DOĞUŞ ÜNİVERSİTESİ DERGİSİ
DOGUS UNIVERSITY JOURNAL
e-ISSN: 1308-6979
https://dergipark.org.tr/tr/pub/doujournal

TÜRKİYE'DE DUYGUSAL EMEK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ: KORELASYON TEMELLİ BİR META-ANALİTİK İNCELEME (*)

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND BURNOUT IN TÜRKİYE: A CORRELATION-BASED META-ANALYTIC REVIEW

Hüseyin ÇELİK (1), Tayfun AYDOĞDU (2), Bora YILDIZ (3)

Öz: İlgili yazın incelendiğinde, duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisini inceleyen çok sayıda çalışma bulunmasına rağmen, bu çalışmalardan elde edilen bulguların farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu doğrultuda, bu çalışmanın amacı belirtilen iki değişken arasındaki ilişkinin genel etki büyüklüğünü belirlemek ve gözlenen heterojenliğin olası kaynaklarını çeşitli moderatör değişkenler aracılığıyla açıklamaktır. Araştırma kapsamında DergiPark, Google Akademik ve YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanlarında, ilgili veri tabanlarının başlangıcından 30 Ağustos 2025 tarihine kadar yayımlanan çalışmalar sistematik olarak taranmıştır. Tarama sonucunda, meta-analize yalnızca Türkiye örnekleminde gerçekleştirilen ve duygusal emek ile tükenmişlik değişkenleri arasındaki genel Pearson korelasyon katsayısını raporlayan ampirik çalışmalar dâhil edilmiştir. Birincil çalışmalardan elde edilen ikincil veriler (k = 31, N = 10.267) R programında rastgele etkiler modeli kullanılarak sentezlenmiştir. Meta-analiz öncesinde gerçekleştirilen uç değer analizleri sonucunda modeli istatistiksel olarak etkilediği belirlenen 17 çalışma analiz dışında bırakılmış, kalan 14 çalışma üzerinden analizler yürütülmüştür. Yayın yanlılığı huni grafiği, Begg sıra korelasyon testi ve Egger regresyon testi kullanılarak değerlendirilmiş ve istatistiksel olarak anlamlı bir asimetriye rastlanmamıştır. Meta-analiz sonuçları, duygusal emek ile tükenmişlik arasında orta düzeyde, pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunduğunu göstermektedir (r = .25). Ayrıca meta-regresyon analizi sonuçları, yayın türü ve sektör değişkenlerinin etki büyüklüğünü anlamlı biçimde farklılaştırmadığını ortaya koymuştur. Elde edilen bulgular doğrultusunda, yöneticilerin çalışanların duygusal emek düzeylerini ve buna bağlı tükenmişlik riskini azaltmaya yönelik iş tasarımı ile psikososyal destek uygulamalarını güçlendirmeleri önerilmektedir. Bunun yanında araştırmanın sınırlılıkları ortaya konulmuş ve gelecekte gerçekleştirilecek araştırmalara yönelik çeşitli öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Tükenmişlik, Meta-Analiz, Örgütsel Davranış

Abstract: *A review of the relevant literature reveals that, although numerous studies have examined the relationship between emotional labor and burnout, their findings*

(*) Bu çalışma 30 Ekim-1 Kasım 2025 tarihleri arasında düzenlenen 12. Örgütsel Davranış Kongresi'nde sunulan "Duygusal Emek ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Türkiye Yazınında Meta-Analizi" başlıklı bildiriden üretilmiştir.

(1) Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Bölümü, Doktora Öğrencisi; celikhuseyin051@gmail.com, ORCID: 0009-0001-6311-0560
(2) Kapadokya Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi Bölümü; tayfun.aydogdu@kapadokya.edu.tr, ORCID: 0000-0002-7801-1354
(3) İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İşletme Bölümü, borayildiz@istanbul.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0373-6457

Geliş/Received: 29-12-2025; Kabul/Accepted: 14-07-2026

Atıf bilgisi: Çelik, H., Aydoğdu, T. ve Yıldız, B. (2026). Türkiye'de duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Korelasyon temelli bir meta-analitik inceleme. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, *27*(1), 1544-1566, DOI: 10.31671/doujournal.1851045.

have been inconsistent. Accordingly, this study aimed to estimate the overall effect size of the relationship between emotional labor and burnout and to identify potential sources of heterogeneity through moderator analyses. The study systematically searched empirical studies published in DergiPark, Google Scholar, and the Council of Higher Education National Thesis Center databases from the inception of the relevant databases through 30 August 2025. As a result of the search, only empirical studies conducted in Türkiye that reported the overall Pearson correlation coefficient between emotional labor and burnout were included in the meta-analysis. Secondary data obtained from 31 independent studies (N = 10,267) were synthesized using a random-effects model in R. Prior to the meta-analysis, outlier analyses were conducted, and 17 influential studies that significantly affected the model were excluded from the analyses. Publication bias was assessed using a funnel plot, Begg's rank correlation test, and Egger's regression test, and no statistically significant evidence of asymmetry was detected. The findings based on the remaining 14 studies revealed a moderate, positive, and statistically significant relationship between emotional labor and burnout (r = .25). Furthermore, meta-regression analyses indicated that publication type and sector did not significantly moderate the observed effect size. Based on these findings, organizations are encouraged to strengthen job design practices and psychosocial support mechanisms to reduce employees' emotional labor demands and the associated risk of burnout. In addition, the study discusses its limitations and offers several recommendations for future research.

Keywords: *Emotional Labor, Burnout, Meta-Analysis, Organizational Behavior*

JEL: *M10, M19*

1. Giriş

Duygusal emek, Hochschild (1983) tarafından havacılık sektöründe çalışan kabin görevlileri üzerinde gerçekleştirilen çalışmayla örgütsel davranış literatürüne kazandırılmıştır. Bu kavram, ücret karşılığında sunulan ve yönetilebilen duyguların düzenlenmesi olarak tanımlanmakta olup, yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma olmak üzere iki temel strateji çerçevesinde ele alınmaktadır. Yüzeysel rol yapma, bireyin gerçekte hissetmediği duyguları sergilemesi veya dış görünüşünü değiştirerek karşı tarafa farklı bir duygu yansıtması iken; derinlemesine rol yapma, hissedilen duyguların örgütsel beklentiler doğrultusunda içselleştirilerek doğal biçimde sergilenmesini ifade etmektedir (Hochschild, 1983). Hizmet sektörünün küresel ölçekte büyümesi ve müşteriyle doğrudan etkileşim gerektiren işlerin yaygınlaşmasıyla birlikte duygusal emek çalışma yaşamında daha görünür hâle gelmiştir (Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000). Bu gelişme, örgütsel davranış literatüründe çalışanların duygu yönetimi stratejileri ve bunların işe uyum sürecindeki rolüne yönelik araştırmalara ivme kazandırmıştır (Ashkanasy ve Humphrey, 2011). Literatürde, duygusal emeğin çalışanlar üzerinde hem olumlu hem de olumsuz sonuçlar doğurabildiği belirtilmektedir. Derinlemesine rol yapmanın müşteri memnuniyetini, çalışan refahını ve performansını artırdığı ileri sürülürken (Brotheridge ve Lee, 2003; Lam ve Chen, 2012), yüzeysel rol yapmanın ise duygu uyumsuzluğu, stres, tükenmişlik ve performans düşüklüğüyle ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Grandey, 2003; Hülsheger ve Schewe, 2011). Bu nedenle duygusal emek, hem çalışanların iyi oluşunu hem de örgütsel çıktıları etkileyen önemli bir araştırma konusu olarak yönetim literatüründe yer almaktadır.

Duygusal emeğin önemli sonuç değişkenlerinden biri olan tükenmişlik, literatürde çoğunlukla Maslach tarafından geliştirilen üç boyutlu model çerçevesinde ele alınmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutlarından oluşmakta ve çalışanların zamanla duygusal taleplere yanıt verme kapasitelerinin azalmasını ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmişliğin bireysel sonuçları incelendiğinde; stres, depresyon, sinirlilik, uyku ve sağlık sorunları ile işten ayrılma niyetini artırdığı görülmektedir (Maslach ve Leiter, 1997; Melamed vd., 2006; Kim ve Stoner, 2008). Örgütsel açıdan ise görev performansını ve hizmet kalitesini olumsuz etkilediği, işe devamsızlık ile hata oranlarını artırdığı belirtilmektedir (Taris, 2006; Schaufeli vd., 2009; Leiter vd., 2014). Bunun yanı sıra, toplumsal düzeyde kamusal hizmetlere duyulan güveni zayıflattığı, toplumsal verimliliği azalttığı ve iş gücü kayıplarını artırdığı da önceki araştırmalarda rapor edilmiştir (Cherniss, 1992; Goetzel vd., 2004; Bauer vd., 2014). Özellikle hizmet sektöründe müşteriyle yoğun ve sürekli etkileşim, rol belirsizliği, yüksek iş talepleri ve duygusal yük gibi nedenlerle tükenmişlik düzeyinin diğer sektörlere kıyasla daha yüksek olduğu belirtilmektedir (Zapf vd., 2001; Aiken vd., 2002; Skaalvik ve Skaalvik, 2010).

Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişki, literatürde farklı kuramsal yaklaşımlar çerçevesinde açıklanmaktadır. Bu yaklaşımlardan biri olan Kaynakların Korunması Teorisi, bireylerin sahip oldukları bilişsel, duygusal ve fiziksel kaynakları korumaya çalıştıklarını, bu kaynakların sürekli kaybının ise tükenmişliği tetiklediğini ileri sürmektedir (Hobfoll, 1989). Duygusal Uyumsuzluk Teorisi, özellikle yüzeysel rol yapmanın çalışanların gerçek duyguları ile sergiledikleri duygular arasında uyumsuzluk yaratarak tükenmişliğe yol açan temel mekanizmalardan biri olduğunu vurgulamaktadır (Zapf, 2002). Benzer şekilde, Bilişsel Uyumsuzluk Teorisi, örgütün çalışanlardan beklediği duygu gösterimleri ile bireyin değerleri ve gerçek duyguları arasındaki çatışmanın psikolojik gerilimi artırarak tükenmişliği beslediğini açıklamaktadır (Festinger, 1957). Ayrıca İş Talepleri-Kaynaklar Modeli, duygusal emeği yüksek düzeyde psikolojik kaynak gerektiren bir iş talebi olarak değerlendirmekte ve bu taleplerin yeterli örgütsel ve bireysel kaynaklarla karşılanamaması durumunda tükenmişliğin ortaya çıkacağını öne sürmektedir (Demerouti vd., 2001). Birlikte değerlendirildiğinde bu kuramsal yaklaşımlar, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin anlaşılmasına önemli bir kavramsal temel sunmaktadır.

Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen ampirik araştırmalar incelendiğinde, elde edilen bulguların tam olarak örtüşmediği görülmektedir. Bazı araştırmalar iki değişken arasında güçlü ve pozitif bir ilişki rapor ederken (Yağcı, 2020; Yıldız, 2021), bazı çalışmalarda bu ilişkinin daha zayıf düzeyde olduğu belirlenmiştir (Özçelik, 2019; Köse, 2020). Benzer şekilde, kamu ve özel sektör örneklemleri arasında farklı sonuçlar elde edilmiş; kamu sektöründe çalışanların daha yüksek tükenmişlik düzeyleri gösterdiği rapor edilirken (Yıldırım ve Erul, 2013; Batmantaş ve Zeybek, 2023), özel sektör bulgularının daha değişken olduğu görülmüştür (Karakaş, 2015; Kara ve Ellialtı, 2021). Ayrıca, bazı araştırmalar yüzeysel rol yapmanın tükenmişliğin temel belirleyicisi olduğunu ortaya koyarken (Çaldağ, 2010; Serin, 2014), bazı çalışmalar derinlemesine rol yapmanın da belirli koşullar altında tükenmişlikle ilişkili olabileceğini göstermektedir (Polatçı ve Özyer, 2015; Aydın, 2020). Bunun yanında, kullanılan ölçüm araçları, tükenmişliğin alt boyutlarının ele alınış biçimi, örneklem özellikleri, sektör farklılıkları ve yöntemsel tercihler gibi unsurların da bulguların değişmesine katkı sağladığı belirtilmektedir

(Karakaş, 2017; Karatepe, 2019; Yorulmaz, 2023; Edis Karaman, 2025). Bu farklılıklar, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin genel düzeyinin ve heterojenliğin olası kaynaklarının meta-analitik olarak değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır.

Türkiye'de hizmet sektörünün gelişmesiyle birlikte eğitim, sağlık, sosyal hizmetler, ulaşım ve havacılık gibi insan etkileşiminin yoğun olduğu alanlarda çalışanların tükenmişlik riski daha görünür hâle gelmiştir. Ayrıca duyguların toplumsal düzenlenişi, belirsizlikten kaçınma ve güç mesafesi gibi kültürel özellikler, çalışanların duygularını ifade etme şekillerini ve duygusal uyumsuzluklarını şekillendirmektedir (Hofstede, 2011). Bu uyumsuzlukların kültüre bağlı tezahür etmesi, duygusal emeğin olası sonuçlarının Türkiye'de farklı şekillerde ortaya çıkabileceğine işaret etmektedir. Bu durum, Türkiye örnekleminde yürütülen çalışmaların birlikte değerlendirilmesini ve ilişkinin meta-analitik olarak yeniden ele alınmasını gerekli kılmaktadır.

Yapılan kapsamlı literatür taraması sonucunda, Türkiye örnekleminde gerçekleştirilen çalışmaları esas alan ve duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi meta-analiz yöntemiyle inceleyen herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Mevcut çalışmaların büyük bölümü bağımsız ampirik araştırmalardan oluşmakta olup, bu çalışmaların ortaya koyduğu bulgular ilişkinin büyüklüğü ve tutarlılığı konusunda ortak bir sonuca ulaşılmasını güçleştirmektedir. Ayrıca farklı örneklem özellikleri, sektörler ve yöntemsel tercihler nedeniyle elde edilen bulguların hangi koşullarda değiştiği de yeterince açıklığa kavuşturulamamıştır. Bu doğrultuda, bu meta-analiz çalışmasının amacı duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin genel etki büyüklüğünü belirlemek, heterojenlik düzeyini ortaya koymak ve potansiyel heterojenlik kaynaklarını moderatör değişkenler aracılığıyla incelemektir.

2. Kavramsal Çerçeve ve Hipotez Geliştirme

2.1. Duygusal Emek

Duygusal emek, Hochschild'in (1983) çalışmasıyla literatüre giren ve çalışanların örgütün belirlediği duygu gösterme kurallarına uyum sağlamak amacıyla kendi duygularını düzenlemesi ve yönetmesi olarak tanımlanan bir kavramdır. Duygusal emek, bireysel çaba gerektiren, örgüt tarafından açık ya da örtük biçimde talep edilen, gözlemlenen ve değerlendirilen bir iş talebi olarak ele alınmaktadır (Grandey, 2000). Özellikle yüz yüze etkileşim gerektiren işlerde çalışanlar, rolleri gereği duygularını sergilemek, bastırmak ya da yeniden düzenlemek durumunda kalmaktadır (Morris ve Feldman, 1996). Bu doğrultuda duygusal emek, çalışan rollerinin ayrılmaz bir parçası olmasının yanı sıra hizmet sunumunu etkileyen önemli bir iş davranışı olarak değerlendirilmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012).

Bir iş davranışı olarak duygusal emek, literatürde çoğunlukla Hochschild (1983) tarafından ileri sürülen yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma boyutlarıyla incelenmektedir. Yüzeysel rol yapma, çalışanın gerçekte hissetmediği duyguları sergilemesi veya gerçek duygularını gizlemesidir. Derinlemesine rol yapma ise çalışanın örgütün beklediği duyguları gerçekten hissedebilmek amacıyla içsel duygu durumunu değiştirmeye çalışmasını ifade etmektedir (Hochschild, 1983). Sonraki yıllarda yapılan çalışmalarda bu boyutlara, "doğal olarak hissedilen ve sergilenen duygunun örtüşmesi" anlamına gelen doğal duygusal (samimi) davranış boyutu eklenmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Duygusal emek boyutlarını geliştirmeye

yönelik olarak da ampirik çalışmaların yapıldığı görülmektedir (Pugliesi, 1999; Brotheridge ve Lee, 2003; Pala ve Sürgevil, 2016).

Duygusal emek, çalışanların örgütte sadece yaptıklarını değil, aynı zamanda gerçek ve örgütsel beklentilere uygun duygularını düzenleme ve yönetmesini kapsadığından iş hayatında önemli bir yer tutmaktadır. Özellikle performansı ve rekabeti etkileyen hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, örgütün imajı gibi stratejik göstergeler, çalışanların sundukları duygular ile ortaya çıkmaktadır (Ashkanasy ve Humphrey, 2011). Bu süreçteki duygu gösterimleri, örgüte olan güveni, müşteri algısını ve hizmet deneyimini önemli ölçüde etkilemektedir (Pugh, 2001). Bu etkinin yanı sıra çalışanın iş doyumu, işe bağlılık, psikolojik iyi oluşu, stres ve tükenmişlik düzeyini belirlemede kritik bir rol oynamaktadır (Grandey, 2003; Yürür, 2011). Bu nedenle duygusal emek bireysel ve örgütsel unsurları etkileme potansiyeline sahip önemli bir kavram olarak örgütsel davranış alanında araştırmalara konu olmaktadır.

Duygusal emek, özellikle müşteriyle doğrudan ve sürekli etkileşim gerektiren hizmet sektörlerinde daha belirgin biçimde ortaya çıkmaktadır. Sağlık, eğitim, sosyal hizmetler, havacılık, bankacılık, turizm ve çağrı merkezleri gibi sektörlerde çalışanlardan sabırlı, güler yüzlü, empatik ve olumlu duygular sergilemeleri beklenmektedir (Zapf vd., 2001). Çalışanların sergiledikleri bu duygusal davranışlar, müşterilerin hizmet deneyimini ve hizmet kalitesine ilişkin algılarını doğrudan etkileyebilmektedir (Pugh, 2001). Bu nedenle hizmet sunumunun yoğun olduğu sektörlerde duygusal emek, yalnızca bireysel bir davranış değil, aynı zamanda hizmet kalitesini ve örgütsel başarıyı etkileyen önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir (Skaalvik ve Skaalvik, 2010; Özmen ve Korkmaz, 2019).

Duygusal emek literatüründe gerçekleştirilen araştırmalar, bu kavramın tek yönlü sonuçlar üretmediğini; bireysel, örgütsel ve bağlamsal koşullara bağlı olarak farklı etkiler ortaya çıkarabildiğini göstermektedir (Brotheridge ve Lee, 2003; Grandey, 2003; Diefendorff vd., 2005; Hülsheger ve Schewe, 2011; Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014). Özellikle yüzeysel rol yapmanın, çalışanlarda duygusal uyumsuzluğu artırarak stres, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlarla ilişkili olduğu belirtilmektedir. Buna karşılık derinlemesine rol yapmanın ise uygun örgütsel koşullar altında iş doyumu, hizmet kalitesi ve çalışan refahı üzerinde olumlu etkiler oluşturabileceği ifade edilmektedir (Grandey, 2003; Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014). Bununla birlikte, araştırma bulgularının kültür, sektör, örneklem özellikleri ve kullanılan ölçüm araçları gibi faktörlere bağlı olarak değişebildiği görülmektedir (Diefendorff vd., 2005). Bu bulgular, duygusal emeğin farklı bağlamlarda farklı sonuçlar doğurabilen dinamik bir olgu olduğunu ve örgütsel davranış literatüründe güncelliğini koruyan önemli araştırma konularından biri olduğunu göstermektedir.

Duygusal emeğin ortaya çıkmasında bireysel ve örgütsel birçok faktör etkili olmaktadır. Bireysel düzeyde kişilik özellikleri, empati, mesleki değerler ve duygusal zekâ gibi özellikler duygusal emek stratejilerinin kullanılmasında belirleyici olurken (Grandey, 2000; Diefendorff vd., 2005), örgütsel düzeyde müşteri beklentileri, rol çatışması, iş tasarımı, duygu gösterim kuralları, yönetici denetimi ve algılanan örgütsel destek gibi unsurlar çalışanların duygusal emek düzeyini şekillendirmektedir (Morris ve Feldman, 1996; Zapf, 2002). Duygusal emeğin sonuçları ise kullanılan duygu düzenleme stratejisine bağlı olarak farklılaşmaktadır. Literatürde, duygusal emeğin müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve algılanan örgütsel performansı olumlu yönde etkileyebildiği (Pugh, 2001); buna karşın stres, işten ayrılma niyeti, yorgunluk ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara da yol açabildiği belirtilmektedir

(Grandey, 2003; Hülsheger ve Schewe, 2011; Özmen ve Korkmaz, 2019). Sonuç olarak, duygusal emek; uygulanan duygu düzenleme stratejisi ve içinde bulunulan örgütsel koşullara bağlı olarak farklı bireysel ve örgütsel sonuçlar doğurabilen dinamik bir süreç olarak değerlendirilmektedir.

2.2. Tükenmişlik

Tükenmişlik, Freudenberger'in (1974) çalışmasıyla literatüre giren ve daha sonra Maslach ve Jackson'ın (1981) geliştirdiği üç boyutlu model ile örgütsel davranış alanında yaygın kabul gören bir kavram hâline gelmiştir. Genel olarak tükenmişlik, çalışanların uzun süreli iş talepleri karşısında duygusal, bilişsel ve fiziksel kaynaklarının tükenmesi sonucunda ortaya çıkan psikolojik bir sendromu ifade etmektedir (Maslach vd., 2001). Bu yönüyle tükenmişlik, bireyin işle ilgili yaşadığı uzun süreli stresin doğal bir sonucu olarak değerlendirilmektedir.

Bir sendrom olarak ortaya çıkan tükenmişlik, literatürde Maslach'ın üç boyutlu modeli kapsamında duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutlarıyla ele alınmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach ve Leiter'e (1997) göre duygusal tükenme, bireyin fiziksel ve duygusal kaynaklarının tükenmesini; duyarsızlaşma ise hizmet sunulan kişilere yönelik olumsuz ve mesafeli tutumların gelişmesini ifade etmektedir. Düşük kişisel başarı ise bireyin iş yaşamında kendisini yetersiz ve başarısız hissetmesiyle karakterize edilmektedir. Birlikte değerlendirildiğinde, bu üç boyut çalışanların bilişsel, duygusal ve davranışsal işlevlerinde zamanla meydana gelen aşınmayı açıklayan bütüncül bir yapı oluşturmaktadır.

Tükenmişlik, yalnızca bireyin psikolojik iyi oluşunu değil, örgütsel süreçleri ve toplumsal refahı da etkileyen çok boyutlu bir risk olarak değerlendirilmektedir. Bireysel düzeyde stres, depresyon ve anksiyete gibi psikolojik sorunların yanı sıra çeşitli fiziksel sağlık problemlerine yol açabilmektedir (Schaufeli ve Enzmann, 1998; Bakker vd., 2000). Örgütsel düzeyde ise işe devamsızlık, performans düşüklüğü, hata oranlarının artması, hizmet kalitesinin azalması ve örgütsel bağlılığın zayıflaması gibi olumsuz sonuçlarla ilişkilendirilmektedir (Leiter ve Maslach, 2004; Barutçu ve Serinkan, 2008). Toplumsal açıdan ise kamusal hizmetlerin niteliğini ve toplumsal refahı olumsuz etkileyebilmektedir (Cherniss, 1992). Bu bulgular, tükenmişliğin yalnızca bireysel değil, aynı zamanda örgütsel ve toplumsal sonuçları bulunan önemli bir örgütsel davranış problemi olduğunu göstermektedir.

Literatürde tükenmişliğin özellikle müşteriyle yoğun etkileşim gerektiren hizmet sektörlerinde daha yaygın görüldüğü belirtilmektedir. Sağlık, eğitim, sosyal hizmetler, bankacılık ve çağrı merkezi gibi alanlarda çalışanlar, yüksek iş talepleri, sürekli insan etkileşimi ve rol çatışmaları nedeniyle tükenmişlik riskiyle daha sık karşılaşmaktadır (Cherniss, 1992; Maslach vd., 2001; Avşaroğlu vd., 2005). Bu sektörlerde çalışanların örgütsel beklentileri karşılamak amacıyla sürekli duygu düzenleme çabası içinde olmaları da psikolojik yıpranmayı artıran önemli faktörlerden biri olarak değerlendirilmektedir (Zapf vd., 2001; Aiken vd., 2002).

Tükenmişlik üzerine gerçekleştirilen araştırmalar, kavramın farklı sektör ve örneklemlerde benzer eğilimler gösterdiğini ortaya koymaktadır. Özellikle duygusal tükenmenin, tükenmişliğin diğer boyutlarını harekete geçiren temel bileşen olduğu belirtilmektedir (Lee ve Ashforth, 1996; Yıldırım ve İçerli, 2010). Ayrıca tükenmişliğin işten ayrılma niyeti, performans düşüklüğü, psikolojik ve fiziksel sağlık sorunlarıyla pozitif yönde ilişkili olduğu; hizmet kalitesi ve hizmet güvenliğiyle ise negatif yönde ilişkili olduğu rapor edilmektedir (Alarcon, 2011; West vd., 2006;

Leiter vd., 2014). Bu bulgular tükenmişliğin hem çalışanların iyi oluşunu hem de örgütsel etkinliği doğrudan etkileyen önemli bir örgütsel davranış değişkeni olduğunu göstermektedir.

Tükenmişliğin ortaya çıkmasında bireysel ve örgütsel birçok faktör etkili olmaktadır. Literatürde rol belirsizliği, iş yükü, düşük örgütsel destek, yüksek iş talepleri, rol çatışması ve duygusal emek tükenmişliğin önemli öncülleri arasında gösterilmektedir (Maslach vd., 2001; Bakker ve Demerouti, 2007; Yürür ve Ünlü, 2011). Özellikle yoğun duygusal emek gerektiren işlerde yüzeysel rol yapma davranışı ve buna bağlı gelişen duygusal uyumsuzluk, tükenmişliğin en güçlü belirleyicilerinden biri olarak değerlendirilmektedir (Grandey, 2003). Tükenmişliğin sonuçları ise bireysel, örgütsel ve toplumsal düzeylerde ortaya çıkmaktadır. Bireysel düzeyde işten ayrılma niyeti, stres ile fiziksel ve psikolojik sağlık sorunlarına yol açarken (Torun, 1997; Avcı ve Küçükusta, 2009); örgütsel düzeyde işe devamsızlık, performans düşüklüğü, iş gücü devri ve hata oranlarında artışa neden olmaktadır (Halbesleben ve Buckley, 2004; Schaufeli vd., 2009). Toplumsal düzeyde ise hizmet kalitesinin azalması, müşteri memnuniyetinin düşmesi ve toplumsal güvenin zayıflaması gibi sonuçlar doğurabilmektedir (Cherniss, 1992). Sonuç olarak tükenmişlik, bireylerin psikolojik iyi oluşunu ve örgütlerin sürdürülebilir performansını etkileyen kritik bir örgütsel davranış olgusu olarak değerlendirilmektedir.

2.3. Duygusal Emek ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Modern çalışma hayatında yapılan iş, fiziksel ve bilişsel çabanın yanı sıra duygusal bir faaliyet niteliği de kazanmıştır. Özellikle hizmet etkileşiminde yer alan çalışanlardan örgütün belirlediği normlara uygun duyguları sergilemeleri beklenmektedir (Hochschild, 1983). Bu beklenti, çalışanların gerçek duygu durumlarından bağımsız olarak örgütün duygu gösterim kurallarına uyum sağlamalarını gerektirmektedir. Bu durum, duyguları işin yan ürünü olmasından çıkararak doğrudan işin kendisine dönüşmesini sağlamaktadır (Morris ve Feldman, 1996; Grandey, 2000). Bu nedenle duygular, sadece kişisel deneyimlerin bir ürünü olmayıp, ücret karşılığında verilen emek sürecinin ayrılmaz bir parçası olarak örgütsel yapıda yer alırlar.

Duygusal emek, çalışanların hissettikleri duygular ile örgüt tarafından sergilemeleri beklenen duygular arasındaki uyumsuzluğu yönetmek için sürekli olarak yapılan duygu düzenleme sürecidir (Hochschild, 1983; Grandey, 2000). Bu süreç, tek seferlik bir davranıştan ziyade iş süresince devam eden bilişsel ve duygusal bir düzenleme çabasını ifade etmektedir. Özellikle yüzeysel rol yapma ile gerçek duyguların bastırılması, çalışanın psikolojik kaynak tüketimine yol açmaktadır (Brotheridge ve Lee, 2003). Duyguların sürekli olarak bastırılması ve yeniden düzenlenmesi, kısa dönemde örgütsel beklentilere karşılık bulsa da uzun dönemde psikolojik yıpranmaya neden olmaktadır (Hülsheger ve Schewe, 2011).

Bu ilişkinin açıklanmasında temel kuramsal çerçeve olarak Kaynakların Korunması Teorisi esas alınmıştır. Bu teoriye göre bireyler, sahip oldukları bilişsel, fiziksel ve duygusal kaynakları korumaya ve geliştirmeye çalışırlar. Bu kaynakların sürekli olarak kaybedilmesi ise stres ve tükenmişliğe neden olmaktadır (Hobfoll, 1989). Duygusal emek, özellikle yüzeysel rol yapma boyutunda, çalışanların gerçek duygularını bastırarak örgütün beklentilerine uygun davranışlar sergilemesiyle ortaya çıkar. Bu durum çalışanların bilişsel ve duygusal kaynaklarını zamanla tüketmektedir (Grandey, 2000; Hülsheger ve Schewe, 2011). Bu kuramsal yaklaşım, sürekli olarak

duyguların düzenlenmesine gereksinim duyulan işlerde yeterli kaynak desteğinin olmadığında tükenmişlik riskinin artacağını öne sürmektedir.

Duygusal emek sürecinde çalışanların hissettikleri duygular ile örgütün duygu gösterim kuralları arasındaki asimetrinin artması, duygusal uyumsuzluğu ortaya çıkarır (Hochschild, 1983). Bu uyumsuzluk, bireyin gerçek duyguları ve sergilediği duygular arasında bir gerilim yaratarak sürekli olarak düzenleme ve yönetmeye ihtiyaç duyulan psikolojik bir yük oluşturmaktadır (Grandey, 2000). Bunun sonucunda, benlik bütünlüğü tehdit edilerek bireyin sürekli öz denetim göstermesini gerektirmektedir (Brotheridge ve Lee, 2003).

Sürekli duygusal düzenleme ve buna eşlik eden kaynak kaybı, zaman içinde çalışanlarda öncelikle duygusal tükenme boyutunda kendini göstermektedir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin çekirdek bileşeni olarak bireyin duygusal enerjisinin tükenmesidir (Maslach vd., 2001). Kaynakların Korunması Teorisi'ne göre, telafi edici kaynakların yokluğunda devam eden kaynak kaybı döngüsü, çalışanların stresle başa çıkma kapasitelerini zayıflatarak kronik tükenmişliğe neden olur (Hobfoll, 1989). Duygusal tükenmenin artmasıyla birlikte çalışanlar, korunma amacıyla hizmet sundukları kişilere karşı duyarsızlaşma geliştirmeye başlamaktadır. Ortaya çıkan bu durum, kişilerarası ilişkilerde mesafe koyma ve empati kaybı şeklinde kendini gösterir (Maslach ve Jackson, 1981; Leiter ve Maslach, 2004). Zaman içerisinde çalışanların işlerine yönelik anlam ve yeterlilik algıları zayıflar. Bunun sonucunda psikolojik olarak işten geri çekilme ve kişisel başarı algısının düşmesi gerçekleşir (Schaufeli ve Enzmann, 1998).

Kuramsal açıklamalar birlikte değerlendirildiğinde, duygusal emeğin çalışanlar üzerinde yalnızca geçici bir duygusal çaba değil, süreklilik arz eden bir psikolojik yük yarattığı görülmektedir. Özellikle örgütün duygu gösterim kuralları ile bireyin gerçek duygu durumu arasındaki uyumsuzluğun sürekli olarak yönetilmesi, bilişsel ve duygusal kaynakların azalmasına yol açmaktadır. Bu süreç yeterli miktarda telafi edici kaynaklar ile desteklenmezse tükenmişlik riskini artırmaktadır (Hobfoll, 1989; Demerouti vd., 2001). Bu teorik ve ampirik bulgular ışığında, duygusal emek tükenmişliğin önemli öncüllerinden biri olarak değerlendirilmektedir. Bu kuramsal değerlendirmeler doğrultusunda aşağıdaki araştırma hipotezi geliştirilmiştir.

H1. Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin genel görünümü pozitiftir.

3. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada, Türkiye örnekleminde gerçekleştirilen ampirik çalışmalardan elde edilen veriler sentezlenerek duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin genel etki büyüklüğünü belirlemek amacıyla meta-analiz yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem, bağımsız ampirik araştırmalardan elde edilen korelasyon katsayıları ile örneklem büyüklüklerinin istatistiksel olarak birleştirilmesi yoluyla genel etki büyüklüğünün hesaplanmasına olanak sağlayan bir araştırma yöntemidir (Glass, 1976). Araştırmanın yürütülmesinde sistematik derleme ve meta-analiz çalışmalarının raporlanmasına yönelik PRISMA kılavuzu esas alınmıştır. Bu kapsamda araştırma süreci; araştırma sorusunun belirlenmesi, alanyazın taraması, çalışmaların seçimi, verilerin kodlanması, analiz edilmesi ve bulguların raporlanması aşamalarından oluşmuştur.

Meta-analizde etki büyüklüğü ölçütü olarak Fisher'ın z dönüşümü uygulanmış korelasyon katsayıları kullanılmıştır. Çalışmalar arasında yüksek düzeyde heterojenlik bulunması nedeniyle analizler rastgele etkiler modeli ile yürütülmüştür.

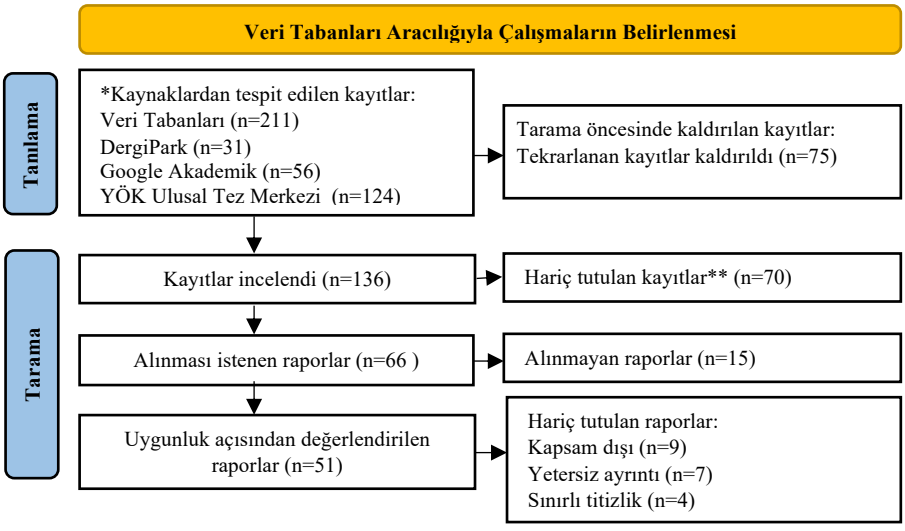
Heterojenlik düzeyi, kısıtlı maksimum olabilirlik yöntemi kullanılarak τ^2 katsayısı üzerinden tahmin edilmiş; ayrıca Cochran'ın Q testi (Cochran, 1954) ile Higgins ve Thompson (2002) tarafından önerilen I^2 değeri raporlanmıştır. Çalışmalar arasında heterojenlik bulunması durumunda gerçek etki büyüklüğünün olası değişim aralığını göstermek amacıyla tahmin aralığı da hesaplanmıştır (Riley vd., 2011). Olası uç ve etkili çalışmaların belirlenmesinde standartlaştırılmış artıklar ile Cook uzaklığı değerlerinden yararlanılmıştır (Viechtbauer ve Cheung, 2010). Standartlaştırılmış artık değerleri Bonferroni düzeltmesine göre belirlenen kritik değeri aşan çalışmalar potansiyel aykırı değer olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca Cook uzaklığı değerleri kullanılarak modele orantısız düzeyde etki eden çalışmalar belirlenmiştir. Yayın yanlılığı, huni grafiği, Begg ve Mazumdar'ın (1994) sıra korelasyon testi ile Sterne ve Egger'in (2005) regresyon testi kullanılarak değerlendirilmiştir. Analizler R (sürüm 4.5.1) (R Core Team, 2025) yazılımı ve metafor paketi (sürüm 4.8.0) (Viechtbauer, 2010) kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

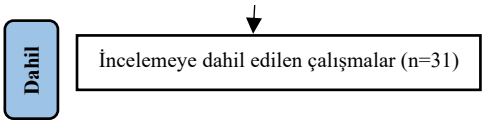
3.1. Alanyazın Tarama Stratejisi

Araştırmanın alanyazın taraması, DergiPark, Google Akademik ve YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanlarında gerçekleştirilmiştir. Tarama, ilgili veri tabanlarının başlangıcından 30 Ağustos 2025 tarihine kadar yayımlanan çalışmaları kapsayacak şekilde yürütülmüştür. Tarama süreci iki araştırmacı tarafından birbirinden bağımsız olarak yürütülmüş; araştırmacılardan biri YÖK Ulusal Tez Merkezi'nde yer alan tezleri, diğer araştırmacı ise DergiPark ve Google Akademik veri tabanlarında yayımlanan çalışmaları taramıştır. Elde edilen kayıtlar karşılaştırılmış, yinelenen çalışmalar ayıklanmış ve görüş ayrılığı bulunan kayıtlar üçüncü araştırmacının değerlendirmesiyle uzlaşıya bağlanmıştır.

Tarama sürecinde, her veri tabanının arama sözdizimine uygun olarak Türkçe ve İngilizce anahtar kelimeler ile Boole operatörleri (AND/VE ve OR/VEYA) kullanılmış; araştırmanın amacı doğrultusunda aramalar ("duygusal emek" OR "emotional labor" OR "emotional labour") AND ("tükenmişlik" OR "burnout") ifadesi temel alınarak gerçekleştirilmiştir.

Yapılan sistematik tarama sonucunda, yalnızca ampirik araştırma bulgularını içeren makale ve tezlerden oluşan toplam 211 yayına ulaşılmıştır. Bu doğrultuda alanyazın tarama sürecinin sistematik, şeffaf ve yinelenebilir biçimde yürütülmesi sağlanmıştır.





Şekil 1. PRISMA Akış Diyagramı

3.2. Çalışmaların Seçimi

Yapılan alanyazın taraması sonucunda ulaşılan yayınlar, meta-analize dâhil edilmeden önce araştırmanın amacı doğrultusunda belirlenen dâhil etme ve hariç tutma ölçütlerine göre yeniden değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda araştırmada kullanılan dâhil etme ve hariç tutma ölçütleri aşağıda sunulmuştur.

Dâhil etme ölçütleri: (a) ampirik araştırma olması, (b) Türkiye örnekleminde yürütülmüş olması, (c) Türkçe veya İngilizce yayımlanmış olması, (d) duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmiş olması ve (e) meta-analizde kullanılmak üzere duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki genel Pearson korelasyon katsayısının (r) raporlanmış olmasıdır.

Hariç tutma ölçütleri: (a) aynı örnekleme dayalı yinelenen yayınlar (örneğin tezden üretilen makaleler), (b) genel Pearson korelasyon katsayısını raporlamayan çalışmalar ve (c) tam metnine ulaşılamayan çalışmalardır.

Bu ölçütler doğrultusunda ulaşılan 211 çalışma değerlendirilmiş ve belirlenen ölçütleri karşılayan 31 çalışma (N = 10.267) meta-analize dâhil edilmiştir. Belirlenen dâhil etme ve hariç tutma ölçütleri, araştırmanın temel amacı olan Türkiye örnekleminde duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin korelasyon temelli genel etki büyüklüğünü belirlemek amacıyla doğrudan ilişkilendirilmiştir. Bu nedenle yalnızca iki değişken arasındaki genel Pearson korelasyon katsayısını raporlayan ampirik çalışmalar analize dâhil edilmiş; aynı örnekleme dayalı yinelenen yayınlar ile genel Pearson korelasyon katsayısını raporlamayan çalışmalar ise meta-analitik sentezin bağımsızlığını ve geçerliliğini korumak amacıyla analiz dışında bırakılmıştır. Bu yaklaşım, meta-analize dâhil edilen çalışmaların araştırmanın amacıyla yöntemsel açıdan tutarlı olmasını ve karşılaştırılabilir etki büyüklüklerinin elde edilmesini sağlamayı amaçlamaktadır.

Meta-analize dâhil edilen çalışmalara ilişkin veriler standart bir kodlama formu kullanılarak düzenlenmiştir. Bu kapsamda her çalışma için yazar(lar), yayın yılı, yayın türü (makale/tez), örneklem büyüklüğü (N), sektör ve raporlanan korelasyon katsayısı (r) kayıt altına alınmıştır.

Dâhil edilen çalışmaların metodolojik kalitesi (yanlılık riski), korelasyonel araştırmalar için uygun ölçütler dikkate alınarak değerlendirilmiştir. Bu kapsamda her çalışma; örnekleme yönteminin uygunluğu, kullanılan ölçüm araçlarının geçerlik ve güvenirlik bilgilerinin raporlanması, örneklem büyüklüğü ile korelasyon katsayısının eksiksiz sunulması ve olası seçilim ile raporlama yanlılığı açısından incelenmiştir. Yapılan değerlendirme sonucunda çalışmaların genel olarak araştırmanın amacı doğrultusunda yeterli yöntemsel kaliteye sahip olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, çalışmaların büyük bölümünün kesitsel desene sahip olması, nedensel çıkarımlar yapılmasını sınırlandıran ortak yöntemsel özellik olarak değerlendirilmiştir.

Bu çalışma gözlemsel ve korelasyon temelli bir meta-analiz niteliğinde olduğundan, kanıtların değerlendirilmesinde GRADE yaklaşımı kullanılmamış; bunun yerine etki büyüklüğünün kesinliği (%95 güven aralığı), heterojenlik göstergeleri (I^2, Q ve τ^2) ile yayın yanlılığı bulguları birlikte değerlendirilmiştir. Araştırma için PROSPERO veya OSF gibi bir platformda ön kayıt oluşturulmamış olup analiz planı, araştırmanın amacı doğrultusunda veri toplama sürecine başlanmadan önce belirlenmiş ve veri çıkarımı tamamlanmadan kesinleştirilmiştir.

Dâhil edilen çalışmaların yıllara göre dağılımı incelendiğinde meta-analize 12 makale ve 19 lisansüstü tez çalışmasının dâhil edildiği görülmektedir. Ayrıca çalışmaların örneklemlerinin ağırlıklı olarak sağlık ve turizm sektörlerinde yoğunlaştığı belirlenmiştir.

4. Bulgular

Meta-analize dâhil edilen çalışmalar sentezlenmeden önce, veri setinin sağlamlığı uç değer analizi ile değerlendirilmiştir. Ardından meta-analitik sentez gerçekleştirilmiştir.

Duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye yönelik yapılan meta-analiz çalışmasının bulgular kısmında, çalışmaların yayın türleri, yayın yanlılığı analizleri, çalışma frekansları, huni grafiği, orman grafiği ve heterojenlik analizlerine ilişkin bulgular raporlanmıştır.

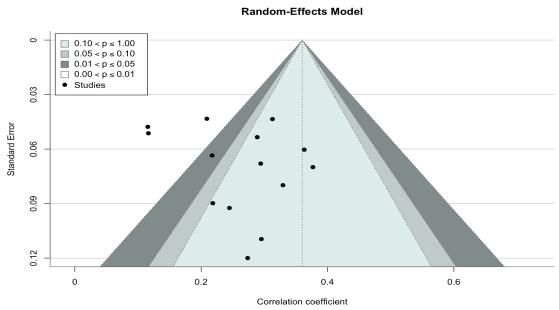
4.1. Yayın Yanlılığı Analizi

Meta-analiz kapsamında ilk olarak etki büyüklüklerinin dağılımı incelenmiştir. İlk aşamada analize dâhil edilen çalışmaların etki büyüklüklerinin pozitif, negatif ve istatistiksel olarak anlamsız değerler içerdiği, buna bağlı olarak çalışmalar arasında yüksek düzeyde heterojenlik bulunduğu belirlenmiştir. Buna göre genel etki büyüklüğü 0,13 olarak hesaplanmıştır. Bu bağlamda, analize dahil edilen 31 çalışmanın tamamı sentezlenmiştir. Ancak uç değer analizleri sonucunda bazı çalışmaların analiz dışında bırakılmasının gerekli olduğu görülmüştür. Viechtbauer ve Cheung (2010) tarafından önerilen etki teşhis testleri sonucunda, meta-analiz modelinin stabilitesini bozan ve genel etki büyüklüğünü orantısız biçimde etkileyen uç değer niteliğinde çalışmalar tespit edilmiştir. "t" dağılımına sabitlenmiş artık değerler (residue) ve Cook mesafesi (cook.d) grafikleri incelendiğinde, özellikle 10 (Yorulmaz, 2023), 19 (Yıldız, 2021) ve 29 numaralı (Çaldağ, 2010) çalışmaların istatistiksel eşik değerlerini aşarak hem modelden anlamlı düzeyde saptığı hem de genel etki büyüklüğü üzerinde aşırı baskın bir etkisinin var olduğu gözlemlenmiştir. Söz konusu çalışmalar analizden çıkarıldığında toplam heterojenlik miktarında belirgin bir düşüş yaşanması, bu çalışmaların "aykırı değer" niteliği taşıdığını ve modelin varyans yapısını bozduğunu kanıtlamaktadır. Sonuç olarak, modelin güvenilirliğini sağlamak amacıyla bu aşırı etkili çalışmalar analizden çıkarılarak aykırı değer analizi yapılmıştır.

Yapılan tekrarlı analizler neticesinde analiz dışına çıkarılan tüm çalışmalar şöyledir: Çaldağ (2010), Polatçı ve Özyer (2015), Yağcı Özen ve Yüceler (2019), Yanar (2018), Aydın (2020), Örücü ve Hasırcı (2020), Yağcı (2020), Kara ve Ellialtı (2021), Yana (2021), Yıldız (2021) Bahçecioğlu (2022), Elmadibi (2022), Sandıkçı ve Düşükcan (2023), Yorulmaz (2023), Demirci (2024), Yüksek (2024) ve Edis Karaman (2025).

Araştırma kapsamında meta-analize dahil edilen 31 çalışmanın uç değer analizi yapıldığında, yukarıda bahsedilen 17 çalışmanın uç değer niteliğinde olduğu saptanmış olup, bu çalışmalar analizden çıkarılarak ikinci aşamaya geçilmiştir. Sonuç olarak, 3796 kişilik örnekleme sahip 14 çalışmadan oluşan meta-analiz gerçekleştirilmiştir (Şekil 3).

Standart t dağılımına konumlanan artıkların incelenmesi sonucunda, kalan 14 çalışmanın hiçbirinin ±2,9137'den daha büyük bir değere sahip olmadığı ve dolayısıyla bu model bağlamında aykırı değerlere dair bir gösterge bulunmadığı belirlenmiştir. Buna ek olarak, Cook mesafelerine göre dâhil edilen çalışmaların hiçbirinin uç değer niteliği taşımadığı saptanmıştır. Yayın yanlılığının değerlendirilmesinde kullanılan Begg sıra korelasyon testi (p = 0,5906) ve Egger regresyon testi (p = 0,3583) sonuçlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir huni grafiği asimetrisi saptanmamıştır. Tahminlerin huni grafiği Şekil 2'de gösterilmiştir.



Şekil 2. Uç Değerler Çıkarıldıktan Sonraki Huni Grafiği

Tablo 1 verilerine göre, uç değerler nedeniyle en son k=14 çalışma kapsamında yayın yanlılığına ilişkin huni grafiği oluşturulmuştur. Bu çalışmalardan %57,14'ü lisansüstü tezlerden, %42,86'sı ise makalelerden oluşmaktadır. Ayrıca çalışmaların sektörlere göre dağılımı incelendiğinde, sağlık sektörü %35,71 ile ilk sırada yer alırken, bunu eğitim ve akademi (%28,57), turizm ve hizmetler (%21,43), finans ve bankacılık (%7,14) ile ulaşım ve havacılık (%7,14) sektörleri izlemektedir.

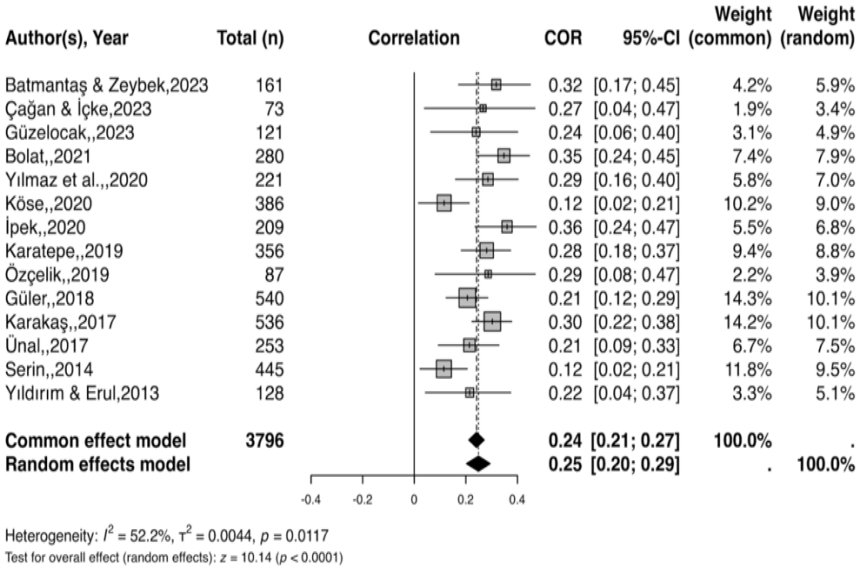
Tablo 1. Meta-Analize Dahil Edilen Çalışmaların Yayın Türlerine Göre Dağılımı (k=14)

Yayın türü	**Frekans**	**Yüzde %**
Tez	8	57,14
Makale	6	42,86
Sektör	**Frekans**	**Yüzde %**
Sağlık	5	35,71
Eğitim ve Akademi	4	28,57
Turizm ve Hizmetler	3	21,43
Finans ve Bankacılık	1	7,14
Ulaşım ve Havacılık	1	7,14
Toplam	14	100

4.2. Meta-Analiz Bulguları

Meta-analizde toplam k=14 çalışma dahil edilmiştir. Fisher'ın z dönüşümü uygulanmış korelasyon katsayıları 0,1155 ile 0,3769 arasında değişmekte olup, tahminlerin tamamı pozitiftir. Rastgele etkiler modeline dayalı olarak öngörülen ortalama Fisher r-z dönüşümlü korelasyon katsayısı $\hat{\mu}$ =0,25 (95% CI: 0,21-0,30) olarak bulunmuştur. Bu nedenle, ortalama sonuç sıfırdan önemli ölçüde farklı (z=10,1371, p<0,0001) olarak bulunmuştur. Gözlemlenen sonuçlarla ve rastgele etkiler modeline dayalı tahmini gösteren bir orman grafiği Şekil 3'te verilmiştir.

Şekil 3'teki bulgular değerlendirildiğinde, Q testine göre, elde edilen gerçek sonuçların heterojen olduğu görünmektedir (p=0.0117, $\hat{\tau}^2$=0.0044, I^2=52,2%). Elde edilen bu bulguya göre, araştırma kapsamında incelenen duygusal emek-tükenmişlik ilişkisinin pozitif yönde olduğu saptanmıştır. Bu bulgu, duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ve düşük-orta düzeyde bir ilişki bulunduğunu göstermektedir (r = .25).



Şekil 3. Orman Grafiği

4.3. Meta-Regresyon (Moderatör Etki) Analizi Sonuçları

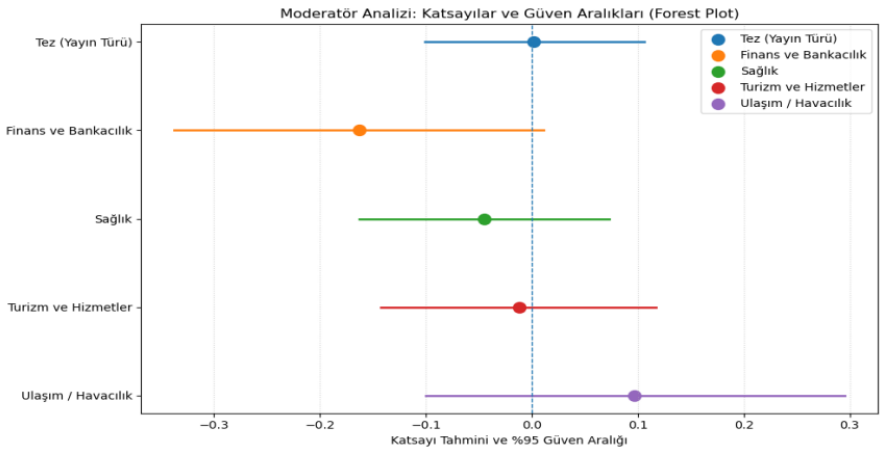
Rastgele etkiler modelinde çalışmalar arasında orta düzeyde heterojenlik bulunması (I^2 = %52,2) nedeniyle, bu heterojenliğin olası kaynaklarını belirlemek amacıyla yayın türü ve sektör değişkenlerinin ortalama etki büyüklüğü üzerindeki moderatör etkileri incelenmiştir. Tablo 5'te görüldüğü üzere, yapılan meta-regresyon analizleri sonucunda gerek yayın türü gerekse sektör değişkeni açısından ortalama etki büyüklüklerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (p > .05).

Tablo 5. Yayın Türü ve Sektöre Göre Moderatör Analizleri

	Tahmin	SH	*z*	*p*	Alt GA	Üst GA
Model 1. Yayın Türü Moderatörü (Tez vs. Makale)						
Sabit (Makale)	0.253	0.041	6.211	< .001	0.173	0.333
Tez (Makale'ye göre)	0.002	0.053	0.047	.962	−0.101	0.106
Model 2. Sektör Moderatörü						
Sabit (Referans Sektör)	0.280	0.044	6.354	< .001	0.193	0.366
Finans ve Bankacılık	-0.163	0.089	-1.832	.067	−0.337	0.011
Sağlık	-0.045	0.060	-0.750	.453	−0.163	0.073
Turizm ve Hizmetler	-0.012	0.066	-0.185	.853	−0.142	0.117
Ulaşım / Havacılık	0.097	0.101	0.966	.334	−0.100	0.295

Not. Tüm analizler karma etkiler meta-regresyon modeli kullanılarak REML yöntemiyle tahmin edilmiştir ($k = 14$). Model 1: $\tau^2 = 0.005$, $I^2 = 55.70\%$, $Q_E(12) = 27.141$, $p = .007$; $Q_M(1) = 0.002$, $p = .962$; $R^2 = 0.00\%$. Model 2**:** $\tau^2 = 0.003$, $I^2 = 43.67\%$, $Q_E(9) = 15.087$, $p = .089$; $Q_M(4) = 5.632$, $p = .228$; $R^2 = 22.62\%$.

Tablo 5'te görüldüğü üzere, meta-regresyon sonuçları yayın türünün etki büyüklüklerini anlamlı biçimde farklılaştırmadığını göstermektedir ($p > .05$). Buna göre yayın türüne ilişkin moderatör testi istatistiksel olarak anlamlı değildir (QM (1) = 0.002, p = .962). Başka bir ifadeyle, tezlerin makalelere kıyasla farkını temsil eden katsayının istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir (β = 0.002, %95 GA [−0.101, 0.106]). Ayrıca yayın türü, çalışmalar arasındaki heterojenliğin açıklanmasına katkı sağlamamaktadır ($R^2 = 0.00\%$). Bu bulgular, etki büyüklüklerinin tezler ile hakemli dergi makaleleri arasında sistematik olarak farklılaşmadığını göstermektedir.



Şekil 6. Yayın Türü ve Sektöre Göre Moderatör Etkileri (%95 Güven Aralıkları ile)

Diğer yandan, sektör moderatörlüğüne ilişkin meta-regresyon analizi, sektörün etki büyüklükleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yaratmadığını göstermiştir (QM (4) = 5.632, p = .228). Bununla birlikte, sektör değişkeni heterojenliğin %22,62'sini açıklamış ve özellikle finans ve bankacılık sektöründe etki büyüklüklerinin daha düşük olabileceğine işaret eden zayıf bir eğilim gözlenmiştir.

Buna karşılık, ulaşım ve havacılık sektöründe diğer sektörlere kıyasla daha yüksek bir etki büyüklüğü gözlenmiştir (Şekil 6). Ancak bu farklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Sonuç olarak, sektör değişkeni etki büyüklükleri arasında bazı örüntüsel farklılıklar yaratıyor olsa da mevcut çalışma sayısı ($k = 14$) bu farklılıkları istatistiksel olarak güvenilir biçimde ortaya koymada yetersizdir.

5. Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Bu meta-analiz çalışmasında, Türkiye örnekleminde duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen bağımsız ampirik araştırmaların bulguları sentezlenerek genel etki büyüklüğü belirlenmiş ve bu ilişkiye ait heterojenliğin olası kaynakları moderatör analizleri aracılığıyla incelenmiştir. Bu kapsamda ilk aşamada 31 çalışma ($N = 10.267$) meta-analize dâhil edilmiş, uç değer analizleri sonucunda model üzerinde orantısız etkiye sahip olduğu belirlenen çalışmalar analiz dışında bırakılarak nihai analizler 14 çalışma ($N = 3.796$) üzerinden yürütülmüştür. Meta-analize dâhil edilen çalışmaların 8'i lisansüstü tez, 6'sı ise hakemli dergi makalesidir.

Çalışmaların yıllara göre dağılımı incelendiğinde, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ele alan araştırmaların 2010 yılından itibaren artış gösterdiği, özellikle 2020, 2021 ve 2023 yıllarında yayın yoğunluğunun belirgin biçimde arttığı görülmektedir. Bu durum, son yıllarda çalışanların psikolojik iyi oluşu, duygusal emek ve tükenmişlik konularına yönelik akademik ilginin giderek arttığına işaret etmektedir. Bununla birlikte, Türkiye örnekleminde bu ilişkiyi korelasyon temelli inceleyen ampirik çalışmaların büyük ölçüde 2010 sonrasında yoğunlaşması, 2010 öncesi dönemde araştırmanın dâhil etme ölçütlerini, özellikle genel Pearson korelasyon katsayısının raporlanmış olması ölçütünü karşılayan çalışma sayısının oldukça sınırlı olmasından kaynaklanmaktadır. Bu ölçütleri karşılayan en erken tarihli çalışma olan Çaldağ (2010), ilk aşamada meta-analize dâhil edilmiş; ancak uç değer analizinde aykırı değer niteliği taşıdığı belirlendiğinden nihai sentezden çıkarılmıştır.

Araştırmada elde edilen temel bulgu, duygusal emek ile tükenmişlik arasında orta düzeyde, pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunmasıdır ($r = .25$). Bu sonuç, çalışanların duygusal emek düzeyleri arttıkça tükenmişlik yaşama olasılıklarının da arttığını göstermektedir. Cohen'in (1988) etki büyüklüğü sınıflandırmasına göre bu değer orta düzeye yakın bir etkiyi ifade etmektedir. Bununla birlikte, Gignac ve Szodorai (2016) tarafından 708 meta-analiz üzerinde gerçekleştirilen yeniden değerlendirme çalışmasında önerilen güncel sınıflandırmaya göre $r = .25$ büyüklüğündeki bir ilişkinin tipik orta düzeyin üzerinde ve uygulama açısından dikkate değer bir etkiyi temsil ettiği belirtilmektedir. Dolayısıyla elde edilen bulgu, duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde yalnızca istatistiksel olarak anlamlı değil, aynı zamanda uygulama açısından da önem taşıyan bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca bu bulgu, uluslararası yazında gerçekleştirilen meta-analizlerin sonuçlarıyla da büyük ölçüde örtüşmektedir. Nitekim Hülsheger ve Schewe (2011) tarafından gerçekleştirilen meta-analizde yüzeysel rol yapma ile duygusal tükenme arasında yaklaşık 0,29 düzeyinde pozitif bir ilişki rapor edilmiş olup, bu çalışmada elde edilen genel etki büyüklüğü ($r = 0,25$) de benzer bir örüntü ortaya koymaktadır. Bu yönüyle araştırma bulgusu, duygusal emeğin çalışanların psikolojik iyi oluşunu etkileyen önemli örgütsel risk faktörlerinden biri olduğunu ortaya koyan önceki çalışmalarla da uyumludur (Brotheridge ve Lee, 2003; Grandey, 2003).

Bu bulgu, Kaynakların Korunması Teorisi'nin temel varsayımlarıyla da uyumludur. Hobfoll'a (1989) göre bireyler psikolojik iyi oluşlarını sürdürebilmek için sahip oldukları bilişsel, duygusal ve fiziksel kaynakları korumaya çalışmaktadır. Bu kaynakların tehdit altında olması ya da zamanla azalması ise bireylerde stres, psikolojik gerilim ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Duygusal emek bağlamında değerlendirildiğinde, özellikle yüzeysel rol yapma davranışı çalışanların gerçek duygularını bastırmalarını ve örgütsel beklentilere uygun duygu gösteriminde bulunmalarını gerektirmektedir. Bu süreç, çalışanların bilişsel ve duygusal kaynaklarını sürekli tüketen bir iş talebi hâline gelmektedir. Bu çalışmada elde edilen pozitif korelasyon bulgusu, her ne kadar nedensellik ilişkisi ortaya koymasa da duygusal emek düzeyi arttıkça çalışanların psikolojik kaynaklarının azaldığını ve bunun da tükenmişlik düzeyini artırdığını ortaya koyan yerli ve yabancı araştırmalarla paralellik göstermektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Montgomery vd., 2006; Batmantaş ve Zeybek, 2023; Güzelocak, 2023). Dolayısıyla araştırma bulguları, duygusal emeğin çalışanların psikolojik kaynaklarını tüketen önemli bir iş talebi olduğunu ve yeterli bireysel ya da örgütsel kaynaklarla desteklenmediğinde tükenmişlik riskini artırabileceğini göstermektedir.

Meta-regresyon analizleri sonucunda, gerek yayın türü gerekse sektör değişkenine göre genel etki büyüklüklerinin istatistiksel olarak anlamlı biçimde farklılaşmadığı belirlenmiştir. Bu bulgu, duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin farklı yayın türleri ve sektörlerde benzer bir eğilim gösterdiğine işaret etmektedir. Bununla birlikte, moderatör analizlerinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık elde edilememesinin temel nedenlerinden biri, alt gruplarda yer alan çalışma sayısının sınırlı olması olabilir. Özellikle meta-regresyon analizlerinde her bir moderatör kategorisi için yeterli sayıda çalışmanın bulunmaması, istatistiksel gücü azaltarak gerçek farklılıkların ortaya konulmasını güçleştirebilmektedir. Bunun yanı sıra, heterojenliği açıklama potansiyeline sahip örneklem özellikleri, kullanılan ölçüm araçları, meslek grupları ve örgütsel değişkenler gibi başka metodolojik ve bağlamsal moderatörlerin de etkili olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu nedenle gelecekte gerçekleştirilecek meta-analizlerde daha fazla sayıda birincil çalışmaya ulaşılması ve heterojenliğin farklı moderatör değişkenler açısından yeniden incelenmesi önerilmektedir.

Kültürel bağlam açısından değerlendirildiğinde, Türkiye'ye özgü kültürel özelliklerin duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin yorumlanmasında önemli bir rol oynadığı düşünülmektedir. Hofstede'nin (2011) kültürel boyutlar yaklaşımına göre Türkiye; yüksek güç mesafesi, toplulukçu yapı, yüksek belirsizlikten kaçınma, uzun dönem yönelimi ve görece dişil kültürel özellikler gösteren ülkeler arasında yer almaktadır. Bu kültürel özellikler, çalışanların örgütsel beklentilere uyum sağlama, kişilerarası ilişkileri sürdürme ve karşı tarafın beklentilerini karşılama yönündeki eğilimlerini güçlendirebilmektedir. Dolayısıyla çalışanlar, gerçek duygularını ifade etmek yerine örgütün beklentilerine uygun davranmayı daha fazla tercih edebilmekte, bu durum ise uzun vadede duygusal emeğin yarattığı psikolojik yükü artırabilmektedir.

Güç mesafesi boyutu açısından değerlendirildiğinde, yüksek güç mesafesine sahip örgütsel yapılarda yöneticilerin çalışanlardan belirli duygu gösterim kurallarına uymalarını daha güçlü biçimde beklemeleri mümkündür. Bu durum, çalışanların hissetmedikleri duyguları sergilemelerine, diğer bir ifadeyle duygusal uyumsuzluk yaşamalarına neden olabilmektedir. Gerçek duyguların sürekli olarak bastırılması ise çalışanların bilişsel ve duygusal kaynaklarını tüketerek zaman içinde tükenmişlik

düzeylerini artırabilmektedir. Bunun yanında, güç mesafesinin yüksek olduğu toplumlarda çalışanlar ile yöneticiler veya çalışanlar ile müşteriler arasındaki hiyerarşik ilişkinin daha belirgin olması, çalışanların kendi duygu ve düşüncelerini açık biçimde ifade etmek yerine karşı tarafın beklentilerine uygun davranmayı tercih etmelerine yol açabilmektedir. Çalışanların örgütsel beklentiler doğrultusunda sürekli olarak kendilerini denetlemeleri ve gerçek duygularını bastırmaları, içsel bir gerilim yaratarak kaynak kaybını hızlandırmakta ve tükenmişlik riskini artırabilmektedir.

Yüksek belirsizlikten kaçınma eğilimi de duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin açıklanmasında dikkate alınması gereken kültürel özelliklerden biridir. Hofstede'ye (2011) göre belirsizlikten kaçınma düzeyi yüksek olan toplumlarda bireyler, öngörülemeyen durumları daha fazla tehdit olarak algılamakta ve bu belirsizliği azaltmaya yönelik davranışlar sergilemektedir. Bu bağlamda çalışanlar, müşteri veya yönetici kaynaklı beklenmedik durumlarla karşılaştıklarında, olası çatışmalardan kaçınmak ve örgütsel beklentilere uyum sağlamak amacıyla duygusal emek davranışlarına daha fazla yönelebilmektedir. Örneğin, müşterinin beklenmedik biçimde öfkeli ya da olumsuz bir tutum sergilemesi, belirsizlikten kaçınma düzeyi yüksek çalışanlarda daha yoğun kaygı ve stres yaratabilmektedir. Bu durum, çalışanların gerçek duygularını bastırarak örgütün beklediği duygu gösterim kurallarına daha sıkı biçimde uymalarına neden olabilmektedir. Sürekli yinelenen bu duygu düzenleme süreci ise çalışanların bilişsel ve duygusal kaynaklarını tüketerek zaman içinde tükenmişlik düzeylerinin artmasına katkıda bulunabilmektedir.

Hofstede'nin (2011) kültürel boyutları çerçevesinde Türkiye, görece dişil kültürel özellikler gösteren toplumlar arasında değerlendirilmektedir. Bu kültürel yapı; rekabetten çok iş birliği, kişilerarası uyum ve karşılıklı ilişkilerin sürdürülmesine önem vermektedir. Bu nedenle çalışanlar, karşı tarafın memnuniyetini korumak, ilişkileri sürdürmek ve kişilerarası çatışmaları önlemek amacıyla kendi duygu ve beklentilerini geri planda bırakabilmektedir. Türk kültüründe "karşı tarafı kırmamak", "alttan almak" ve "idare etmek" gibi davranışlar, toplumsal kabulü ve kişilerarası uyumu destekleyen olumlu sosyal değerler olarak görülmektedir. Bununla birlikte, bu davranışların çalışma yaşamında sürekli olarak sergilenmesi zamanla çalışanlardan beklenen olağan davranış biçimine dönüşebilmekte ve çalışanlar üzerinde sürekli benzer tutumları sürdürme yönünde bir beklenti oluşturabilmektedir. Bu durum ise çalışanların gerçek duygularını bastırarak yüzeysel rol yapma davranışına daha fazla yönelmelerine neden olabilmekte, uzun vadede psikolojik kaynakların tükenmesini hızlandırarak tükenmişlik riskini artırabilmektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulguların uygulayıcılar, yöneticiler ve politika yapıcılar açısından önemli çıkarımlar sunduğu değerlendirilmektedir. Öncelikle örgüt yöneticileri, "müşteri her zaman haklıdır" anlayışını uygularken bu yaklaşımın çalışanların duygusal yükü ve psikolojik iyi oluşu üzerindeki olası etkilerini de dikkate almalıdır. Sürdürülebilir müşteri memnuniyetinin, çalışanların psikolojik iyi oluşu ve iş doyumu ile yakından ilişkili olduğu unutulmamalıdır. Bu nedenle çalışanların örgüt açısından değerli oldukları hissettirilmeli ve yalnızca müşteri memnuniyetine odaklanan değil, çalışan refahını da gözeten dengeli yönetim anlayışları benimsenmelidir. Bunun yanında, çalışanlara duygu düzenleme becerilerini geliştirmeye yönelik eğitimler ile psikolojik ve sosyal destek mekanizmaları sunularak duygusal emek yükünün azaltılması sağlanabilir. Son olarak, çalışanların kendilerini daha doğal ve otantik biçimde ifade edebilecekleri

destekleyici bir örgüt iklimi oluşturulmalı; böylece duygusal uyumsuzluk ve buna bağlı tükenmişlik riskinin azaltılmasına katkı sağlanmalıdır.

Her araştırmada olduğu gibi, bu çalışmanın da güçlü kuramsal ve yöntemsel yönlerinin yanı sıra bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Bu sınırlılıkların ortaya konulması, elde edilen bulguların daha sağlıklı yorumlanmasına katkı sağlayacağı gibi gelecekte yürütülecek araştırmalara da yol gösterecektir. İlk olarak, araştırmada duygusal emek ile tükenmişlik arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki ($r = .25$) belirlenmiş olmakla birlikte, bu ilişkinin çalışanların kişilik özellikleri, liderlik tarzı, yönetici-çalışan ilişkisi, iş yükü, örgüt iklimi ve sektör gibi farklı bireysel ve örgütsel değişkenlerden de etkilenebileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu nedenle gelecekte gerçekleştirilecek birincil araştırmalarda bu değişkenlerin araştırma modellerine dâhil edilmesi, yeterli sayıda ampirik çalışmanın birikmesinin ardından ise bu bulguların yeni meta-analizlerle yeniden değerlendirilmesi önerilmektedir.

Bir diğer sınırlılık, meta-analizin nihai aşamasının 14 çalışma ($k = 14$) üzerinden yürütülmüş olmasıdır. Meta-analize dâhil edilen çalışma sayısının görece sınırlı olması, huni grafiği asimetri testlerinin (Begg ve Egger) ve moderatör analizlerinin istatistiksel gücünü azaltabilmektedir. Bu nedenle yayın yanlılığına ilişkin bulgular ile moderatör analizlerinden elde edilen sonuçların temkinli yorumlanması gerekmektedir. Analiz dışında bırakılan 17 çalışma, yöntem bölümünde açıklanan istatistiksel ölçütler (Bonferroni düzeltmesine dayalı standartlaştırılmış artıklar ve Cook mesafesi ölçütü) doğrultusunda uç değer veya etkili gözlem niteliği taşıdıkları için dışlanmış ve bu işlem bir duyarlılık analizi kapsamında değerlendirilmiştir. Uç değerlerin çıkarılmasının ardından heterojenlik düzeyinde gözlenen belirgin azalma ($I^2 = \%52{,}2$) ile etki büyüklüğünün yönü ve istatistiksel anlamlılığını koruması, araştırma bulgularının bu çalışmalara aşırı duyarlı olmadığını göstermektedir. Bununla birlikte, analiz dışında bırakılan çalışmaların sayısı dikkate alındığında elde edilen bulguların bu sınırlılık çerçevesinde değerlendirilmesi uygun olacaktır.

Son olarak, gerek duygusal emek gerekse tükenmişlik çok boyutlu yapılar olup, bu araştırmada değişkenler genel düzeyde ele alınmıştır. Gelecekte gerçekleştirilecek meta-analizlerde duygusal emeğin yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma boyutları ile tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarının ayrı ayrı incelenmesi önerilmektedir. Ayrıca meta-analize dâhil edilen çalışma sayısının artmasıyla birlikte; meslek grubu, sektör, kültürel özellikler, kullanılan ölçüm araçları ve diğer yöntemsel değişkenler gibi heterojenliği açıklama potansiyeline sahip moderatörlerin de yeniden değerlendirilmesi, konuya ilişkin kuramsal bilgi birikiminin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

Referanslar

Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J. ve Silber, J. H. (2002). Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. *JAMA, 288*(16), 1987-1993.

Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior, 79*(2), 549-562. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.007

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. https://doi.org/10.5465/amr.1993.3997508

Ashkanasy, N. M. ve Humphrey, R. H. (2011). Current emotion research in organizational behavior. *Emotion Review, 3*(2), 214-224.

Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama işletmelerinde örgütsel öğrenme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-44.

Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu, iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14*, 115-129.

Aydın, O. (2020). *Tükenmişlik ve duygusal emek ilişkisi: Akdeniz Bölgesinde görev yapan turist rehberleri üzerine bir araştırma.* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.

Bakker, A. B. ve Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22*(3), 309-328. https://doi.org/10.1108/02683940710733115

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., Bosveld, W. ve Van Dierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners. *Journal of Organizational Behavior, 21*(4),425-441.

Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008). Günümüz örgütlerinde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13*(2), 541-561.

Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *Ege Akademik Bakış, 12*(4), 449-458.

Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2009). Çalışanların duygusal emek davranışlarının tükenmişlik düzeylerine etkisi: Kamu sektöründe bir araştırma. *Amme İdaresi Dergisi, 42*(4), 1-20.

Batmantaş, H. ve Zeybek, F. (2023). Sağlık çalışanlarının duygusal emek ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkide iş-aile çatışmasının rolü. *Akademik Hassasiyetler, 10*(21), 22-56.

Bauer, J., Unterbrink, T., Hack, A., Pfeifer, R., Buhl-Griebhaber, V., Müller, U. ve Schaarschmidt, U. (2014). Working conditions, adverse events and mental health problems in a sample of 949 German teachers. *International Archives of Occupational and Environmental Health, 87*(4), 397-408.

Begg, C. B. ve Mazumdar, M. (1994). Operating characteristics of a rank correlation test for publication bias. *Biometrics*, *50*(4), 1088-1101. https://doi.org/10.2307/2533446

Beğenirbaş, M. ve Çalışkan, A. (2014). Duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişki: Kamu sektöründe bir araştırma. *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 16*(3), 89-108. https://doi.org/10.4026/1303-2860.2014.0269.x

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

Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*(3), 365-379.

Cherniss, C. (1992). *Long-term consequences of burnout: An exploratory study,* Praeger Press.

Cochran, W. G. (1954). The combination of estimates from different experiments. *Biometrics*, *10*(1), 101-129. https://doi.org/10.2307/3001666

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Çaldağ, M. A. (2010). *Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkileri.* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.

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), 499-512.

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.

Edis Karaman, Y. (2025). *İş stresinin duygusal emek üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracılık rolü (Sağlık sektöründe bir uygulama).* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford University Press.

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

Gignac, G. E. ve Szodorai, E. T. (2016). Effect size guidelines for individual differences researchers. *Personality and Individual Differences*, 102, 74-78. https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.06.069

Glass, G. V. (1976). *Primary, secondary, and meta-analysis of research*. Educational Researcher.

Goetzel, R. Z., Long, S. R., Ozminkowski, R. J., Hawkins, K., Wang, S. ve Lynch, W. (2004). Health, absence, disability, and presenteeism cost estimates of certain physical and mental health conditions affecting U.S. employers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 46*(4), 398-412.

Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 95-110.

Grandey, A. A. (2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal, 46*(1), 86-96.

Halbesleben, J. R. B. ve Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life, *Journal of Management, 30*(6), 859-879. https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.004

Higgins, J. P. T. ve Thompson, S. G. (2002). Quantifying heterogeneity in a meta-analysis. *Statistics in Medicine*, *21*(11), 1539-1558. https://doi.org/10.1002/sim.1186

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*(3), 513-524.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.

Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. *Online Readings in Psychology and Culture*, *2*(1), 8. https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200006)21:4

Hülsheger, U. R. ve Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(3), 361-389.

Kara, E. ve Ellialtı, M. H. (2021). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolü: Bir yapısal eşitlik modeli çalışması. *Turkish Studies - Social Sciences, 16*(1), 157-171.

Karakaş, A. (2015). *Duygusal emeğin iş davranışlarına etkisi: Otel işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma.* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Dicle Üniversitesi, Diyarbakır.

Karakaş, A. (2017). Duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otel işletmesi çalışanları üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi, 9*(1), 80-112.

Karatepe, H. (2019). *Sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışının çalışanların tükenmişlik düzeylerine etkisi: Sivas Numune Hastanesi örneği.* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.

Kim, H. ve Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work, 32*(3), 5-25.

Köse, E. (2020). Duygusal emek davranışı ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişkide iş stresinin aracılık etkisi: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 12*(3), 39-50.

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), 123-133.

Leiter, M. P. ve Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. *Research in Occupational Stress and Well Being,* 3, 91-134.

Leiter, M. P., Laschinger, H. K. S., Day, A. ve Oore, D. G. (2014). The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *Journal of Applied Psychology*, *99*(1), 125-138.

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

Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it?.* Jossey-Bass Press.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397

Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S. ve Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin, 132*(3), 327-353.

Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M. ve Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, *21*(1), 36-51.

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

Özçelik, Z. (2019). *Diş hekimlerinde duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisi: Adana örneği.* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çağ Üniversitesi, Mersin.

Özmen, Ö. ve Korkmaz, O. (2019). Kamu hastanelerinde duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisi: Hemşireler üzerine bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 22*(3), 541-560.

Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: Ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Akademik Bakış, 16*(4), 773-787.

Polatcı, S. ve Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekânın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15*(3), 123-147.

Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal, 44*(5), 1018-1027. https://doi.org/10.2307/3069445

Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion, 23*(2), 125-54. https://doi.org/10.1023/A:1021329112679

R Core Team. (2020). *R: A language and environment for statistical computing*. R Foundation for Statistical Computing. https://www.R-project.org/

Riley, R. D., Higgins, J. P. T. ve Deeks, J. J. (2011). Interpretation of random effects meta-analyses. *British Medical Journal*, *342*, d549. https://doi.org/10.1136/bmj.d549

Sandıkçı, T. ve Düşükcan, M. (2023). Özel okullarda eğitim veren öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi. *Turkish Journal of Educational Studies, 10*(1), 38-60.

Schaufeli, W. B. ve Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Taylor ve Francis.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. ve Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior, 30*(7), 893-917.

Serin, S. (2014). *Duygusal emeğin tükenmişlik ve iş tatminine etkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama.* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara.

Skaalvik, E. M. ve Skaalvik, S. (2010). Teacher self-efficacy and teacher burnout: A study of relations. *Teaching and Teacher Education, 26*(4), 1059-1069.

Sterne, J. A. C. ve Egger, M. (2005). Regression methods to detect publication and other bias in meta-analysis. In H. R. Rothstein, A. J. Sutton ve M. Borenstein (Eds.), *Publication bias in meta-analysis: Prevention, assessment and adjustment* (99-110). Wiley.

Taris, T. W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work & Stress, 20*(4), 316-334.

The Culture Factor. (n.d.). *Country comparison tool: Turkey*. https://www.theculturefactor.com/country-comparison-tool?countries=turkey

Torun, A. (1997). Stres ve tükenmişlik. *Endüstri ve örgüt psikolojisi*, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.

Viechtbauer, W. (2005). Bias and efficiency of meta-analytic variance estimators in the random-effects model. *Journal of Educational and Behavioral Statistics*, *30*(3), 261-293. https://doi.org/10.3102/10769986030003261

Viechtbauer, W. (2010). Conducting meta-analyses in R with the metafor package. *Journal of Statistical Software*, *36*(3), 1-48. https://doi.org/10.18637/jss.v036.i03

Viechtbauer, W. ve Cheung, M. W.-L. (2010). Outlier and influence diagnostics for meta-analysis. *Research Synthesis Methods*, *1*(2), 112-125. https://doi.org/10.1002/jrsm.11

West, C. P., Huschka, M. M., Novotny, P. J., Sloan, J. A., Kolars, J. C., Habermann, T. M. ve Shanafelt, T. D. (2006). Association of perceived medical errors with resident distress and empathy: A prospective longitudinal study. *Journal of the American Medical Association, 296*(9), 1071-1078. https://doi.org/10.1001/jama.296.9.1071

Yağcı Özen, M. ve Yüceler, A. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 41*,* 194-209.

Yağcı, P. (2020). *Duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Animatörler üzerine bir araştırma.* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

Yanar, R. (2018). *Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Ege bölgesinde görev yapan turist rehberleri üzerine bir araştırma.* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.

Yıldırım, M. H. ve Erul, E. E. (2013). Duygusal emek davranışının işgörenlerin tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 5*(1), 89-99.

Yıldız, H. S. (2021). *Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Kamu kurumlarında bir araştırma.* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kafkas Üniversitesi, Kars.

Yılmaz, A., Tonga, Z., Esentürk, O. K. ve İlhan, E. L. (2020). Beden eğitimi öğretmenlerinin duygusal emek düzeyleri ve mesleki tükenmişliklerinin incelenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, *21*(2), 487-502. https://doi.org/10.17679/inuefd.456683

Yorulmaz, M. (2023). Yat çalışanlarında duygusal emek davranışı, tükenmişlik ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Denizcilik Araştırmaları Dergisi: Amfora, 2*(4), 17-31.

Yürür, Ş. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki. *Çalışma ve Toplum,* 2*,* 91-114.

Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review, 12*(2), 237-268.

Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H. ve Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology & Health, 16*(5), 527-545.