



**International**  
**SOCIAL SCIENCES**  
**STUDIES JOURNAL**



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

*Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences*

**Vol:5, Issue:45**  
sssjournal.com

**pp.5274-5284**  
**ISSN:2587-1587**

**2019**  
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 14/08/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 28/09/2019  
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 28.09.2019

## ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL EMEK VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNİN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER AÇISINDAN İNCELENMESİ<sup>1</sup>

CALL CENTER EMPLOYEES EMOTIONAL LABOR AND TURNOVER INTENTION EXAMINED IN TERMS OF DEMOGRAPHIC VARIABLES

**Ögr. Gör. Dr., İlknur ÇEVİK TEKİN**

Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu, Konya/TÜRKİYE

**Prof. Dr., Tahir AKGEMCİ**

Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Konya/TÜRKİYE



**Article Type** : Research Article/ Araştırma Makalesi

**Doi Number** : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1773>

**Reference** : Çevik Tekin, İ. & Akgemci, T. (2019). “Çağrı Merkezi Çalışanlarının Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *International Social Sciences Studies Journal*, 5(45): 5274-5284.

### ÖZ

Duygusal emek, çalışanların duygularını örgüt kurallarına göre yönetmesidir. İş gereği müşteriler ile bire bir ilişkide olan çalışanların duygusal tepkilerini örgüt için kabul edilebilir şekilde sokmak veya örgüt amaçlarıyla uyumlu duygu gösterimleri yaratmak için çaba harcamaları gerekmektedir. Müşteriler ile birebir ilişkide olduğu için daima duygularını düzenlemek zorunda kalan çağrı merkezi çalışanlarının işten ayrılma niyetini ölçmeyi amaçlayan çalışma için GSM operatörü çağrı merkezinde çalışan 85 çalışana anket yöntemiyle sorular yöneltilmiştir. Çeşitli nedenlerden dolayı çalışma kapsamında 73 anket kullanılabilmiştir. Duygusal emek boyutunu ölçmede Öz (2007) tarafından, Grandey (1999) ve Bratheridge ve Lee'nin (1998) çalışmalarından Türkçeye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirliği yapılan “Duygusal Emek Davranışları Ölçeği” kullanılmıştır. İşten ayrılma niyetini ölçmek için ise Cammann ve diğerleri (1983) tarafından geliştirilen ve Mimaroglu (2008) tarafından Türkçeye çevrilen işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda duygusal emek davranışının derinden davranma ve rol yapma boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca farklılık testlerinde, cinsiyete göre yapılan t testinde ve iş deneyimine göre yapılan ANOVA testinde duygusal emek ve duygusal emek ile ilgili boyutlarda anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. İş tatmininde ise cinsiyete göre, medeni duruma göre, iş deneyimine göre anlamlı farklılıklar bulgulanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, İşten Ayrılma Niyeti, Çalışanlar

### ABSTRACT

Emotional labor is the management of employees' emotions according to organizational rules. Employees who are in one-to-one relationship with customers need to make effort to put their emotion reactions in an acceptable manner for the organization or to create emotional impressions compatible with the organization's goals. Questions was asked through the questionnaire method to 100 employees working for call services of a GSM operator within the scope of this study, which aims to measure the turnover intentions of call service employees who are at all times obliged to regulate their emotions since they are in one-to-one contact with clients. Because of various reasons, 73 questionnaires could be used in the study. Emotional Labor Behaviors Scale, which was adapted to Turkish by Öz (2007) from the works of Grandey (1999), Bratheridge and Lee (1998) and tested for validity and reliability, was used to measure the emotional labor dimension. To measure the turnover intention, on the other hand, the turnover intention scale, which was developed by Cammann et al. (1983) and translated into Turkish by Mimaroglu (2008) was used. As a result of the research, it was found that there is a significant relationships between the dimensions of emotional labor behavior, acting deeply and acting, and intention to quit. In addition, significant differences were found in dimensions related to emotional labor and emotional labor in difference tests, t-test according to gender and ANOVA test according to work experience. Significant differences were found in job satisfaction according to gender, marital status, work experience and working time.

**Keywords:** Emotional Labor, Intention To Leave The Workplace, Call Center Employees'

<sup>1</sup> Bu çalışma Innovation and Global Issues In Social Sciences Kongresinde sunulmuştur.

## 1. GİRİŞ

İş gereği müşteriler ile bire bir ilişkide olan çalışanların duygusal tepkilerini örgüt için kabul edilebilir şekle sokmak veya örgüt amaçlarıyla uyumlu duygu gösterimleri yaratmak için çaba harcamaları gerekmektedir (Oral ve Köse, 2011: 465). Çağrı merkezleri çalışanların işyerlerinde hizmet verirken iletişimlerinin sürekli kayıt halinde olduğu alanlardır. Ülkemizde 90'lı yılların sonlarında faaliyet göstermeye başlayan çağrı merkezi sektöründe Çağrı Merkezleri Derneğinin 2018 piyasa verilerine göre sektörde 108.000 çalışan hizmet vermektedir. Bu çalışanların %26'sı telekomünikasyon sektöründedir. Her geçen yıl ihtiyaç dolayısıyla sayısı artan çağrı merkezi çalışanların oldukça fazla olduğu alan telekomünikasyon sektörüdür. Çağrı merkezi çalışanlarının görevi, bilgisayarla desteklenen bir sistem vasıtasıyla müşterilerine yardımcı olmaktır (Johnson v.d., 2013: 311). Müşterilerine yardımcı olurken görüşmeleri kayıt altına alınmaktadır. Hem işleriyle ilgili doğru bilgiler verip hem de istenilen ruh halini müşterilerine yansıtmakla yükümlüdürler. Bazı zamanlarda hissettiği gerçek duygulardan dolayı istenilen duygu halini yansıtmak için yoğun duygusal emek harcayan çağrı merkezi çalışanlarının bazı demografik değişkenlerle ve işten ayrılma niyetleri ile ilişkisi bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. İşten ayrılma niyetinin oluşması neticede işten ayrılma ile sonuçlanabilmektedir. Bu durum örgütler için maliyet unsuru oluşturduğundan dolayı örgütler bunu istemezler. Son yıllarda gittikçe büyüyen bir hizmet sektörü olan çağrı merkezi, duygusal emeğin yoğun olarak kullanıldığı bir sektördür. Duygusal emeğin bu denli yoğun kullanılmasının önemli olduğu bir sektörde "insan" faktörünün önemi tartışılmaz. Çağrı Merkezleri Derneğinin son zamanlarda öncelikli konularından başında sektördeki iş devir hızını azaltmak bulunmaktadır. Müşteriler ile birebir ilişkide olduğu için daima duygularını düzenlemek zorunda kalan çağrı merkezi çalışanlarının işten ayrılma niyetini ve duygusal emek düzeyini ölçmeyi amaçlayan çalışmada, çağrı merkezinde çalışanların en yoğun olduğu sektör olmasından dolayı telekomünikasyon sektörü seçilmiştir. Bu amaçla Konya ilinde faaliyet gösteren yaklaşık 100 çalışanın hizmet verdiği bir GSM operatörünün çağrı merkezi çalışanlarına yüz yüze görüşme ve anket yöntemiyle sorular yöneltilmiştir.

## 2. DUYGUSAL EMEK

Profesyonel iş yaşamı gereği çalışanların bazen gerçek duygularını belli etmemeleri gerekmektedir. Müşterilerle empati kurmak, belirlenmiş roller üstlenmek ve gerçekte hissettikleri farklı olsa da kendilerinden beklenen şekilde davranmak çalışanların kendilerinden beklenen iş rollerini oluşturmaktadır (Onay, 2011: 587). Duygusal emek, İş görenlerin, gözlemlenebilir yüz ve vücut görüntüsü oluşturmak için istenilen şekilde duygularını yönetmesidir. (Hochschild, 1983: 7). Hizmet çalışanlarının temel unsurlarından biri müşteri ile sosyal etkileşimdir. Herhangi bir sosyal etkileşimde olan kişinin, duygularını düzenlemeye ihtiyacı vardır (Zapf & Holz, 2006). Duygusal emek, bir ücret karşılığı satıldığından dolayı değişim değeri vardır (Hochschild, 1983: 7). Günümüzde toplum, hizmet çalışanlarından McDonald's tarzı nezaket ve samimiyeti bekler hale gelmektedir. Bu beklentiler, çalışanlarda istenilen "ruh halini" oluşturmayı veya örgütün kurallarıyla uyumlu olan duyguları sergilemelerini beklemektedir. Bu bağlamda, çalışanlar sahip oldukları herhangi bir özel kuşkuvarına ya da herhangi bir farklı duygularına rağmen, mutlu, güzel ve müşteriye hizmet vermek için memnun görünmek zorundadırlar. Ayrıca son yıllarda çalışanlardan giderek interaktif hizmet beklenmektedir. Bu durum "duygusal emeğin metalaştırılması" olarak nitelendirilebilir. Duygusal emekle birlikte örgüt kültürü, çalışanların sadece nerede, ne yapacağını ve ne söyleyeceğinin değil aynı zamanda da ne hissedeceğini de kontrol edildiği bir yapıya dönüşmektedir (Boyd, 2002: 153-154).

Duygusal emek, müşterilerle yüz yüze ya da sesle etkileşimlerde ortaya çıkıp, diğer insanların duygularını, tutumlarını ve davranışlarını etkilemek için kullanılır dolayısıyla belli kuralları takip etmek zorundadır (Zapf, 2002: 239). Örnek vermek gerekirse, müşteri şikâyetlerine verilecek anlık ve acil yanıtlar örgüt tarafından önceden belirlenir ve çalışanların izlemesi gereken norm ve kurallar açıktır. Çalışanın örgütle ilgili müşteri şikâyetlerine yönelik nezaketli tutumu, dostça davranması, güler yüzlü ve güvenilir olması, gerektiğinde müşterinin taleplerine uygun biçimde ürünü değiştirmesi veya iadeyi kabul etmesi bu norm ve kurallara örnek olarak gösterilebilir (Özdemir vd, 2013: 304). Çalışanların örgütlerinde onlardan beklenen rolleri içselleştirememeleri durumunda hissedilen duygular ile sergilenmesi gereken duygular arasında farklılık oluşacaktır. Oluşan bu duygusal farklılık durumunda çalışanın tercihini yapması gerekmektedir (Seçer, 2009: 225-227). Çalışanların sergilemeleri gereken duygular ne kadar çok detaylı ise çalışanlar tarafından duygusal emek o ölçüde çok kullanılacaktır. Bazen rolleri gereği birden fazla duygu sergilemek zorunda olan çalışanlar, daha etkin plan yapmak ve kendi davranışlarını bilinçli bir şekilde izlemek zorundadırlar. Bazı mesleklerde gün içerisinde sık sık değişiklikler görüntülenir. Örneğin akademisyenler,

çoşkuyu sağlamak için olumlu duygular, disiplini sağlamak için olumsuz duygusal ifadeler ve profesyonel olmak için tarafsız davranışlar sergilemek zorundadırlar (Morris ve Feldman, 1996: 991). Ürün ya da hizmet sunumu ile sorumlu satış temsilcileri ya da çağrı merkezlerinde hizmet veren çalışanlar istenilen ruh halini sergilemek zorundadırlar. Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ile ilgili Weiss ve Cropanzano (1996) “duygusal olaylar teorisi”nde iş yerinde meydana gelen olaylarının, duygusal tepkilerin proksimal sebepleri olduğunu vurgulamaktadır. Çalışanların duygusal emek ile ilgili deneyimleri onların performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti gibi değişkenlerinde etkilidir (Weiss ve Cropanzano, 1996: 8). Bu çalışmada duygusal emeğin işten ayrılma niyeti ile olan ilişkisi ele alınmıştır.

### 3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Çalışanların işten ayrılma niyeti, uzun yıllardır araştırmacıların ve uygulamacıların ilgi odağında yer alan konulardan biridir. Genel olarak, işten ayrılma niyeti bir çalışanın yakın bir zamanda işine son verme isteğiyle ilgili düşüncesi olarak tanımlanmaktadır (Şahin, 2011: 277). İş ortamında rahatsızlık hali veren aşırı stres düzeyi hisseden çalışanlar beklentilerinin karşılanamadığı düşüncesine sahip olarak işten ayrılma niyetine girecektir. İşten ayrılma niyetinin eyleme dönüştürülmesi ise işletmelere maliyet yükleyecektir (Yenihan v.d.,2014: 39). Çalışanların hissettiği ile uyguladıkları farklıdır. İşten ayrılma niyeti çalışanların işyerinden duygusal olarak geri çekilmelerinin bir sonucu olarak ortaya çıkabilecek bir süreçtir. Bu duruma çalışanların işi bırakma tercihleri de denilebilir (Orvis ve diğ., 2008). İşten ayrılma niyeti, çalışanın bilinçli bir şekilde örgütünden ayrılmayı planlaması ile ilgilidir. Bu düşüncede olan çalışan işi bırakıp alternatif işler arar (Tett ve Meyer, 1993: 262). Çalışanın işten ayrılma niyeti aniden gelişmez çünkü bu durum pek çok faktörden etkilenebilen bir süreçtir. Ancak İşten ayrılma niyetinin en önemli oluşma nedeni, çalışanların örgüt içinde yaşadıkları iletişimsizlik ortamıdır (Schweiger ve Denisi, 1991: 127; Hom v.d., 1992: 897). İşten ayrılma niyeti, bu çalışmada çağrı merkezi çalışanlarının demografik değişkenleri ve sergiledikleri duygusal emek davranışı ile ilişkisi açısından ele alınıp incelenecektir.

### 4. ANALİZ VE BULGULAR

Çalışma Konya’da bir iletişim şirketinin çalışanlarına uygulanmıştır. Rastlantısal örneklem ile çalışanlara anket yöntemi ile sorular yöneltilmiş, veriler SPSS programında analiz edilmiştir. Analiz kapsamında Faktör analizi, güvenilirlik analizi, frekans analizi, T Testi ve ANOVA Testi yapılmıştır.

Tablo 1’de yer alan frekans analizi bulgularına bakıldığında çalışanların yarısından fazlasının kadın (0,52) yarısından fazlasının bekâr (0,56) yine yarısından fazlasının 1 yıldan az süredir (0,52) o işte çalıştığı görülmektedir. Ayrıca %96’sı çalışan tam zamanlı, %76 çalışan müşteri problemleri ile ilgili çalışmaktadır. Diğer betimsel özellikler Tablo 1’den görülebilir.

**Tablo 1.** Frekans Analizi Tablosu

|                                  | N  | Yüzde |
|----------------------------------|----|-------|
| <b>Cinsiyet</b>                  |    |       |
| Kadın                            | 38 | 52,1  |
| Erkek                            | 35 | 47,9  |
| <b>Medeni Durum</b>              |    |       |
| Evli                             | 25 | 34,2  |
| Bekar                            | 41 | 56,2  |
| Boşanmış                         | 7  | 9,6   |
| <b>Eğitim Durumu</b>             |    |       |
| Lise                             | 25 | 34,2  |
| Üniversite                       | 48 | 44,2  |
| <b>İş Yerinde Çalışma Süresi</b> |    |       |
| 1yıldan az                       | 38 | 52,1  |
| 1-3 yıl                          | 18 | 24,7  |
| 3-5 yıl                          | 12 | 16,4  |
| 5 yıldan fazla                   | 5  | 6,8   |
| <b>Yapılan İş</b>                |    |       |
| Müşteri Problemleri              | 56 | 76,7  |
| Teknik Hizmetler                 | 14 | 19,2  |
| Diğer                            | 3  | 4,1   |
| <b>Çalışma Biçimi</b>            |    |       |
| Tam Süreli                       | 70 | 95,9  |
| Kısmi                            | 3  | 4,1   |

Duygusal emek ölçeği 19 sorudan oluşmaktadır. Ölçeğin 19. Sorusu binişik madde olmasından dolayı ölçekten çıkarılmıştır. Ölçek, rol yapma, bastırma ve derinlemesine davranma olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Rol yapma (yüzeysel davranma), 8 maddeden (6, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16) Bastırma 3 maddeden (1, 2, 3) Derinlemesine davranma ise 7 maddeden (4, 5, 7, 10, 11, 17, 18) oluşmaktadır. Öz (2007) ve Değirmenci (2010) tarafından çıkartılan 5 sorudan 4'ü güvenilirliği test edilip analize dahil edilmiştir. Alt boyutlar içinde güvenilirlik %70'in üzerindedir. İşten Ayrılma niyeti ölçeği ise üç soru ve tek boyuttan oluşmaktadır.

KMO değeri duygusal emek ölçeği için 0,78, işten ayrılma niyeti ölçeği için 0,70'dir. Alt boyutlar içinde ise 0,70'in üzerindedir. Örneklem yeterli olduğunu söyleyebilmek için KMO değerinin 0.50'den yüksek olması gerekmektedir ve 0.50'den düşük olması halinde faktör analizine devam edilemeyeceği yorumu yapılırken KMO değeri 1'e yaklaştıkça örneklem büyüklüğünün yüksek yeterlilikte olduğu düşünülür (Çokluk vd., 2012: 207). Kaiser (1974)'e göre KMO değerinin 0,70'den yüksek olması faktör analizi için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett testi sonuçları incelendiğinde  $\chi^2$  değeri anlamlı bulunmuştur ( $p < 0.01$ ). Cronbach Alpha değerlerinin özeti Tablo2'dedir.

**Tablo 2.** Ölçeklerin Güvenilirlikleri

| Ölçekler             | Cronbach's Alpha | Madde Sayısı(N) |
|----------------------|------------------|-----------------|
| Duygusal Emek Ölçeği | 0,884            | 18              |
| İş Tatmini Ölçeği    | 0,756            | 3               |

Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) katsayısı, ölçekte yer alan k maddenin varyansları toplamının genel varyansa oranlanması ile bulur.  $\alpha$  değeri ölçeğin toplam güvenilirliğini gösterir ve 0.70'den büyük olması beklenir, 0,70'in altındaki  $\alpha$  değeri ölçeğin düşük güvenilirliğe sahip olduğunu gösterir ve  $\alpha > 0.8$  olması durumunda ise ölçeği oldukça güvenilir olduğu yorumu yapılır. Duygusal emek ve iş tatmini ölçeklerinin güvenilirlikleri yüksek güvenilirliğe sahip olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.** Duygusal Emek Ölçeği Açıklanan Faktör Analizi

| Maddeler   | Rol Yapma | Derinlemesine Davranma | Bastırma | Açıklanan Varyans (%) | Cronbach's Alpha |
|--|-----------|------------------------|----------|-----------------------|------------------|
| 13.Karsımdaki kişiyle ilgilenirken sıkıntılı ve sınırlı olduğumu belli etmemek için rol yaparım  | 0,754     |                        |          |                       |                  |
| 16.Müşterilerle etkileşim sırasında içimden geçenleri hissettirmemek için gayret gösteririm  | 0,733     |                        |          |                       |                  |
| 14. Müşteriyle ilişkim sırasında yansıtmam gereken duygu, benim ruh halimle  | 0,71      |                        |          |                       |                  |
| 9. Kendi duygularımı kontrol etmeye çalışırım  | 0,689     |                        |          |                       |                  |
| 12. Kendimi çok kötü hissettiğim zaman bile arkadaşça davranıp gülümserim  | 0,652     |                        |          | 21,8                  | 0,79             |
| 15. Müşteriyle ilişki sırasında, benim duygularına ters gelse bile, o sırada isim icabı göstermem gereken duygu ne ise, onu hissetmeye çalışırım | 0,638     |                        |          |                       |                  |
| 8. Müşteriyle ilişki sırasında kurumumun benden göstermemi istediği duyguları yansıtabilmek için rol yaparım                                     | 0,627     |                        |          |                       |                  |
| 6. Müşterilere uygun davranmam gerektiği için gerçek tepkilerimi bastırırım  | 0,613     |                        |          |                       |                  |
| 17. Sınırlı bir müşteriyle konuşurken, onların aramızda geçenlere değil başka bir şeye hiddetlendiklerini düşünürüm                              |           | 0,882                  |          |                       |                  |
| 18.Müşterilere yardım ederken neşeli olduğumu göstermeye çalışınca bir süre sonra kendimi hakikaten neşeli bulurum                               |           | 0,816                  |          |                       |                  |
| 11. İsimin benden beklediği 'kisi' olabilmek için içtenlikle çaba sarf ederim  |           | 0,779                  |          |                       |                  |
| 4. Genellikle o sırada hissettiğim gerçek duygularımı gizlemeye çalışırım  |           | 0,721                  |          | 18,4                  | 0,76             |
| 7. Sınırlı bir müşteriyle konuşurken, benim görevimin ona yardım etmek olduğunu düşünürüm  |           | 0,599                  |          |                       |                  |

|   |       |       |      |      |
|---|-------|-------|------|------|
| 10. Sınırlı müşterilerimle bile, olaylara onların bakış açısından bakmaya çalışarak konuşurum         | 0,454 |       |      |      |
| 5. Asabi bir müşteri ile konuşurken sınırlanmamak için kendimi rahatlatıcı şeyler düşünmeye çalışırım | 0,447 |       |      |      |
| 2. Hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi yaparım   |       | 0,738 | 15,4 | 0,74 |
| 1. Gerçek duygularımı göstermemek için çaba sarf ederim   |       | 0,726 |      |      |
| 3. Karşımdakilere göstermem gereken duygu hangisi ise o duyguyu hissetmek için çaba sarfederim        |       | 0,676 |      |      |

Duygusal emek ölçeği için yapılan açıklayıcı faktör analizine göre ölçek, 3 boyuttan oluşmaktadır. 1. Boyut rol yapma boyutu olup, 0,61-0,73 faktör yüklerine sahiptir. 2. Boyut derinlemesine davranma boyutu olup, 0,45-0,88, 3. Boyut olan bastırma boyutu ise 0,68-0,74 faktör yükleri arasındadır. Açıklanan varyans rol yapma boyutu için %21,8 derinlemesine davranma boyutu için %18,4 bastırma boyutu için ise %15,4 olup toplam açıklanan varyans yaklaşık %56'dır. Derinlemesine davranış ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,79, rol yapma boyutunun 0,76, bastırma boyutunun ise 0,74'tür. Alt boyutların güvenilirliklerinin de yeterli düzeyde olduğu görülmektedir.

**Tablo 4.** İş Tatmini Ölçeği Açıklanan Faktör Analizi

| Maddeler  | İş Tatmini | Açıklanan Varyans | Cronbach's Alpha |
|---|------------|-------------------|------------------|
| 1.Önümüzdeki bir sene içinde şu an çalıştığım firma dışında bir firmada | 0,824      |                   |                  |
| 2.İstifa etmek nadiren aklıma gelir.                                    | 0,817      | 67,18             | 0,756            |
| 3.Önümüzdeki sene büyük bir ihtimalle şu an çalıştığım firmadan başka   | 0,819      |                   |                  |

İş tatmini ölçeği tek boyuttan oluşup açıkladığı varyans %67'dir. Ölçeğin Cronbach's Alpha değeri ise 0,76'dır. Güvenirliğinin yeterli düzeyde olduğu söylenebilir.

Araştırma kapsamında, demografik özelliklere göre araştırma değişkenlerinin incelenmesi amacıyla farklılık testleri (t testi ve ANOVA testi) yapılacaktır. Ayrıca değişkenler arasındaki ilişkinin test edilmesi için korelasyon analizi yapılacaktır.

**Tablo 6.** İşten Ayrılma Niyeti Demografik Özelliklere Göre Farklılık Analizi

| Cinsiyet               | N  | $\bar{X}$ | Ss      | t      | p     |                 |
|------------------------|----|-----------|---------|--------|-------|-----------------|
| Kadın                  | 38 | 3,0088    | 1,24598 | 1,235  | 0,27  |                 |
| Erkek                  | 35 | 3,1238    | 1,06054 |        |       |                 |
| Çalışma Biçimi         | N  |           | Ss      | t      | p     |                 |
| 1. Tam Süreli          | 70 | 3,0524    | 1,1486  | 0,151  | 0,699 |                 |
| 2. Kısmi               | 3  | 3,3333    | 1,52753 |        |       |                 |
| Eğitim Durumu          |    | $\bar{X}$ |         |        |       |                 |
| 1. Lise                | 25 | 2,76      | 1,23798 | 0,63   | 0,43  |                 |
| 2. Üniversite          | 48 | 3,2222    | 1,08794 |        |       |                 |
| Medeni Durum           | N  | $\bar{X}$ | Ss      | F      | p     |                 |
| 1. Evli                | 25 | 1,8933    | 0,73106 |        |       |                 |
| 2. Bekâr               | 41 | 3,8211    | 0,72686 | 54,041 | 0,000 | 1<2,1<3,3<2     |
| 3. Boşanmış            | 7  | 2,8095    | 0,79015 |        |       |                 |
| İş Deneyimi            |    |           |         |        |       |                 |
| 1. 1yıldan az          | 10 | 1,6667    | 0,87489 |        |       |                 |
| 2. 1-3 yıl             | 14 | 2,2381    | 0,68474 | 20,515 | 0,000 |                 |
| 3. 3-5 yıl             | 15 | 3,2222    | 0,68622 |        |       | 1<3,2<3,1<4,2<4 |
| 4. 5 yıldan fazla      | 34 | 3,7451    | 0,97116 |        |       |                 |
| Yapılan İş             |    |           |         |        |       |                 |
| 1. Müşteri Problemleri | 56 | 3         | 1,19933 |        |       |                 |
| 2. Teknik Hizmetler    | 14 | 3,3333    | 0,9871  | 0,465  | 0,63  |                 |
| 3. Diğer               | 3  | 3         | 1,20185 |        |       |                 |

İş yerinde çalışma süresine göre yapılan ANOVA testinde, işten ayrılma niyetine göre anlamlı farklılık görülmüştür (sig=0,000). Ortalamalara baktığımızda işten ayrılma niyeti en fazla bekâr gruptadır (ort: 3,82) ardından boşanmışlarda (ort:2,80) en az işten ayrılma niyeti ise evlilerdedir (ort: 1,89). Farklılığın nedeni için scheffe testi yapılmıştır. Farklılık; bir aydan az çalışan grup ile 6-12 ay ve 1 yıldan fazla çalışan grup arasındadır. Genel olarak çalışma süresi arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır. Grup ortalamalarına baktığımızda işten ayrılma niyeti en fazla 5 yıldan fazla (ort: 3,75) çalışan gruptadır. Ardından 3-5 yıl arası (ort: 3,22), 1-3 yıl arası(ort: 2,24) ve en az işten ayrılma niyeti 1 yıldan az çalışanlar (ort: 1,67) arasında görülmüştür. Medeni duruma göre yapılan ANOVA testinde istatistiki bakımdan anlamlı farklılık görülmüştür. Ortalamalara bakıldığında en yüksek işten ayrılma niyeti bekâr çalışanlardadır. En az işten ayrılma niyeti ise evli çalışanlardadır. Post hoc testlerinden scheffe testine göre, evlilerin işten ayrılma niyeti (ort:1,89) bekârlardan (ort: 3,82) ve boşanmışlardan (ort: 2,81) istatistiki bakımdan anlamlı olarak yüksektir.

**Tablo 7.** Duygusal Emek Ölçeği Demografik Özelliklere Göre Farklılık Analizi

| Cinsiyet               | N  | $\bar{X}$ | Ss      | t      | p     |               |
|------------------------|----|-----------|---------|--------|-------|---------------|
| Kadın                  | 38 | 5,2548    | 0,33231 | 34,47  | 0,000 |               |
| Erkek                  | 35 | 4,4737    | 0,79861 |        |       |               |
| Çalışma Biçimi         | N  | $\bar{X}$ | Ss      | t      | p     |               |
| 1. Tam Süreli          | 70 | 4,8624    | 0,72522 | 3,051  | 0,085 |               |
| 2. Kısmi               | 3  | 5,2982    | 0,16079 |        |       |               |
| Eğitim Durumu          | N  | $\bar{X}$ | Ss      | F      | p     |               |
| 1. Lise                | 25 | 4,7074    | 0,77785 | 0,98   | 0,326 |               |
| 2. Üniversite          | 48 | 4,9704    | 0,67208 |        |       |               |
| Medeni Durum           | N  | $\bar{X}$ | Ss      | F      | p     |               |
| 1. Evli                | 25 | 4,7747    | 0,66981 |        |       |               |
| 2. Bekâr               | 41 | 4,9538    | 0,75064 | 0,5    | 0,609 |               |
| 3. Boşanmış            | 7  | 4,8271    | 0,71439 |        |       |               |
| İş Deneyimi            | N  | $\bar{X}$ | Ss      | F      | p     |               |
| 1. 1yıldan az          | 38 | 5,2008    | 0,3214  |        |       |               |
| 2. 1-3 yıl             | 18 | 4,7047    | 0,7972  | 12,946 | 0,000 | 1>2, 1>3, 4>3 |
| 3. 3-5 yıl             | 12 | 4,0351    | 0,79988 |        |       |               |
| 4. 5 yıldan fazla      | 5  | 5,1053    | 0,69625 |        |       |               |
| Yapılan İş             | N  | $\bar{X}$ | Ss      | F      | p     |               |
| 1. Müşteri Problemleri | 56 | 4,8778    | 0,77522 |        |       |               |
| 2. Teknik Hizmetler    | 14 | 4,8759    | 0,51676 | 0,013  | 0,987 |               |
| 3. Diğer               | 3  | 4,9474    | 0,41775 |        |       |               |

Duygusal emek ile ilgili demografik değişkenler ile ilgili farklılık analizlerine bakıldığında kadın katılımcıların erkek katılımcılardan daha yüksek duygusal emek seviyesine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların iş deneyimine göre yapılan ANOVA analizinde genel olarak duygusal emek çalıştıkları yıl arttıkça azalmasına rağmen 5 yıldan fazla çalışanlarda 3-5 yıl çalışanlara göre, duygusal emeğin arttığı görülmektedir. Scheffe testine göre farklılık 1 yıldan az çalışanlar ile 1-3 yıl çalışanlar arasında, 1 yıldan az çalışanla 3-5 yıl çalışanlarda ayrıca 3-5 yıl çalışanlar ile 5 yıldan fazla çalışanlar arasındadır. 5 yıldan fazla çalışanın 5 kişi olması araştırmanın dikkat çeken bulgusudur. Ortalamalara baktığımızda 1 yıldan az çalışanların en fazla duygusal emek sergilediğini(ort:5,20) ardından 5 yıldan fazla çalışan grubun (ort: 5,11) geldiğini görüyoruz. En az duygusal emek sergileyen grup 3-5 yıl arası çalışanlardır (ort: 4,04) ardından 1-3 yıl arası gruptur (ort: 4,70). Duygusal emek ile diğer demografik değişkenler arasında istatistiki bakımdan anlamlı farklılık bulunmamıştır (P>0.05)

**Tablo 8.** Rol Yapma Boyutu Demografik Özelliklere Göre Farklılık Analizleri

| Cinsiyet       | N  | $\bar{X}$ | Ss      | T      | P    |  |
|----------------|----|-----------|---------|--------|------|--|
| Kadın          | 38 | 5,2632    | ,61223  | 13,475 | ,000 |  |
| Erkek          | 35 | 4,6000    | 1,13630 |        |      |  |
| Çalışma Biçimi | N  | $\bar{X}$ | Ss      | T      | P    |  |
| 1. Tam Süreli  | 70 | 4,9286    | ,96416  | ,211   | ,647 |  |
| 2. Kısmi       | 3  | 5,3333    | ,76376  |        |      |  |
| Eğitim Durumu  | N  | $\bar{X}$ | Ss      | T      | P    |  |
| 1. Lise        | 25 | 4,6800    | 1,05948 | ,462   | ,499 |  |
| 2. Üniversite  | 48 | 5,0833    | ,87721  |        |      |  |

| Medeni Durum           | N  | $\bar{X}$ | Ss      | F     | P    |               |
|------------------------|----|-----------|---------|-------|------|---------------|
| 1. Evli                | 25 | 4,7800    | ,90231  |       |      |               |
| 2. Bekâr               | 41 | 5,0854    | ,96762  | 1,019 | ,366 |               |
| 3. Boşanmış            | 7  | 4,7143    | 1,07460 |       |      |               |
| İş Deneyimi            | N  | $\bar{X}$ | Ss      | F     | P    |               |
| 1. 1yıldan az          | 38 | 5,3026    | ,56400  |       |      |               |
| 2. 1-3 yıl             | 18 | 4,8056    | 1,23834 | 8,814 | ,000 | 1>3, 2>3, 4>3 |
| 3. 3-5 yıl             | 12 | 3,9167    | ,82112  |       |      |               |
| 4. 5 yıldan fazla      | 5  | 5,2000    | ,75829  |       |      |               |
| Yapılan İş             | N  | $\bar{X}$ | Ss      | F     | P    |               |
| 1. Müşteri Problemleri | 56 | 4,9196    | 1,03475 |       |      |               |
| 2. Teknik Hizmetler    | 14 | 4,9643    | ,66403  | ,265  | ,768 |               |
| 3. Diğer               | 3  | 5,3333    | ,57735  |       |      |               |

Duygusal emeğin rol yapma alt boyutunda kadınların rol yapma davranışlarının erkeklerden fazla olduğu görülmektedir ( $p<0.001$ ). Çalışma biçimine, eğitim durumuna, medeni durumuna, iş yerinde çalışma süresine ve yapılan işe göre istatistiki bakımdan anlamlı farklılık bulunmamaktadır ( $p>0.001$ ). Katılımcıların iş deneyimine göre istatistiki bakımdan anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0.001$ ). Farklılık olan gruplar, 1 yıldan az çalışanlar ile 1-3 yıl çalışanlar arasında, bir yıldan fazla çalışanlar lehinedir. 1 yıldan az çalışanlarda rol yapma 3 yıla kadar çalışanlardan fazladır. 1-3 yıl çalışanlar ile 3-5 yıl çalışanlar arasında 1-3 yıl çalışanlarda daha fazla rol yapma davranışı görülmektedir. Ayrıca, 5 yıldan fazla çalışanlar ile 3-5 yıl çalışanlar arasında 5 yıldan fazla çalışanlar lehine anlamlı farklılık vardır.

**Tablo 9.** Derinlemesine Davranma Boyutu Demografik Özelliklere Göre Farklılık Analizleri

| Cinsiyet               | N  | $\bar{X}$ | Ss     | T      | P    |               |
|------------------------|----|-----------|--------|--------|------|---------------|
| Kadın                  | 38 | 5,3383    | ,42068 | 14,253 | ,000 |               |
| Erkek                  | 35 | 4,5388    | ,83808 |        |      |               |
| Çalışma Biçimi         | N  | $\bar{X}$ | Ss     | T      | P    |               |
| Tam Süreli             | 70 | 4,9306    | ,77094 | 2,880  | ,094 |               |
| Kısmi                  | 3  | 5,5238    | ,16496 |        |      |               |
| Eğitim Durumu          | N  | $\bar{X}$ | Ss     | T      | P    |               |
| Lise                   | 25 | 4,7771    | ,90828 | 1,802  | ,184 |               |
| Üniversite             | 48 | 5,0476    | ,66963 |        |      |               |
| Medeni Durum           | N  | $\bar{X}$ | Ss     | F      | P    |               |
| 1. Evli                | 25 | 4,9086    | ,75916 |        |      |               |
| 2. Bekâr               | 41 | 4,9826    | ,80191 | ,071   | ,932 |               |
| 3. Boşanmış            | 7  | 4,9592    | ,63735 |        |      |               |
| İş Deneyimi            | N  | $\bar{X}$ | Ss     | F      | P    |               |
| 1. 1yıldan az          | 38 | 5,2669    | ,45802 |        |      |               |
| 2. 1-3 yıl             | 18 | 4,8016    | ,71031 | 11,829 | ,000 | 1>3, 2>3, 4>3 |
| 3. 3-5 yıl             | 12 | 4,0595    | ,97360 |        |      |               |
| 4. 5 yıldan fazla      | 5  | 5,2857    | ,50508 |        |      |               |
| Yapılan İş             | N  | $\bar{X}$ | Ss     | F      | P    |               |
| 1. Müşteri Problemleri | 56 | 4,9796    | ,78077 |        |      |               |
| 2. Teknik Hizmetler    | 14 | 4,9082    | ,76749 | ,199   | ,820 |               |
| 3. Diğer               | 3  | 4,7143    | ,57143 |        |      |               |

Derinlemesine davranma davranışı ile demografik değişkenler ile ilgili farklılık testlerine bakıldığında, cinsiyete göre kadınlar lehine istatistiki bakımdan anlamlı farklılık bulunmaktadır ( $p<0.001$ ). Duygusal emeğin derinlemesine davranışını kadınlar erkeklerden daha fazla sergilemektedir. Çalışma süresine göre de istatistiki bakımdan anlamlı farklılık bulunmaktadır. Derinlemesine davranma çalışanların 3-5 yıl çalışmasına kadar, çalışılan yıl arttıkça azalmaktadır. 1 yıldan az çalışan katılımcılar 1-3 yıl çalışanlardan ve 3-5 yıl çalışanlardan daha fazla derinlemesine davranış sergilemektedir. 5 yıldan fazla çalışan çalışanlar ise 3-5 yıldan çalışanlara göre daha fazla derinlemesine davranış sergilemektedir. 5 yıldan fazla çalışan sayısı oldukça azdır. Genel olarak çalışanların çoğunluğunun 1 yıldan az çalışmaktadır ve en yüksek derinlemesine davranışı o grup sergilemektedir.

**Tablo 10.** Bastırma Boyutu Demografik Özelliklere Göre Farklılık Analizleri

| Cinsiyet               | N  | $\bar{X}$ | Ss      | T      | P    |
|------------------------|----|-----------|---------|--------|------|
| Kadın                  | 38 | 5,3333    | ,49014  | 34,373 | ,000 |
| Erkek                  | 35 | 4,3619    | 1,09774 |        |      |
| Çalışma Biçimi         | N  | $\bar{X}$ | Ss      | T      | P    |
| Tam Süreli             | 70 | 4,8619    | ,97388  | ,050   | ,824 |
| Kısmi                  | 3  | 5,0000    | ,88192  |        |      |
| Eğitim Durumu          | N  | $\bar{X}$ | Ss      | T      | P    |
| Lise                   | 25 | 4,7200    | 1,04828 | 1,024  | ,315 |
| Üniversite             | 48 | 4,9444    | ,92082  |        |      |
| Medeni Durum           | N  | $\bar{X}$ | Ss      | F      | P    |
| 1. Evli                | 25 | 4,6800    | ,92536  |        |      |
| 2. Bekâr               | 41 | 4,9919    | 1,01513 | ,821   | ,444 |
| 3. Boşanmış            | 7  | 4,8095    | ,79015  |        |      |
| İş Deneyimi            | N  | $\bar{X}$ | Ss      | F      | P    |
| 1. 1yıldan az          | 38 | 5,1316    | ,72922  |        |      |
| 2. 1-3 yıl             | 18 | 4,7778    | 1,06027 | 2,821  | ,045 |
| 3. 3-5 yıl             | 12 | 4,2778    | 1,11766 |        |      |
| 4. 5 yıldan fazla      | 5  | 4,6000    | 1,34164 |        |      |
| Yapılan İş             | N  | $\bar{X}$ | Ss      | F      | P    |
| 1. Müşteri Problemleri | 56 | 4,8631    | 1,03236 |        |      |
| 2. Teknik Hizmetler    | 14 | 4,8333    | ,79259  | ,102   | ,903 |
| 3. Diğer               | 3  | 5,1111    | ,19245  |        |      |

Bastırma alt boyutu, cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir. Kadın katılımcılarda bastırma davranışı erkek katılımcılardan fazladır ( $p<0.001$ ). Katılımcıların çalışma biçimine, eğitim durumuna, medeni duruma, iş yerinde çalışma süresine, iş deneyimine ve yapılan işe göre anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Duygusal emeğin diğer iki boyutlarında iş deneyimine göre anlamlı farklılık olmasına rağmen bastırma davranışında bulunmamaktadır. Derinlemesine davranma ve yüzeysel davranma (rol yapma) genel olarak çalışılan yıl arttıkça beş yıla kadar azalmaktadır. 5 yıldan sonra ise 3-5 yıl çalışana göre daha az derinlemesine (içten) ve yüzeysel davranma (rol yapma) artmaktadır. Örneklemdeki çağrı merkezi çalışanlarında 5 yıl ve üzerinde çalışan az sayıda bulunmasına rağmen 3-5 yıl çalışana göre daha fazla derinlemesine davranış ve rol yapma davranışı sergilemektedirler.

**Tablo 11.** Korelasyon Analizi

|                        |                     | Duygusal Emek | İşten Ayrılma Niyeti | Rol Yapma | Bastırma | Derinlemesine Davranma |
|------------------------|---------------------|---------------|----------------------|-----------|----------|------------------------|
| Duygusal Emek          | Pearson Correlation | 1             |                      |           |          |                        |
|                        | Sig. (2-tailed)     |               |                      |           |          |                        |
|                        | N                   | 73            |                      |           |          |                        |
| İşten Ayrılma Niyeti   | Pearson Correlation | 0,028         | 1                    |           |          |                        |
|                        | Sig. (2-tailed)     | 0,816         |                      |           |          |                        |
|                        | N                   | 73            | 73                   |           |          |                        |
| Rol Yapma              | Pearson Correlation | ,859**        | 0,137*               | 1         |          |                        |
|                        | Sig. (2-tailed)     | 0             | 0,047                |           |          |                        |
|                        | N                   | 73            | 73                   | 73        |          |                        |
| Bastırma               | Pearson Correlation | ,745**        | 0,101                | ,527**    | 1        |                        |
|                        | Sig. (2-tailed)     | 0             | 0,103                | 0         |          |                        |
|                        | N                   | 73            | 73                   | 73        | 73       |                        |
| Derinlemesine Davranma | Pearson Correlation | ,915**        | -0,142*              | ,640**    | ,671**   | 1                      |
|                        | Sig. (2-tailed)     | 0             | 0,0455               | 0         | 0        |                        |
|                        | N                   | 73            | 73                   | 73        | 73       | 73                     |

\*\* Korelasyon  $p<0.01$  seviyesinde anlamlıdır.  
\* Korelasyon  $p<0.05$  seviyesinde anlamlıdır.



Korelasyon katsayısı “r” ile ifade edilip, r, -1 ile +1 arasında değer almaktadır ayrıca değer 1’e yaklaştıkça iki değişken arasındaki ilişkinin gücünün arttığını göstermektedir. Kesin sınırlamalar olmamakla birlikte, korelasyon katsayısı 0,30’dan küçük ise zayıf; “0,30 - 0,64” arasında ise orta; “0,65-0,84” arasında ise yüksek; 0,85 ve üzerinde ise değişkenler arasında çok yüksek derecede ilişki olduğu söylenebilir (Ural ve Kılıç, 2013: 244). Korelasyon analizi tablosuna göre, duygusal emek ile rol yapma, bastırma ve derinlemesine davranma arasında yüksek düzeyde, pozitif ve istatistiki bakımdan anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. İşten ayrılma niyeti ile derinlemesine davranma arasında düşük düzeyde, negatif ve istatistiki bakımdan anlamlı ilişki vardır ( $r=-0,14$ ). Bu durumda derinlemesine duygusal emek sergileyen çalışanların işten ayrılma niyetleri azalmaktadır denilebilir. İşte ayrılma niyeti ile rol yapma (yüzeysel davranış) arasında pozitif ve düşük düzeyde anlamlı ilişki görülmüştür ( $r=0,14$ ). Rol yapma davranışı arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır. Duygusal emek boyutu ile alt boyutları arasında yüksek ve çok yüksek pozitif ilişkiler olmakla birlikte duygusal emeğin en yüksek ilişkili olduğu alt boyut derinlemesine davranma ( $r=0,92$ )’dır.

## 5. SONUÇ

İnsan kaynakları yönetimi açısından personel seçiminin oldukça emek gerektiren ve zor bir iş olduğu günümüz örgütlerinde çalışanların işten ayrılmaları hatta işten ayrılma niyetinde olmaları örgütler açısından oldukça önemlidir. Çünkü çalışanlar günümüzde maliyet unsuru olmaktan ziyade rekabet üstünlüğü elde etmenin en önemli araçlarıdır. Bu nedenle son yıllarda çalışanların işten ayrılma niyetlerinin örgütsel davranış yazınındaki pek çok değişkenle ilişkisi araştırılmaktadır. Duygusal emek çalışanların örgütün istediği şekilde davranışlarını düzenlemeleri ile ilgili olduğu için bu davranışların işten ayrılma niyeti ile ilişkisi ve söz konusu değişkenlerin çalışanların demografik özellikleri açısından incelenmesi araştırmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Çağrı merkezi çalışanlarının duygu gösterimleri belirli kuralla tabidir. Hangi durumda ne şekilde davranacakları ya da inisiyatif kullanabilecekleri alanlar ve sergilemeleri gereken ruh halleri açık ve nettir. Üstelik müşterileri ile yapıları görüşmeler sürekli kayıt altındadır. Duygusal emek genel olarak temel yapılan işlerin yanında yapılması gereken ikinci bir iş gibi düşünülebilir. Çağrı merkezleri de bu yüzden duygusal emeğin yoğun olduğu işlerin başında gelmektedir.

Çalışma sonucu elde edilen sonuçlara bakıldığında, duygusal emek ve duygusal emeğin alt boyutları kadın katılımcılarda daha yüksektir. Özkaplan (2009) ile Kaya ve Tekin (2013) araştırmalarında da kadın çalışanlarda duygusal emek daha fazla bulgulanmıştır. İş deneyime göre, bastırma boyutu hariç duygusal emek ve duygusal emeğin diğer iki boyutunda anlamlı farklılık bulunmaktadır. İş deneyimi arttıkça duygusal emek 3-5 yıl çalışma süresine kadar azalmaktadır. 5 yıldan fazla çalışanların 3-5 yıl çalışanlardan daha fazla duygusal emek sergilemeleri çalışmanın dikkat çeken bulgusudur. 3-5 yıl arasında çalışan 12 katılımcı bulunurken 5 yıldan fazla çalışan yalnızca 5 katılımcı olması ve çalışma süresi arttıkça çalışan sayısının azalması ilgi çekicidir. Bu durum belki de örnekleme merkezinin 2014 yılından beri Konya’da faaliyet göstermesi ile açıklanabilir.

Duygusal emeğin bastırma boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ancak istatistiki bakımdan anlamlı olmayan ilişki tespit edilmiştir. Güzel v.d. (2013) bastırma boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı ilişki tespit etmiştir. İşte ayrılma niyeti ile rol yapma (yüzeysel davranış) arasında pozitif ve düşük düzeyde anlamlı ilişki görülmüştür. Korkmaz v.d. (2015), Yürür ve Ünlü (2011), Chau v.d.(2009), Cote ve Morgan (2002) ve Grandey (2000) çalışmalarında işten ayrılma niyeti ile yüzeysel davranış arasında pozitif sonuçlar elde etmişlerdir. Gök ve Büyüker İşler (2013) ise, Muğla ilinde 120 turist rehberinin “duygusal emek davranışları” ile “işten ayrılma niyetleri” arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmada, turist rehberlerinin “derinlemesine davranışları” ile “işten ayrılma niyetleri” arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit etmiştir. İşten ayrılma niyeti ile derinlemesine (içten) davranma arasında negatif ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Yürür ve Ünlü (2011) 112 otel çalışanı üzerinde yaptıkları, derinlemesine davranma ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişki bekledikleri çalışmada, negatif fakat istatistiki bakımdan anlamlı olmayan bulgu elde etmelerinden dolayı hipotezleri desteklenmemiştir. Söz konusu hipotez başka bir hizmet sektöründe yapılan bu çalışmada doğrulanmıştır. Güzel v.d. (2013) ise, derinlemesine davranma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulgulanmışlardır. Çalışma, daha geniş alanlarda ya da farklı sektörlerde uygulanacak çalışma sonuçlarına karşılaştırma olanağı sağlayacak olması bakımından önemlidir.

**KAYNAKÇA**

- Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 58: 254-274.
- Boyd, C. (2002). Customer violence and employee health and safety. Work, Employment & Society, Vol. 16, No.1, 2002, 151-169.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E. & Diefendorff, J. M. (2009). A Predictive Study of Emotional Labor and Turnover. Journal of Organizational Behavior, 30(8), 1151–1163.
- Cote, S., Morgan, L. M. (2002). A Longitudinal Analysis of The Association Between Emotion Regulation, Job Satisfaction, and Intentions To Quit, Journal of Organizational Behavior, 23, 947–962.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. Ve Büyükoztürk, Ş. (2012). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik. SPSS ve LISREL Uygulamaları. Pegem Yayınları, Ankara
- Değirmenci, S. (2010), Hemşirelerde Duygusal Emek Davranışı ve Etkileyen Faktörler, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi , İstanbul , İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 95–110.
- Güzel, F. Ö. Atilla Gök, G. ve Büyüker İşler, D. (2013). Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma, Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, Eylül-Aralık, 10 (3), s.107-122.
- Harrison, R. (1972). Understanding your organization's character, Harvard Business Review, 119-128.
- Hochschild, A.R. (1983). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. University of California Press: Berkeley. References (12 Pt.)
- Hom, P.W., Caranikas-Walker, F., Prussia, G.E., ve Griffeth, R.W. (1992). "A Meta-Analytical Structural Equations Analysis of a Model of Employee Turnover". Journal of Applied Psychology, 77(6), 890-909.
- Johnson, S., Holdsworth, L., Hoel, H. & Zapf, D. (2013). Customer stressors in service organizations: The impact of age on stress management and burnout. European Journal of Work and Organizational Psychology, 22, 318-330.
- Kaya, E. ve Tekin, A. (2013). "Duygusal Emek Kavramı Çerçevesinde Sağlıkta Yeniden Yapılanma", Mehmet Akif Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(8), 110-119.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S. Ve Koyuncu, M. (2015). "Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma-Emotional Labor, Burnout And Intention To Quit Relationship: A Research On Food And Beverage Employees", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(12), 14–33.
- Mimaroğlu, H. (2008). Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum ve Davranışlarına Etkileri:Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Morris, J.A. & Fieldman, D.C. (1996). "The Dimension Antecedent and Consequences of Emotional Labor", Academy of Management. Review, 21.
- Onay, M. (2011). The Effect of Employees' Emotional Intelligence and Emotional Labor on their Job Performance and Contextual Performance. Ege Akademik Bakış, 11(4): 587-600.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). A Study on Doctors' Use of Emotional Labor and Job Satisfaction and Their Burnout Levels, Süleyman Demirel University The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences, Vol.16, No.2, 463-492.
- Orvis, K. A., Dudley, N. M., & Cortina, J. M. (2008). Conscientiousness and reactions to psychological contract breach: a longitudinal field study. Journal of Applied Psychology.
- Öz, Ü. E. (2007). Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi. İstanbul: Beta Yayınları.

- Özbingöl, Z. N. B. (2013). Impact of Emotional Labor on Organizational Outcomes: A Comparative study in Public and Private Universities, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdemir, G., Yalçın, M., & Akbıyık M. (2013). Hizmetsektöründe duygusal emek davranışlarının müşteri ilişkileri üzerindeki etkisi:Boynere örneği. NWSA-Humanities, 8(3), 301-320.
- Özkaplan, N. (2009), “Duygusal Emek ve Kadın İŖi/Erkek İŖi”, ÇalıŖma ve Toplum, Sayı.2, (15- 24).
- Schweiger, D. M. ve Denisi, A. S. (1991). Communication with Employees Following a Merger: A Longitudinal Field Experiment. *Academy of Management Journal*, 34(1), 110-135.
- Ŗahin, Faruk (2011). Lider-Üye EtkileŖimi İle İŖten Ayrılma Niyeti Arasındaki İliŖki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi. *Ege Akademik BakıŖ*, 2, 277 – 288.
- Tett, R. P., Meyer, J. P., (1993). “Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic finding”, *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- Ural, A., Kılıç, İ. (2013). Bilimsel araŖtırma süreci ve SPSS ile veri analizi. Ankara: Detay Yayıncılık, p. 45.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective eventstheory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews* (pp. 1–74.) Greenwich, CT: JAI Press.
- Yenihan, B., Öner, M., Çiftıyıldız, K. (2014). İŖ stresi ve iŖten ayrılma niyeti arasındaki iliŖki: Otomotiv iŖletmesinde bir araŖtırma. *ÇalıŖma İliŖkileri Dergisi*, 5(1), 38-49.
- Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İŖten Ayrılma Niyeti İliŖkisi. *İŖ, Güç; Endüstri İliŖkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81- 104.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being a review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 237-268.
- Zapf, D. and Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 1-28.