlik Seviyeleri ile Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi*, 2(2), 310-321.
- Gülsevgi, E. B. (2021). Duygusal Emek ve Duygusal Tükenmişlik İlişkisinin Bireysel Performans Algısına Etkisi. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Gümüş, Ö. (2020). Yaşam ve İş Doyumunun Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi: Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Öğretim Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma. Isparta.

- Güney, S., & Akdağ, H. (2018). Tükenmişlik Sendromunun Muhasebe Meslek Mensupları Açısından İncelenmesi (Erzincan ve Erzurum İllerinde Bir Araştırma). *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(2), 447-460.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş*, 11(2), 167-182.
- Günova, A. A., Palamutçuoğlu, B., & Terzi Palamutçuoğlu, A. (2013). Duygusal Emek ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Gürbüz, H., & Karapınar, M. (2014). Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Kriterlerine Göre Ölçülmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(23), 267-278.
- Harris, L. (2002). The Emotional Labour of Barristers: An Exploration of Emotional Labour By Status Professionals. *Journal of Management Studies*, 39(4), 553-584.
- Hasırcı, I., & Örucü, E. (2020). Duygusal Emek Algısının Tükenmişlik Seviyesine Etkisi: Bandırma Belediyesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 15(1), 245-276.
- Helvacı, İ., & Turhan, M. (2013). Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke'de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 1(4), 58-68.
- Hochschild, A. (1979). Emotion Work, Feeling Rules And Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- James, N. (1989). Emotional Labour: Skill And Work In The Social Regulation Of Feelings. *Sociological Review*, 37(1), 15-42.

- Janosy, N., DeBoer, E., Prager, J., Vogeli, J., Wine, T., & Beacham, A. (2023). Social Support moderates The Relationship Between Burnout and Job Satisfaction in Aerodigestive Team Members. *International Journal of Pediatric Otorhinolaryngology*, 170, 1-19.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- Kanbur, E. (2018). Aşırı İş Yükünün İş ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: İşe Bağlı Gerginliğin Aracı Rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 5(2), 126-137.
- Kaplan, M., & Ulutaş, Ö. (tarih yok). Duygusal Emegın Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi:Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(35), 165-174.
- Karagöz, N., & Karatepe, H. (2020). Duygusal Emegın Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *International Social Sciences Studies Journal*, 6(65), 2859-2870.
- Karakaş, A., & Gökmen, G. (2018). Kamu Çalışanlarında İş Tatmini, Duygusal Emek ve İş Stresi: Konya'da Bir Araştırma. *Bartın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 99-127.
- Karaman, N. (2017). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.
- Karapınar, M., & Gürbüz, H. (2015). Bankacılık Sektöründe Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach ve Kopenhag Kriterlerine Göre Ölçülmesi ve Karşılaştırılması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(2), 245-267.
- Kaya, U., & Özhan, Ç. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kayış, A. (2006). Güvenirlik Analizi. Ş. Kalaycı içinde, *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil, 404-420.

- Keleş, Y., & Tuna, M. (2016). Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 376-406.
- Kılıç, R., & Kılıç, T. (2007). Cam Tavan Sendromu ve Kadınların Üst Düzey Yönetici Pozisyonuna Yükselmelerindeki Engeller: Balıkesir İli Örneği. *Yönetim ve Ekonomi*, 14(2), 118-132.
- Kinman, G., & Leggetter, S. (2016). Emotional Labour and Wellbeing: What Protect Nurses. *Healthcare*, 4(4), 1-12.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S., & Koyuncu, M. (2015). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14-33.
- Kökden, F., & Işık, M. (2018). Çalışma Hayatında Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(4), 1215-1237.
- Köse, S., Oral, L., & Türesin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.
- Maraşlı, M. (2005). Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Lise Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 6(23), 27-33.
- Maslach, C. (1998). *A Multidimensional Theory of Burnout* (Cilt 68). Theories of Organizational Stress.
- Maslach, C. (2001). Job Burnout. *Annual Review psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.

- Maslach, C., & Leiter, M. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Meier, S., & Susan, D. (1982). Burnout: A Term in Search of A Theory. 1-22.
- Mengenci, C. (2015). iş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 15(1), 77-89.
- Morris, A., & Feldman, D. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Naktiyok, A., & Karabey, C. (20054). İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 179-198.
- Oğuz, H. (2015). *Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri*. Süleyman Demirel Üniversitesi.
- Okutan, E., Yıldız , Ş., & Konuk, F. (2013). İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma. *İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma*, 3(2), 1-17.
- Oral, L., & Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Otacıoğlu, S. G. (2008). Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15), 103-116.
- Özbay, O. (2019). Bir Kamu Hastanesi Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek Düzeyi ve Etkileyen Faktörler. İzmir.

- Özcelik, Z. (2019). Diş Hekimlerinde Duygusal Emek ile Tükenmişlik İlişkisi: Adana Örneği. Mersin.
- Özkan, G. (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim. *Journal of Selcuk Communication*, 7(4), 64-80.
- Özkanan, A. (2021). Çalışanların Tükenmişlik Algıları: Maslach Modeli ve Tükenmişlik Dönemleri Çerçevesinde Bir Analiz. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(45), 313-350.
- Özkaplan, N. (2009). Duygusal Emek ve Kadın işi/Erkek İş. *Çalışma ve Toplum*, 2(21), 15-22.
- Pala, T., & Tepeci, M. (2014). Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 21-37.
- Pandey, J., & Singh, M. (2015). Donning The Mask: Effects of Emotional Labour Strategies on Burnout and Job Satisfaction in Community Healthcare. *Health and Planning*, 31(5), 551-562.
- Pelit, E., Türkmen, F., (2008). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 117-139.
- Perlman, B., & Hartman, A. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pines, A. (1994). Burnout in Political Activism: An Existential Perspective. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 16(4), 381-394.
- Polat, G., Topuzoğlu, A., Gürbüz, K., Hotalak, Ö., Kavak, H., Emirikçi, S., et al. (2009). Bilecik İli, Bozüyük İlçesi, Lise öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 8(3), 217-222.

- Polat, S. (2009). İlköğretim Müfettişlerinin Örgütsel Bağlılık, Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 4(3), 1150-1159.
- Polatçı, S., & Özyer, K. (2015). Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekanın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 131-156.
- Poyraz, K., & Sürücüoğlu, H. (2015). İlk ve Orta Öğretim Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik (Kütahya İl Merkezi Örneği). *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(44), 9-23.
- Rutherford, B., Hamwi, A., Friend, S., & Hartmann, N. (2011). Measuring Salesperson Burnout: A Reduced Maslach Burnout Inventory For Sales Researchers. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 31(4), 429-440.
- Sandıkçı, T. (2021). Özel Okullarda Eğitim Veren Öğretmenlerin Duygusal Emek Gösterimlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi. Elazığ.
- 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.
- Sezici, E., & Güven, Ö. (2016). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 111-132.
- Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A Comparison of The Construct Validity of Two Burnout Measures in Two Groups of Professionals. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 176-200.
- Şat, A. (2015). Duygusal Zeka ve Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Özel Okul Öğretmenleri ile Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(39), 1-20.

- Şıklar, E., & Tunalı, D. (2012). Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Eskişehir Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(33), 75-84.
- Topal, F. (2020). Duygusal Emek ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Rize.
- Toprak, F. (2023). Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışının Örgütsel ve Mesleki Bağlılığına Etkisi. İstanbul.
- Tunç, P., & Gitmez, A. (2013). Yoğun Bakım ve Yataklı Servis Hemşirelerinde Duygusal Emek. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15(1), 45-53.
- Tuuli, P., & Karisalmi, S. (1999). Impact of Working Life Quality on Burnout. *Experimental Aging Research*, 25(4), 441-449.
- Tümkiye, S., & Uştı, H. (2016). Tükenmişliğin Mesleğe Bağlılıkla İlişkisi: Sınıf Öğretmenleri Üzerine Bir Araştırma. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(1), 272-289.
- Türkay, O., Ünal, A., & Taşar, O. (2011). Motivasyonel Ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 201-222.
- Uşul, H., Korkmaz, S., & Ömürbek, V. (2014). Muhasebe Meslek Mensuplarında Yabancılaşma Düzeyi ve Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(31), 147-165.
- Uzunbacak, H. H., Yıldız, A., & Uzun, S. (2019). Toksik Liderliğin Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 211-219.
- Ülbeği, İ., & İplik, E. (2017). Shirom-Melamed Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1), 19-30.
- Ünal, A., & Eröz Su, S. (2014). Otel İşletmelerinde Örgüt İklimi ve Duygusal Emek İlişkisi: Trakya Bölgesinde Bir Araştırma. *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3(7), 198-223.

- Ünlü, O., & Yürür, S. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma. *Erciyes university Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 0(37), 183-207.
- Yalçın, E. (2018). Tükenmişlik Sendromu: Akademik Bir İnceleme. *Econder International Academic Journal*, 22, 216-236.
- Yasko, J. (1983). Variables Which Predict Burnout Experienced By Oncology Clinical Nurse Specialists. *Cancer Nursing*, 6(2), 109-116.
- Yıldırım, M., & İçerli, L. (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 123-131.
- Yıldız, D., & Uzunsakal, E. (2018). Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 14-28.
- Yıldız, E. (2012). Mesleki Tükenmişlik ve Rehber Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(33), 37-61.
- Yıldız, H. (2021). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Kamu Kurumlarında Bir Araştırma. *Kars*.
- Yıldız, S., & Dumlu, B. (2020). Duygusal Emegin Çalışan İyi Oluşuna Etkisi. *Ekev Akademi Dergisi*, 24(84), 551-564.
- Yılmaz, H., & Kaymaz, A. (2014). Kurumsal Bir Risk Unsuru: Mobbing (İş Yerinde Psikolojik
- Yücebalkan, B., & Karasakal, N. (2016). Akademisyenlerde Duygusal Emek ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 1(2), 187-200.
- Yürür, S. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.

EKLER

EK1: Anket Formu

Bu çalışmada satış danışmanlarının yoğun duygusal emek harcadıkları ve bire bir iletişimde olduğu müşterilerine karşı sergiledikleri duygusal emek üzerinde tükenmişliklerinin bir etkisinin olup olmadığını öğrenmeye yönelik sorular sorulacaktır. Bunun yanı sıra duygusal emeğin alt boyutlarıyla tükenmişliğin alt boyutları arasında olan ilişkinin incelenmesi ve birbirlerine olan etkisinin ortaya çıkarılması hedeflenmektedir. Bu çalışma, Bursa Uludağ Üniversitesi Çalışma Psikolojisi ve İnsan Kaynakları yüksek lisans öğrencisi Uzun Güzelocak'ın tez çalışmasının bir parçasıdır.

İletişim Bilgileri

Ad ve Soyad:

Mail:

Cep No:

Demografik Sorular

Yaş: 18-25 26-35 36-45 46 ve üstü

Cinsiyet: Kadın Erkek

Eğitim Durumu: İlkokul Ortaokul Lise Lisans Yüksek Lisans/Doktora

Gelir Düzeyi: 4850-6000 6000-8000 8000 ve üstü

Medeni Durum: Evli Bekar Boşanmış Dul

İş Tecrübesi: 1 yıldan az 1-5 Yıl 6-10 Yıl 11 yıl ve üstü

Yüzeysel Rol Yapma

- 1.. Müşterilerimle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım. Katılmıyorum
Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum
- 2.. Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.
Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum
Katılıyorum
- 3.. Müşterilerimle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.
Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum
Katılıyorum
- 4.. Müşterilerimle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım. Katılmıyorum
Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum
- 5.. Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.
Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum
Katılıyorum
- 6.. Müşterilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.
Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum
Katılıyorum

Derinden Rol Yapma

- 7.. Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.
Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum
Katılıyorum
- 8.. Müşterilerime göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni
yaparım. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen
Katılıyorum Katılıyorum
- 9.. Müşterilerime sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için
yoğun çaba gösteririm. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum
Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum

10..Müşterilerime göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum

Doğal Duygular

11..Müşterilerime gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum

12..Müşterilerime sergilediğim duygular samimidir. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum

13..Müşterilerime gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum

Tükenmişlik

1.. İşimden soğuduğumu hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman

2.. İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman

3.. Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman

4.. Hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman

5.. Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman

- 6.. Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, beni gerçekten geriyor. Hiçbir zaman
Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman
- 7.. Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.
Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman
- 8.. İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir
Bazen Çoğu zaman Her Zaman
- 9.. Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.
Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman
- 10..Bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum. Hiçbir zaman
Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman
- 11.. Bu işin, beni duygusal olarak körelttiğinden endişe ediyorum. . Hiçbir zaman
Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman
- 12..Kendimi çok enerjik hissediyorum. . Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
Çoğu zaman Her Zaman
- 13..İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
Çoğu zaman Her Zaman
- 14..İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum. Hiçbir zaman Çok nadir
Bazen Çoğu zaman Her Zaman
- 15..Hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten
ilgilendirmiyor. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her
Zaman
- 16..İnsanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor. . Hiçbir
zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman
- 17..Hizmet verdiğim kişilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum.
Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman
- 18..Hizmet verdiğim kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış
hissederim. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman
- 19..İşimde birçok önemli şey yaptım. . Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
Çoğu zaman Her Zaman

- 20..Sabrımın tükendiğini hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen
Çoğu zaman Her Zaman
- 21..İşimde, duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım. Hiçbir zaman Çok
nadir Bazen Çoğu zaman Her Zaman
- 22..Hizmet verdiğim kişilerin, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını
hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her
Zaman

EK2: ETİK KURUL ONAY FORMU

**1-Araştırmanın Başlığı: Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki:
Satış Danışmanlarına Dair Bir İnceleme**

2-Sorumlu Araştırmacı: Uzay Güzelocak

Unvanı, Adı ve Soyadı:Uzay Güzelocak

Fakülte/Yüksekokul/Konservatuar: İktisadi ve İdari Bilimle Fakültesi

Bölüm/Program:Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Telefon :

e-posta :

İmza :

3-Yardımcı Araştırmacı /Araştırmacılar

Adı Soyadı:

Fakülte/Yüksekokul/Konservatuar:

Bölüm/Program:

Telefon:

e-posta:

İmza:

4-Çalışmanın Niteliği: Araştırma Doktora Tezi

Yüksek Lisans Tezi Diğer (belirtiniz)

5-Danışmanın;

Unvan, Adı ve Soyadı: Doç.Dr.Selver Yıldız Bağdoğan

Telefon :

e-posta :

İmza :

6-Veri Toplama Dönemi: Başlangıç Tarihi: 01.06.2022 Bitiş Tarihi:
01.07.2022

7-Veri toplanacak kurum, kuruluş ve yerler (ayrıntılı bilgi veriniz İl, İlçe, Kurum adı v.b)

Araştırmamda kullanılacak veriler Bursa şehrinin çeşitli ilçelerinde (Yıldırım, Osmangazi, Nilüfer vb.) yer alan sıfır ve ikinci el araç bayilerinde çalışan müşterileriyle bire bir ilişki içerisinde bulunan satış danışmanlarıdır. Doğu Oto, Otokoç Ford Sıfır ve İkinci El, Ban Oto Fiat Yetkili Servisi, Sönmez Ford Yetkili Satıcı, Şentürk Otomotiv Kia, İnallar otomotiv Hyundai, Kia, Citroen, Honda ve Mitsubishi Yetkili Bayi, Peugeot Baykar, Renault Mais ve Renault Erdeğer, Koçaslanlar Scania Ağır Vasıta Yetkili Satıcısı, Çavdar Toyota Plaza, Akkoyunlu Toyota Bayisi, Mengerler Mercedes, Hasmer Mercedes Yetkili Bayi, Nekar Skoda ve Nekar Opel, Teknik oto Bmw Yetkili Satıcısı vb.

8-Araştırma verilerinin toplanacağı kaynaklar;

Katılımcılar Kültür varlıklarına ilişkin incelemeler Diğer (belirtiniz)

9-Araştırmanın özeti (amacı, önemi, varsayımları, yöntemi, muhtemel çıktıları ve katkıları kapsayan ancak 250 kelimeyi geçmeyen kısa bir özet)

Satış danışmanlarının duygusal emek davranışlarıyla , tükenmişlik davranışlarının ilişkisinin araştırılıp olumlu ve olumsuz sonuçlarının belirtilmesi amaçlanmıştır. Duygusal emek davranışlarının boyutlarıyla tükenmişliğin hangi boyutları arasında bir ilişkinin olduğu ve türünün belirtilmesi danışmanların ileriye dönük motivasyonun, işe olan bağlılıklarının korunması ve artırılması açısından önem arz etmektedir. Çalışmada James Diefendorff'un “Duygusal Emek Ölçeği” dir. Tükenmişlik için ise Ayala Malach-Pines tarafından geliştirilen “Tükenmişlik Ölçeği

Kısa Versiyonu” kullanılacaktır. Anket yöntemi kullanılarak Bursa içerisinde Sıfır ve İkinci El Araç satış bayilerinde çalışan satış danışmanlarına anket formu dağıtılarak veri toplamaya çalışılacaktır.

10-Örnekleme de yer alacak katılımcıların seçim biçimi,

Katılımcıların Bursa ili ve ilçelerinde mevcut olan Yetkili Sıfır ve İkinci El araç satış bayilerinde çalışan satış danışmanları olmaları ve müşterileriyle bire bir ilişki içerisinde bulunması önemlidir

11-Araştırmanın hedef kitlesi,

- Üniversite Öğrencileri Lise Öğrencileri Ortaokul Öğrencileri
 İlkokul Öğrencileri
- Okul Öncesi Çocuklar Ebeveynler Veliler Yetişkin
Çalışanlar Çocuk İşçiler
- İş sahibi olmayan Yetişkinler İş Verenler Yaşlılar Hastalar
 Hasta Yakınları Zihinsel Engelliler Fiziksel Engelliler Tutuklular
 Diğer (belirtiniz)

12-Kültür, tarih ve diğer alanlarda yapılacak araştırmalar için başvuru metnindeki hususlar, yeterli değilse, çalışmanızdaki araştırma yöntemleri hakkında bilgi veriniz.

.....
.....
.....

13-Veri toplama yöntemi (birden fazlasını işaretlenebilir)

- Anket Ölçek Test (bilgi, beceri, başarı v.s.) Görüşme
 Gözlem Bilgisayar Ortamında Uygulama Görüntü Kaydı

Ses Kaydı Telefon Görüşmesi Sorular (açık uçlu, yapılandırılmış/yarı yapılandırılmış yazılı ya da sözlü görüşme soruları vb) Diğer (belirtiniz)

14-Çalışmada kullanılan veri toplama araç ve gereçleri hakkında bilgi veriniz (Ölçek isimleri, geliştirenler, uyarlayanlar, geçerlik ve güvenilirlikler ve varsa patentler hakkında bilgi veriniz)

Katılımcıların demografik özelliklerini ortaya koyabilmek adına sorulacak sorular aşağıda yer almaktadır;

Yaş: 18-25 26-35 36-45 46 ve üstü

Cinsiyet: Kadın Erkek

Eğitim Durumu: İlkokul Ortaokul Lise Lisans Yüksek Lisans/Doktora

Gelir Düzeyi: 4850-6000 6000-8000 8000 ve üstü

Medeni Durum: Evli Bekar Boşanmış Dul

İş Tecrübesi: 1 Yıdan az 1-5 Yıl 6-10 Yıl 11 ve üstü

Araştırmada kullanılacak ölçeklerden birincisi Diefendorff'un “Duygusal Emek Ölçeği”dir. Ölçeği Türkçe’ye uyarlayanlar Basım ve Beğenirbaş’dır (2012). Çalışma iki farklı örneklemden yararlanılarak yürütülmüştür. Araştırma ve Analizler sonucunda orijinal faktör yapılanmasına uygun şekilde üç farklı boyuta sahip (yüzeysel,derin ve doğal duygular) olduğu görülmüştür. Güvenilirlik analizleri göstermiştir ki Cronbach Alfa katsayısı, her iki örneklem için de 80 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda Türkiye şartları için duygusal emek çalışmalarında geçerli ve güvenilir olarak kullanılacak bir ölçek olduğu belirlenmiştir. Ölçeğin kullanıldığı anket soruları aşağıdaki şekildedir;

Yüzeysel Rol Yapma

- Müşterilerimle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum
- Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum
- Müşterilerimle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum
- Müşterilerimle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum
- Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum
- Müşterilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum

Derinden Rol Yapma

- Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum
- Müşterilerime göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum
- Müşterilerime sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum
- Müşterilerime göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum

Doğal Duygular

- Müşterilerime gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum
- Müşterilerime sergilediğim duygular samimidir. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum
- Müşterilerime gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır. Katılmıyorum Kısmen Katılmıyorum Kararsızım Kısmen Katılıyorum Katılıyorum

Diğer bir ölçek ise Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen polisler, öğretmenler, hemşireler ve psikiyatristler gibi bire bir iletişimin olduğu, yüz yüze görüşmelerin gerçekleştirildiği meslek gruplarından 1025 kişinin bulunduğu bir örneklem ile tükenmişlik envanterini geliştirme fırsatı bulmuşlardır. 22 maddeden oluşan ölçek 3 alt boyuta sahiptir; duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır. Bu maddelerden 1,2,3,6,8,13,14,16 duygusal tükenmişliği, 5,10,11,15, 22 duyarsızlaşmayı ve 4,7,9,12,17,18,19,21 belirlemektedir.

- 1.. İşimden soğuduğumu hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 2.. İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum. Umutsuzluk hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 3.. Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 4.. Hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 5.. Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 6.. Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, beni gerçekten geriyor. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 7.. Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman

- 8.. İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 9.. Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 10..Bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 11.. Bu işin, beni duygusal olarak körelttiğinden endişe ediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 12..Kendimi çok enerjik hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 13..İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 14..İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 15..Hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 16..İnsanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 17..Hizmet verdiğim kişilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 18..Hizmet verdiğim kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissedirim. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 19..İşimde birçok önemli şey yaptım Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 20..Sabrımın tükendiğini hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 21..İşimde, duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman
- 22..Hizmet verdiğim kişilerin, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum. Hiçbir zaman Çok nadir Bazen Çoğu zaman Her zaman

15-Çalışmanın desteklenip desteklenmediği: destekli desteksiz

Var ise destekleyen kurum/kuruluş:

A)

Uluslararası:

.....
.....

B) Ulusal : Üniversite TÜBİTAK Diğer (belirtiniz) .

.....

16-Başvuru durumu: İlk Gözden Geçirilerek Yeniden Düzenlenmiş

Önceki çalışmanın devamı niteliğinde

17-Bir önceki projenin devamı ise yürütülen çalışmanın önceden onaylanmış olan araştırmadan

Her hangi bir farklılık gösteriyor mu?

Evet Hayır

Cevabınız **Evet** ise açıklayınız.

18. Veri insanlardan toplanacaksa, yapılacak araştırma hakkında katılımcılara bilgi vermeyi gerektiren veya katılımcıların, çalışmanın amacı itibarıyla, gizli tutulması icap eden bir durum olmadığını, yapılacak araştırma, katılımcıların fiziksel veya ruhsal sağlığını tehdit edici soru, sıkıntı verici madde veya uygulama içermediğini, yapılacak araştırma, kültür ya da tarihi varlıklara fiziki zarar verici bir uygulama içermediğini taahhüt ederim.