



Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Cinsiyet ve İş Deneyimine Göre Farklılıkların İncelenmesi¹

Emotional Labor, Burnout And Intention To Leave: An Analysis Of Differences According To Gender And Work Experience

Hale Nur GÜLER

İstanbul Aydın Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Florya, İstanbul, Türkiye
orcid.org/0000-0002-6333-1849
halgu76@gmail.com

Akın MARŞAP

İstanbul Aydın Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Florya, İstanbul, Türkiye
orcid.org/0000-0003-2155-8137
akinmarsap@aydin.edu.tr

Özet

Günümüz rekabet ortamında müşteri beklentilerinin tam olarak karşılanması önemlidir. Çalışanlardan beklentiler de bu paralelde yüksek düzeydedir. Çalışanların iş sonuçlarının başarılı olması örgüt karlılığının yükselmesine neden olmaktadır. Beklentilerin karşılanması sırasında duygusal emek gösterimi sergilenmekte, gösterim sonuçları olarak da tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ortaya çıkmaktadır. Bu araştırmanın amacı, ifade edilen değişkenlerin cinsiyet ve iş deneyimine göre farklılaşp farklılaşmadığını ortaya çıkartmaktadır. Bu amaçla 540 kişilik örneklemden elde edilen veriler incelenmiştir. Araştırmada elde edilen veriler, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiş, değişkenler arasında t testi ve varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Yapılan çalışmanın analizine göre cinsiyete göre duygusal emek gösteriminde ve işten ayrılma niyetinde farklılık bulunmamaktadır. Erkeklerin tükenmişlik boyutlarından olan duyarsızlaşma boyutu kadınlara göre daha yüksektir. İş deneyimine göre duygusal emek gösterimlerinde ve tükenmişlikte farklılık görülmekte iken işten ayrılma niyetinde farklılık bulunmamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, Tükenmişlik, İşten ayrılma niyeti, Cinsiyet, İş deneyimi.

Abstract

In today's competitive environment, it is important that customer expectations are fully met. Expectations from employees are also high in this parallel. The success of the employees' business results leads to the profitability of the organization. During the meeting of expectations, emotional labor displays are displayed, and as a result of the

¹ Bu çalışma İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda Prof. Dr. Akın Marşap danışmanlığında Hale Nur Güler tarafından "Kişilik, Örgütsel Güven ve Bağlılığın Duygusal Emeğe Etkileri İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma" ismiyle tamamlanarak 23.01.2018 tarihinde savunulan doktora tezinin bir bölümünden türetilmiştir.

impressions, intent to leave burnout and work is revealed. The purpose of this study is to determine whether the variables expressed vary according to gender and work experience. For this purpose, the data obtained from the sample of 540 persons were examined. The data obtained in the study were analyzed using SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Windows 22.0 program, t test and ANOVA were applied among the variables. According to the analysis of the study done, there is no difference in the emotional labor displays and the intention to leave the work according to the sex. The desensitization dimension of males from burnout dimensions is higher than females. According to work experience, there is no difference in the intention to leave the work while there is a difference in emotional labor performances and burnout.

Keywords: Emotional labor, Burnout, Intention to leave, Gender, Work experience

1.Giriş

Günümüz çağdaş örgüt yapıları, sürdürülebilir rekabet politikalarını uygulayarak müşteri beklentilerini karşılayıp ayakta kalmaya çalışmaktadırlar. Artan rekabet ortamında müşteri beklentileri de ivme kazanarak ilerlemektedir. İnsan kaynağı, örgütlerin hedefleri doğrultusunda hareket eden ve beklentilerin karşılanmasını sağlayan en önemli başarı kriterleri arasındadır. Bu açıdan bakıldığında örgüte olan katkıları nedeni ile çalışanların duygu ve davranışları önem teşkil etmektedir.

Müşterilerin beklentilerini karşılayıp, ortaya çıkan problemlerin çözümü sırasında müşterilerle kurulan iletişim halinde sergilenen James (1993: 94)' e göre gölge emek olarak da ifade edilen ve duygusal çaba olarak bilinen duygusal emek gösterimleri sırasında çalışanların elde ettiği sonuçlar, gerek bireysel açıdan, gerekse örgütün ulaştığı neticeler açısından incelenmesi gereken unsurlardır. Duygusal emek gösterimi ne kadar etkili ise müşteriler ve örgütler için yaratılan sonuçlar o kadar olumlu hale dönüşmektedir.

Çağdaş organizasyonlar açısından, gerek çalışanlar, gerekse yöneticilerin duygusal emek gösterimi ne kadar anlamlı, doğru, etkili ve uyumlu ise gerek müşteriler, gerek örgüt ve gerekse tüm paydaşlar açısından yaratılan sonuçlar o kadar değerli, kaliteli, yüksek performans düzleminde ve verimliliğe büyük oranda katkı sağlayacak biçimde olumlu/yararlı bir hale dönüşebilmektedir.

Duygular, hem bireysel hem de örgütsel faktörlerden etkilenerek davranışa dönüşürler. Duyguların yönetimi ile ortaya konan duygusal emeğin sonuçlarından olan tükenmişlik, başarısızlık, yıpranmışlık, aşırı düzeyde yüklenmesinin bir sonucu olarak güç ve enerji kaybı ve iç kaynakların azalması yönünde belirir (Yıldırım ve Erol, 2013: 92).

Çağdaş insan kaynakları yönetimi sürecinde, organizasyon açısından belirlenen strateji ve politikalar kapsamında doğru insan (işe en uygun insan) seçimi ve işe yerleştirilmesi en öncelikli konudur. Diğer yandan, insan kaynağını elde tutacak bir biçimde hareket etmek, yani ona en iyi çalışma ortam ve olanaklarını sunarak aidiyet, bağlılık duygusu, motivasyon ve iş tatminini sağlamak da kurumsallaşmak ve sürdürülebilirlik açısından bir o kadar önem taşımaktadır. Eğer organizasyonlar yetişmiş insan gücünü elde tutmayı başaramazlarsa, örgütün geleceğe yönelik sürdürülebilir başarı strateji ve politikalarını anlamlı, devamlı ve kalıcı bir hale getiremezler.

Üniversitelerde eğitim ve öğretim görevlerinde bulunan akademisyenlerin, duygusal emeğin sonuçları açısından değer taşıyan, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin önemi kadar, cinsiyet ve mesleki deneyim düzeyleri de dikkatlice incelenerek, duygusal emeğin sergilenmesi sürecinde, cinsiyet ve deneyim açısından farklılıkların olup olmadığı araştırılmıştır.

Bu anlamda, elde edilen temel bulguların duygusal emeğin, sergilenmesi, yönetim ve denetimi faaliyetleri yanı sıra; tükenmişlik ile işten ayrılma niyetlerinin incelenmesi dahi ön plana çıkmaktadır. Bu sayede ortaya çıkan kritik düzeydeki sonuçlar, bireyler ve kurumlar açısından geleceğe yönelik sunulacak öneriler ve bu yönde alınacak çeşitli önlemlerin belirlenerek ortaya konulmasını sağlayabilecektir. Böylece, elde edilecek çok farklı sonuçlar, gelecekte yapılacak yepyeni araştırmalar için olduğu kadar, insan kaynakları yöneticileri açısından da büyük bir değer ve önem taşıyacak bir konuma gelebilecektir.

2. Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti kavramları ile ilgili literatür değerlendirmesi yapılmış ve teorik olarak bilgiler bir araya getirilmiştir.

2.1. Duygusal Emek

Duygusal emek, çalışanların ruh halini ve davranış biçimlerini inceleyen bir kavramdır. Duygusal emek, hizmet sektöründe müşteri ve örgütlerin beklentilerinin karşılanması için ortaya çıkan ihtiyaca paralel olarak, araştırmacıların son zamanlarda ilgi alanına girmiştir.

Hoschild duygusal emeği hizmet sektörü çalışanlarının, duygularını yönetmeleri, düzenlemeleri ve ticari beklentilerin karşılanması için duyguların sergilenmesi olarak ifade etmiştir. Duygusal emek, başkalarının duygularıyla mücadele edebilmek için ortaya konulan duygu düzenlemesi olarak da tanımlanmaktadır (James, 1989: 15). Duygusal emek, çalışanların örgütsel beklentilerin karşılanması için duygusal görüntülerin düzenlenebilmesi için gösterilen çabadır (Brotheridge ve Lee, 2003: 365).

Genel olarak duygusal emek, duygusal davranış kurallarının uygulanabilmesi için örgütlerin beklediği işlerin yerine getirilmesi amacı ile duyguların yönetilmesidir (Grandey, 2000: 95). Hizmet sektöründe çalışanların göstermiş oldukları duygular müşterilerin değerlendirmesi altındadır (Tasi ve Huang, 2002: 1001-1008), bu sebeple de örgütler, hizmette kalitenin yükselmesi ve memnuniyetin sağlanması için sürekli çaba göstermektedirler. Diğer yandan müşteriler de artan rekabet ortamında beklentilerini çeşitlendirip yükselterek ortaya konan hizmetin kalitesinde yüksek seviye beklemektedirler.

Örgütler müşteri beklentilerini karşılarken, bir yandan teknolojiden hızla destek almakta diğer yandan da çalışanların eğitim, gelişim ve motivasyon programlarına ilgi göstermektedirler. Müşteriler örgütün kalitesini değerlendirirken, bir yandan ürünün kalitesine odaklanırken, diğer yandan da çalışanların davranış biçimlerini değerlendirmekte ve genel olarak örgüt için yorumda bulunmaktadırlar. Duyguların yönetilebilir olması, örgütlerin ortaya koymak istediği hizmet standartının problemsiz şekilde süregelmesini sağlamaktadır (Saks, 1990: 111).

Hoschild, çalışanların göstermiş olduğu duygusal emeğin farklılık gösterdiğini belirtmiş, duygusal emeği, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış şeklinde iki şekilde ifade etmiştir (Onay, 2011: 589; Hoschild, 1983: 7):

Yüzeysel davranışta çalışanlar, yaptıkları işte gösterdikleri davranışın gerektirdiği duyguları gerçekten hissetmedikleri halde, hissediyormuş gibi rol yapmaktadırlar. Duygularını yüz ifadeleri, mimikleri ya da ses tonu ile hissediyormuşçasına sunmaktadırlar. Yüzeysel davranışta aslında çalışanlar, tamamen hiçbirşey hissetmiyor değildir, bununla birlikte sadece sergilenen duygusal emek ile hissedilen duygusal ifade birbirinden farklı olmaktadır.

Derinlemesine duygusal emekte çalışan, gerçekten çaba göstererek sergilemiş olduğu davranışı hissetmeye çalışmaktadır. Bu çaba sürecinde, duygularını etkili şekilde hareketlendirir, bastırır ya da şekillendirir, düzenler. Hoschild'ın duyguların yönetimi ile esas aldığı nokta duyguların ticarileştirilmesidir. Hoschild belirli meslek grupların duygusal emeği sergilendiği vurgulamış ve meslek gruplarını da memurlar, işletmeciler ve yöneticiler, serbest meslek çalışanları, evde çalışan özel hizmetliler ve bakıcılar olarak sınıflandırmıştır (Genç, 2013:11-12). Günümüzde değişen ve gelişen taleplere cevap vermek için çok farklı meslek grupları da oluşmuş olup daha fazla gruplama da yapılabilir.

Bu konuda ikinci yaklaşımda Ashforth ve Humprey duygusal emeği, uygun duyguların sergilenmesi için gösterilen davranış olarak ifade etmişlerdir. Çünkü Ashforth ve Humprey' e göre davranışların altında yatan duyguların ne olduğu üzerinde durmak yerine, gözlemlenebilir davranışlara odaklanmak daha önemlidir. Bu yaklaşımda duygusal emek, bir izlenim oluşturma süreci olarak ifade edilmiştir. İzlenim oluşturma, kişinin başkalarının kendisi hakkında düşüncelerini yönlendirme, değiştirme ve yönetme çabası olarak belirtilmektedir (Ashfort ve Humprey, 1993: 89). İzlenim oluşturmada kişi, başkalarının kendisi hakkında iyi düşünülmesini istediği için buna uygun davranışlarda bulunmakta ve herkes tarafından uygunluğu nedeni ile iyi bir izlenim oluşturulma hedeflenmektedir. Ashforth ve Humprey, yüzeysel ve derinlemesine duygusal emek gösterim stratejilerine samimi duygusal emek gösterimini de eklemişlerdir.

Samimi davranışta gösterilmesi gereken duygular gerçekten hissedilmektedir. Bu yaklaşıma göre, çalışan örgütün gösterilmesi istenen duygu ve davranışlara ne kadar kendisini yakın hissederse ve özdeşleşme sağlanırsa o oranda samimi davranış gösterilebileceği belirtilmektedir. Kuralların gerçekte hissedilmesi ve uygulanabilirliğine olan inanç nedeni ile çalışan, rol yapmak durumunda kalmadan samimi davranışta bulunabilecektir (Grandey, 2000: 5).

Morris ve Feldman yaklaşımında, duygusal emek yüzeysel, derinlemesine ve samimi olarak ortaya konulan davranışlar yerine duygusal emek boyutları olarak ifade edilen farklı değişkenlerin de dahil edilmesi gereğini ifade etmişlerdir. Bu yaklaşıma göre duygusal emek, şartlara göre değişiklik gösterebilmektedir. Bahsedilen boyutlar, duygu gösterim sıklığı, belirlenen duygulara verilen dikkat, duyguların çeşitliliği ve duygusal çelişkidir (Morris ve Feldman, 1996: 986-1010).

Duygusal emek, örgütün belirttiği kurallar çerçevesinde çalışanın duygularını ayarlama sürecinde gösterilen çaba olarak Grandey tarafından tanımlanmıştır (Değirmenci, 2010:14). Grandey, psikolojide bir süreç olarak yer alan "duygu düzenlemesi" kavramından yola çıkarak duygusal emeği duygu uyarlaması süreci

olarak ifade etmiştir. Duygu düzenlemesi, herhangi bir olay karşısında duyguların nerede ve ne şekilde ifade edilmesi konusundaki görüşe dayanarak gösterilen duygu ayarlamasıdır. Duygu düzenleme, günlük yaşam şartları içinde acı, mutluluk, şaşkınlık, öfke, sevinç, üzüntü gibi belli duyguların yanında çaresizlik, endişe heyecan gibi duyguları davranışa dönüştürmeden önceki süreçteki kontrol ve değişiklik sürecidir.

Literatürde üç türlü duygusal emek stratejisinden bahsedilmektedir. Yüzeysel, derinlemesine ve samimi duygusal emek stratejilerine ek olarak çok yüzeysel duygusal emek gösteriminin de varlığından bahsedilebilir, çalışanların hissetmediği halde hissediyormuş gibi yüzeysel duygusal emek gösterimlerinin daha da gerisinde hiçbir çaba sergilemeden duygu durumunu değiştirme ve empati çabasından uzak duygusal emek gösterimlerinin de olduğu gözlemlenmekte ve bilinmektedir. Bununla birlikte yüzeysel duygusal emek gösteriminden daha ileri boyutta olan orta duygusal emek gösterimine de yüzeysel ve derinlemesine duygusal emek gösterimi ile aralarında yer verilerek incelenebileceği düşünülmektedir.

Yüzeysel, derinlemesine ve samimi duygusal emek gösterimlerine ek olarak belirtilen çok yüzeysel duygusal emek gösterimlerinde çalışanlar hiç çaba sergilemeden, duygusal durumlarını uyumlandırmaya çalışmadan işlerini yapmaktadırlar. Duygularını uyumlaştırmaya çalışmadan müşteri memnuniyeti gözetilmeksizin ve örgütlerin koymuş oldukları davranış kuralları çerçevesine uyum sağlamadan hizmet etmektedirler. Banka çağrı merkezinde çalışan müşteri temsilcisinin havalimanında uçuş öncesi kredi kartını kaybeden ve seyahat öncesi olumsuzluk yaşayan müşteri ile görüşmesinde görüşmeyi kısa tutmak istemesi ve müşteriyi bu yönde ikaz etmesi çok yüzeysel duygusal emek gösterimine örnek verilebilirken, müşterinin yerine kendini gerçekten koymaya çalışması öncesinde sergilediği davranış ise yarı derinlemesine duygusal emek olarak belirtilebilir. Orta duygusal emek boyutunda yüzeysel duygusal emek ile derinlemesine duygusal emek arasında belli belirsiz duygularını tam olarak uyumlaştırmadan empati kurmaya çalıştığı sırada sergilenen duygusal emektir. Hem çalışan hem de müşteri açısından bu boyutta tatmin edici sonuçların tam olarak doğmayacağı düşünülmektedir.

2.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, çalışan bağlılığının zayıflaması ve iş tatmininin azalması ile ilgilidir (Schepman ve Zorate, 2008: 437). Tükenmişlik, ilk defa 1974 yılından Herbert J. Freudenberger tarafından incelenmiştir (Dworkin, Saha ve Hill, 2003: 108). Tükenmişlik, Freudenberger' e göre, fazla çalışma neticesinde çalışanların artık işin gerektirdiği faktörleri yerine getirememesi, duygusal açıdan çöküş yaşanması ve strese atıfta bulunmak üzere tanımlanmış bir kavramdır (Özgen, 2007: 35; Dworkinn vd., 2003: 110).

Tükenmişliğin pekçok tanımı bulunmaktadır, çalışanların aşırı verim sağlama sonucunda etkililiklerinin azalması olarak da ifade edilmektedir (Çam, 2001: 201). Genel olarak tükenmişlik, başarısızlık durumunun ortaya çıkması, enerji ve gücün zaman için azalması ve kişilerin iç kaynaklarındaki azalma halidir (Eren ve Durna, 2006: 40). Çalışanların tükenmişlikleri, düşük benlik kaygısı, güven kaybı, kas ağrıları şeklindeki fiziksel faktörlerin yanı sıra çok geniş psikolojik bir yelpaze

şeklinde ele alınmaktadır (Cordes ve Dougherty, 1993: 621). Tükenmişlik yaşayan bireylerin gösterdiği fiziksel ve ruhsal belirtiler ani tepkisellik, aile hayatında gerginlik, aşırı alınganlık, takdir edilmeyeceğini düşünme, az ya da çok yemek tüketimi, cilt hastalıkları, değişime direnç, diyabet, güvensiz hissetme, işe gitmeyi istememek ya da geç gelmek, işten ayrılma düşüncesi, hafıza problemleri, kolay geçmediği görülen soğuk algınlıkları, kronik yorgunluk, bitkinlik, kalp, damar hastalıkları, kas ağrıları, kilo kaybı ya da alımı, konsantrasyon güçlüğü, mide bağırsak rahatsızlıkları, nezaket ve saygı gibi pozitif duygulardan uzaklaşma, özsaygının ve özgüvenin yitirilmesi, sabırsızlık, suçluluk duygusu, sosyal çevreden uzaklaşma isteği, şüphecilik, uyku bozuklukları olarak sıralanmaktadır (Izgar, 2001: 340; Baltaş, 1990: 55; Maslach, 1981: 101). Tükenmişlikle ilgili pek çok araştırma yapılmıştır. En çok konu edilenler Freudenberg ve Maslach'ın yaklaşımlarıdır. Bu çalışmada Maslach'ın tükenmişlik envanteri kullanılarak sonuçlar analiz edilmiştir. Yaklaşımlar aşağıda belirtilmektedir:

Freudenberg tükenmişlik yaklaşımı: Freudenberg'e göre enerji ve güç kaynaklarının aşırı derecede kullanılmasının ardından yaşanan başarısızlık, bitkinlik ve yıpranma duygularının biraraya gelmesidir (Küçüközel, 2006: 120). Freudenberg çalışmasında, tükenmişliğin çok sayıda belirtisinin bulunduğunu belirtmiştir (Sevim, 2011: 74). Freudenberg'e göre kişinin baskı altında çabuk etkilenmesi, çabuk öfkelenmesi, huzursuzluk ve kolayca ağlama hali tükenmişlik halini işaret etmektedir (Hazell, 2010: 21-23).

Maslach tükenmişlik yaklaşımı: Maslach tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç boyutta ele almıştır (Maslach vd., 2001: 397).

Duygusal tükenmede işin yarattığı stres konu edilmiştir. Duygusal tükenmişlikle mücadele eden çalışanların, aşırı yorgun, enerji eksikliği, yetersizlik hissi geliştirdikleri ifade edilmiştir. Duygusal tükenmenin, tükenmişliğin başlangıcı ve merkezi olarak kabul edildiği belirtilmektedir. Duygusal tükenme, insanlar ile olan ilişkilerin yüz yüze sürdürüldüğü meslek gruplarında daha çok görülmektedir. Çalışanlar, yoğun tempoda, karşı karşıya kaldıkları beklentiler altında bunalabilirler, aşırı derecede psikolojik beklentilerin karşılığında da enerjide azalma ve duygusal kaynakların tükendiği hissine kapılmaktadırlar (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Duygusal tükenme, başkaları ile kurulan ilişkilerin sonucunda, duygusal olarak aşırı yük altında kalıp, bitkin ve yorgun hissetmedir (Leiter ve Maslach, 1988: 297). İş stresi genel olarak çalışandan beklenenlerin artması ve çalışma şartlarının ağırlaşması ve iletişim problemlerinin de dahil olmasıyla yükselmektedir (Yıldırım, 1996: 150). Stres yönetilip kontrol altına alınarak duygusal tükenmenin önüne geçilmesine çalışılmalıdır.

Duyarsızlaşma ise, tükenmişliğin ikinci boyutu olarak ifade edilmektedir. Bireyin daha çok ruhsal yapısı ile ilişkili olduğu bilinmektedir. Bu boyutta çalışanın işe olan ilgisinin ve katılımının azalttığı, ideallerine son verdiği ve buna bağlı olarak da çalışma kapasitesini düşürüp verimliliğini azalttığı belirtilmektedir (Ören ve Türkoğlu, 2006: 50). Bu boyutta, çalışanın kendisi ile hizmet verdiği kişiler arasına mesafe koyması anlatılmaktadır. Ortaya çıkan sonuçlardan yola

çıkarak, duyarsızlaşma, tükenmişliği ifade eden üç boyut arasındaki en problemlili boyut olarak ele alınmaktadır (Maslach vd., 2001: 403).

Kişisel başarıda düşme, çalışanlar sergiledikleri emeklerinin karşılığını alamadıklarında ve ödüllendirilmediklerinde bir müddet sonra mücadele etmekten vazgeçmekte ve başarılarının azaldığını düşünmektedirler. Kişisel başarı hissi azaldığında çalışanların yaptıkları işte kendilerini yetersiz görmekte oldukları bilinmektedir (Ören ve Türkoğlu, 2006: 51). Kişisel başarı hissindeki azalma bir müddet sonra çalışan iş performansına, yöneticileri ve çalışma arkadaşları ile olan iletişimlerine yansımaktadır.

2.3. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, çalışanın yakın bir gelecekte işinde ayrılmak istemesiyle ilgili düşüncesini ifade etmektedir (Şahin, 2011: 277). İşten ayrılma, işyerindeki görevden ayrılma için bilinçli bir şekilde karar almak ya da niyet etmek şeklinde de tanımlanmaktadır (Barlett, 1999: 70; Sabuncuoğlu, 2007: 617). İşten ayrılma niyeti netice itibari ile örgütteki çalışma durumunun fiziki olarak bitirilmesine neden olabilmektedir (Mobley, 1982: 111).

İşten ayrılma düşüncesi pekçok sebepten dolayı olabilmektedir. Çalışanlar işten ayrılma kararı alırken, mevcutta içinde buldukları örgüte dair ve yaptıkları işe dair pekçok faktörü değerlendirirler, işten ayrılırken iş aramanın maliyetini dikkate alarak, yeni alternatifleri değerlendirerek karar alırlar (Ayan vd., 2013: 260).

İşten ayrılma niyetinin oluşması, işten ayrılma için karar aşamaları, işin değerlendirilmesi, işteki tatmin ya da tatminsizlik, ayrılma düşüncesi, ayrılmanın getireceği fayda ve oluşacak maliyetlerinin düşünülmesi, alternatiflerin incelenmesi için araştırma niyetinin oluşması, alternatiflerin bulunması için araştırılması, alternatiflerin fayda ve zararlarının değerlendirilmesi, mevcuttaki iş ile alternatiflerin karşılaştırılması, işten ayrılma veya işte kalma niyetinin oluşumu, ayrılma veya kalma adımları olarak belirtilmiştir (Gürpınar, 2006: 51). İşten ayrılma niyeti çalışanlar, örgütler ve ekonomik gelişmeler için etkisini göstermektedir. Çalışanlar işten ayrıldıklarında, örgütler yenilikçi yaratıcı daha genç çalışanları bünyelerine katma avantajına sahip olurlar. Bununla beraber işgören devir hızının yüksek olması, yetişmiş işi bilen ve yöneten tecrübeli çalışanların kaybına yol açacağı için olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Diğer taraftan da işgören devir hızı yüksekliği işletmenin itibarı için de olumsuz bir durum sergilemektedir (Barutçugil, 2004: 125). Bu durum aynı zamanda, işletmenin personel seçim sisteminin etkin şekilde yönetilmediği, ücret politikalarının tatmin edici şekilde olmadığı, eğitim ve motivasyon kanallarının etkililiği açısından varolan sıkıntılara da işaret etmektedir.

3. Araştırmanın Amacı

Yönetim ve örgütsel psikoloji alanlarında yapılan çalışmalarda duygusal emek tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkileri incelenmektedir. Yapılan araştırmalarda duygusal emeğin yol açtığı sonuçların tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti olduğu yönündeki neden sonuç araştırmalarına rastlanmaktadır (Schaufeli ve Greenglass, 2001: 506; Goldberg ve Grandey, 2007: 312-313; Seçer, 2003: 150; Chang ve Chiu, 2009: 310; Köksel, 2009: 150; Çaldağ, 2010: 91; Brotheridge ve

Lee, 2002: 17; Ağırman, 2012: 90-97; Basım ve Beğenirbaş, 2012: 88; Polatçı ve Özyer, 2015: 144; Mengenci, 2015: 127; Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt, 2016: 133; Yücebalkan ve Karasakal, 2016: 35; Lee, 2017: 1-18; Pala ve Tepeci, 2009: 119; Chau, vd., 2009: 1158; Yürür ve Ünlü, 2011: 82; Rathi, Bhatnagar ve Kumar Mishra, 2013: 273-290; Güzel, Gök ve İşler, 2014: 3; Çelik ve Yıldız, 2016: 45).

Çalışmada amaç, akademisyenlerin cinsiyet ve iş deneyimlerinin duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri üzerinde farklılık yaratıp yaratmayacağını ortaya çıkartmaktır. Bu çalışmada İstanbul İlindeki vakıf üniversitelerinde görev yapan akademisyenler incelenmiş olup, akademisyenlerin incelendiği az sayıda çalışmalara katkı sağlanmak hedeflenmiştir. Duygusal emeğin tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkisinde hem cinsiyet hem de iş deneyiminin farklılık yaratıp yaratmadığı aynı çalışmada birlikte ele alınmış ve incelenmiştir.

Bu araştırmada aşağıdaki soruların cevapları aranmaktadır:

Soru 1: Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti değişkenleri araştırmaya katılanların cinsiyeti açısından farklılık göstermekte midir?

Soru 2: Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti değişkenleri araştırmaya katılanların deneyimleri açısından farklılık göstermekte midir?

4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın evrenini İstanbul İlindeki vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenler oluşturmaktadır. İstanbul ilindeki vakıf üniversitelerinde 2016 yılı Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) verilerine göre 5205 akademisyen görev yapmaktadır (<https://istatistik.yok.gov.tr/01/02/2016>). Araştırma soruları kolayda örnekleme yöntemi ile katılımcılara e-posta yoluyla gönderilmiştir. Bu örnekleme yönteminde kolayca ulaşılabilir birimler seçilmek kaydıyla bir örnek oluşturulmaya çalışılmaktadır. Kolayda örneklemede veriler, ana kütlede kolayca, hızlıca ve ekonomik şekilde toplanabilmektedir. (Malhotra, 2004: 321, Aaker vd., 2007: 394, Zikmund, 1997: 428). Araştırma kapsamında değerlendirilmeye alınamayacak anketler çıkartıldıktan sonra 540 anket formu elde edilmiş ve analize dahil edilmiştir.

Araştırmada elde edilen veriler, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen verilerin çözümlenmesinde, bağımsız örneklem t testi, tek yönlü Anova testi ve Tukey testi kullanılmıştır. Bağımsız örneklem t testi iki grubun arasındaki farklılığın testi için, tek yönlü Anova testi ise ikiden fazla grubun bulunduğu durumlarda gruplar arasındaki farklılığın testi için kullanılmıştır. Tukey testi ise ikiden fazla grup içeren durumlarda herhangi bir farklılık tespit edilip varyansların homojen olduğu durumlarda kullanılmıştır.

5. Bulgular

5.1. Ölçeklere İlişkin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışmaları

Çalışmada, duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti için daha önce kullanılmış olan ölçeklerden yararlanılmıştır. Araştırmada üniversitede çalışan akademik personelin duygusal emek algısını ölçmek için Chu ve Murrmann' ın 2006

yılında geliştirdikleri ölçek, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olmak üzere üç alt boyuttan ve 19 maddeden oluşmaktadır. Chu ve Murrman tarafından geliştirilen bu ölçek başka araştırmalarda da (Avcı ve Kılıç, 2010; Başbuğ vd., 2010; Chou vd., 2012; Lee ve Ok, 2012; Gursoy vd., 2011; Kızanlıklı ve Ünlüöner, 2016) kullanılmıştır. Uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda (Cronbach Alfa) duygusal emeğin alt boyutlarından olan, 8 maddeden oluşan “Yüzeysel Duygusal Emek” alt boyutunun yüksek derece güvenilir ($\alpha=0.896$) ve yine duygusal emeğin alt boyutlarından olan ve 3 maddeden oluşan “Derinlemesine Duygusal Emek” alt boyutunun oldukça güvenilir ($\alpha=0.752$) olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada Maslach’ın Tükenmişlik envanteri kullanılmıştır. Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilmiş, Türkçe geçerliliği ve güvenilirlik çalışması Ergin tarafından yapılmıştır. Tükenmişlik ölçeği için üç alt boyut bulunmaktadır. Uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda (Cronbach Alfa) ise 6 maddeden oluşan “Duygusal Tükenme” alt boyutunun yüksek derece güvenilir ($\alpha=0.882$), 4 maddeden oluşan “Düşük Kişisel Başarı Hissi” alt boyutunun güvenilir ($\alpha=0.588$), 2 maddeden oluşan “Duyarsızlaşma” alt boyutunun güvenilir ($\alpha=0.504$) olduğu saptanmıştır. Katılımcıların işten ayrılma niyetini ölçmek için Kubilay Özyer’in doktora tezinde kullandığı, Schwepker tarafından hazırlanan ölçek kullanılmıştır. Ölçek 6 sorudan oluşmaktadır. İşten Ayrılma Niyeti ölçeğindeki 4 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha=0.896$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre İşten Ayrılma Niyeti ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır.

5.2. Kadınlar ile Erkekler Arasındaki Farklılığın İncelenmesi

Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin cinsiyet açısından kadınlar ve erkekler arasındaki farklılıklarının incelenmesine ilişkin yapılan analizlerin sonuçları aşağıda yer almaktadır.

Tablo 1: Duygusal Emek Puanı ve Alt Boyut Puanları Bakımından Kadınlar ile Erkekler Arasındaki Farklılığın İncelenmesi

	Cinsiyet	n	Ort.	SS	t	p
Duygusal Emek	Kadın	297	2,26	0,638	-1,346	0,179
	Erkek	243	2,33	0,667		
Alt Boyutlar						
Derinlemesine Duygusal Emek	Kadın	297	2,90	0,864	-1,276	0,202
	Erkek	243	3,00	0,988		
Yüzeysel Duygusal Emek	Kadın	297	2,01	0,717	-1,065	0,287
	Erkek	243	2,08	0,717		

Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma, t: Test İstatistiği, p: Anlamlılık Düzeyi

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, kadınlar ile erkekler arasında duygusal emek ve alt boyut puan ortalamalarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir. ($p>0,05$).

Tablo 2: Tükenmişlik Puanı ve Alt Boyut Puanları Bakımından Kadınlar ile Erkekler Arasındaki Farklılığın İncelenmesi

	Cinsiyet	n	Ort.	SS	t	p
Tükenmişlik Puanı	Kadın	297	2,23	0,677	-0,847	0,397
	Erkek	243	2,28	0,734		
Alt Boyutlar						
Duygusal Tükenme	Kadın	297	2,31	1,092	0,166	0,868
	Erkek	243	2,30	0,946		
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Kadın	297	2,48	1,227	-0,641	0,522
	Erkek	243	2,56	1,332		
Duyarsızlaşma	Kadın	297	1,45	0,587	-3,152	0,002**
	Erkek	243	1,67	0,961		

**: $p < 0,01$

Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma, t: Test İstatistiği, p: Anlamlılık Düzeyi

Bağımsız örneklem t testi sonucunda, kadınlar ile erkekler arasında tükenmişlik, duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi puan ortalamalarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiş ($p > 0,05$) iken duyarsızlaşma puan ortalamalarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p < 0,01$). Yapılan analize göre; erkeklerin duyarsızlaşma puan ortalamasının (1,67), kadınların puan ortalamasından (1,45) anlamlı derecede daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz. Görülüyor ki erkeklerin duyarsızlaşması, kadınlara göre daha yüksektir.

Tablo 3: İşten Ayrılma Niyeti Puanı Bakımından Kadınlar ile Erkekler Arasındaki Farklılığın İncelenmesi

	Cinsiyet	n	Ort.	SS	t	p
İşten Ayrılma Niyeti	Kadın	297	2,59	1,074	1,393	0,164
	Erkek	243	2,46	1,000		

Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma

t: Test İstatistiği, p: Anlamlılık Düzeyi

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda, kadınlar ile erkekler arasında işten ayrılma niyeti puan ortalamalarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir. ($p > 0,05$).

5.3. Üniversitedeki Deneyim Yılları Arasındaki Farklılığın İncelenmesi

Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin deneyim yılları açısından farklılıklarının incelenmesine ilişkin yapılan analizlerin sonuçları aşağıda yer almaktadır.

Tablo 4: Duygusal Emek Puanı ve Alt Boyut Puanları Bakımından Üniversitedeki Deneyim Yılları Arasındaki Farklılığın İncelenmesi

	Deneyim	n	Ort.	SS	F	p	Fark (Tukey Test)
Duygusal Emek	1-5 yıl	261	2,41	0,590	10,340	0,000***	1-2,3
	6-10 yıl	126	2,12	0,630			
	11 yıl ve üzeri	153	2,22	0,726			
Alt Boyutlar							
Derinlemesine Duygusal Emek	1-5 yıl	261	2,98	0,814	3,292	0,038*	2-3
	6-10 yıl	126	2,77	0,987			
	11 yıl ve üzeri	153	3,04	1,023			
Yüzeysel Duygusal Emek	1-5 yıl	261	2,20	0,689	13,021	0,000***	1-2,3
	6-10 yıl	126	1,88	0,684			
	11 yıl ve üzeri	153	1,91	0,737			

*: $p < 0,05$ ***: $p < 0,001$ 1= 1-5 yıl 2= 6-10 yıl 3= 11 yıl ve üzeri

Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma, F: Test İstatistiği, p: Anlamlılık Düzeyi

Tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, üniversitedeki deneyim yılları arasında duygusal emek ve alt boyut puan ortalamalarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p < 0,05$).

Buna göre; 1-5 yıl aralığında deneyimi olanların duygusal emek (2,41) ve yüzeysel duygusal emek (2,20) puan ortalamaları diğer deneyim yıllarının puan ortalamalarından anlamlı derecede daha yüksek iken 6-10 yıl aralığında deneyimi olanların derinlemesine duygusal emek puan ortalaması (2,77) ise 11 yıl ve üzerinde deneyimi olanların puan ortalamasından (3,04) anlamlı derecede daha düşüktür.

Tablo 5: Tükenmişlik Puanı ve Alt Boyut Puanları Bakımından Üniversitedeki Deneyim Yılları Arasındaki Farklılığın İncelenmesi

	Deneyim	n	Ort.	SS	F	p	Fark (Tukey Testi)
Tükenmişlik	1-5 yıl	261	2,28	0,659	1,579	0,207	-
	6-10 yıl	126	2,28	0,781			
	11 yıl ve üzeri	153	2,17	0,707			
Alt Boyutlar							
Duygusal Tükenme	1-5 yıl	261	2,25	1,030	1,972	0,140	-
	6-10 yıl	126	2,46	1,066			
	11 yıl ve üzeri	153	2,27	0,987			
Düşük Kişisel Başarı Hissi	1-5 yıl	261	2,68	1,284	4,508	0,011*	1-2
	6-10 yıl	126	2,30	1,000			
	11 yıl ve üzeri	153	2,41	1,421			
Duyarsızlaşma	1-5 yıl	261	1,60	0,831	8,405	0,000***	3-1,2
	6-10 yıl	126	1,70	0,917			
	11 yıl ve üzeri	153	1,34	0,492			

*: $p < 0,05$ ***: $p < 0,001$

1= 1-5 yıl 2= 6-10 yıl 3= 11 yıl ve üzeri

Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma

F: Test İstatistiği, p: Anlamlılık Düzeyi

Uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, üniversitedeki deneyim yılları arasında tükenmişlik ve duygusal tükenme puan ortalamalarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiş ($p>0,05$) iken düşük kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşma puan ortalamalarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p<0,05$).

Buna göre; 1-5 yıl aralığında deneyimi olanların düşük kişisel başarı hissi puan ortalaması (2,68) 6-10 yıl aralığında deneyimi olanların puan ortalamasından (2,30) anlamlı derecede daha yüksek iken 11 yıl ve üzerinde deneyimi olanların duyarsızlaşma puan ortalaması (1,34) ise diğer deneyim yıllarının puan ortalamalarından anlamlı derecede daha düşüktür.

Tablo 6: İşten Ayrılma Niyeti Puanı Bakımından Üniversitedeki Deneyim Yılları Arasındaki Farklılığın İncelenmesi

	Deneyim	n	Ort.	SS	F	p	Fark
İşten Ayrılma Niyeti	1-5 yıl	261	2,59	1,122			
	6-10 yıl	126	2,61	0,963	3,015	0,050	-
	11 yıl ve üzeri	153	2,36	0,945			

Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma, F: Test İstatistiği, p: Anlamlılık Düzeyi

Uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, üniversitedeki deneyim yılları arasında işten ayrılma niyeti puan ortalamalarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir ($p>0,05$).

5.Sonuç ve Öneriler

İş dünyasında müşterilerin beklentilerinin artması örgütlerin bu beklentilere cevap verebilmek için çalışanların duygu ve davranışlarını daha iyi şekilde yönetmeleri, denetlemeleri ve geliştirmelerini gerektirmektedir. Bu bağlamda çalışanların duygu ve davranışları önemle takip edilmelidir. Duygu ve davranış arasında tutarlı bir ilişki söz konusu olup, duygular bireysel ve örgütsel faktörlerden etkilenerek davranışa dönüşmektedirler.

Çalışanlar, müşteriler ve örgütlerin beklentilerine yanıt verebilmek için özellikle hizmet sektörü başta olmak üzere sunulan ürünün yanı sıra gösterilen hizmetin kalitesinde belirli standartı yakalamak için, duygularına yön vererek, duygusal emek davranışı sergilemektedirler. Duygusal emek gösterimlerinde yüzeysel ve derinlemesine duygusal emek ayrımında ortaya çıkan sonuçlarda farklılıkların olduğu bilinmektedir. Yüzeysel duygusal emek gösterimlerinde tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz sonuçlarla daha çok karşılaşmakta, derinlemesine duygusal emek gösterimlerinde ise daha pozitif sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Yüzeysel duygusal emek gösterimlerinde hizmet sunumu sırasında veya ortaya çıkan problemin çözümü sürecinde çalışan, gerçekte hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi rol yaparak yaklaştığı için duygularını yönetmekte güçlük çekmekte ve bu durum da olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Aynı zamanda olumsuz sonuçlar sadece bireysel açıdan değil, müşteri beklentilerinin tam olarak karşılanamaması riskini de ortaya koyarak örgütlerin performansını da etkilemektedir. Derinlemesine duygusal emekte ise sergilenmek istenen davranışların altında yatan duygular gerçekten hissedilmekte olduğu için duygu

düzenlemesine gidilmesine gerek bulunmamaktadır. Bu sebeple hizmet veren, olumsuz sonuçlarla karşı karşıya kalmamaktadır.

Duygusal emek gösterimlerinin cinsiyet açısından bakıldığında kadın çalışanlarda duygusal emek gösterimlerinin daha yüksek olduğu bilinmekte, kadın çalışanların hizmet sektöründe ihtiyaç duyulan emeğin aynası olduğu ifade edilmekte ve hizmet sektörünün daha çok kadın yoğunluklu meslek gruplarını içerdiği bilinmektedir (Özkaplan, 2009: 15; Kaya ve Tekin, 2013: 115) buna karşın araştırmada, kadın ve erkek akademisyenler arasında duygusal emek gösterimlerinde farklılığa rastlanmamıştır. Literatürde cinsiyet açısından farklılığa rastlanılmayan başka çalışmalar da bulunmaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016: 146). Bu açıdan bakıldığında erkek akademisyenlerin kadınlar kadar duygularını gerektiği şekilde yönetebiliyor olmaları, oldukça etkin ve olumlu bir sonuç olarak görülebilmektedir.

Tükenmişlik açısından bakıldığında erkek akademisyenlerin duyarsızlaşma boyutu kadın akademisyenlere göre daha yüksek düzeyde görülmüştür. Bu durumda erkek akademisyenlerin duyarsızlaşma ile mücadele için daha stresi azaltıcı aktivitelere yönelmeleri, özel yaşam ve iş yaşamı dengesini oturtabilmeleri için aksiyon alınmasını ve üniversitelerin personel departmanlarının erkek akademisyenler için özel programlar tasarlamalarını ve bu durumu yakından izlemeleri gerektiği ifade edilebilir. Erkek akademisyenler için duyarsızlık boyutunu azaltmak için pedagojik formasyon programları düzenlenmeli, koçluk ve mentörlük desteği de gerekli olduğu durumlarda verilmelidir. Ölçüm ve değerlendirme sıklığı da erkek akademisyenler için kadınlara göre farklı şekilde olmalıdır. Diğer yandan, işten ayrılma niyetlerinin kadın ya da erkek akademisyenler açısından farklı şekilde yorumlanmaması, kadın akademisyenlerin iş özel hayat dengesini sağlayabildiklerini, evli olanların ve annelik yükümlülüklerini de bütünüyle yönetebildiklerini ve akademi dünyasında erkekler kadar kalıcı, istekli ve motive şekilde varolabildiklerinin sinyalini vermektedir. Kadınların akademik yaşamda varolabilmesi için gerekli desteklerin sağlanması çalışma saat ve düzenlemelerinin buna göre yapılabilmesi, gerektiğinde kreş desteği verilebilmesi onları bilimsel çalışmalarını sırasında destekleyebilecektir.

Çalışma sonuçlarına mesleki tecrübe açısından bakıldığında, düşük deneyim düzeyine sahip olanların ilişkilerinde daha yüzeysel davrandıkları tespit edilmiştir. Buna göre üniversitelerin gelişim ve takip programlarında işe yeni başlamış akademisyenlerin duygu durum düzenlemelerine yardımcı olabilecek etkinlikler ortaya konulmalı ve yol gösterici olunmalıdır. Mesleki tecrübenin az olması ile doğabilecek iş yüklerinin karşılama biçimleri göz önüne alınmalı ve görev dağılımları, ders saatleri buna göre düzenlenmelidir. Akademisyenlerin gerek duydukları eğitim programları tasarlanabilmelidir. Öğrencilerle olan iletişimlerinde sırasında beklentilerin karşılanabilmesi için empati konusunda gerekli donanıma sahip olmalarını sağlayacak uygulamalar, kurslar, seminerler düzenlenmelidir. Diğer yandan uzun süre görev yapan akademisyenlerin de mesleki birikimlerinin derinlemesine duygusal emek gösterimine yansıtılabilmesi için gerekli takipler yapılmalı ve ihtiyaca yönelik düzenlemeler getirilmelidir. Motivasyonel etkinlikler artırılmalı, çalışma saatleri ve idari görev yüklerinde düzenlemelere gidilmelidir. Literatürde Kruml ve Geddes çalışmalarında yaşça daha ileri olanların duygularını düzenleme ve örgütlerin beklemiş oldukları performansa göre davranışlarını daha kolaylıkla şekillendirebildiklerini belirtmişlerdir (Kruml ve Geddes, 2000: 15).

Mesleki tecrübe açısından tükenmişlik boyutu ele alındığında, göreve yeni başlayanların düşük kişisel başarı hissi yönetiminin ele alınması gerekmektedir. Gelişim ve mesleki yeterliliğin sağlanabilmesi için kişisel olarak gösterilecek çabaların yanı sıra, üniversitelerin de gerekli desteği gerek eğitim, gerek yönetim ve gerekse motivasyon kanalları açısından sağlaması ardından da takip programları ile izlenmesi gerekmektedir.

Çalışmada elde edilen sonuçlar ve yukarıda sunulan önerilere ek olarak gelecek araştırmacıların duygusal emeğin tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile olan ilişkisinde hem bireysel açıdan akademisyenlerin gelişmişlik ve mesleki yeterliliklerinin devamının sağlanması, hem de üniversite yönetimleri için duygusal emeğin sergilenmesi ve sonuçlarının yönetilmesi açısından derinlemesine daha da inceleyebilmek için farklı üniversitelerde de inceleme yapmaları, diğer yandan da cinsiyet ve iş deneyimi dışında etkili olabilecek yaş, medeni durum, uzmanlık alanı gibi faktörlerden elde edilen sonuçların da ortaya konulması faydalı ve tamamlayıcı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Aaker, D.A., Kumar, V. ve Day, G.S., (2007). *Marketing Research*, 9. Edition, John Wiley & Sons, Danvers.
- Ağırman Ü. H. (2012). İş Ve Çalışan Odaklı Duygusal Emek Gösterimlerinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi, *(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, Ronald, H. (1993). “Emotional Labor In Service Roles: The Influence Of Identitiy”, *Academy Of Management*, vol. 18, s.89.
- Avcı, U. ve Kılıç, B. (2010). “Konaklama Sektöründe Duygusal Emek Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, Kuşadası: 11. Ulusal Turizm Kongresi Bildiri Kitabı, Ankara Detay Yayıncılık, s.290-301.
- Baltaş A., ve Baltaş Z. (1990). *Stres Ve Başaçıkabilme Yolları*, 10. Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Barlett, K.R. (1999). “The Relationship Between Training And Organizational Commitment In The Health Care Field”, *The Degree Of Philosophy*, The University Of Illinois, Urbana, s.70.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Basım, N. ve Beğenirbaş M. (2012). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlaması”, *Yönetim Ve Ekonomi*, vol.19, sayı.1, s.573.
- Başbuğ, G. Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). “Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma”, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, sayı.58, s.253-274.
- Brotheridge, C. Lee, R. (2002). “Testing A Conservation Of Resources Model Of Dynamics Of Emotional Labor”, *Journal Of Occupational Health Psychology*, vol.7, s.57-67.
- Brotheridge, C.M. ve Lee, R.T. (2003), “Development And Validation of The Emotional Labor Scale”, *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*, vol.76, no.3, s.365-79.

- Bulgurcu Gürel, E. ve Çetinkaya Bozkurt, Ö. (2016). “Duyguların Yönetilmesinin, İş Tatmini Ve Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Üzerindeki Etkileri”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt.8, sayı.14, s.133-147.
- Chau, S.L., Dahling, J.J., Levy, P.E. ve Diefendorff, J.M. (2009). “A Predictive Study Of Emotional Labor And Turnover”, *Journal Of Organizational Behaviour*, 30(8), s.1151- 1163.
- Chang C., Chiu J. (2009). “Flight Attendants Emotional Labor And Exhaustion In The Taiwanese Airline Industry”, *J. Service Science & Management*, vol.2, s.305-311.
- Chou, H.Y., Hecker, R.O.B. ve Martin, A. (2012). “Predicting Nurses Well being From Job Demands And Resources: A Cross-Sectional Study Of Emotional Labour”, *Journal Of Nursing Management*, vol.20(4), s.502-511.
- Chu, K.H.L. and Murrmann, S. K. (2006). “Development And Validation Of The Hospitality Emotional Labor Scale”, *Tourism Management*, vol.27(6), s.1181-1191.
- Cordes, C, L, Dougherty T.W. (1993). “A Review And Integration Of Research On Job Burnout”, *Academy Of Management Review*, vol.18(4), s.621-656.
- Çaldağ M.A. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri, (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çam, O. (2001). “The Burnout In Nursing Academicians In Turkey”, *International Journal Of Nursing Studies*, cilt.38, s. 201-207.
- Çelik, M. ve Yıldız, B. (2016). “Duygusal Emek Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Stresin Aracılık Rolü”, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, cilt.9, sayı.45.
- Değirmenci, S. (2010). “Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı Ve Etkileyen Faktörler”, İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Droogenbroeck, F. V., Spruyt, B., ve Vanroelen, C. (2014). “Burnout Among Senior Teachers: Investigating The Role Of Workload And Interpersonal Relationships At Work”, *Teaching And Teacher Education*, vol.43, s.99-109.
- Dworkin, A. G., Saha, L. J., ve Hill, A. N. (2003). “Teacher Burnout And Perceptions Of A Democratic School Environment”, *International Education Journal*, vol.4, s.108-120.
- Eren, V. ve Durna, U. (2006). “Üç Boyutlu Bir Yaklaşım Olarak Örgütsel Tükenme”, *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, cilt.10, sayı.9, s.40-51.
- Feldman, D.C. ve Morris, C.A. (1996). “The Dimension, Antecents And Consequences Of Emotional Labour”, *Academy Of Management Review*, vol. 21, 4.
- Genç, V. (2013). Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri, (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Çanakkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Goldberg L. S., Grandey A. A. (2007). “Display Rules Versus Display Autonomy: Emotion Regulation, Emotional Exhaustion And Task Performance In A Call Center Simulation”, *Journal Of Occupational Health Psychology*, 12/3, s.301-318.
- Grandey, A.A. (2000). “Emotion Regulation InT Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor”, *Journal Of Occupational Health Psychology*, vol. 5, no.1, s.5.
- Gursoy, D., Boylu, Y ve Avcı, U.(2011). Identifying The Complex Relationships Among Emotional Labor And Its Correlates, *International Journal Of Hospitality Management*, vol.30, s.783-794.
- Gürpınar, G. (2006). Örgütsel Adalet, Örgütsel Bağlılık, Lider Üye Mübadele İlişkisi Ve Ayrılma Niyeti Üzerine Ampirik Bir Çalışma, (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güzel, F.Ö., Gök, A.G. ve İşler, D.B. (2014). “Duygusal Emek Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma”, *Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, cilt.10, s.3.
- Hazell W. K. (2010). Job Stress, Burnout, Job Satisfaction And Intention Leave Among Registered Nurses Employed In Hospital Settings In The State Of Florida, (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*), Lynn University.
- Hoschild A. (1983). The Managed Hearth, Commercial Of Human Feeling, *Berkeley University Of California Press*, England.
- Izgar, H. (2001). “Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri”, *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, sayı.27, s.335-340.
- James, N. (1989). “Emotional Labour: Skill And Work In The Social Regulation Of Feelings”, *Sociological Review*, vol.37, s.15-42.
- James, N. (1993). “Divisions Of Emotional Labour: Disclosure And Cancer, In S. Fineman (Ed.), *Emotion In Organizations*”, s. 94-117. London, Sage.
- Kaya, E. ve Tekin, A. (2013). “Duygusal Emek Kavramı Çerçevesinde Sağlıkta Yeniden Yapılanma”, *Mehmet Akif Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(8), 110-119.
- Kızanlıklılı, M. ve Ünlüönen, K. (2016). “Otel İşletmelerinde Davranış Kuralı Algısı Ve İş Doyumunun Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi”, *Ege Akademik Bakış*, cilt.16, sayı.3, s.512-513.
- Köksel, L. (2009). İş Yaşamında Duygusal Emek Ve Ampirik Bir Çalışma, (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Celal Bayar Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı.
- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). "Exploring The Dimensions Of Emotional Labor: Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Küçüközel, N. (2006). Aile Hekimliği Asistanlarındaki Anksiyete, Depresyon Ve Tükenmişlik Düzeyinin Dahili Bilimler Asistanları İle Karşılaştırılması, (*Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi*), T.C. Sağlık Bakanlığı Ankara Atatürk Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği.

- Lee, Y.H. (2017). “Emotional Labor, Teacher Burnout And Turnover Intention In High-School Physical Education Teaching”, *European Physical Education Review*, Sage Journals, s.1-18.
- Leiter M. P. ve Maslach C. (1998). “The Impact Of Interpersonal Environment On Burnout And Organizational Commitment”, *Journal Of Organizational Behavior*, vol.9, s.297- 308.
- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing Research An Applied Orientation*, 4.Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981). “The Measurement Of Experienced Burnout”, *Journal Of Occupational Behaviour*, vol.2, s.99-113.
- Maslach, C. Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001). “Job Burnout”, *Annual Review Of Psychology*, vol.52, s.397-422.
- Mengenci, C. (2015). “İş Tatmini, Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi”, *Ege Akademik Bakış*, cilt.15, sayı.1, s.127-139.
- Mobley, W.H. (1982). “Some Unanswered Questions In Turnover And Withdrawal Research”, *Academy Of Management Review*, vol.7(1), s.111.
- Oğuz, H. ve Özkul, M. (2016). “Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.
- Onay, M. (2011). “Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının Ve Duygusal Emeginin Görev Performansı Ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi”, *Ege Akademik Bakış*, sayı.4, s.589.
- Ören, N. ve Türkoğlu, H. (2006). “Öğretmen Adaylarında Tükenmişlik”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Bahar, cilt.16, s.30-42.
- Özgen, I. (2007). “Yiyecek İçecek İşletmeleri çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği”, I. *Ulusal Gastronomi Sempozyumu Ve Sanatsal Etkinlikler*, Antalya.
- Özkaplan, N. (2009). “Duygusal Emek ve Kadın İş / Erkek İş”, *Çalışma Ve Toplum Dergisi*, 2, 15-23.
- Özyer, K. (2010). Etik İklim Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmininin Düzenleyici Rolü, *(Yayınlanmamış Doktora Tezi)*, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2009). “Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi Ve Duygusal Emegin Çalışanların Tutumlarına Etkileri”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, *17. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, s.119.
- Polatçı, S. ve Özyer, K. (2015). “Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekanın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü”, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt.15, sayı.3/15, s.131-156.
- Rathi, N., Bhatnagar, D. ve Kumar Mishra, S. (2013). “Effect Of Emotional Labor On Emotional Exhaustion And Work Attitudes Among Hospitality Employees

- In India”, *Journal Of Human Resources In Hospitality & Tourism*, vol. 12(3), s.273-290.
- Sabuncuoğlu, E.T. (2007). “Eğitim, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, *Ege Akademik Bakış* cilt.7(2), s.617.
- Saks, K. (1990). “Does It Pay To Care? Circles Of Care: Work And Identity In Women’s Lives”, Suny Press, Newyork, s.111-136.
- Seçer, S. (2003). “İşyerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek, Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma”, *9. Ulusal Ergonomi Kongresi*, Denizli, s.272-292.
- Sevim, L. (2011). Tükenmişlik Ve İşe Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma, (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Schaufeli W.B., Greenglass E.R. (2001). “Introduction To Special Issue On Burnout And Health”, *Psychology And Health*, vol.16, s.501-510.
- Schepman, S.B. ve Zorate, M.A. (2008). “The Relationship Between Burnout, Negative Affectivity And Organizational Citizenship Behavior For Human Services Employees”, *Engineering And Technology*, vol.30, s.437-441.
- Şahin, F. (2011). “Lider Üye Etkileşimi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerindeki Cinsiyetin Etkisi”, *Ege Akademik Bakış*, cilt.11(2), s.277.
- Tasi, W. ve Huang, Y. (2002). “Mechanisms Linking Employee Affective Delivery And Customer Behavioral Intentions”, *Journal Of Applied Psychology*, s.160-169.
- Ünsar, A. ve Ayan, A. (2013). “İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: İlaç Sektörü Üzerine Bir Araştırma”, *Verimlilik Dergisi*, s.79-88.
- Yıldırım, F. (1996). “Banka Çalışanlarında İş Doyumu Ve Algılanan Rol Çatışması İle Rol Çatışması Arasındaki İlişki”, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı.
- Yıldırım, M. H. ve Erul, E.E. (2013). “Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi”, *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, cilt.5, sayı.1, s.92.
- Yücebalkan, B. ve Karasakal, N. (2016). “Akademisyenlerde Duygusal Emek İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği”, *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, cilt.1, sayı.1.
- Yürür, Ş. ve Ünlü, O. (2011). “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi”, *İş Güç, Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, cilt.13(2), s.81-104.
- Zikmund, W. G. (1997). *Business Research Methods*, 5. Edition, The Dryden Press, Orlando.

Emotional Labor, Burnout And Intention To Leave: An Analysis Of Differences According To Gender And Work Experience

Hale Nur GÜLER

Istanbul Aydın University
Institute of Social Sciences
Florya, İstanbul, Turkey
orcid.org/0000-0002-6333-1849
halgu76@gmail.com

Akın MARŞAP

Istanbul Aydın University
Faculty of Economics and Administrative
Sciences, Florya, İstanbul, Turkey
orcid.org/0000-0003-2155-8137
akinmarsap@aydin.edu.tr

Extensive Summary

Research question: Emotional labor has been in the literature since 1981 and remains a research topic. The success of the employees business results leads to the profitability of the organization. During the meeting of expectations, emotional labor displays are displayed, and as a result of the impressions, intent to leave burnout and work is revealed. The purpose of this study is to determine whether the variables expressed vary according to gender and work experience. Accordingly, the following questions are answered in the study:

▪ Does the intention to leave emotional labor, burnout, and job differ in terms of the gender of those involved in the research? Is there any effect on emotional labor leaving your job?

▪ Will emotional labor, burnout, and intention to leave differ in terms of the experience of those involved in the study?

Methodology: The universe of the research is made up of academicians who work at foundation universities in Istanbul. 5205 academicians are working at foundation universities in Istanbul according to the Higher Education Council (HEC) of 2016 (<https://istatistik.yok.gov.tr/01/02/2016>). The research questions were sent by e-mail to the participants with easy sampling method. After the questionnaires which can not be evaluated within the scope of the research were taken out, 540 questionnaire forms were obtained and the analysis was included. The data obtained in the study were analyzed using SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Windows 22.0 program. Independent sample T test, one way ANOVA test and Tukey test were used to analyze the obtained data.

Findings: As a result of the independent sample T test applied, there was no statistically significant difference between male and female according to the emotional labor and subscale average scores ($p>0.05$). As a result of independent sample T test, there was no statistically significant difference ($p>0,05$) between burnout, emotional exhaustion and low personal accomplishment scores between females and males ($p<0.01$). As a result of the independent sample T test, there was no statistically significant difference between male and female according to the mean score of intention to leave work ($p>0.05$). As a result of one way analysis of variance (ANOVA), it was found that there was a statistically significant difference between emotional labor and subscale scores according to the university experience years ($p<0,05$). As a result of the

ANOVA, there was no statistically significant difference between burnout and emotional exhaustion averages ($p>0,05$) between the years of experience in university, whereas there was a statistically significant difference between low self-efficacy and depression scores ($p<0.05$). As a result of the ANOVA, there was no statistically significant difference between the university years of experience and the mean score of intention to leave ($p> 0,05$).

Conclusion: It is known that emotional labor performances are higher in female employees when the emotional labor performances are gendered and it is known that female employees have the same amount of labor needed in the service sector and it is known that the service sector includes mostly female intensive occupational groups, however, there was no difference in emotional labor performances among female and male academics. From the point of view of burnout, male apologists have a higher level of desensitization than female academicians. In this case, it can be said that male academicians should take action to tackle the desensitization, to work on more stress-reducing activities, to stabilize the private life and work life balance, and to have personnel departments of universities design and schedule special programs for male academics. Judging from the professional experience of the study results, it was found that those with low experience level behaved more superficially in their relationships. According to this, activities that can help emotional regulation of academicians newly started in the development and follow-up programs of universities should be put forward and guided. When the dimension of burnout is taken into account in terms of professional experience, it is necessary to consider the low sense of personal accomplishment of relative and beginners.