

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

ÖZET

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

Sedat Kara

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

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

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

ABSTRACT

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

Sedat Kara

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

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