

**T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**AKTİF ÇALIŞMA YAŞAMI OLAN PSİKOLOJİK
DANIŞMANLARIN DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİ VE
TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ümit KALAY

Enstitü Anabilim Dalı : Psikoloji

Enstitü Bilim Dalı : Klinik Psikoloji

Tez Danışmanı: Dr.Öğr.Üyesi Merve MAMACI

İSTANBUL - 2021

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

AKTİF ÇALIŞMA YAŞAMI OLAN PSİKOLOJİK
DANIŞMANLARIN DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİ VE
TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ümit KALAY

Enstitü Anabilim Dalı : Psikoloji

Enstitü Bilim Dalı : Klinik Psikoloji

“Bu tez ___/___/20___ tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

JÜRİÜYESİ	KANAATI	İMZA

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Ümit KALAY

02.06.2021



ÖNSÖZ

Tez çalışmam sırasında kıymetli bilgi, birikim ve tecrübeleri ile bana yol gösterici ve destek olan değerli danışman hocam sayın Dr. Öğr. Üyesi Merve MAMACI'ya, çalışmalarım boyunca yardımını hiç esirgemeyen değerli arkadaşım Mert KOBAŞ'a, son olarak da hayatım boyunca maddi ve manevi destekleriyle beni asla yalnız bırakmayan aileme sonsuz teşekkürler ederim.

Ümit KALAY

02.06.2021

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
TABLO LİSTESİ	i
ŞEKİL LİSTESİ	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: KURAMSAL ÇERÇEVE	3
1.1. Duygusal Emek.....	3
1.1.1. Duygusal Emek Modelleri	3
1.1.1.1. Hochschild (1979)	3
1.1.1.2. Ashforth ve Humphrey (1993)	4
1.1.1.3. Morris ve Feldman (1996).....	6
1.1.1.4. Grandey (2000)	7
1.1.2. Duygusal Emegin Alt Boyutları.....	8
1.1.2.1. Yüzeysel Rol Yapma.....	8
1.1.2.2. Derin Rol Yapma	9
1.1.2.3. Doğal Duygular	10
1.1.3. Duygusal Emegin Sonuçları	10
1.1.4. Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Ampirik Çalışmalar.....	10
1.1.4.1. Türkiye’de Duygusal Emek ile İlgili Çalışmalar	10
1.1.4.2. Dünya’da Duygusal Emek ile İlgili Çalışmalar	12
1.2. Tükenmişlik.....	13
1.2.1. Tükenmişlik Tanımı ve Modeller	13
1.2.1.1. Maslach (1982; 1998).....	13
1.2.1.2. İş Gereklere- Kaynakları Tükenmişlik Modeli (JD-R).....	15
1.2.2. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler	15
1.2.2.1. Örgütsel Faktörler	15
1.2.2.2. Bireysel Faktörler.....	17
1.2.3. Tükenmişliğin Sonuçları.....	18
1.2.3.1. İş Üzerindeki Sonuçları	18
1.2.3.2. Sağlık Üzerindeki Sonuçları.....	18
1.2.4. Tükenmişlik ile İlgili Ampirik Çalışmalar.....	19

1.2.4.1. Türkiye’de Tükenmişlik ile İlgili Yapılan Çalışmalar	19
1.2.4.2. Dünya’da Tükenmişlik ile İlgili Yapılan Çalışmalar	20
1.3. Duygusal Emek ve Tükenmişlik.....	21
1.3.1. Türkiye’de Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Çalışmalar	21
1.3.2. Dünya’da Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Çalışmalar	22
BÖLÜM 2: ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLER.....	24
2.1. Yüzeysel Rol Yapma ve Tükenmişliğin Arasındaki İlişki	24
2.2. Derin Rol Yapma ve Tükenmişliğin Arasındaki İlişki	25
2.3. Doğal Duygular ve Tükenmişliğin Arasındaki İlişki	25
BÖLÜM 3: YÖNTEM	27
3.1. Katılımcılar.....	27
3.2. Veri Toplama Araçları.....	29
3.2.1. Demografik Bilgi Formu.....	29
3.2.2. Duygusal Emek Ölçeği	29
3.2.3. Psikolojik Danışman Tükenmişlik Ölçeği	30
3.3. Veri Toplama İşlemi	31
3.4. Verilerin Analizi	31
BÖLÜM 4: BULGULAR.....	32
4.1. Hipotezlerin Test Edilmesi: Korelasyon ve Regresyon Analizleri.....	32
4.2. Ek Analizler.....	35
SONUÇ VE ÖNERİLER	40
KAYNAKÇA	44
EKLER.....	53
ÖZGEÇMİŞ.....	57

TABLO LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1 : Katılımcılara Ait Demografik Bilgilere Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeler.....	28
Tablo 2 : Katılımcıların Çalışma Süresine İlişkin Ortalamalar, Standart Sapmalar ve Minimum Maksimum Değerler.....	29
Tablo 3 : Araştırmanın Değişkenlerine Yönelik Korelasyon Analizi Bulguları.....	32
Tablo 4.1: Bağımsız Değişken Yüzeysel Rol Yapma ile Bağımlı Değişken Tükenmişlik Arasındaki Regresyon Analizine ait Bulgular.....	34
Tablo 4.2: Bağımsız Değişken Doğal Duygular ile Bağımlı Değişken Tükenmişlik Arasındaki Regresyon Analizine ait Bulgular.....	35
Tablo 5 : Psikolojik Danışmanların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Ölçeği ve Yüzeysel Rol Yapma, Derin Rol Yapma, Doğal Duygular Boyutların Göre Yapılan Bağımsız Örneklem Mann Whitney U Testi Bulguları.....	36
Tablo 6 : Psikolojik Danışmanların Çocuk Sahibi Olup Olmamlarına Göre Tükenmişlik Ölçeğinden Aldıkları Puanların Bağımsız Örneklem T-testi Bulguları.....	37
Tablo 7 : Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları Kuruma Göre Tükenmişlik ve Yüzeysel Rol Yapma, Derin Rol Yapma, Doğal Duygular Puanları ile Yapılan Bağımsız Örneklem T-testi.....	38
Tablo 8 : Psikolojik Danışmanların Toplam Çalışma Süreleri ile Tükenmişlik ve Yüzeysel Rol Yapma, Derin Rol Yapma, Doğal Duygular Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Bulguları.....	39

ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1 : Duygusal Emek Stratejileri İle Tükenmişlik ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Model.....	24
---	----



ÖZET

İstanbul Kent Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü - Yüksek Lisans Tez Özeti

Tezin Başlığı: AKTİF ÇALIŞMA YAŞAMI OLAN PSİKOLOJİK DANIŞMANLARIN DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİ VE TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Tezin Yazarı: Ümit KALAY

Danışman: Dr.Öğr.Üyesi Merve MAMACI

Kabul Tarihi: 02.06.2021

Sayfa Sayısı: iv (ön kısım) + 52 (tez) +4 (ek)

Anabilimdalı: Psikoloji

Bilimdalı: Klinik Psikoloji Yüksek Lisansı

Bu çalışmada, psikolojik danışmanların duygusal emek stratejileri ile tükenmişlik ve alt boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışma İstanbul ilinde aktif çalışma yaşamı olan 294 psikolojik danışmanın katılımıyla gerçekleşmiştir. Araştırmanın verileri Demografik Bilgi Formu, Duygusal Emek Ölçeği ve Psikolojik Danışman Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak elde edilmiştir. Araştırmanın bulgularına göre, yüzeysel rol yapma ile psikolojik danışman tükenmişliği ve alt boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur. Doğal duyguların ise psikolojik danışman tükenmişliği ve alt boyutları ile arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişkiye sahip olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca, derin rol yapma ile psikolojik danışman tükenmişliğinin yetersizlik alt boyutu arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Buna karşın, derin rol yapma ile psikolojik danışman tükenmişliği ve diğer alt boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı araştırmanın sonuçları arasındadır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Danışman, Duygusal Emek, Tükenmişlik

ABSTRACT

Istanbul Kent University Institute of Graduate Education-Abstract of Master's Thesis

Title of the Thesis: Examining Relationship Between Emotional Labor and Psychological Counsellors' Burnout	
Author: Ümit KALAY	Supervisor: Assoc. Prof. Merve MAMACI
Date: 02.06.2021	Nu. of pages: iv(pre text)+52(main)+4(appx)
Department: Psychology	Subfield: Clinical Psychology
<p>In this study, the relationship between emotional labor strategies and psychological counselors' burnout along with its dimensions was examined. The study was carried out with the participation of 294 psychological counselors in İstanbul. The data of the study were obtained using the Demographic Information Form, Emotional Labor Scale and Counselor Burnout Inventory. The findings of the study revealed that surface acting has a negative significant relationship with psychological counselor burnout and its dimensions. Findings also stated that the expression of naturally felt emotions has a significant negative relationship with psychological counselor burnout and its dimensions. There is also a significant positive relationship between deep acting and incoptence dimension of burnout. However, no significant relationship was found between deep acting and other dimensions of burnout.</p>	
Keywords: Psychological Counselor, Emotional Labor, Burnout	

GİRİŞ

Duygusal emek ve tükenmişlik literatür tarafından sıklıkla incelenen konular arasında yer almaktadır. Bu kavramlar ve aralarındaki ilişki farklı meslek grupları ve farklı değişkenlerle birçok araştırma ile incelenmiştir.

Duygusal emek kavramını ilk kez literatüre kazandıran Hochschild (1983) duygusal emek stratejilerinin kullanılabilmesi için üç şartın sağlanması gerektiğini dile getirmiştir. Bu şartlara göre; (1) çalışan kişiler ve hizmet alanlar arasında yüz yüze görüşme ve sesli bir iletişimin bulunması, (2) çalışanın hizmet alan kişiye karşı duygusal bir durum (minnetarlık ya da korku gibi) üretmesi, (3) çalışanların duygulanımı üzerinde gözetim ya da eğitim yoluyla dışarıdan etki eden bir kontrol mekanizması olması gerekmektedir. Psikolojik danışmanlık da yüz yüze ve sesli iletişim gerektirmektedir. Aynı zamanda psikolojik danışmanlar danışanları ile duygu aktarım süreci içerisinde bulunmaktadır. Dolayısıyla psikolojik danışmanlar bahsedilen kriterleri karşılamaktadır.

Türkiye'deki psikolojik danışmanların %92'si eğitim sistemi içerisinde çalışmaktadır. Okul sistemi içerisinde psikolojik danışmanların, öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılamak ve problemlerini çözmek için sistematik bir şekilde bireysel ya da gruplara yönelik rehberlik ve psikolojik danışmanlık hizmeti sağlaması beklenmektedir (Owen ve Güneri, 2015). Psikolojik danışmanların iş yüklerinin fazlalığı ve meslek rollerindeki belirsizlikler gibi durumların psikolojik danışmanlarda tükenmişliğe neden olabileceği dile getirilmiştir.

Tükenmişlik çalışanların iş hayatını ve sağlıklarını olumsuz etkileyen bir durum olarak ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Leiter, 2017). Bu açıdan tükenmişlik bireylerin işlevselliği üzerinde olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Tükenmişliğin özellikle psikolojik danışmanların sağladığı hizmetler üzerinde olumsuz sonuçlara yol açtığı ortaya konmuştur. (Mullen ve Gutierrez, 2016).

Literatür incelendiğinde duygusal emek stratejileri ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği birçok çalışma bulunmaktadır. Türkiye'de ve dünyada duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişki öğretmenler (Yin, Huang ve Chen, 2019), turizm çalışanları Wang (2020), futbol antrenörleri (Tolukan, 2019) gibi farklı gruplarda incelenmiştir. Vasquez (2020) ise psikolojik danışmanlarda duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişki üzerine bir çalışma yapmıştır. Ancak Türkiye'de psikolojik danışmanlarda duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinin incelendiği bir araştırma bulunmamaktadır.

Bu bağlamda, mevcut çalışmada psikolojik danışmanların duygusal emek stratejileri ile tükenmişlik ve alt boyutları arasındaki ilişkinin incelenmesini amaçlanmaktadır.



BÖLÜM 1: KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Duygusal Emek

1.1.1. Duygusal Emek Modelleri

1.1.1.1. Hochschild (1979)

Hochschild (1983) duygusal emeği, çalışanların örgütsel ve mesleki beklentileri karşılamak için gereken bedensel ifadeleri yaratmak amacıyla duyguların düzenlenmesi olarak tanımlamıştır.

Çalışanlar, hizmet alan kişiler ile olan iletişimlerinde bedensel ifadeler ve mimikler göstermektedirler. Duyguların düzenlenmesi çalışanların uygun ifadeleri göstermelerini sağlar. Duyguların yönetilmesinde harcanan bu çabayı Hochschild (1979;1983) bir çeşit rol yapma olarak tanımlamıştır. Duyguların düzenlenmesi sürecini dramaturjik rol yapma ile ilişkilendirmiştir. Aktörlerin seyircilere sahnede rol yaptığı gibi çalışanların da müşterileri ve diğerleri ile olan iletişimde benzer bir gayret gösterdiklerini belirtmiştir.

Hochschild (1983) duygusal emeği iki alt boyutta açıklamıştır. Bu boyutlar yüzeysel rol yapma ve derin rol yapmadır. Yüzeysel rol yapma alt boyutu duygunun bedensel gösteriminin düzenlenmesini ifade eder. Kişi gerçekte deneyimlediği duygudan farklı olarak bedensel bir gösterimde bulunur. Duygunun bu şekilde farklı gösterimi bireyde duygusal çelişkiye sebep olmaktadır. Derin rol yapma boyutu ise kişilerin bilinçli bir çaba ile hissedilen duyguyu değiştirmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu şekilde bireyler uygun duyguyu ifade etmeyi amaçlarlar.

Duyguların ortaya çıkışını açıklamada Hochschild (1983) biyolojik ve etkileşimsel modelden yararlanmıştır. Biyolojik model duyguların yaşanmasını dürtü, içgüdü gibi otomatik tepkilerle açıklamaktadır. Bu modelde sosyal faktörler yalnızca duyguların tetiklenmesini ve nasıl ifade edileceğini etkilemektedir. Ancak sosyal faktörler duyguların düzenlenmesinde, bastırılmasında ya da anımsatılmasında aktif rol oynamamaktadır (Hochschild, 1979 ; 1983).

Etkileşimsel modelde ise sosyal etkenler duyguların nasıl açığa çıkacağı ve nasıl ifade edileceği üzerinde etkili olmaktadır. Bu sebeple duyguların yönetiminde ve düzenlenmesinde de sosyal faktörler yol göstericidir. Sosyal yapı içerisinde duyguların nasıl ve ne ölçüde hissedilmesi gerektiği Hochschild (1979) tarafından etkileşimsel modele dayandırılmıştır. Etkileşimsel model bu nedenle duygusal emek modelinin bir parçasıdır.

Duygusal emek kavramının çerçevesi belirlenirken Hochschild (1979;1983) duygulanım kurallarından bahsetmiştir. Duygulanım kuralları hangi duygunun, ne kadar yoğunlukla ve süreyle deneyimlenmesi gerektiğini ifade etmektedir. Yaşanan her durumda deneyimlenmesi gereken uygun bir duygulanım bulunmaktadır. Duygulanım kurallarının çerçevesini kişinin yetiştiği sosyal çevre belirlemektedir. Bireyin hissettiklerine ailesinin ya da sosyal çevresindekilerin verdikleri tepkiler, duygulanım kurallarını anlamasına yardımcı olmaktadır. Bu tepkiler, içinde bulunulan ortama ve duruma göre değişmektedir. Bu şekilde kişiler nasıl hissettikleri ile nasıl hissetmeleri gerektiğinin ayırımına varmaktadırlar.

Duyguları düzenleme ve yönetme bilinçli bir çaba gerektirmektedir. İş ortamında gösterilen bu çaba Hochschild (1979) tarafından duygu işçiliği olarak ifade edilmiştir. Çalışanlar kurumlarının ve hizmet alanların beklentilerini karşılayabilmek amacıyla istenen duygu gösterimine ulaşmayı amaçlarlar. Duygu işçiliği bu amaca ulaşmak için gösterilen gayrettir. Çalışanlar amaca ulaşmada başarılı ya da başarısız olabilir.

Duygu işçiliği duyguların kontrol edilmesi ya da bastırılmasından farklıdır. Duygu işçiliği, duyguların bastırılması ve ortaya çıkarılması olarak iki süreci birlikte içeren daha geniş bir kavramdır. Bastırma sürecinde, bilişsel odak ilk deneyimlenen ancak gösterilmesi istenmeyen duygunun üzerindedir. Duygunun ortaya çıkarılmasında ise bilişsel odak ortaya çıkarılmak istenen duygunun üzerindedir (Hochschild, 1979).

Duygu işçiliği bilişsel, bedensel ve ifade şeklinde üç farklı yöntemi içermektedir. Bilişsel gayret ilişkili duygunun değişimi için imajların, fikirlerin ve düşüncelerin değiştirilmesidir. Bedensel yöntemde ise duygunun ortaya çıkardığı fiziksel ve bedensel belirtiler değiştirilmeye çalışılmaktadır. Son olarak, ifade şeklinde ise hissedilen duygunun değişiminde jest ve mimiklerin düzenlenmesine gayret edilir. Bahsedilen üç farklı yöntem birbirlerinden farklı olsa da çoğunlukla duygu işçiliği süreci beraber hareket etmektedirler.

1.1.1.2. Ashforth ve Humphrey (1993)

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeği, istenen izlenimi yansıtmak için uygun duyguların sergilenmesi olarak tanımlamışlardır. Hochschild'dan (1983) farklı olarak duygusal emek konusunda duyguların yönetiminden çok gözlemlenebilir olan davranışlara odaklanmışlardır. Deneyimlenen duygunun ifade edilmesinde duygu gösterim kuralları önemli bir yer tutmaktadır.

Gösterim kuralları çalışanların uyması beklenen toplumsal, mesleki ve örgütsel normlar olarak işlev göstermektedir. Mesleki ve örgütsel normlar sosyal kuralların bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Bu nedenle mesleki ve örgütsel normlar, toplumsal normlar ile paralellikler göstermektedir. Toplumsal normlar bireylere hizmet sağlanırken hangi duyguların nasıl ifade edileceği konusunda çerçeveyi belirler. Toplumsal normlar kültürden kültüre değişebilirken, mesleki ve örgütsel normlar ise mesleğe ya da kuruma göre değişkenlik gösterebilir. Bu değişiklikler normun türünü ya da derecesini etkileyebilir. Gösterim kuralları ile ilgili diğer önemli nokta ise normun gücü ve yoğunluğudur. Normun gücü toplumdaki yaygınlığını belirtirken, normun yoğunluğu insanlar tarafından ne derece içselleştirildiğini ifade eder(Ashforth ve Humphrey, 1993).

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin her zaman duyguların yönetimine ihtiyaç duymadığını savunmuştur. Bu sebeple yüzeysel rol yapma ve derin rol yapma boyutlarının yanına doğal duygular boyutunu ilave etmişlerdir. Bu bakış açısına göre çalışanlar kendi içten doğal duyguları ile gösterim kurallarına uygun davranışı sergileyebilmektedir.

Hochschild (1979; 1983) duygusal emeğin kişilerde duygusal çelişki yarattığından ve bireyler için stres kaynağı olabildiğinden bahsetmiştir. Ashforth ve Humphrey (1993) ise duygusal emeğin iki uçlu bir kavram olduğunu savunmuştur. İş yaşamında işlevsel olabilirken, çalışanlar üzerinde olumsuz etkileri olabileceğini de dile getirmiştir.

Gösterim kurallarına uymak çalışanların daha öngörülebilir ve amaca uygun şekilde kendilerini ifade etmelerini sağlamaktadır. Bireyler duygularıyla aralarına mesafe koyarak etki altında kalmadan işlerini sürdürebilirler. Aynı zamanda bu durum diğer kişilerle problem yaşama ihtimallerini de azaltmaktadır. Bu sayede hem hizmet alanların hem de buldukları organizasyonun beklentilerini karşılama konusunda daha başarılı olurlar. Bu durum çalışanların iş performansının yükselmesine ve buna bağlı olarak çalışanların öz-yeterlilik inançlarının artmasına sebep olur (Ashforth ve Humphrey, 1993)

Bunun yanında duygusal emeğin kişiler üzerindeki olumsuz etkilerine de değinilmiştir. Öncelikler yüzeysel rol yapma deneyiminin çalışanlarda duygusal çelişkiye sebep olduğu vurgulanmıştır. Yaşanan çelişki ise bireylerin sahte ve riyakar hissetmesine sebep olmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993) . Sosyal hizmet çalışanları, meslekleri gereği hislerini maskeleyerek çalışmak zorunda kaldıklarını belirtmişlerdir. Ancak duygularını danışanlarına yansıtmadıklarında bu davranışın sahtekarca hissettirdiğini eklemiştir (Loseke ve Cahill, 1986'dan akt. Ashforth ve Humphrey, 1993). Yüzeysel rol yapma sürecinde yaşanan bu

çelişkiler düşük özgüvene, depresyona, sinizme (cynism) ve işe yabancılaşmaya yol açabilmektedir. Ayrıca derin rol yapma sürecinin de kendine yabancılaşmaya ve buna bağlı olarak özgün duygularda ve otantik benlikte bozulmaya neden olabileceği belirtilmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

1.1.1.3. Morris ve Feldman (1996)

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, örgütsel bağlamda duyguların kişilerarası iletişimde uygun bir şekilde gösterimi için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamışlardır. Kavramı bu şekilde tanımlarken etkileşimsel modele dayandırmışlardır. Bu modele göre duyguların deneyimlenmesi ve ifade edilişi sosyal faktörler tarafından belirlenmektedir. Etkileşimsel modelle paralel olarak, örgütsel beklentiler çalışanların duyguları ile uyumlu olsa bile duyguların sergilenmesinde belli bir miktar gayret sarf edileceğini belirtmişlerdir, çünkü hissedilen duygunun uygun şekilde ifade edilmesi gerekmektedir.

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği dört boyutta kavramsallaştırmışlardır; (1) duygu gösteriminin sıklığı, (2) duyguların yoğunluğunu ve süresini kapsayan dikkatlilik, (3) sergilenmesi gereken duygu çeşitliliği, (4) duygusal çelişki.

Duyguların gösterim sıklığı ele alınırken çalışanların ne sıklıkla hizmet alanlarla etkileşime geçtiklerinin üzerinde durulmuştur. Buna göre hizmet verenlerin, uygun duyguları daha fazla sergilemesi gereken işlerde örgütsel beklentiler artmaktadır. Artan beklentiler çalışanların duygu yönetimi için daha fazla gayret göstermelerini gerektirmektedir (Morris ve Feldman, 1996)

Duyguları ifade etmede dikkat arttıkça çalışanların ortaya koyması gereken çaba da artmaktadır. Buradaki dikkat duygu gösteriminin süresini ve yoğunluğunu içermektedir. Hizmet alan kişiler ile etkileşim süresi ve duyguların yoğunluğu arttıkça, çalışanların duygu gösterimi için daha fazla çaba sarf etmeleri gerekmektedir. Bu sebeple tükenmişlik seviyeleri de artmaktadır (Morris ve Feldman, 1996). Ayrıca çalışanların etkileşim süresi arttıkça, hizmet alan kişiler hakkında daha fazla bilgi sahibi olmaktadır. Bu duruma bağlı olarak çalışanlar için kendi özgün hislerini saklamak zorlaşmaktadır (Smith, 1992'den akt. Morris ve Feldman, 1996).

Hizmet sunan kişiler, hizmet alanlarla bağlarını kuvvetlendirmek için olumlu duyguları sergileme eğilimindedir. Amaçları statü ya da otoriteyi yansıtmak olduğunda nötr duyguların

gösteriminde bulunurlar. Etkileşimde bulunan kişileri yıldırım ya da kontrol etmek için ise olumsuz duygular kullanılabilir. Bu şekilde sınırlı sürede farklı çeşitlilikte duyguların ifade edilmesi planlama ve öngörü becerisi gerektirmektedir. Sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği arttıkça duygu yönetimi için gereken işçilik de artmaktadır (Morris ve Feldman, 1996).

Duygusal çelişki, duygusal emeğin bir sonucu olarak görülmektedir. Bireylerin gerçek duyguları, meslekleri gereği ifade etmeleri beklenen duygularla çatıştığında duygusal çelişki ortaya çıkmaktadır. Duygusal çelişki yaşanırken istenen duygu gösteriminin sağlanması yüksek miktarda kontrol, beceri ve dikkat gerektirmektedir (Morris ve Feldman, 1996).

1.1.1.4. Grandey (2000)

Grandey (2000) önceki yazarlar tarafından duygusal emeğin farklı tanımlara ve kavramsallaştırmalara sahip olduğunu belirtmiştir. Önceki modelleri de dikkate alarak daha kapsamlı yeni bir model üzerinde çalışmıştır. Duygusal emek üzerine yapılan önceki tanımlamaların, farklı yaklaşımlara sahip olmalarına rağmen arkalarındaki ortak temanın iş ortamında duygu gösteriminin düzenlenmesi olduğuna dikkat çekmiştir.

Grandey (2000) duygusal emeği örgütsel amaçlara ulaşmak için duyguların ve duyguların ifade ediliş biçimlerinin düzenlenmesi olarak tanımlamıştır. Bu tanımla paralel olarak duygusal emek modelini Duygu Düzenleme Kuramı'nın (Emotion Regulation Theory) üzerine kurmuştur. Bu kuramın duygusal emek için uygun çerçeveyi sunduğunu belirtmiştir.

Duygu Düzenleme Kuramı'nda bireyler bir durum karşısında aldıkları uyarılara duyguları ile yanıt vermektedir. Bu kuramda duygu düzenleme süreci, "girdi-çıkı (input-output) modeli"ne göre incelenmektedir. Bu modele göre kişiler duygu düzenleme sürecini iki şekilde gerçekleştirebilmektedir: öncül odaklı (antecedent-focused) duygu düzenleme ve tepki odaklı (response-focused) duygu düzenleme (Gross 1998'den akt. Grandey, 2000)

Öncül odaklı duygu düzenlemede, kişiler duygunun öncülü olan durumu ya da durumun algısını değiştirmektedir. Durumu değiştirmek için çalışanlar mümkünse ortamı terk edebilir ya da iş ortamlarını seçebilir koşullarda olmalıdır. Bu koşulların sağlanmasının her zaman mümkün olmadığı belirtilmiştir. Bu sebeple duygusal emek bağlamında dikkat çeken stratejiler, durumun algısının değiştirildiği dikkat dağıtımı (attentional deployment) ve bilişsel değişim (cognitive change) yazar tarafından incelenmiştir (Grandey, 2000).

Dikkat dağıtımı metodunda dikkatin odağını değiştirerek duyguların düzenlenmesi amaçlanmaktadır. İstenen duygunun sergilenebilmesi için kişinin o duyguyu ortaya çıkaracak olayı ya da durumu düşünmesi gerekir. Ayrıca dikkat dağıtımı ile derin rol yapma süreçlerinin oldukça benzer olduğu vurgulanmıştır (Grandey, 2000). Zorlu bir müşteriyle ilgilenen banka çalışanın, çocuklarıyla oynadığı oyunları düşünerek müşteriye olumlu duygularını yansıtması bu duruma örnek olarak gösterilebilir.

Bilişsel değişim ise olayın yeniden değerlendirildiği, yorumlandığı bir yöntemdir. Çalışan yaşanan duruma farklı anlamlar yükleyerek, durumun duygusal etkilerini azaltmaya çalışır(Lazarus 1991'den akt. Grandey, 2000). Örneğin bir çalışanın, kendisine sinirlenen patronu için “zor bir gün geçiriyor” şeklinde düşünmesi, sorununun kendisiyle ilgili olmadığı izlenimine kapılmasını sağlamaktadır.

Tepki odaklı duygu düzenlemede, birey durumu ya da duygusunu değiştirmeye değil duygunun ifadesi ediliş şeklini değiştirmeye odaklanmıştır. Bu şekilde kişi duruma tepkisini ya da duygu gösterimini daha uygun hale getirmeye çalışmaktadır. Bu açıdan yüzeysel rol yapma ile benzerlikler taşıdığı dile getirilmiştir (Grandey, 2000). Sinirli bir öğretmenin bedensel tepkilerini kontrol ederek öğrencilerine belli etmemesi bu durumun bir örneğidir.

1.1.2. Duygusal Emeğin Alt Boyutları

1.1.2.1. Yüzeysel Rol Yapma

Hochschild (1983) duygusal emek kavramını açıklarken çalışanların rol yaparak bunu gerçekleştirdiklerini belirtmiştir. Bu dramaturjik yaklaşımda çalışma ortamı sahne, çalışanlar oyuncu, hizmet alanlar ise seyircidir. Herkesin belirli bir oranda rol yaptığını dile getiren Hochschild, çalışanların bunu iki şekilde yaptıklarını öne sürmüştür. Bunlardan ilki ise yüzeysel rol yapma (surface acting) boyutudur.

Yüzeysel rol yapma, çalışanların içsel duygulanımı etkilemeden, duygulanımın gözlenebilen bedensel ifadesini değiştirmesi olarak tanımlanır (Hocshchild 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993). Yüzeysel rol yapma süreci dramaturjik açıdan “metod oyunculuk” ile ilişkilendirilmiştir. Burada bireyin odağı duygularından çok bedenindedir. Birey yaşadığı duygulanımdan bağımsız olarak mimikler ve bedensel ifadeler aracılığı ile duygu gösteriminde bulunmaktadır (Hochschild,1983). Grandey (2000) ise yüzeysel rol yapmayı tepki odaklı duygu düzenleme ile bağlantılı olarak açıklamıştır. Hizmet verenler hissedilen duygularını bastırıp, gerçekte hissetmedikleri duyguları yansıtmaktadır.

Hochschild (1983) hizmet verenlerin gerçek duyguları yerine, kendilerinden istenen duyguları yansıtmalarının duygusal çelişkiye sebep olabileceğini dile getirmiştir. Yaşanan çelişkiye bağlı olarak çalışanların düşük özgüven, depresyon, sinizim, işe yabancılaşma yaşayabilecekleri öne sürülmüştür. (Ashforth ve Humphrey, 1993). Morris ve Feldman (1996) ise duygusal çelişkinin yorgunluk ile pozitif, iş memnuniyeti ile negatif ilişkili olduğunu ifade etmişlerdir.

Yüzeysel rol yapma boyutu genel olarak bireyler üzerindeki olumsuz etkiler ile ilişkilendirilmiştir. Yoğun gayret gerektiren bu yöntem Kaynakları Koruma Kuramı'na göre, bireylerin kaynaklarının tükenmesine yol açabilmektedir (Hobfall, 1989). Ayrıca literatürde yüzeysel rol yapmanın, yorgunluğa (Grandey 2003; Zhang, Zhang, Lei, Yue ve Zhu, 2016), iş gücünde azalmaya (Goodwin, Groth, ve Frenkel, 2011; Yalçın, 2010) ve iyi oluş üzerinde olumsuz etkilere (Brotheridge ve Lee, 2002) sebep olabileceği belirtilmiştir.

1.1.2.2. Derin Rol Yapma

Duygusal emek yöntemlerinden ikincisi ise derin rol yapma boyutudur. Derin rol yapma duygu üzerinde çalışmanın doğal bir sonucu olduğu dile getirilmiştir. Aktörlerin direkt olarak duyguyu bastırmaya, çağırmaya çalıştığı veya düşünce, imaj ya da anılar aracılığı ile duyguları ortaya çıkarabildiğinden bahsedilmiştir. Derin rol yapma ise çalışanların bu şekilde duygularını değiştirmek için bilinçli bir sarf etmesi olarak tanımlanmıştır (Hochschild, 1983).

Ashforth ve Humphrey (1993) derin rol yapmanın, duygunun gerçekten deneyimlenmesi gerektiği için, yüzeysel rol yapmaya göre daha fazla çaba gerektirdiğini öne sürmüştür. Grandey (2000) ise derin rol yapmayı öncül odaklı duygu düzenleme ile ilişkilendirmiştir. Bilişsel değişim ya da dikkat dağıtımı ile hizmet verenler duygularını ve tepkilerini değiştirmektedir. Bireylerin derin rol yapma stratejisini kullanmalarının, organizasyonlarına karşı "iyi niyet" ile yaklaştıklarının bir göstergesi olduğu ileri sürülmüştür çünkü bilişsel değişim çalışanların durumu yeniden yorumlamalarını gerektirmektedir.

Derin rol yapmanın duygusal çelişkiyi azaltabilecek bir yöntem olduğu öne sürülmüştür. Yüzeysel rol yapma boyutunda deneyimlenen duygular ile ifade edilen duygular arasında çatışma bulunmaktadır. Bu durumun aksine derin rol yapma, duyguların değişimi ile deneyimlenen duyguların gösterilen duygular ile uyumlu olmasını sağlamaktadır (Johnson, 2007). Bu duruma paralel olarak, derin rol yapma duygusal yorgunluk ile negatif ilişkilidir (Johnson 2007; Lv, Xu ve Ji, 2012). Ayrıca yüzeysel rol yapma, hizmet alanlara karşı düşmanlık

eğilimi ile pozitif ilişkili iken derin rol yapmanın negatif ilişkili olduğu dile getirilmiştir (Medler-Liraz ve Seger-Guttman, 2015) .

1.1.2.3. Doğal Duygular

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin yüzeysel rol yapma ve derin rol yapma boyutlarına ek olarak doğal duygular boyutunu önermişlerdir. Duygusal emek kuramlarında, kendiliğinden oluşan, özgün duyguları dikkate almadan yapılan açıklamaların yetersiz olacağını savunmuşlardır. Modelde, çalışanların duygu yönetimine ihtiyaç duymadan da gösterim kurallarına uygun duyguları sergileyebilecekleri belirtilmiştir. Örgütsel beklentiler ile kişinin duyguları uyumlu olsa bile duygunun ifade edilmesinin, görece az da olsa, çaba gerektirdiğinden bahsedilmiştir.

1.1.3. Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emek zaman zaman duyguların saklanması zaman zaman ise uygun şekilde gösterimini gerektirmektedir. Yaşanan duygulardan farklı olarak duyguların sergilenmesi duygusal çelişkiye sebep olabilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman 1996). Ortaya çıkan duygusal çelişkinin tükenmişliğe ve iş doyumunda azalmaya neden olabileceği dile getirilmiştir (Jeung, Kim ve Chang, 2018; Keller, Chang, Becker, Goetz ve Frenzel, 2014)

Yapılan araştırmalar yüzeysel rol yapma boyutunun tükenmişliğin tüm boyutları ile pozitif ilişki içerisinde olduğunu göstermiştir (Akın, Aydın, Erdoğan ve Demirkasımoğlu, 2014). Ayrıca yüzeysel rol yapmanın işten ayrılma niyetini arttırdığı (Lee, 2019) ve hizmet kalitesi (Wang, Hall ve Taxer, 2019) üzerinde olumsuz etkileri olduğu gösterilmiştir.

Duygusal emeğin derin rol yapma ve doğal duygular boyutları ise yorgunluk (Ma, Wang ve Cheng, 2020), duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlıkla (Tepeci ve Pala, 2016) negatif ilişkilendirilmiştir. Ayrıca derin rol yapma ve doğal duygular iş tatmini (Anafarta, 2015) ve düşük stres ile pozitif ilişkili olduğu belirtilmiştir (Yin, 2015).

1.1.4. Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Ampirik Çalışmalar

1.1.4.1. Türkiye’de Duygusal Emek ile İlgili Çalışmalar

İplik, Topsakal ve İplik (2014) Antalya ilinde 232 otel çalışanın katılımıyla gerçekleştirdikleri çalışmada duygusal emeğin iş tutumu üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Çalışmanın sonuçlarına göre duygusal emeğin yorgunluk ile pozitif ilişkili olduğu saptanmıştır.

Aynı zamanda duygusal emeğin, iş tatmini ile de pozitif bir ilişkisinin olduğu belirtilmiştir. Ayrıca sosyal desteğin ve iş özerkliğinin duygusal emek ve iş tutumu arasında aracı değişken ve düzenleyici değişken rollerinin bulunduğu araştırmanın bulguları arasındadır.

Bir başka çalışma ise Anarfarta (2015) tarafından duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasında iş tatmininin aracı değişken rolünün incelenmesi üzerine gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın örneklemi Türkiye'deki 348 sağlık çalışanından oluşmaktadır. Araştırmanın bulgularına göre, iş tatmininin duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasında aracı değişken rolü bulunmaktadır. Ayrıca yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki bulunurken, yüzeysel rol yapma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Derin rol yapma ile iş tatmini arasında pozitif, derin rol yapma ile işten ayrılma niyeti arasında ise negatif bir ilişki bulunduğu belirtilmiştir. Ayrıca doğal duygular ile iş tatmini arasında istatistiki anlamda anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Toprak ve Savaş (2020) tarafından yapılan bir başka araştırmanın örneklemi Gaziantep ilinde bulunan 27 okul müdürü ve 496 öğretmenden oluşmaktadır. Bu çalışmada duygusal emek stratejilerinin, okul müdürlerine ait duygusal zeka yeterlikleri ile öğretmenlerin iş tatmini arasında düzenleyici değişken rolünün olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca öğretmenlerin iş tatmini düzeylerinin duygusal emek skorları ile pozitif ilişkili olduğu araştırmanın bulguları arasındadır.

Duygusal emek stratejileri ile örgütsel bağlılık ilişkisi üzerine yapılan çalışmada, Türkiye'deki eğitim fakültelerinde görevli 365 akademisyen yer almıştır. Çalışmanın sonuçlarında tüm duygusal emek stratejileri ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca, derin rol yapma ve doğal duygular boyutlarının genel örgütsel bağlılığı, normatif ve duygusal bağlılığı pozitif olarak yordadığı ortaya konmuştur. Aynı şekilde tüm duygusal emek boyutlarının devam bağlılığını pozitif yordadığı araştırmanın bulguları arasındadır (Deliveli ve Kırıl, 2020).

Örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek üzerindeki etkisinin incelendiği çalışma Töre ve Erel (2020) tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın örneklemi İstanbul ilinde görev yapan 392 öğretmenden oluşmaktadır. Çalışmanın bulgularına göre örgütsel özdeşleşme ile duygusal emek ve alt boyutları arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Derin rol yapma boyutu örgütsel özdeşleşme ile en güçlü ilişkiye sahip olan duygusal emek alt boyutu olarak bulunmuştur. Ayrıca örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek ve alt boyutları üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin bulunduğu belirtilmiştir.

1.1.4.2. Dünya’da Duygusal Emek ile İlgili Çalışmalar

Okul ikliminin öğretmenlerin yorgunlukları üzerindeki etkilerinin ve bu etkide duygusal emeğin aracı değişken rolünün araştırıldığı bir başka çalışma Çin’deki 703 öğretmenle gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, okul iklimi ile yüzeysel rol yapma arasında negatif, okul iklimi ile derin rol yapma arasında pozitif bir ilişki bulunduğu belirtilmiştir. Yüzeysel rol yapmanın duygusal yorgunluğu pozitif olarak yordadığı belirtilirken, derin rol yapmanın yorgunluk ile herhangi bir ilişkisinin olmadığı saptanmıştır. Ayrıca öğretmenlerin algıladığı okul iklimi ile yorgunluk arasındaki ilişkide duygusal emeğin aracı değişken rolü olduğu ortaya konmuştur (Yao, Yao, Zong, Li, Li, Guo ve Cui, 2015)

Yin (2015) tarafından yapılan çalışmada duygusal emeğin, öğretmenlerin iş doyumu üzerindeki etkileri ve bu ilişkide duygusal zekanın düzenleyici değişken rolü incelenmiştir. Çalışmanın örneklemini, Çin’de ilköğretim ve ortaöğretim kurumlarında çalışan 1281 öğretmen oluşturmuştur. Araştırma bulgularında duygusal zeka tüm duygusal emek stratejilerinin bir yordayıcı olarak tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal zekanın, iş gereklerinin yüzeysel rol yapma ve doğal duygular ile arasındaki ilişkide düzenleyici değişken rolü olduğu saptanmıştır. Doğal duygular ile derin rol yapmanın iş doyumu üzerinde olumlu bir etkisinin bulunduğu da araştırmanın sonuçları arasındadır.

Bir başka çalışma Yin, Huang ve Lee (2017) tarafından duygusal emek stratejileri ile öğretmenlerin yeterlilikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerine gerçekleştirilmiştir. Araştırma Çin’de 1115 öğretmenin oluşturduğu örneklem ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarında, yüzeysel rol yapma ile öğretmen yeterliliğinin boyutları olan sınıf yönetimi, öğretme stratejileri ve öğrenci yükümlülükleri arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ancak derin rol yapma ve doğal duyguların öğretmen yeterliliği boyutları ile pozitif ilişkili olduğu belirtilmiştir.

Pakistan’da 322 öğretmenin örneklem olarak kullanıldığı Pervaiz, Ali ve Asif (2019) tarafından yapılan çalışmada duygusal emek, iş doyumu ve duygusal zeka arasındaki ilişki incelenmiştir. Sonuçlarda duygusal zekanın, yüzeysel rol yapma ve doğal duygular ile pozitif ilişkili olduğu ortaya konmuştur. Yüzeysel rol yapma ve doğal duygular boyutlarının, iş doyumu ile pozitif bir ilişkiye sahip olduğu belirtilmiştir. Ayrıca yorgunluk ile derin rol yapma ve doğal duygular arasında pozitif bir ilişkinin bulunduğu araştırma bulguları arasındadır.

Lee (2019) tarafından Amerika’daki 613 beden eğitimi öğretmeniyle gerçekleştirilen çalışmada, duygusal emek stratejileri ile iş bırakma niyeti ve tükenmişlik arasındaki ilişki

incelenmiştir. Araştırmanın sonuçları ise tükenmişliğin yüzeysel rol yapma ile pozitif ilişkili ancak doğal duygular ile negatif ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca duygusal emeğin iş bırakma niyeti ile ilişkili bulunduğu belirtilmiştir. Tükenmişliğin ise duygusal emek ile iş bırakma niyeti arasındaki ilişkide aracı değişken rolünün bulunduğu tespit edilmiştir.

1.2. Tükenmişlik

1.2.1. Tükenmişlik Tanımı ve Modeller

Çalışanlar iş ortamında hizmet alan kişileri memnun etmek ve işveren beklentilerini karşılamak amacıyla birçok rol üstlenmektedir. Bu roller çalışanlar için belirli derecede zorluğu ve baskıyı beraberinde getirmektedir. Bu durum çalışanların yorgunluk, öfke, hayal kırıklığı, yetersizlik ve başarısızlık hissi yaşamalarına neden olmaktadır. Tükenmişlik, bireylerin deneyimledikleri bu yaşantıların bir sonucudur (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve Goldberg, 1998).

Tükenmişlik kavramı, çok farklı görüşle ve yaklaşımla açıklanmaya çalışılmıştır. Ancak tükenmişliğin standart bir tanımı bulunmamaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Maslach ve Leiter, 2017). Kesler (1990) ise tükenmişliği, düşük motivasyon ve enerjiye sebep olan; inancın, tutkunun ve başkalarına yardımcı olma isteğinin yitip gittiği ve bunların yerini hüsranın, hissizliğin ve yalnızlık algısının aldığı bir bunalmışlık hali olarak açıklamıştır. Maslach ve Leiter (2017) ise tükenmişliği; duyguları, tutumları, istekleri ve beklentileri içeren olumsuz bir psikolojik deneyim olarak tanımlamıştır. Bu olumsuz deneyimler sıkıntı, rahatsızlık, düşük işlevsellik ve olumsuz sonuçlarla kendini göstermektedir.

1.2.1.1. Maslach (1982; 1998)

Literatürdeki farklı yaklaşım ve tanımlara rağmen Maslach (1982;1998) tarafından öne sürülen tükenmişlik modelinde bir mutabakat bulunmaktadır. Bu modelde tükenmişlik yorgunluk (exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization), kişisel başarısızlık (reduced personal accomplishment) boyutlarını içinde bulunduran bir sendrom olarak ele alınmıştır. Sonrasında birçok araştırmada tükenmişlik bu model üzerinden incelenmiştir.

- **Tükenmişliğin Boyutları**
 - **Yorgunluk**

Yorgunluk tükenmişliğin en temel boyutu ve en belirgin ifadesi olarak gösterilmiştir. Kişilerin en fazla deneyimlediklerini belirttikleri tükenmişlik boyutudur. Buna bağlı olarak da

yorgunluk araştırmacılar tarafından sıklıkla incelenmiştir. İş ortamındaki stresin bir temsili olarak kendini göstermektedir. (Maslach vd., 2001). Bireylerin duygusal olarak bunalmışlığı ve duygusal kaynaklarının tükennesi yorgunluk olarak adlandırılmaktadır. Çalışanlar bitkin ve enerjiden yoksun hissetmektedir. Bu durum fazla iş yükü ve kişisel çatışmaların bir sonucudur (Maslach ve Goldberg 1998). Lee ve Ashforth (1996) yorgunluk ile bir diğer boyut olan duyarsızlaşma arasında güçlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca yorgunluk, gerginlik, anksiyete, depresyon, fiziksel yorgunluk ve uykusuzluk ile de ilişkilendirilmiştir (Lee ve Ashforth, 1990; Maslach ve Jackson, 1981; Perlman ve Hartman, 1982).

o **Duyarsızlaşma**

Duyarsızlaşma tükennesiğin kişiler arası boyutudur. Çalışanların, hizmet alanlarla duygusuzca ve işlevsel olmayan baş etme şeklidir. Genellikle hizmet veren kişiler yorgunluğun bir sonucu olarak, kendilerini koruma amacıyla kayıtsızlık tepkisini geliştirirler (Maslach ve Goldberg, 1998). Bu bağlamda duyarsızlaşma bireylerin, bilişsel olarak diğer kişiler ile arasına mesafe koyma çabasıdır. Gösterilen bu çabadaki en büyük risk ise hizmet alan kişilerin insani özelliklerinden bağımsız değerlendirilmesidir (Maslach vd., 2001). Lee ve Ashforth (1990) ise duyarsızlaşmayı istenmeyen bir talep veya algılanan tehdide karşı, kişinin kendisini korumak için gösterdiği koruma davranışı olarak ifade etmişlerdir. Ayrıca daha sonra yaptıkları meta-analiz çalışmasında, duyarsızlaşma ile örgütsel bağlılık ve iş memnuniyetinin negatif ilişkili olduklarını ortaya koymuşlardır (Lee ve Ashfort, 1996).

o **Kişisel Başarırsızlık**

Kişisel başarırsızlık çalışanların yaşadığı yetersizlik ve verimsizlik hissini ifade etmektedir. Bu kişisel yetersizlik hissi depresyon ve düşük baş etme becerileri ile ilişkilendirilmiştir. Çalışanlar kendilerinin mesleki beklentileri karşılamada ve müşterilerine yardımcı olmada başarırsız olduklarını düşünmektedirler. Kişisel başarırsızlık tükennesiğin “kendini değerlendirme” boyutunu temsil etmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998). Yorgunluk ve duyarsızlaşma, bireylerin kişisel başarı hissini düşürmektedir (Lee ve Ashforth, 1996). Yorgunluğun ve kayıtsızlığın iş performansını düşürdüğü belirtilmiştir. Buna bağlı olarak çalışanın kendini başarılı hissetmesinin daha zor olacağı dile getirilmiştir(Maslach vd. 2001). Ayrıca, sosyal desteğin ve mesleki gelişimin yetersizlik hissi ile negatif ilişkili olduğundan bahsedilmiştir (Lee ve Asforth 1996; Maslach ve Goldberg, 1998). Bu nedenle ilgili kaynakların eksikliğinin kişisel başarırsızlığa sebep olduğu savunulmuştur (Maslach vd. 2001)

1.2.1.2. İş Gereklere- Kaynakları Tükenmişlik Modeli (JD-R)

İş gereklere (job demands), iş için gereken fiziksel, sosyal ya da örgütsel koşulları ifade etmektedir. Bu koşulların sağlanması için ortaya konan fiziksel ya da mental çaba ise kişilere fiziksel veya psikolojik bir yükü beraberinde getirmektedir. İş kaynakları (job resources) ise hedeflere ulaşılmasını sağlayan, iş gereklereinin etkilerini azaltan ya da kişisel gelişime katkıda bulunan iş bileşenlerini ifade etmektedir. Bu bileşenlerin fiziksel, sosyal, psikolojik ya da örgütsel olabileceği dile getirilmiştir (Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli, 2001).

Demerouti vd. (2001) göre tükenmişlik işe olan bağlılığın ortadan kalkması ve yorgunluğun bir araya gelmesiyle oluşmaktadır. İşe olan bağlılık ortadan kalktığında işle ilgili hedeflerin yerini kişisel hedefler almaktadır. Yorgunluk arttığında ise kişisel kaynaklar azalmakta ve kişi için olumsuz fiziksel ve psikolojik sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

Modele göre tükenmişliğin iş gereklere ile iş kaynaklarının etkileşiminin sonucunda ortaya çıktığını belirtilmiştir. İş yükü, zaman baskısı gibi iş gereklere arttıkça yorgunluk ortaya çıkmaktadır. İş güvenliği ve ödül gibi iş kaynaklarının azalması ise işe olan bağlılığın azalmasına neden olmaktadır (Demerouti vd., 2001).

1.2.2. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

1.2.2.1. Örgütsel Faktörler

Maslach ve Leiter iş ortamında tükenmişliği etkileyen 6 farklı nitelikten bahsetmiştir. Bu nitelikler; iş yükü (work overload), kontrol eksikliği (control), ödüller (rewards), topluluk (community), adil davranılma (fairness) ve değerlerden (values) oluşmaktadır (Maslach ve Leiter 1999'dan akt., Maslach ve Leiter, 2017)

İş yükü çok arttığında bireyler dinlenmeye ve yenilenmeye vakit bulamamaktadır. Dolayısı ile iş gücü ile iş yükü arasındaki dengeyi korumak da zorlaşmaktadır (Maslach ve Leiter, 2007). İş yükü boyutu, çalışanların çok fazla işlerinin olduğunu hissetmeleri ve işlerin gereklereini yerine getirebilecek zamanlarının ve kaynaklarının olmadığını düşünmeleri olarak ifade edilmiştir. İş yükü, yorgunluk boyutunu tek başına en belirgin yordalayan etmendir (Maslach vd., 2001; Maslach, 2006). Yapılan çalışmalarda iş yükü ile yorgunluk arasında güçlü bir ilişki bulunmuştur (Demerouti vd., 2001; Lee ve Ashforth, 1996). Ayrıca, hissedilen duygu ile gösterilen duygunun farklı olduğu duygu işçiliğinin de iş yükünü arttırdığı belirtilmiştir (Maslach vd., 2001).

Kontrol kişilerin, iş ortamında alınan kararlarda ne kadar etkili olduklarını, profesyonel özerkliklerini ve kaynaklara olan erişimlerini kapsamaktadır. Çalışanlar katı kurallar ve sıkı gözetim ile sınırlandıklarını düşündüğünde kendilerini geliştirmeye, işlerinde özelleşmeye ve yenilikçi olmaya alan bulamamaktadırlar. Buna bağlı olarak işteki verimliliklerin düştüğüne ve sonuçlardan sorumlu olmadıklarına olan inançları güçlenmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998; Maslach ve Leiter, 2017). Sonuçlarından sorumlu tutuldukları çalışmalar üzerinde kontrollerinin az olduğunu düşünmeleri, kişiler için bir stres kaynağıdır (Maslach, 2001). Ayrıca kontrol eksikliği kişilerin işe olan bağlılıklarını ve kişisel başarı algılarını düşürmektedir (Demerouti vd., 2001; Lee ve Ashforth 1996).

Tükenmişliği etkileyen üçüncü faktör ise yetersiz ödüllendirme. Bireyler çalışmalarının karşılığında yetersiz ödüllendirildiğinde tükenmişliğe açık hale gelmektedir, çünkü yetersiz ödüllendirme hem yapılan işi hem de çalışanı değersizleştirir (Maslach ve Leiter 2007). Ödüllendirme maaş, prim gibi finansal ödüller ya da sosyal ödüller olabilmektedir. Bu tarz ödüller aynı zamanda çalışanlar için dış motivasyon kaynağıdır. Öte yandan yapılan işten gurur duyulması da çalışan için bir içsel motivasyon kaynağı olabilmektedir (Maslach ve Goldberg 1998; Maslach ve Leiter, 2017). Bu açıdan, çalışanların müşterilerinden ya da amirlerinden aldıkları geri bildirimler, sosyal ödüllendirme açısından önemlidir. Kişilerin, başarılarının göz ardı edildiğini ya da yeterince takdir edilmediklerini düşünmeleri yetersizlik hislerini güçlendirmektedir (Maslach vd., 2001, Maslach., 2006). Çalışanların emeklerinin ve katkılarının farkına varılmasının, çalışanların işe bağlılığını arttırdığı ve tükenmişliği önlemeye yardımcı olduğu saptanmıştır (Day ve Randell, 2014'den akt. Maslach ve Leiter 2017).

Topluluk kavramı iş ortamındaki sosyal etkileşimi, çatışmaları, sosyal desteği ve takım çalışmasını kapsamaktadır. Toplulukta yöneticilerden ve diğer çalışanlardan gelen sosyal destek düştükçe çalışanların tükenmişlik yaşama ihtimalleri artmaktadır (Maslach ve Leiter, 2017). İş yerinde çözümlenemeyen çatışmalar olumsuz duygulara ve düşmanca davranışlara yol açmaktadır. Böyle durumların, toplulukta sosyal desteğin düşmesine sebep olduğu belirtilmiştir (Maslach ve Goldberg, 1998; Maslach vd., 2001). Yapılan çalışmalarda ise, yönetici ve meslektaş desteğinin tükenmişliğin boyutları ile negatif ilişkili olduğu bulunmuştur (Demerouti vd., 2001; Lee ve Ashfort, 1996; Leung ve Lee, 2006).

Adil olma, iş yerinde iş yükünün ve ücretlerin eşit dağılımını ve aynı zamanda değerlendirmelerin ve terfilerin uygun şekilde gerçekleşmesini ifade etmektedir (Maslach ve

Goldberg, 1998). İş yerinde adil oluş çalışanların işe bağlılıklarını arttıran bir faktör olmaktadır. Adil olunmayan süreçlerde ise çalışan işe yabancılaşmaktadır. Ayrıca kişiler iş yerinde adaletsizlik olduğunu düşündüklerinde öfke ve düşmanca davranışlar yükselmektedir (Maslach, 2006; Maslach ve Leiter, 2007). Maslach vd., (2001) göre iş yerinde eşitsizlik tükenmişliği iki şekilde etkilemektedir. İlk olarak adil olmayan uygulamalar çalışanlarda duygusal üzüntüye ve yorgunluğa sebep olmaktadır. İkinci olarak ise iş ortamında sinisizimi güçlendirmektedir.

Değerler bireylerin, işlerinde ilgilerini çeken idealler ve motivasyonlar olarak ifade edilmiştir. Bu nedenle, değerler çalışan ile iş yeri arasındaki bağı sağlamaktadır (Maslach ve Leiter, 2007). Değer çatışmaları ise, çalışanlar ile organizasyonların değerleri arasındaki uyumsuzluktan ortaya çıkmaktadır. İşleri gereği yalan söylemek ya da kandırmaya başvurmak zorunda kalan kişiler kendilerini zorlanmış hissetmektedir. Çünkü bu durum kendi değerleri ve meslek etikleri ile uyumsuzluk içerisindedir. Yapmak istedikleri ile yapmak zorunda oldukları arasında kalan çalışanların yaşadığı bu ayrışma, tükenmişlik yaşamalarına sebep olabilmektedir (Maslach vd., 2001; Maslach, 2006). Leiter, Frank ve Matheson (2009) yaptıkları çalışmada değerlerdeki uyumsuzluğun, tükenmişliğin yorgunluk ve duyarsızlaşma boyutları ile ilişkili olduğunu belirtmişlerdir.

1.2.2.2. Bireysel Faktörler

İş ortamının özellikleri, tükenmişliğin ortaya çıkmasında kişisel özelliklere göre çok daha önemli olmasına rağmen, bazı kişisel özelliklerin tükenmişlikle ilişkili olduğu dile getirilmiştir (Maslach ve Leiter 2007).

Demografik bilgiler ele alındığında, tükenmişliğin yaş arttıkça azaldığı belirtilmiştir. Ancak bu durumun ortaya çıkmasında yaşça büyük kişilerin tecrübelerinin karıştırıcı değişken etkisi yaratabildiği öne sürülmüştür. Cinsiyete göre ise erkeklerin duyarsızlaşma, kadınların ise yorgunluk boyutlarında daha yüksek skorlar aldığı ifade edilmiştir. Ancak cinsiyetin tükenmişlik üzerinde güçlü bir faktör olmadığı belirtilmiştir. Kişisel özellikler dikkate alındığında ise düşük özgüvene, dış kontrol odağına ve düşük dayanıklılığa sahip insanların tükenmişlik yaşamalarının daha muhtemel olduğu öne sürülmüştür (Schaufeli ve Enzmann, 1998'den akt. Maslach ve Leiter, 2017). Ayrıca, tükenmişlik 5 faktörlü kişilik modelinin nevrotiklik boyutu ile de ilişkilendirilmiştir. Nevrotiklik anksiyete, depresyon, düşmanlık, kırılabilirlik ve öz-bilinci kapsayan bir boyuttur. Nevrotik kişiler duygusal olarak dengesiz ve psikolojik sıkıntılar yaşamaya yatkındırlar (Burisch, 2002; Maslach ve Leiter 2017).

1.2.3. Tükenmişliğin Sonuçları

İşteki stresin aile ilişkileri, iş performansı ve sağlık üzerinde etkileri olduğu ifade edilmiştir. Tükenmişliğin hem çalışanlar hem de organizasyonlar üzerinde olumsuz etkileri bulunmaktadır. Bu açıdan tükenmişliğin, sonuçlar üzerinde ara değişken rolü üstlendiği dile getirilmiştir. Tükenmişlik tek bir stres kaynağına değil, birikerek artan strese bir tepki olarak nitelendirilmiştir (Maslach, 2006; Maslach ve Leiter, 2007; Maslach ve Leiter, 2017).

1.2.3.1. İş Üzerindeki Sonuçları

Tükenmişliğin iş ortamında birçok olumsuz etkisi bulunmaktadır. Yapılan meta analiz çalışmaları tükenmişliğin işe devamsızlık, iş hacminde düşüş ve iş bırakma ile ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca tükenmişliğin, iş memnuniyetinde ve organizasyona bağlılıkta azalmaya neden olduğu bulgular arasındadır (Lee ve Ashforth, 1996; Swider ve Zimmerman, 2010).

Tükenmişlik yaşayan bireylerin, çalışma arkadaşları üzerinde de olumsuz etkileri olduğu belirtilmiştir. Buna bağlı olarak iş yerinde çatışmalar ve işleri aksatan durumlar ortaya çıkmaktadır. Bu açıdan tükenmişliğin bulaşıcı bir etkisi olduğu dile getirilmiştir (Bakker, Le Blanc, Schaufeli, 2005). Lee ve Ashforth (1996) duyarsızlaşma boyutunun, çalışanlar arasındaki ekip uyumu ile ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Araştırma bulgularından yola çıkan Maslach ve Leiter (2017), tükenmişliğin sadece bireysel bir sendrom değil çalışma gruplarının bir özelliği olarak da ele alınması gerektiğine dikkat çekmişlerdir. Ayrıca tükenmişliğin “yayılma etkisi” (spillover effect) ile çalışanların ev-aile hayatında olumsuz etkilerinin olduğu saptanmıştır (Burke ve Greenglass, 2001).

İş üzerindeki etkiler içerisinde, tükenmişliğin iş performansı üzerindeki etkisi vurgulanmıştır. Bireyler tükenmişlikle beraber daha az üretken ve daha az verimli olmaktadır. Tükenmişliğin ciddi şekilde iş performansını düşürdüğü çalışmalarla da ortaya konulmuştur (Lee ve Asforth, 1996; Swider ve Zimmerman, 2010). Başka bir çalışmada ise, yüksek derece tükenmişlik yaşayan hemşirelerin bakım verdiği hastaların daha az memnuniyet yaşadıkları belirtilmiştir (Vahey, Aiken, Sloane, Clarke, ve Vargas, 2004).

1.2.3.2. Sağlık Üzerindeki Sonuçları

Tükenmişlik ile istenmeyen sağlık sonuçları arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuçlar bazı fiziksel semptomları ve bireylerin ruh sağlığı üzerindeki olumsuz etkileri kapsamaktadır. (Maslach vd., 2001)

Özellikle tükenmişliğin üç boyutundan biri olan yorgunluk, stresle ilgili fiziksel belirtilerle ilişkilendirilmiştir. Bu bağlamda yorgunluğun baş ağrısı, kronik yorgunluk, mide-bağırsak hastalıkları, hipertansiyon ve uyku bozukluklarının yordayıcısı olduğu ifade edilmiştir (Bhagat, Allie ve Ford, 1995'ten akt. Maslach ve Leiter, 2017).

Tükenmişlik anksiyete ve depresyonla sık sık ilişkilendirilmiştir. Tükenmişliğin yarattığı psikolojik sıkıntı ve bunalmışlık halinin, çalışanların depresif semptomlarında ve anksiyete seviyelerinde artışa sebep olduğu ortaya konmuştur (Cardozo vd., 2012; Khamisa, Oldenburg, Peltzer ve Ilic, 2015). İsrail'de yürütülen bir başka çalışmada ise tükenmişliğin, kalp-damar rahatsızlıkları için bir risk faktörü olduğu, aynı zamanda depresyon ve anksiyete ile ilişkili olduğu gösterilmiştir (Toker, Shirom, Shapira, Berliner ve Melamed, 2005)

Ayrıca çalışmalar olumsuz sağlık sonuçları doğurabilecek alışkanlıkları da çalışanların tükenmişlik seviyeleri ile ilişkilendirmiştir. Psikotropik ilaç (Leiter vd., 2013) ve alkol kullanımının (Useche, Montoro, Ruiz, Vanegas, Sanmartin ve Alfaro, 2019) tükenmişlikle ilişkili olduğu ortaya konmuştur. Leiter vd. (2013) madde kullanımındaki artışın, tükenmişliğin beraberinde getirdiği depresyon vb. psikolojik sorunlarla baş etmek için kullanılmasından kaynaklanabileceğini dile getirmiştir. Leiter ve Maslach (2009) ise yaptıkları boylamsal çalışmada, yorgunluk ve duyarsızlık boyutlarının iş yeri kaza ve yaralanmaları ile ilişkili olduğunu bildirmişlerdir.

1.2.4. Tükenmişlik ile İlgili Ampirik Çalışmalar

1.2.4.1. Türkiye'de Tükenmişlik ile İlgili Yapılan Çalışmalar

İkiz (2010) tarafından yapılan çalışmada İzmir ilinde çalışan 120 psikolojik danışmanın tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına ilköğretimde çalışan psikolojik danışmanların yorgunluk düzeylerinin ortaöğretimde çalışan psikolojik danışmanlardan yüksek olduğu saptanmıştır. Ortaöğretimde çalışan danışmanların ise rehberlik araştırma merkezlerinde çalışanlardan yorgunluk düzeylerinin yüksek olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca psikolojik danışmanların kişisel yeterlilik algıları ile tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiki olarak önemli bir fark saptanmıştır. Kendisini yetersiz algılayan psikolojik danışmanların tükenmişliğin alt boyutları yorgunluk, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık ortalama değerlerinin, kendini yeterli olarak algılayan psikolojik danışmanlardan daha yüksek olduğu belirtilmiştir.

Bir başka çalışma ise Toker (2011) tarafından Türkiye'deki akademisyenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi üzerine gerçekleştirilmiştir. Türkiye çapında 648 akademisyenle yapılan çalışmada araştırma görevlilerinin profesörlerden daha yüksek duygusal tükenmişlik puanlarına sahip oldukları ortaya konmuştur. Ayrıca araştırma görevlilerinin doçentlerden daha yüksek düzeyde duyarsızlaşmaya sahip oldukları ve diğer akademisyenlerden daha düşük düzeyde kişisel başarı puanlarına sahip oldukları saptanmıştır.

Özel eğitim öğretmenlerinin öz yeterlilikleri ve tükenmişlikleri üzerine Sarıçam ve Sakız (2014) tarafından yapılan araştırmaya Türkiye'den 118 özel eğitim öğretmeni katılmıştır. Öz yeterlilik, özel eğitim öğretmenleri tükenmişliğinin güçlü bir yordayıcısı olarak saptanmıştır. Ayrıca öz yeterlilik ile tükenmişliğin boyutları olan yorgunluk ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü güçlü bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Kişisel başarı algısı ile öz yeterlilik arasında ise pozitif yönlü bir ilişki olduğu araştırmanın sonuçları arasındadır.

Camadan, Çaylak, Yılmazlar, Yılmaz ve Kara (2017) tarafından yapılan bir başka çalışmada ise psikolojik danışmanların yabancılaşmaları üzerinde öz yeterlilik ve tükenmişliğin rolü incelenmiştir. Araştırmanın örneklemini Artvin, Rize ve Trabzon illerinde bulunan 203 psikolojik danışmandan oluşmaktadır. Psikolojik danışmanların yabancılaşması ile öz yeterlilikleri arasında negatif yönde orta derecede bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca bu ilişkide tükenmişliğin etkisi incelendiğinde yine negatif yönde orta derece de bir ilişki tespit edilmiştir. Yabancılaşma ile tükenmişliğin arasında ise pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki olduğu ve öz yeterliliğin de bu ilişkideki rolü incelendiğinde ise yine pozitif yönde orta derecede bir ilişki olduğu belirtilmiştir.

Covid-19 sürecinde İzmir ilinde pandemi hastanesinde görev yapan 67 hekimin tükenmişliklerinin incelendiği çalışma Buran ve Altın (2021) tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre kadın hekimlerin tükenmişliğin yorgunluk boyutundan aldıkları puanların daha yüksek olduğu saptanmıştır. Alt uzmanlık alanlarında görev yapan hekimlerin ise yorgunluk düzeylerinin diğer hekimlerden daha düşük olduğu belirtilmiştir. Ayrıca yanlış tedavi sürecinden kaygılanan ve şiddete maruz kalan hekimlerin yorgunluk düzeylerinin diğer hekimlerden yüksek olduğu araştırmanın bulguları arasındadır.

1.2.4.2. Dünya'da Tükenmişlik ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Tükenmişlikle ilgili Dünya'da yapılmış araştırmalar bulunmaktadır. Bardhoshi, Schweinle ve Duncan (2014) tarafından okul psikolojik danışmanlarının tükenmişlikleri ile danışmanlık dışı görevlerin uygulanması arasındaki ilişkiyi incelenmek için yapılan araştırma

bunlardan bir tanesidir. Çalışma Amerika genelindeki 252 psikolojik danışmanın katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre danışmanlardan beklenen danışmanlık dışı görevlerin, tükenmişliğin yorgunluk, olumsuz çalışma koşulları ve özel hayatta bozulma boyutlarının önemli bir yordayıcı olduğu ortaya konmuştur.

Bir başka çalışma ise tükenmişlik ve stres ile öğrencilere verilen psikolojik danışmanlık hizmetleri arasındaki ilişkiye odaklanmıştır. Mullen ve Gutierrez (2016) tarafından gerçekleştirilen çalışmada Amerika genelinden 926 psikolojik danışman katılımcı olarak yer almıştır. Araştırmanın bulgularına göre psikolojik danışman tükenmişliği ile öğrencilere verilen danışmanlık hizmetleri arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca psikolojik danışmanların algıladıkları stres ile tükenmişlikleri arasında önemli bir ilişkinin olduğu, ancak algılanan stresin psikolojik danışmanlık hizmetleri ile ilişkisinin bulunmadığı ortaya konmuştur.

Mullen, Chae, Bakker ve Niles (2020) tarafından yapılan çalışmada ise 327 psikolojik danışmanın iş yüklerine göre tükenmişlik, iş stresi ve iş tatminleri düzeylerindeki farklılıklara odaklanılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre yüksek seviyedeki iş yükünün, yüksek düzeyde tükenmişlik ve iş stresi ile orta derecede ilişkili olduğu ortaya konmuştur. Aynı zamanda iş yükü yükseldikçe iş tatmininin azalması da araştırmanın sonuçları arasındadır.

İsrail’de 205 psikolojik danışmanın, iş rollerinden kaynaklanan stres ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelendiği bir başka çalışma ise Maor ve Hemi (2021) tarafından gerçekleştirilmiştir. Aynı zamanda çalışmada psikolojik danışmanların profesyonel kimlik algıları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide araştırılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre, danışmanlık dışı rollerden kaynaklanan stresin, psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeyleri ile pozitif ilişkili olduğu saptanmıştır. Ayrıca profesyonel kimlik algısının danışmanların tükenmişlik düzeyleri ile negatif ilişki olduğu ortaya konmuştur.

1.3. Duygusal Emek ve Tükenmişlik

1.3.1. Türkiye’de Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Çalışmalar

Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği bir çalışma Türkiye’nin Ankara ilinde 370 ilköğretmeninin oluşturduğu örnekleme gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonuçlarında, tüm duygusal emek stratejilerinin tükenmişliğin yordayıcı olduğu belirtilmiştir. Derin rol yapmanın, tükenmişliğin tüm boyutlarının negatif bir yordayıcısı olduğu saptanırken, yüzeysel rol yapmanın yorgunluk ve duyarsızlaşmayı pozitif olarak yordadığı

tespit edilmiştir. Ayrıca doğal duyguların kişisel başarısızlık boyutunu negatif olarak yordadığı araştırmanın sonuçları arasındadır (Akın vd., 2014).

Bir başka çalışma Türkiye'nin Kütahya ilindeki 410 öğretmenin duygusal emek stratejilerinin tükenmişlik ile olan ilişkisini araştırmak için gerçekleştirilmiştir. Sonuç olarak yüzeysel rol yapma ve doğal duyguların, tükenmişliğin yorgunluk ve duyarsızlaşma boyutlarını yordadığı ortaya konmuştur. Ancak derin rol yapmanın bu iki boyut ile ilişkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca üç duygusal emek stratejisi de kişisel başarısızlığın bir yordayıcısı olduğu saptanmıştır (Yılmaz, Altinkurt, Güner ve Şen, 2015).

Tepeci ve Pala (2016) tarafından yapılan çalışmada ise Türkiye'deki 236 turizm ve otel işletmeciliği öğrencisi örneklem olarak kullanılmıştır. Çalışmanın bulgularına göre yüzeysel rol yapma ile tükenmişliğin boyutları arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Derin rol yapmanın ise yorgunluk ve duyarsızlaşma ile negatif ilişkili olduğu belirtilmiştir. Ayrıca doğal duygular ve derin rol yapma boyutlarının kişisel başarı boyutu ile pozitif ilişkiye sahip olduğu araştırmanın sonuçları arasındadır.

Türkiye'de bir başka çalışma Tolukan (2019) tarafından 321 futbol antrenörünün örneklem olarak kullanılmasıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarında yüzeysel rol yapma ile tükenmişliğin üç alt boyutu arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Derin rol yapmanın ise yorgunluk ve kişisel başarısızlık ile negatif bir ilişkiye sahip olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca doğal duygular boyutunun duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık ile arasında negatif bir ilişkinin bulundu araştırma bulguları arasındadır.

1.3.2. Dünya'da Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Çalışmalar

Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinin incelendiği Lee ve Chelladurai (2018) tarafından yapılan çalışmada Amerika'da bulunan 322 lise koçu örneklem olarak kullanılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre yüzeysel rol yapma boyutunun koçların tükenmişlik düzeyi ile pozitif bir ilişkiye sahip olduğu belirtilmiştir. Derin rol yapma ve doğal duyguların ise koçların tükenmişlik düzeyleri ile negatif ilişkisinin bulunduğu saptanmıştır.

Amerika'da yapılan bir başka çalışmanın örneklemini ise iş yaşamı içerisinde bulunan (working professionals) 416 kişiden oluşturmuştur. Aziz, Widis ve Wuensch (2018) tarafından gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına göre yüzeysel rol yapma ile yorgunluk ve duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişki bulunurken, kişisel başarı ile negatif ilişkili olduğu

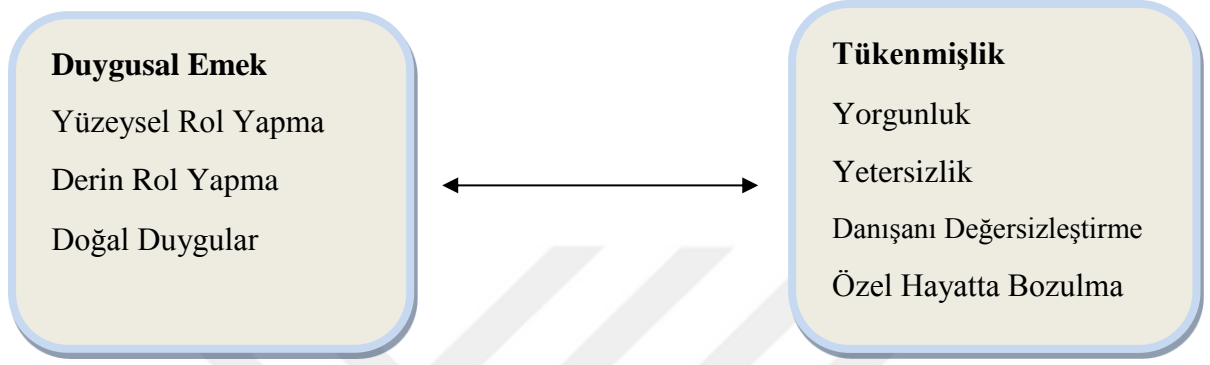
tespit edilmiştir. Ayrıca derin rol yapma ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında pozitif bir ilişki bulunduğu saptanmıştır.

Bir başka çalışma Wang (2020) tarafından duygusal emeğin tükenmişlikle olan ilişkisi ve bu ilişkinin hizmet kalitesi üzerindeki rolünü anlamak için yapılmıştır. Araştırmanın örneklemini turizm sektöründe çalışan 683 kişi oluşturmuştur. Araştırmanın sonuçlarına göre yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik ile pozitif ilişkili olduğu dolayısı ile hizmet kalitesinde düşüşe sebep olduğu belirtilmiştir. Ayrıca derin rol yapmanın tükenmişlik ile negatif ilişkisinin bulunduğu, dolayısı ile hizmet kalitesinde artışa neden olduğunu saptanmıştır.

İtalya’da yapılan bir başka çalışmada ise duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkide iş stresinin rolü incelenmiştir. Araştırmanın örneklemi 207 hemşire ile oluşturulmuştur. Sonuç olarak duygusal emeğin hemşirelerin tükenmişlik düzeyi ile pozitif bir ilişkisinin olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkide işle ilgili stres aracı değişken olarak bulunmuştur (Zaghini, Biagioli, Proietti, Badolamenti, Fiorini ve Sili, 2020).

BÖLÜM 2: ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLER

Literatürde belirtilen araştırmalardan yola çıkarak, duygusal emek yüzeysel rol yapma boyutu ile tükenmişlik arasında pozitif ilişki, derin rol yapma boyutu ile tükenmişlik arasında negatif ilişki, doğal duygular boyutu ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki bulunduğu söylenebilir.



Şekil 1: Duygusal Emek Stratejileri İle Tükenmişlik ve Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Model

2.1. Yüzeysel Rol Yapma ve Tükenmişliğin Arasındaki İlişki

Yüzeysel rol yapma boyutunun işteki stres ile pozitif (Jeung vd, 2018), iş doyumu (Zhang ve Zhu, 2008) ve iş iklimi (Yao vd., 2015) ile negatif bir ilişkisinin bulunduğu belirtilmiştir. Birçok farklı sektörde yapılan çalışmalar yüzeysel rol yapmanın tükenmişlik ve tükenmişliğin boyutları ile pozitif ilişkili olduğunu göstermiştir (Akın vd., 2014; Yılmaz vd., 2015; Zhang ve Zhu 2008).

Literatürde belirtilen bulgulara dayanarak yüzeysel rol yapma boyutu ile psikolojik danışmanların tükenmişliği arasındaki ilişkiye yönelik hipotezler aşağıdaki gibidir:

H1: Yüzeysel rol yapma boyutu ile psikolojik danışmanların tükenmişliği arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.

H1a: Yüzeysel rol yapma boyutu ile yorgunluk arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H1b: Yüzeysel rol yapma boyutu ile yetersizlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H1c: Yüzeysel rol yapma boyutu ile danışanı değersizleştirme arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H1d: Yüzeysel rol yapma boyutu ile özel hayatta bozulma arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

2.2. Derin Rol Yapma ve Tükenmişliğin Arasındaki İlişki

Literatür tarafından duygusal emek derin rol yapma boyutunun iş doyumu (Lee ve Chelladurai, 2018) öz yeterlilik ve iş performansı pozitif ilişkili olduğu dile getirilmiştir (Hülshager ve Schewe 2011). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisinin incelendiği çalışmalarda derin rol yapma boyutunun tükenmişlik ve boyutları ile negatif ilişkili olduğu ortaya konmuştur (Pervaiz vd., 2019; Wang, 2020) .

Literatürde belirtilen bulgulara dayanarak derin rol yapma boyutu ile psikolojik danışmanların tükenmişliği arasındaki ilişkiye yönelik hipotezler aşağıdaki gibidir:

H2: Derin rol yapma boyutu ile psikolojik danışmanın tükenmişliği arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

H2a: Derin rol yapma boyutu ile yorgunluk arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

H2b: Derin rol yapma boyutu ile yetersizlik arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

H2c: Derin rol yapma boyutu ile danışanı değersizleştirme arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır

H2d: Derin rol yapma boyutu ile özel hayatta bozulma arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

2.3. Doğal Duygular ve Tükenmişliğin Arasındaki İlişki

Duygusal emeğin doğal duygular boyutunun, düşük stres (Karim ve Weisz, 2011), öz yeterlilik (Yin vd. 2017) ve iş doyumu (Yin, 2015) pozitif ilişkili olduğu literatür tarafından dile getirilmiştir. Yapılan araştırmalarda doğal duygular ile tükenmişlik ve boyutlarının negatif bir ilişkiye sahip olduğu belirtilmiştir (Ma vd., 2020; Tepeci ve Pala 2016; Tolukan, 2019).

Literatürde belirtilen bulgulara dayanarak doğal duygular boyutu ile psikolojik danışmanların tükenmişliği arasındaki ilişkiye yönelik hipotezler aşağıdaki gibidir:

H3: Doğal duygular boyutu ile psikolojik danışmanın tükenmişliği arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

H3a: Doğal duygular boyutu ile yorgunluk arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

H3b: Doğal duygular boyutu ile yetersizlik arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

H3c: Doğal duygular boyutu ile danışanı değersizleştirme arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.

H3d: Doğal duygular boyutu ile özel hayatta bozulma arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.



BÖLÜM 3: YÖNTEM

3.1. Katılımcılar

Araştırmanın örneklemini İstanbul ilinde aktif olarak çalışan 294 psikolojik danışmandan oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemini oluşturulurken başta belirlenen 300 sayısına ulaşıldıktan sonra, 4 katılımcı psikolojik danışman olarak görev alma kriterini karşılamadığı için (Örn: Branş öğretmeni olma) örnekleme dışında bırakılmıştır. Uç değerler analizi sonucunda 2 katılımcı daha çalışma dışında bırakılmıştır. Katılımcıların 238'i (%81) kadın ve 56'sı (%19) erkektir ve yaşları 23-54 arası değişmektedir.

Araştırmada yer alan psikolojik danışmanların %50.7'si 23-30 yaş, %28.9'u 31-40 yaş, %18'i 41-50 yaş aralığında, %2.4'ü 51 yaş ve üzerindedir. Bu kişilerin %31.6'sı bekar hiç evlenmemiş, %5.8'i bekar evlenmiş boşanmış, %47.3'ü evli, %13.3'ü partneri olan beraber yaşamayan ve %2'si partneri olan beraber yaşayan kişilerdir. Katılımcıların % 39.1 çocuk sahibidir.

Örnekleme oluşturan kişilerin, %73.5'i lisans, %25.9'u yüksek lisans ve %0.7'si doktora mezunudur. Katılımcıların %74.8'i psikolojik danışmanlık ve rehberlik, %15.3'ü psikoloji, %4.4'ü felsefe ve %5.4 sosyoloji bölümü mezunudur. Psikolojik danışmanların %54'ü kamuda, %45.2'si özel sektörde çalışmaktadır. Ayrıca katılımcıların %98.3'ü tam zamanlı, %1.7'si yarı zamanlı çalışmaktadır.

Tablo 1'de katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin frekans dağılımı ve yüzdeler verilmiştir.

Tablo 1 Katılımcılara Ait Demografik Bilgilere Göre Frekans Dağılımları ve Yüzdeler

		Kadın		Erkek		Toplam	
		n	%	n	%	n	%
Yaş	23-30	121	50.84	28	50.0	149	50.7
	31-40	66	27.3	19	33.92	85	28.9
	41-50	44	18.48	9	16.07	53	18.0
	51 ve Üzeri	7	2.94	0	0.0	7	2.4
İlişki Durumu	Bekar, hiç evlenmemiş	77	32.35	16	28.57	93	31.6
	Bekar, evlenmiş boşanmış	15	6.30	2	3.57	17	5.8
	Evli	107	44.95	32	57.14	139	47.3
	Partnerim var, beraber yaşamıyoruz	35	14.70	4	7.14	39	13.3
	Partnerim var, beraber yaşıyoruz	4	1.68	2	3.57	6	2.0
Çocuk	Var	88	36.97	27	48.21	115	39.1
	Yok	150	63.02	29	51.78	179	60.9
Eğitim Durumu	Lisans	172	72.26	44	78.57	216	73.5
	Yüksek Lisans	64	26.89	12	21.42	76	25.9
	Doktora	2	0.84	0	0.0	2	0.7
Mezun Olunan Bölüm	Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik	170	71.42	50	89.28	220	74.8
	Psikoloji	41	17.22	4	7.14	45	15.3
	Felsefe	11	4.62	2	3.57	13	4.4
	Sosyoloji	16	6.72	0	0.0	16	5.4
Kurum	Kamu	132	55.46	29	51.78	161	54.8
	Özel	106	44.53	27	48.21	133	45.2
Çalışma Durumu	Tam Zamanlı	233	97.89	56	100.0	289	98.3
	Yarı Zamanlı	5	2.10	0	0.0	5	1.7
	Toplam	238	100.0	56	100.0	294	100.0

Tablo 2’de katılımcıların çalışma sürelerine ait değişkenlere ilişkin ortalamalar, standart sapmalar ve minimum maksimum değerlere yer verilmiştir.

Tablo 2 Katılımcıların Çalışma Süresine İlişkin Ortalamalar, Standart Sapmalar ve Minimum Maksimum Değerler

	Cinsiyet	N	ORT	SS	Min-Maks
Bulduğu iş yerindeki toplam çalışma süresi	Kadın	238	4.36	4.383	1-22 yıl
	Erkek	56	4.78	3.897	1-19 yıl
	Toplam	294	4.44	4.292	1-22 yıl
Toplam iş deneyimi süresi	Kadın	238	9.39	7.931	1-31 yıl
	Erkek	56	10.11	6.585	1-26 yıl
	Toplam	294	9.97	7.687	1-31 yıl

3.2. Veri Toplama Araçları

3.2.1. Demografik Bilgi Formu

Demografik Bilgi Formu katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini değerlendirmek amacıyla oluşturulan 11 sorudan oluşmaktadır. Form soruları cinsiyet, yaş, ilişki durumu, çocuk sahibi olup olmadıkları, eğitim durumu, meslek, çalıştıkları kurum (kamu-özel), çalışma zamanları (Tam zamanlı- yarı zamanlı), buldukları kurumda çalışma süreleri ile toplam çalışma süreleri, ve çalışılan sektör gibi konuları içermektedir.

3.2.2. Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal Emek Ölçeği’nin orijinal formu Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005) tarafından geliştirilmiştir. Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından ölçeğin Türkçe uyarlaması yapılmıştır.

Ölçek 3 boyuttan oluşmaktadır ve 13 madde içermektedir. Bu boyutlar; yüzeysel rol yapma, derin rol yapma ve doğal duygular boyutlarıdır. Ölçekte yüzeysel rol yapma için 6, derin rol yapma için 4, doğal duygular için 3 madde bulunmaktadır. Ölçeğin puanlama sistemi ise 1 - ‘hiçbir zaman’ı ve 5 - ‘her zaman’ı temsil etmek üzere 5’li likert şeklindedir.

Ölçek “Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.”, “Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.” “Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir.” gibi maddeler içermektedir.

Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .80 olarak belirtilmiştir. Ölçeğin alt boyut güvenilirlik kat sayıları ise yüzeysel rol yapma boyutu için .84, derin rol yapma boyutu için .86 ve doğal duygular için .86 olarak tespit edilmiştir.

Bu araştırmada, puanlama sistemi orijinal ölçekte olduğu gibi 5’li likert tipi olarak kullanılmıştır. Ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .78 olarak bulunmuştur. Ölçeğin alt boyut güvenilirlik kat sayıları ise yüzeysel rol yapma boyutu için .89, derin rol yapma boyutu için .88 ve doğal duygular için .86 olarak tespit edilmiştir.

3.2.3. Psikolojik Danışman Tükenmişlik Ölçeği

Psikolojik Danışman Tükenmişlik Ölçeği’nin orijinal formu Lee, Baker, Cho, Heckathorn, Holland, Newgent, Ogle, Powell, Quinn, Wallace ve Yu (2007) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçeğin Türkçe’ye uyarlanması ise Akın, Şentürk ve Özçelik (2016) tarafından gerçekleştirilmiştir.

Psikolojik Danışman Tükenmişlik Ölçeği 5 alt boyuttan oluşan toplam 20 madde içermektedir. Bu alt boyutlar yorgunluk, yetersizlik, olumsuz çalışma koşulları, danışanı değersizleştirme ve özel hayatta bozulmadır. Ölçeğin maddeleri 1- Hiç uygun değil ve 5- Tamamen uygun anlamına gelen 5’li likert şeklindedir.

Ölçek “Bir psikolojik danışman olarak işimden dolayı aşırı stresliyim.” “Danışanlarıma karşı duygusuzum.” “İş ve özel hayatım arasına kesin çizgiler koyamıyorum.” gibi maddeler içermektedir.

Akın, Şentürk ve Özçelik (2016) tarafından ölçeğin Cronbach alfa iç tutarlılık güvenilirlik katsayıları yorgunluk alt boyutu için .86, yetersizlik alt boyutu için .88, olumsuz çalışma koşulları alt boyutu için .86, danışanı değersizleştirme alt boyutu için .83 ve özel hayatta bozulma alt boyutu için .85 olarak bulunmuştur. Ölçeğin bütünü için ise .88 olarak bulunmuştur.

Bu araştırmada, puanlama sistemi orijinal ölçekte olduğu gibi 5’li likert tipi olarak kullanılmıştır. Psikolojik danışman tükenmişlik ölçeğinin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .87 olarak bulunmuştur. Ölçeğin alt boyut güvenilirlik kat sayıları ise yorgunluk boyutu

için .87, yetersizlik boyutu için .80, olumsuz çalışma koşulları boyutu için .86, danışanı değersizleştirme boyutu için .85, ve özel hayatta bozulma boyutu için .83 olarak belirtilmiştir.

3.3. Veri Toplama İşlemi

Verilerin toplanmasına başlanmadan önce İstanbul Kent Üniversitesi Etik Kurul'undan etik onam alınmıştır. Araştırmanın örnekleme kartopu örnekleme yöntemi ile oluşturulmuştur. İstenen örneklem sayısı olan 300 kişiye ulaşılan kadar veri toplama işlemine devam edilmiştir. Veriler internet ortamı üzerinden ve araştırmacı tarafından anketin katılımcılara iletilmesi ile toplanmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS v.27 istatistik programı ile istatistiksel analize tabi tutulmuştur. İstatistiksel analizlere geçilmeden önce katılımcıların verileri uç değerler açısından incelenmiştir. Uç değerler analizi sonucunda 2 katılımcının verileri analizler dışında tutulmuştur.

Ölçeklerden alınan puanların dağılımı Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro Wilk testleri ile normal dağılım testine tabi tutulmuştur (Duygusal Emek Ölçeği $W=.986$ $p=.006$ Psikolojik Danışman Tükenmişlik Ölçeği $W=.986$ $p=.005$). Tabachnick ve Fidell'in (2013) belirttiği gibi çarpıklık ve basıklık (Skewness-Kurtosis) değerlerinin ± 1.5 aralığında olup olmadıkları incelenmiştir. Ölçeklerden alınan puanların çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 1.5 aralığında oldukları gözlemlendikten sonra puanların normal dağılım gösterdiği kabul edilmiş ve istatistiksel analizler parametrik testlerle yürütülmüştür.

Değişkenler arasında Pearson korelasyon analizi ile regresyon analizi uygulanmıştır. Gruplararası karşılaştırmada ise t testi kullanılmıştır. Gruplararası karşılaştırmalarda bağımsız değişken kategorilerinde bulunan katılımcı sayıları normal dağılmadığı durumlar için Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

BÖLÜM 4: BULGULAR

Bu bölümde, araştırmanın amaçlarına uygun olarak toplanan verilere uygulanan istatistiksel analiz sonuçlarına yer verilmiştir. İlk olarak araştırmanın değişkenleri arasındaki korelasyon ve regresyon analizi sonuçları verilmiştir. İkinci olarak ise psikolojik danışmanların demografik verileri ile araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkilerin yer aldığı ek analiz bulgularına yer verilmiştir.

4.1. Hipotezlerin Test Edilmesi: Korelasyon ve Regresyon Analizleri

Tablo 3'te araştırmanın yüzeysel rol yapma, derin rol yapma, doğal duygular, tükenmişlik, yorgunluk, yetersizlik, danışanı değersizleştirme ve özel hayatta bozulma değişkenleri arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizinin sonuçları verilmiştir.

Tablo 3 Araştırmanın Değişkenlerine Yönelik Korelasyon Analizi Bulguları

	1	2	3	4	5	6	7	8
Yüzeysel Rol Yapma	1							
Derin Rol Yapma	.313**	1						
Doğal Duygular	-.356**	.050	1					
Tükenmişlik	.398**	.105	-.173**	1				
Yorgunluk	.260**	.081	-.142*	.745**	1			
Yetersizlik	.438**	.161**	-.156**	.577**	.252**	1		
Danışanı değersizleştirme	.312**	.105	-.236**	.469**	.120*	.443**	1	
Özel Hayatta Bozulma	.171**	.075	-.133*	.744**	.519**	.221**	.264**	1

*p<.05; **p<.01

Psikolojik danışmanların yüzeysel rol yapma puanları ile tükenmişlik ölçeği puanları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=.398$; $p=.001$). Yüzeysel rol yapma davranışı arttıkça tükenmişlik düzeyi artmaktadır. Bulgulara göre H1 doğrulanmıştır.

Psikolojik danışmanların yüzeysel rol yapma puanları ile yorgunluk alt boyutu puanları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=.260$; $p=.001$). Yüzeysel rol yapma davranışı arttıkça yorgunluk da artmaktadır. Bulgular sonucunda H1a doğrulanmıştır.

Yüzeysel rol yapma puanları ile yetersizlik alt boyutu puanları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=.438$; $p=.001$). Yüzeysel rol yapma davranışı arttıkça yetersizlik düzeyi de artmaktadır. Bulgulara göre H1b doğrulanmıştır.

Yüzeysel rol yapma puanları ile danışanı değersizleştirme alt boyutu arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=.312$; $p=.001$). Yüzeysel rol yapma davranışı arttıkça danışanı değersizleştirme artmaktadır. Bulgulara göre H1c doğrulanmıştır.

Yüzeysel rol yapma ile danışanı değersizleştirme alt boyutu arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=.171$; $p=.003$). Yüzeysel rol yapma davranışı arttıkça özel hayatta bozulma düzeyi de artmaktadır. Bulgular sonucunda H1d doğrulanmıştır.

Psikolojik danışmanların derin rol yapma puanları ile tükenmişlik ölçeği puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r=.105$; $p=.072$) Araştırma bulguları H2 hipotezi kabul edilmemiştir.

Psikolojik danışmanların derin rol yapma puanları ile yorgunluk puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r=.081$; $p=.167$). Araştırma bulgularına göre H2a kabul edilmemiştir.

Derin rol yapma puanları ile yetersizlik puanları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=.161$; $p=.006$). Araştırma bulguları sonucunda H2b kabul edilmemiştir.

Derin rol yapma puanları ile danışanı değersizleştirme alt boyutu puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r=.105$; $p=.073$). Araştırma bulgularına göre H2c hipotezi kabul edilmemiştir.

Derin rol yapma ile özel hayatta bozulma arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r=.075$; $p=.200$). Araştırma bulgularına göre H2d hipotezi kabul edilmemiştir.

Psikolojik danışmanların doğal duygular boyutu puanları ile tükenmişlik ölçeği puanları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur ($r= -.173$; $p=.003$). Doğal duygular davranışı arttıkça tükenmişlik azalmaktadır. Bulgulara göre H3 doğrulanmıştır.

Psikolojik danışmanların doğal duygular puanları ile yorgunluk puanları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur ($r=-.142$; $p=.017$). Doğal duygular davranışı arttıkça yorgunluk azalmaktadır. Bulgular sonucunda H3a doğrulanmıştır.

Doğal duygular puanları ile yetersizlik alt boyutu puanları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur ($r=-.156$; $p=.007$). Doğal duygular davranışı arttıkça yetersizlik düzeyi azalmaktadır. Bulgulara göre H3b doğrulanmıştır.

Doğal duygular puanları ile danışanı değersizleştirme alt boyutu puanları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur ($r=-.236$; $p=.001$). Doğal duygular davranışı arttıkça danışanı değersizleştirme düzeyi azalmaktadır. Bulgular sonucunda H3c doğrulanmıştır.

Doğal duygular puanları ile özel hayatta bozulma alt boyutu puanları arasında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur ($r=-.133$; $p=.023$). Doğal duygular davranışı arttıkça özel hayatta bozulma düzeyi azalmaktadır. Bulgulara göre H3d doğrulanmıştır.

Yüzeysel rol yapma ve doğal duygular boyutlarının psikolojik danışman tükenmişliği üzerindeki yordama gücünü anlamak amacıyla bu değişkenler arasında regresyon analizleri yürütülmüştür.

Tablo 4.1’de bağımsız değişkenin yüzeysel rol yapma ile bağımlı değişkenin tükenmişlik olduğu modelde aralarındaki regresyon analizine ait bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 4.1 Bağımsız Değişken Yüzeysel Rol Yapma ile Bağımlı Değişken Tükenmişlik Arasındaki Regresyon Analizine ait Bulgular

Değişken	R	R ²	B	B _{sh}	β	t	F	p
Sabit			31.096	1.640		18.965		
Yüzeysel Rol Yapma	.398	.158	.912	.123	.398	7.408	54.9	.001

$p<.01$

Tablo 4.2’te bağımsız değişkenin doğal duygular ile bağımlı değişkenin tükenmişlik olduğu modelde aralarındaki regresyon analizine ait bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 4.2 Bağımsız Değişken Doğal Duygular ile Bağımlı Değişken Tükenmişlik Arasındaki Regresyon Analizine ait Bulgular

Değişken	R	R ²	B	B _{sh}	β	t	F	p
Sabit			51.287	3.058		16.773		
Doğal Duygular	.173	.030	-.775	.258	-.173	-3.001	9.00	.003

p<.01

4.2. Ek Analizler

Araştırmada elde edilen veriler belirtilen hipotezlerden ayrı olarak da incelenmiştir. Bu şekilde oluşturulan araştırma soruları ise aşağıdaki gibidir:

a: Psikolojik danışmanların tükenmişlik ölçeği ve duygusal emek alt boyutlarından aldıkları puanlar cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?

b: Psikolojik danışmanların çocuk sahibi olup olmamalarına göre tükenmişlik ölçeğinden aldıkları puanlar farklılık göstermekte midir?

c: Psikolojik danışmanların çalıştıkları kuruma göre tükenmişlik ölçeği ve duygusal emek alt boyutlarından aldıkları puanlar farklılık göstermekte midir?

d: Psikolojik danışmanların toplam çalışma süreleri ile tükenmişlik ölçeği ve duygusal emek alt boyutlarından aldıkları puanlar ile aralarında anlamlı bir ilişki bulunmakta mıdır?

Tablo 5’te psikolojik danışmanların cinsiyetlerine göre tükenmişlik ölçeği ve duygusal emek alt boyutlarından aldıkları sıra ortalamaları ve Mann Whitney U testi analiz sonuçları verilmiştir.

Tablo 5 Psikolojik Danışmanların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Ölçeği ve Yüzeysel Rol Yapma, Derin Rol Yapma, Doğal Duygular Boyutların Göre Yapılan Bağımsız Örneklem Mann Whitney U Testi Bulguları

	Cinsiyet	N	Sıra ORT	U	p
Tükenmişlik	Kadın	238	42.00	7151.50	.394
	Erkek	56	40.00		
Yüzeysel Rol Yapma	Kadın	238	11.00	5011.50	.004*
	Erkek	56	14.00		
Derin Rol Yapma	Kadın	238	11.00	6897.50	.682
	Erkek	56	11.00		
Doğal Duygular	Kadın	238	12.00	8971.00	.001*
	Erkek	56	10.50		

*p<.05

Tablodaki bulgular incelendiğinde psikolojik danışmanların tükenmişlik sıra ortalamaları arasında cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Erkek psikolojik danışmanların yüzeysel rol yapma sıra ortalamaları (ort=14.00) kadınların sıra ortalamalarından (ort=11.00) anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur (U=5011.50; p=.004).

Derin rol yapma sıra ortalamaları incelendiğinde ise kadın psikolojik danışmanlar ile erkek psikolojik danışmanlar arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Doğal duygular boyutu incelendiğinde kadın psikolojik danışmanların sıra ortalamaları (ort=12) erkeklerin sıra ortalamalarından (ort=10.50) anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Tablo 6’da psikolojik danışmanların çocuk sahibi olup olmamalarına göre tükenmişlik ölçeğinden aldıkları ortalamalar, standart sapmalar ve bağımsız örneklem t testi bulguları verilmiştir.

*p<.05

Tablo 6 Psikojik Danışmanların Çocuk Sahibi Olup Olmamalarına Göre Tükenmişlik Ölçeğinden Aldıkları Puanların Bağımsız Örneklem T-testi Bulguları

	Çocuk	n	ORT	SS	t	p
Tükenmişlik	Var	115	40.37	11.704	-2.336	.020*
	Yok	179	43.59	11.416		

Bağımsız örneklem t testi bulgularına göre çocuk sahibi olmayan psikolojik danışmanların (ort=43.59, SS=11.416) tükenmişlik puanlarının, çocuk sahibi olan psikolojik danışmanlardan (ort=40.37, SS=11.704) anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulunmuştur $t(292) = -2.336, p = .020$.

Tablo 7’de psikolojik danışmanların çalıştıkları kuruma göre tükenmişlik ölçeği ve duygusal emek alt boyutlarından aldıkları ortalamalar, standart sapmalar ve bağımsız örneklem t testi analiz bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 7 Psikolojik Danışmanların Çalıştıkları Kuruma Göre Tükenmişlik ve Yüzeysel Rol Yapma, Derin Rol Yapma, Doğal Duygular Puanları ile Yapılan Bağımsız Örneklem T-testi

	Kurum	N	Ort	SS	t	p
Tükenmişlik	Kamu	161	42.11	11.66	-.359	.720
	Özel	133	42.60	11.59		
Yüzeysel Rol Yapma	Kamu	161	12.82	5.243	1.907	.057
	Özel	133	11.69	4.786		
Derin Rol Yapma	Kamu	161	11.26	4.331	2.017	.045*
	Özel	133	10.22	4.496		
Doğal Duygular	Kamu	161	11.70	2.551	1.144	.254
	Özel	133	11.36	2.638		

*p<.05

Bağımsız örneklem t testi bulgularına göre, kamuda çalışan psikolojik danışmanlar ile özel sektörde çalışan psikolojik danışmanların tükenmişlik puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Kamuda çalışanların yüzeysel rol yapma puanları ile özel sektörde çalışanların yüzeysel rol yapma puanları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Derin rol yapma puanları incelendiğinde ise kamuda çalışan psikolojik danışmanların puanlarının (ort=11.26; SS=4.331) özel sektörde çalışanların puanlarından (ort=10.22; SS=4.496) anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur $t(292) = -.359$, $p = .045$.

Doğal duygular boyutu incelendiğinde ise kamuda çalışanların puanları ile özel sektörde çalışanların puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Tablo 8’de psikolojik danışmanların toplam iş deneyimi süreleri (yıl) ile tükenmişlik, yüzeysel rol yapma, derin rol yapma, doğal duygular puanları arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik korelasyon analizinin sonuçları verilmiştir.

Tablo 8 Psikolojik Danışmanların Toplam Çalışma Süreleri ile Tükenmişlik ve Yüzeysel Rol Yapma, Derin Rol Yapma, Doğal Duygular Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Bulguları

	1	2	3	4	5
Toplam İş Deneyimi Süresi	1				
Tükenmişlik	-.093	1			
Yüzeysel Rol Yapma	-.125*	.398**	1		
Derin Rol Yapma	-.005	.105	.313**	1	
Doğal Duygular	.188**	-.173**	-.356**	.050	1

*p<.05; **p<.01

Korelasyon analizi bulgularına göre, psikolojik danışmanların toplam çalışma süreleri ile tükenmişlik puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Toplam çalışma süresi ile yüzeysel rol yapma puan arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki bulunmuştur ($r = -.125$; $p = .032$). Psikolojik danışmanların toplam çalışma süresi arttıkça yüzeysel rol yapma davranışı azalmaktadır.

Psikolojik danışmanların toplam çalışma süresi ile derin rol yapma puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Toplam çalışma süresi ile doğal duygular puanları arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur ($r = .188$; $p = .001$). Psikolojik danışmanları toplam çalışma süresi arttıkça doğal duygular davranışı artmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, İstanbul'da aktif çalışma yaşamı olan psikolojik danışmanların duygusal emek stratejileri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi anlamak amacıyla yapılmıştır. Çalışmada yapılan korelasyon analizleri sonucunda yüzeysel rol yapma ile psikolojik danışmanların tükenmişliği arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu, doğal duygular ile tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ancak derin rol yapma davranışı ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Yüzeysel rol yapma, gösterilen duygunun hissedilenden farklı olduğu bir duygusal emek stratejisidir. Burada gösterilen çaba iş yükünü arttırmakta ve kişilerde duygusal çelişkiye yol açmaktadır. Bu nedenle tükenmişlik ile ilişkilendirilmiştir (Morris ve Feldman, 1996; Maslach vd., 2001). Yüzeysel rol yapmanın psikolojik danışmanların tükenmişliği ile pozitif ilişkisinin bulunduğu saptanmıştır. Yüzeysel rol yapmanın, tükenmişliğin alt boyutları ile olan ilişkisi ayrı ayrı incelendiğinde yorgunluk, yetersizlik, danışanı değersizleştirme ve özel hayatta bozulma ile pozitif ilişkili olduğu görülmüştür. Literatürdeki araştırma sonuçları da (Lee ve Chelladurai, 2018; Tolukan, 2019) bu açıdan araştırmanın bulgularını desteklemektedir.

Derin rol yapma ile psikolojik danışmanların tükenmişliği arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Alt boyutlar incelendiğinde derin rol yapma ile yorgunluk, danışanı değersizleştirme ve özel hayatta bozulma alt boyutları arasında da anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Derin rol yapma ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği araştırma sonuçlarında farklılıklar görüldüğü Yin vd. (2019) tarafından dile getirilmiştir. Yazarlar yaptıkları meta analiz çalışması bulgularında, derin rol yapma ile tükenmişlik ve yorgunluk, duyarsızlaşma alt boyutları arasında bir ilişki bulunmadığı ifade etmişlerdir.

Derin rol yapma ile yetersizlik alt boyutu arasında ise pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Grandey (2000) derin rol yapma sürecini, öncül odaklı duygu düzenleme ile açıklamış ve bir çaba gerektirdiğini belirtmiştir. Bu nedenle danışmanlık hizmeti sürecinde, durumun ya da durumun algısının değiştirilmesi psikolojik danışmanların yetersizlik hislerini güçlendiren bir faktör olarak görülebilir.

Literatürdeki çalışmalar doğal duyguların tükenmişlik ve alt boyutları ile negatif bir ilişkisinin olduğunu ortaya koymaktadır (Yılmaz vd., 2015; Yin vd., 2019). Doğal duygular, çalışanların duyguları ile örgütsel beklentilerin uyumlu olduğu çalışma ortamlarında ortaya çıkan bir duygu gösterimidir. Bu durum, çalışanların duygularında herhangi bir değişime gerek duymadan, çok daha az çabayla duygularını ifade etmelerine olanak sağlar. Bu çalışmanın

sonucunda da literatür ile paralel olarak psikolojik danışmanların doğal duygular davranışı ile tükenmişlik ve alt boyutları arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir.

Araştırmada yürütülen ek analizler neticesinde erkek psikolojik danışmanların daha fazla yüzeysel rol yapmaya başvurdukları, kadınların ise daha fazla doğal duyguları sergiledikleri görülmüştür. Bu durum toplumsal cinsiyet rollerinin bir sonucu olarak erkeklerin duygularını saklama konusunda daha istekli ya da başarılı olmasından kaynaklıyor olabilir. Aynı şekilde kadınların, duyguların ifade edilmesinde, daha doğal ve başarılı oldukları söylenebilir. Kadınların duygularını erkeklerden daha fazla ifade ettiği, kültür ve cinsiyetin duyguların ifadesi üzerinde belirleyici olduğu literatürde de dile getirilmiştir (Davis, Greenberger, Charles, Chen, Zhao ve Dong, 2012) . Buna karşın cinsiyet farklılıklarına göre tükenmişlik ve derin rol yapma puanlarında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Çocuk sahibi olmayan katılımcıların tükenmişlik düzeyleri çocuk sahibi olan katılımcılara göre yüksek çıkmıştır. Bu durumun çocuk sahibi olmanın getirdiği sorumluluklardan dolayı ortaya çıktığı düşünülebilir. Demerouti vd. (2001) göre işe olan bağlılığın azalması tükenmişliği oluşturan faktörlerden biridir. Ebeveyn konumundaki psikolojik danışmanların özellikle maddi sorumluluklar dolayısı ile işe bağlılıklarını korumaya çalışmalarının bu durumda bir faktör olarak öne çıktığı söylenebilir.

Psikolojik danışmanların çalıştıkları kuruma göre yürütülen analizler sonucunda, kamuda çalışan kişilerin derin rol yapma puanlarının özel sektörde çalışanlardan daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ashforth ve Humprey (1993) örgütsel ve mesleki normların duygusal emek stratejileri üzerinden belirleyici olduklarını ifade etmişlerdir. Bu sebeple kamu çalışanlarının örgütsel ve mesleki normlar gereği duygu değişimine ihtiyaç duyduklarını ve bilişsel çelişkiye yol açan yüzeysel rol yapma yerine derin rol yapma davranışını tercih ettikleri söylenebilir.

Psikolojik danışmanların iş deneyimi süreleri ile yüzeysel rol yapma arasında negatif, doğal duygular ile arasında ise pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Psikolojik danışmanların tecrübe kazandıkça duygusal çelişki sebebiyle yüzeysel rol yapmayı daha az işlevsel buldukları söylenebilir. Ayrıca kazanılan iş tecrübesi dolayısı ile duyguları saklama konusunda kişilerin daha az istekli oldukları sonucu çıkarılabilir. Psikolojik danışmanların toplam iş deneyimi süreleri ile tükenmişlik düzeyleri ve derin rol yapma arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırma Covid-19 pandemisinin Türkiye’de etkin olduğu, eğitimin aralıklarla sekteye uğradığı bir dönemde gerçekleştirilmiştir. Bu süreçte eğitim çoğunlukla uzaktan, kısa aralıklarda ise yüz yüze gerçekleşmiştir. Psikolojik danışmanların, eğitim sistemi içerisinde, çocukların, gençlerin eğitim ve gelişimleri üzerinde önemli bir rolü bulunmaktadır. Bu çalışmada öğrencilere danışmanlık hizmeti sunmakla yükümlü psikolojik danışmanların duygusal emek stratejileri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Mevcut çalışmanın psikolojik danışmanların işlevselliklerini düşüren duygusal emek stratejilerinin ve davranışların anlaşılmasında önemli bir rolü bulunmaktadır. Araştırma bu yönüyle Türkiye’deki eğitim sistemine kuramsal ve pratik olarak katkıda bulunmaktadır.

Öneriler

Gelecek çalışmalarda psikolojik danışmanların duygusal emek stratejileri ile olan ilişkisini daha iyi anlamak önem taşımaktadır. Öğretmen ve danışman rollerini bir arada bulunduran psikolojik danışmanların rol çatışması yaşadıkları dile getirilmiştir. Ayrıca bu çatışmanın tükenmişlikle bir ilişkisinin bulunduğu saptanmıştır (Bardhoshi vd., 2014; Maor ve Hemi, 2021). Yaşanan çatışmanın, duygusal emek ve duygusal emeğin tükenmişlikle olan ilişkisindeki rolünün araştırılması literatüre katkı sağlayacaktır.

Aynı zamanda Hochschild (1983) tarafından belirtilen duygusal emek koşulları arasında yüz yüze bir iletişimin olması gerekliliğinden bahsedilmiştir. Ancak günümüzde çalışanlar ile hizmet alanlar arasında yüz yüze iletişimin gerçekleşmediği çalışma alanları bulunmaktadır. Bu meslek grupları özelinde yürütülecek bir çalışma ile yüz yüze gerçekleşmeyen iletişimin duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerinde nasıl bir rolünün bulunduğu araştırılması önem taşımaktadır.

Sınırlılıklar

Bu çalışmada bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Öncelikle araştırma örnekleminin cinsiyet dağılımında büyük bir farklılık bulunmaktadır. Katılımcıların yalnızca %19’u (N=56) erkeklerden oluşmaktadır. Bu sebeple araştırma bulgularından cinsiyete dayalı çıkarımlar yapmak zorlaşmaktadır.

Bir diğer sınırlılık ise veri toplama yönteminden kaynaklanmaktadır. Araştırma ölçeklerinin öz-bildirime dayalı oluşunun tepki yanlılığı (response-bias) problemini ortaya çıkarmaktadır. Katılımcıların üzerinde sosyal beğenilirlik (social desirability) etkili olmuş olabileceği göz ardı edilmemelidir.

Ayrıca bu çalışma kesitsel bir çalışma (cross sectional study) olarak kabul edilebilir. Bu sebeple zaman içinde katılımcılarda meydana gelebilecek değişimler bu çalışmada incelenememektedir.



KAYNAKÇA

- Akın, A., Şentürk, L., ve Özçelik, B. (2016). Psikolojik Danışman Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Formunun geçerlik ve güvenilirliği. *International Journal Of Eurasia Social Sciences*, 7(22), 350-359.
- Akın, U., Aydın, İ., Erdoğan, Ç., ve Demirkasımoğlu, N. (2014). Emotional labor and burnout among Turkish primary school teachers. *The Australian Educational Researcher*, 41(2), 155-169.
- Anafarta, N. (2015). Job satisfaction as a mediator between emotional labor and the intention to quit. *International Journal of Business and Social Science*, 6(2), 72-81.
- Ashforth, B. E., ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Aziz, S., Widis, A., ve Wuensch, K. (2018). The association between emotional labor and burnout: the moderating role of psychological capital. *Occupational Health Science*, 2(4), 365-383.
- Bakker, A. B., Le Blanc, P. M., ve Schaufeli, W. B. (2005). Burnout contagion among intensive care nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 51(3), 276-287.
- Bardhoshi, G., Schweinle, A., ve Duncan, K. (2014). Understanding the impact of school factors on school counselor burnout: A mixed-methods study. *Professional Counselor*, 4(5), 426-443.
- BASIM, H. N., ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Brotheridge, C. M., ve Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57.

- Buran, F., ve Altın, Z. (2021). Burnout among physicians working in a pandemic hospital during the COVID-19 pandemic. *Legal Medicine*, 101881.
- Burisch, M. (2002). A longitudinal study of burnout: the relative importance of dispositions and experiences. *Work and Stress*, 16(1), 1-17.
- Burke, R. J., ve Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology and Health*, 16(5), 583-594.
- Camadan, F., Çaylak, B., Yilmazlar, O., Yılmaz, K., ve Kara, S. G. (2017). Psikolojik danışmanların yabancılaşmaları üzerinde öz yeterlik ve tükenmişliğin rolü. *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(3), 1309-1330.
- Cardozo, B. L., Crawford, C. G., Eriksson, C., Zhu, J., Sabin, M., Ager, A., ... ve Olf, M. (2012). Psychological distress, depression, anxiety, and burnout among international humanitarian aid workers: a longitudinal study. *PloS One*, 7(9).
- Davis, E., Greenberger, E., Charles, S., Chen, C., Zhao, L., ve Dong, Q. (2012). Emotion experience and regulation in China and the United States: how do culture and gender shape emotion responding?. *International Journal of Psychology*, 47(3), 230-239.
- Deliveli, K., ve Kiral, E. (2020). The Relationship between emotional labor and organizational commitment. *Educational Policy Analysis and Strategic Research*, 15(2), 78-103.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., ve Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., ve Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Ebru, İ. K. İ. Z. (2010). Psikolojik danışmanların tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(2), 25-43.

- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95.
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal, 46*(1), 86-96.
- Goodwin, R. E., Groth, M., ve Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior, 79*(2), 538-548.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*(3), 513.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology, 85*(3), 551-575.
- Hochschild Arlie, R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling.* Berkeley: University of California Press
- Hülsheger, U. R., ve Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(3), 361.
- İplik, F. N., Topsakal, Y., ve İplik, E. (2014). The effects of emotional labor on job attitudes of hotel employees: Mediating and moderating roles of social support and job autonomy. *International Review of Management and Marketing, 4*(3), 175.
- Jeung, D. Y., Kim, C., ve Chang, S. J. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei medical journal, 59*(2), 187.
- Johnson, H. A. M. (2007). Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labor strategies.
- Karim, J., ve Weisz, R. (2011). Emotional intelligence as a moderator of affectivity/emotional labor and emotional labor/psychological distress relationships. *Psychological Studies, 56*(4), 348-359.

- Keller, M. M., Chang, M. L., Becker, E. S., Goetz, T., ve Frenzel, A. C. (2014). Teachers' emotional experiences and exhaustion as predictors of emotional labor in the classroom: An experience sampling study. *Frontiers in Psychology*, 5, 1442.
- Kesler, K. D. (1990). Burnout: A multimodal approach to assessment and resolution. *Elementary School Guidance ve Counseling*, 24(4), 303-311.
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., ve Ilic, D. (2015). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(1), 652-666.
- Lee, R. T., ve Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743.
- Lee, R. T., ve Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123.
- Leiter, M. P., Hakanen, J. J., Ahola, K., Toppinen- Tanner, S., Koskinen, A., ve Väänänen, A. (2013). Organizational predictors and health consequences of changes in burnout: A 12- year cohort study. *Journal of Organizational Behavior*, 34(7), 959-973.
- Leiter, M. P., ve Maslach, C. (2009). Nurse turnover: the mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 331-339.
- Leung, D. Y., ve Lee, W. W. (2006). Predicting intention to quit among Chinese teachers: Differential predictability of the components of burnout. *Anxiety, Stress, and Coping*, 19(2), 129-141.
- Lv, Q., Xu, S., ve Ji, H. (2012). Emotional labor strategies, emotional exhaustion, and turnover intention: An empirical study of Chinese hotel employees. *Journal of Human Resources in Hospitality ve Tourism*, 11(2), 87-105.
- Ma, Y., Wang, F., ve Cheng, X. (2021). Kindergarten teachers' mindfulness in teaching and burnout: The mediating role of emotional labor. *Mindfulness*, 12(3), 722-729.

- Maor, R., ve Hemi, A. (2021). Relationships between role stress, professional identity, and burnout among contemporary school counselors. *Psychology in the Schools*.
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. *Job Stress and Burnout*, 29-40.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. *Theories of Organizational Stress*, 68, 85.
- Maslach, C. (2006). Understanding job burnout. *Stress and quality of working life: Current Perspectives in Occupational Health*, 37-51.
- Maslach, C., ve Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63-74.
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., ve Leiter, M. P. (2007). Burnout. *Encyclopedia of Stress*, 368-371.
- Maslach, C., ve Leiter, M. P. (2017). Understanding burnout: New models. C. L. Cooper ve J. C. Quick (Ed.), *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice* içinde (p. 36–56). Wiley-Blackwell.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Medler-Liraz, H., ve Seger-Guttmann, T. (2015). The relationship between emotional labor strategies, service provider hostility, and service quality. *Services Marketing Quarterly*, 36(3), 210-225.
- Mullen, P. R., Chae, N., Backer, A., ve Niles, J. (2021). School counselor burnout, job stress, and job satisfaction by student caseload. *NASSP Bulletin*.

- Mullen, P. R., ve Gutierrez, D. (2016). Burnout, stress and direct student services among school counselors. *Professional Counselor*, 6(4), 344-359.
- Lee, S. M., Baker, C. R., Cho, S. H., Heckathorn, D. E., Holland, M. W., Newgent, R. A., ... ve Yu, K. (2007). Development and initial psychometrics of the counselor burnout inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 40(3), 142-154
- Lee, Y. H. (2019). Emotional labor, teacher burnout, and turnover intention in high-school physical education teaching. *European Physical Education Review*, 25(1), 236-253.
- Lee, Y. H., ve Chelladurai, P. (2018). Emotional intelligence, emotional labor, coach burnout, job satisfaction, and turnover intention in sport leadership. *European Sport Management Quarterly*, 18(4), 393-412.
- Leiter, M. P., Frank, E., ve Matheson, T. J. (2009). Demands, values, and burnout: relevance for physicians. *Canadian Family Physician*, 55(12), 1224-1225.
- Leung, D. Y., ve Lee, W. W. (2006). Predicting intention to quit among Chinese teachers: Differential predictability of the components of burnout. *Anxiety, Stress, and Coping*, 19(2), 129-141.
- Lv, Q., Xu, S., ve Ji, H. (2012). Emotional labor strategies, emotional exhaustion, and turnover intention: An empirical study of Chinese hotel employees. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 11(2), 87-105.
- Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Mullen, P. R., ve Gutierrez, D. (2016). Burnout, stress and direct student services among school counselors. *Professional Counselor*, 6(4), 344-359.
- Owen, F. K., ve Güneri, O. Y. (2015). Counseling in Turkey. *Counseling Around the World: An International Handbook*, 293-302.

- Perlman, B., ve Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pervaiz, S., Ali, A., ve Asif, M. (2019). Emotional intelligence, emotional labor strategies and satisfaction of secondary teachers in Pakistan. *International Journal of Educational Management*.
- Sarıçam, H., ve Sakız, H. (2014). Burnout and teacher self-efficacy among teachers working in special education institutions in Turkey. *Educational Studies*, 40(4), 423-437.
- Swider, B. W., ve Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487-506.
- Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2013). Using multivariate statistics. Pearson, Boston.
- Tepeci, M., ve Pala, T. (2016). The effects of job-focused and employee-focused emotional labor on burnout in the hospitality industry in Turkey. *Journal of Global Strategic Management*, 10(2), 95-105.
- Toker, B. (2011). Burnout among university academicians: An empirical study on the universities of Turkey. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1).
- Toker, S., Shirom, A., Shapira, I., Berliner, S., ve Melamed, S. (2005). The association between burnout, depression, anxiety, and inflammation biomarkers: C-reactive protein and fibrinogen in men and women. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 344.
- Tolukan, E. (2019). Relationship between emotional labor behavior and burnout level of football coaches. *International Journal of Higher Education*, 8(2), 7-15.
- Toprak, M., ve Savaş, A. C. (2020). School headmasters' emotional intelligence and teachers' job satisfaction: Moderation effect of emotional labor. *New Horizons in Adult Education and Human Resource Development*, 32(2), 4-18.

- Töre, E., ve Erel, A. N. Effects of teacher organizational identification on emotional labor. *International Journal of Eurasian Education and Culture* 10(5), 1722-1748
- Useche, S. A., Montoro, L. V., Ruiz, J. I., Vanegas, C., Sanmartin, J., ve Alfaro, E. (2019). Workplace burnout and health issues among Colombian correctional officers. *PLoS One*, 14(2).
- Vahey, D. C., Aiken, L. H., Sloane, D. M., Clarke, S. P., ve Vargas, D. (2004). Nurse burnout and patient satisfaction. *Medical Care*, 42(2 Suppl), II57.
- Vazquez, M. (2020). *Exploring the relationship between emotional labor, burnout, race, and school counselor self-efficacy* (Doctoral dissertation, The University of North Carolina at Charlotte).
- Wang, C. J. (2020). Managing emotional labor for service quality: A cross-level analysis among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102396.
- Wang, H., Hall, N. C., ve Taxer, J. L. (2019). Antecedents and consequences of teachers' emotional labor: a systematic review and meta-analytic investigation. *Educational Psychology Review*, 1-36.
- Wharton, A. S. (1996). Service with a smile: Understanding the consequences of emotional labor. *Working in the Service Society*, 91-112.
- YALÇIN, A. (2010). Emotional labor: Dispositional antecedents and the role of affective events. *Middle East Technical University*.
- Yao, X., Yao, M., Zong, X., Li, Y., Li, X., Guo, F., ve Cui, G. (2015). How school climate influences teachers' emotional exhaustion: The mediating role of emotional labor. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(10), 12505-12517.
- Yilmaz, K., Altinkurt, Y., & GÜNER, M. (2015). The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 15(59), 75-90.

- Yin, H. (2015). The effect of teachers' emotional labour on teaching satisfaction: Moderation of emotional intelligence. *Teachers and Teaching*, 21(7), 789-810.
- Yin, H., Huang, S., ve Chen, G. (2019). The relationships between teachers' emotional labor and their burnout and satisfaction: A meta-analytic review. *Educational Research Review*, 28, 100283.
- Yin, H., Huang, S., ve Lee, J. C. K. (2017). Choose your strategy wisely: Examining the relationships between emotional labor in teaching and teacher efficacy in Hong Kong primary schools. *Teaching and Teacher Education*, 66, 127-136.
- Zaghini, F., Biagioli, V., Proietti, M., Badolamenti, S., Fiorini, J., ve Sili, A. (2020). The role of occupational stress in the association between emotional labor and burnout in nurses: a cross-sectional study. *Applied Nursing Research*, 54, 151277.
- Zhang, Q., ve Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*, 57(1), 105-122.
- Zhang, Y., Zhang, L., Lei, H., Yue, Y., ve Zhu, J. (2016). Lagged effect of daily surface acting on subsequent day's fatigue. *The Service Industries Journal*, 36(15-16), 809-826.

EKLER

EK A: Gönüllü Katılım Formu

Sizi Ümit KALAY tarafından yürütülen araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmanın amacı, aktif çalışma yaşamı olan psikolojik danışmanların duygusal emekleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi anlamaktır. Araştırmada sizden tahminen 10 dakika kadar süre ayırmanız istenmektedir. Araştırmaya sizin dışınızda tahminen 150 kişi katılacaktır. Bu çalışmaya katılmak tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, bütün sorulara eksiksiz, kimsenin baskısı veya telkini olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır. Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak, çalışmaya katılmama ya da katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahipsiniz. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacak olup, kişisel bilgileriniz gizli tutulacaktır; ancak verileriniz yayın amacı ile kullanılabilir. Araştırma tamamlandığında sonuçların sizinle paylaşılmasını istiyorsanız lütfen araştırmacıya iletiniz.

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Çalışma hakkında yazılı açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı/araştırmacılar tarafından yapıldı. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak olarak da anlatıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi. Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

() Kabul ediyorum () Kabul etmiyorum

EK B: Demografik Bilgi Formu

1. Yaşınız _____
2. Cinsiyetiniz nedir? Kadın () Erkek ()
3. İlişki durumunuz nedir?
Bekar, hiç evlenmemiş ()
Bekar, evlenmiş boşanmış ()
Evli ()
Partnerim var, beraber yaşamıyoruz ()
Partnerim var, beraber yaşıyoruz ()
4. Çocuğunuz var mı? Evet () Hayır ()
5. En son mezun olduğunuz okul nedir?
Üniversite / Lisans ()
Yüksek Lisans ()
Doktora ()
6. Mesleğiniz nedir? _____
7. Çalıştığınız kurum: Özel () Devlet ()
8. Çalışma durumunuz nedir?
Yarı zamanlı ()
Tam zamanlı ()
Diğer _____
9. Bulduğunuz iş yerindeki toplam çalışma süreniz (yıl)
10. Toplam iş deneyimi süreniz (yıl)
11. Çalıştığınız sektör _____

EK C: Duygusal Emek Ölçeği

(1) Hiçbir zaman	(2) Çok nadir	(3) Bazen	1	2	3	4	5
(4) Çoğu zaman	(5) Her zaman						
1	Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.						
2	Öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.						
3	Öğrencilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.						
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.						
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.						
6	Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.						
7	Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.						
8	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.						
9	Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.						
10	Öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.						
11	Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir.						
12	Öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.						
13	Öğrencilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.						

EK D: Psikolojik Danışman Tükenmişlik Ölçeği

(1)Hiç uygun değil	(2) Uygun değil	(3) Kararsızım	1	2	3	4	5
(4) Uygun	(5) Tamamen uygun						
1	Bir psikolojik danışman olarak işimden dolayı çoğunlukla yorgun hissedirim.						
2	Bir psikolojik danışman olarak işimden dolayı bitkin hissedirim.						
3	Bir psikolojik danışman olarak işimden dolayı aşırı stresliyim.						
4	Bir psikolojik danışman olarak işimden dolayı sırtımda ve omuzlarımda gerginlik hissedirim.						
5	Kendimi yetersiz bir psikolojik danışman olarak görüyorum.						
6	Psikolojik danışmanlık becerilerime güvenmiyorum.						
7	Bir psikolojik danışman olarak verimliliğim konusunda hayal kırıklığı yaşıyorum.						
8	Danışanlarımda bir değişim sağlayabileceğime inanmıyorum.						
9	İşyerimde uygulanan sistem beni hayal kırıklığına uğrattıyor.						
10	İşyerimde bana haksızlık yapılıyor.						
11	İşyerimde uygulanan sistem beni çözümsüzlüğe sürüklüyor.						
12	Yöneticim bana negatif enerji veriyor.						
13	Danışanlarımla çok az empati kurarım.						
14	Danışanlarıma karşı duygusuzum.						
15	Danışanlarıma ve problemlerine karşı ilgisizim.						
16	Danışanlarımda iyi olup olmadığıyla artık ilgilenmiyorum.						
17	Arkadaşlarıma ayıracağım yeterli zamanım olmadığını düşünüyorum.						
18	Hobilerime ayıracağım yeterli zamanım olmadığını düşünüyorum.						
19	İş ve özel hayatım arasında kesin çizgiler koyamıyorum.						
20	Bir psikolojik danışman olarak işim, ailemle ilişkilerimi olumsuz yönde etkiler.						

ÖZGEÇMİŞ

Kırıkkale doğumlu olan Ümit KALAY, öğreniminin büyük bölümünü Denizli’de tamamlamıştır. 2011 yılında Boğaziçi Üniversitesi Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik bölümünü kazanmıştır. Lisans bölümünü başarı ile tamamladıktan sonra Caddem Eğitim kurumunda ve Ekol Psikolojik Danışmanlık Merkezi’nde psikolojik danışman olarak çalışmıştır. Sonrasında ise Açık Okullarında gölge öğretmen olarak çalışmıştır.

