



T.C.

HİTİT ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**DUYGUSAL EMEK İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ
İLİŞKİDE PSİKOLOJİK İYİ OLMA HALİNİN ARACILIK ROLÜ:
BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

Yüksek Lisans Tezi

Alper DEMİR

Çorum - 2023

**DUYGUSAL EMEK İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİDE
PSİKOLOJİK İYİ OLMA HALİNİN ARACILIK ROLÜ: BİR ALAN
ARAŞTIRMASI**

Alper DEMİR

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

TEZ DANIŞMANI

Doç. Dr. Gökben BAYRAMOĞLU

Çorum 2023

KABUL VE ONAY

Alper DEMİR tarafından hazırlanan “Duygusal Emek ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Psikolojik İyi Olma Halinin Aracılık Rolü: Bir Alan Araştırması” adlı tez çalışması 17/05/2023 tarihinde aşağıdaki jüri üyeleri tarafından oy birliği ile Hitit Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Dr. Öğr. Üyesi Berna TURAK KAPLAN (BAŞKAN)

Doç. Dr. Gökben BAYRAMOĞLU (DANIŞMAN)

Dr. Öğr. Üyesi Kübra Müge ÇAKARÖZ

Hitit Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulunun .../.../..... tarih ve sayılı kararı ile Alper Demir'in İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalında Yüksek Lisans derecesi alması onanmıştır.

Prof.Dr. Muhammed Asif Yoldaş

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

TEZ BİLDİRİMİ

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını beyan ederim.

Alper DEMİR



DUYGUSAL EMEK İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİDE PSİKOLOJİK İYİ OLMA HALİNİN ARACILIK ROLÜ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Alper DEMİR

ORCID: 0000-0002-0814-9454

HİTİT ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Yüksek Lisans Tezi

Nisan 2023

ÖZET

Bu çalışmanın amacı duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık rolünün incelenmesidir. Bu kapsamda çalışmada önerilen ilişkiler için 3 model oluşturulmuştur. İlk modelde duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti ile ilişkisinde psikolojik iyi oluş halinin aracılık etkisi incelenmiştir. İkinci olarak duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutu ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık rolü incelenmiştir ve son olarak duygusal emeğin alt boyutu olan samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık rolü incelenmiştir. Çalışmanın verisi Çorum ilinde çalışan 250 satış danışmanından toplanmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde duygusal emeğin alt boyutlarından sadece samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir; samimi davranışın psikolojik iyi oluş halini arttırdığı, artan psikolojik iyi oluş halinin işten ayrılma niyetini azalttığı sonucu bulunmuştur. Çalışmanın sonunda ise ulaşılan sonuçlara göre hem gelecekteki çalışmalar hem de yönetimdeki uygulamalar için önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kavramlar: Duygu gösterimi, psikoloji iyi oluş, niyet, ilişki, ifade.

Bilim Kodu: 111608

**THE MEDIATING ROLE OF PSYCHOLOGICAL WELL-BEING IN THE RELATIONSHIP
BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND INTENTION TO LEAVE: A FIELD SURVEY**

Alper DEMİR

ORCID: 0000-0002-0814-9454

HITIT UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL

Master of Science Thesis

April 2023

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the mediating role of psychological well-being in the relationship between emotional labor and intention to leave. In this context, 3 models were created for the relationships proposed in the study. In the first model, the mediation of psychological well-being was examined in the relationship between surface acting which is a sub-dimension of emotional labor, and intention to leave. Secondly, the mediating role of psychological well-being was examined in the relationship between in deep acting of emotional labor and intention to leave and finally, the mediating role of psychological well-being was examined in the relationship between genuine acting, which is a sub-dimension of emotional labor, and intention to leave. The data of the study were collected from 250 sales consultants working in Çorum. When the results of the analysis are examined, it has been determined that psychological well-being has a mediating role in the relationship between genuine acting and intention to leave, which is one of the sub-dimensions of emotional labor; It was found that genuine acting increased psychological well-being, and increased psychological well-being decreased the intention to leave. At the end of the study according to the results obtained, suggestions were made for both future studies and applications in management.

Key Terms: Emotion acting, psychological well being, intention, relationship, expression.

Science Code: 111608

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tezimin başlagıcından sonuna kadar bana her konuda yardım eden, destek olan ve akademik donanımı ile bakış açımı zenginleştiren değerli hocam ve danışmanım Doç. Dr. Gökben BAYRAMOĞLU'na çok teşekkür ederim.

Bu zorlu süreçte ilk olarak bilgileri ve katkıları ile bana destek olan, sorularıma sabırla cevap veren sevgili ablam Sıla Can DEMİR'e, bu sürecin daha kolay bir şekilde gerçekleşmesini sağlayan sevgili annem Selvi DEMİR'e ve sevgili Babam Ali DEMİR'e, ne kadar uzakta olsalarda bana her zaman destek olan sevgili ablam Aslı DEMİR DEĞİRMENCİ'ye ve sevgili abim Özgür DEMİR'e ve son olarak her zaman azmine hayran kaldığım ailemizin en genç üyesi olan canım yiğenim Defne Ada DEĞİRMENCİ'ye sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca bu süreç boyunca beni motive eden sevgili arkadaşlarım Rüya KARAMAN'a ve Fırat BALKIZ'a da teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar DİZİNİ	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ	xi
SİMGELER VE KISALTMALAR	xii
GİRİŞ	1

1.BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.2. Duygusal Emek Yaklaşımları	5
1.2.1. Hochschild yaklaşımı.....	5
1.2.2. Ashforth ve humphrey yaklaşımı	6
1.2.3. Morris ve feldman yaklaşımı	6
1.2.4. Grandey yaklaşımı	7
1.3. Duygusal Emegin Boyutları	8
1.3.1. Yüzeysel davranış	8
1.3.2. Derinlemesine davranış	9
1.3.3. Samimi davranış	9
1.4. Duygusal Emegin Öncülleri	10
1.4.1. Bireysel faktörler	10
1.4.2. Örgütsel faktörler	12
1.4.3. Etkileşim özellikleri	13
1.5. Duygusal Emegin Olumsuz Sonuçları	13
1.6. Duygusal Emegin Olumlu Sonuçları	14
1.7. İşten Ayrılma Niyeti.....	16

Sayfa

1.7.1. İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler	17
1.7.2. İşten ayrılma niyetinin önlenmesi	18
1.8. Psikolojik İyi Oluş Hali	20
1.8.1. Ryff 'ın çok boyutlu psikolojik iyi oluş hali modeli	21
1.9. Duygusal Emek ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki	22
1.10. Duygusal Emek ile Psikolojik İyi Oluş Hali Arasındaki İlişki	24
1.11. İşten Ayrılma Niyeti ile Psikolojik İyi Oluş Hali Arasındaki İlişki	26

2.BÖLÜM

ANALİZ

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	29
2.2. Yöntem	30
2.2.1. Duygusal emek ölçeği	30
2.2.2. İşten ayrılma niyeti ölçeği	31
2.2.3. Psikolojik iyi oluş hali ölçeği	31
2.3. Araştırmanın Modelleri ve Hipotezleri	32
2.5. Analiz ve Bulgular	35
2.5.1. Veri dağılımına ilişkin normallik testi	35
2.5.2. Ölçeklerin açıklayıcı faktör analizleri	36
2.5.3. Doğrulayıcı faktör analizleri	38
2.5.4. Güvenilirlik analizleri	43
2.6. Değişkenlerin Betimleyici İstatistikleri ve Korelasyon Analizi Sonuçları	43
2.7. Hipotez Testleri	46
2.8. Ek Analizler	57
TARTIŞMA VE SONUÇ	62
KAYNAKÇA	66
EKLER	76

TABLolar DİZİNİ

Tablo	Sayfa
Tablo 1. 1. Duygusal emek tanımları.....	4
Tablo 1. 2. İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler	17
Tablo 1. 3. Ryff'ın çok boyutlu iyi oluş modeli	21
Tablo 2. 1. Katılımcıların demografik özel.....	34
Tablo 2. 2. Değişkenlerin çarpılık ve basıklık değerleri	36
Tablo 2. 3. Duygusal emek ölçeği faktör analizi sonuçları	36
Tablo 2. 4. İşten ayrılma niyeti faktör analizi sonuçları.....	37
Tablo 2. 5. Psikolojik iyi oluş hali faktör analizi sonuçları.....	38
Tablo 2. 6. Model uyum indeksleri.....	39
Tablo 2. 7. Modellerin ölçek ifadelerin faktör yükleri.....	41
Tablo 2. 8. Ölçeklerin güvenirlik değerleri.....	43
Tablo 2. 9. Betimleyici istatistikler	43
Tablo 2. 10. Yüzeysel davranış, işten ayrılma niyeti, psikolojik iyi oluş hali korelasyon analizi	44
Tablo 2. 11. Derinlemesine davranış, işten ayrılma niyeti, psikolojik iyi oluş hali korelasyon analizi.....	45
Tablo 2. 12. Samimi davranış, işten ayrılma niyeti, psikolojik iyi oluş hali korelasyon analizi sonuçları.....	46
Tablo 2. 13. Yüzeysel davranış-işten ayrılma niyetine ilişkin regresyon analizi.....	47
Tablo 2. 14. Yüzeysel davranış-psikolojik iyi oluş haline ilişkin regresyon analizi sonuçları	47
Tablo 2. 15. Psikolojik iyi oluş hali ve işten ayrılma niyeti ilişkin regresyon analizi sonuçları	48
Tablo 2. 16. Yüzeysel davranış, işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş haline ilişkin regresyon analizi.....	49
Tablo 2. 17. Derinlemesine davranış ve işten ayrılma niyetine ilişkin regresyon analizi	49
Tablo 2. 18. Derinlemesine davranış ve psikolojik iyi oluş haline ilişkin regresyon analizi ...	50

Tablo	Sayfa
Tablo 2. 19. Psikolojik iyi oluş hali ve işten ayrılma niyetine ilişkin regresyon analizi.....	51
Tablo 2. 20. Samimi davranış ve işten ayrılma niyetine ilişkin regresyon analizi	52
Tablo 2. 21. Samimi Davranış ve psikolojik iyi oluş haline ilişkin regresyon analizi.....	52
Tablo 2. 22. Psikolojik iyi oluş hali ve işten ayrılma niyetine ilişkin regresyon analizi.....	53
Tablo 2. 23. Samimi Davranış, işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş haline ilişkin regresyon analizi.....	54
Tablo 2. 24. Yüzeysel Davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık etkisi	55
Tablo 2. 25. Derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık etkisi	55
Tablo 2. 26. Samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık etkisi	56
Tablo 2. 27. Hipotez değerlendirmeleri.....	56
Tablo 2. 28. Anova testi bulguları.....	57
Tablo 2. 29. T testi bulguları.....	60

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil	Sayfa
Şekil 2. 1. Araştırmanın Modeli 1.....	32
Şekil 2. 2. Araştırmanın Modeli 2.....	33
Şekil 2. 3. Araştırmanın Modeli 3.....	33
Şekil 2. 4. Doğrulayıcı faktör analizi model 1.....	40
Şekil 2. 5. Doğrulayıcı faktör analizi model 2.....	41



SİMGELER VE KISALTMALAR

Kısaltmalar

TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
YD	Yüzeysel Davranış
DD	Derinlemesine Davranış
SD	Samimi Davranış
İAN	İşten Ayrılma Niyeti
PİH	Psikolojik İyi Oluş Hali

GİRİŞ

1980'li yıllardan itibaren küreselleşmenin önem kazanmasıyla birlikte kurumların dünya çapındaki stratejileri, yayılma politikaları artmaktadır. Bu durumdan dolayı bazı iş alanları daha çok ön plana çıkmıştır (Gerşil, 2004). Bu iş alanlarından biri olan hizmet sektöründeki kurumlar rakipleri karşısında ayakta kalabilmek için hizmet kalitesini artırarak rekabet avantajı elde etmeye çalışmaktadırlar (Boone ve Kurtz, 2005; Akt., Öz, 2007). Hizmet kalitesi, müşterilerin hizmet sırasındaki algılamaları ve hizmet sonucundaki memnun olma durumları ile ilişkilidir (Zeithalm ve Berg, 1990). Bu sebeple müşterilerle karşılıklı etkileşim içinde bulunan hizmet çalışanlarının davranışlarıyla göstermiş oldukları performans, hizmet kalitesinin belirleyicisi haline gelmiştir. Müşterilerle karşılıklı etkileşim halinde olan bu çalışanlar kurumun görünen yüzünü temsil etmektedir. Bu yüzden çalışanların görünen yüzü, kurumun hedefleri ve amaçlarını gerçekleştirmek için kullanılan bir araçtır (Nunan ve Knox, 2005; Akt., Öz, 2007).

İnsanların sahip olduğu duygular iş hayatında önemli bir yeri oluşturmaktadır. Çalışanlar ve müşteriler arasındaki yoğun etkileşiminden ötürü birçok iletişim hizmeti içeren kurumların çalışanları duygularını nasıl sergilediklerini yönetmeleri gerekmektedir (Seymour, 2000; Akt., Lam, Chen, 2012). Özellikle hizmet sektöründe çalışan insanların göstermiş oldukları duyguları bazen kurumlarının isteği doğrultusunda değiştirerek belirli kurallara uymak zorundadırlar. Bu kurallar ve normlar, çalışanların müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini en üst düzeye çıkarmak için karşılıklı işlemler esnasında belirli duyguları göstermeye yardım etmektedir (Lam ve Chen, 2012). Duygular insanların yaşadığı, yorumladığı, yansıttığı, ifade ettiği ve yönettiği hislerdir. Duygular sosyal etkileşim aracılığıyla ortaya çıkarlar; sosyal, kültürel, kişilerarası ve durumsal koşullardan etkilenirler ve çalışanlar tarafından işteki fiziksel ve zihinsel emekle birlikte yönetilirler (Martin, 1999).

Kavramı ortaya koyan Hochschild'e (1983) göre duygusal emek, başka kişiler tarafından algılanabilecek bir biçimde mimik, jest ve beden hareketleri ile duyguların kontrol edilmesi ve yönetilmesidir. Başka bir ifadeyle uygun duyguyu gösterme eylemi olarak tanımlanmaktadır (Ashforth, Humprey, 1993). Grandey ise duygusal emeği, kurumun isteği veya işin gereklerini yerine getirmek için duygusal ifadeleri mübalağa ederek, bastırarak veya rol yaparak dönüştürmesi olarak tanımlanmaktadır. Hochschild (1983) hizmet sağlayıcıların görevlerini gerçekleştirdikleri esnada belirli duyguları hissetmeleri ve sergilemelerinin beklendiğini ileri sürmüştür.

Çalışanların duyguları hissetmediği durumda kurumlarının istediği duyguları göstermek zorunda olmaları bir süre sonra işten ayrılma düşüncesini, niyetini ortaya çıkaracağı ve bu durumun kurumsal performansa etki edeceği düşünülmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011). Kurumsal etkinliği etkilediği düşünülen işten ayrılma niyeti öncelikle çalışanın işe yönelik negatif tutumları ve kendi isteği doğrultusunda işvereni terk etme kararına bağlı olarak ortaya çıkmıştır (Moblely, 1977; Akt., Begenirbaş, Çalışkan, 2014).

Çalışanların işten aldıkları tatmin olma derecesiyle iyi oluş hali arasındaki ilişkiler gitgide dikkat çekmeye başlamıştır (Pais ve Galinha, 2011; Akt., Yıldız ve Dumlu, 2020). Kişinin yaşamış olduğu iş ve özel hayatındaki olumlu ya da olumsuz durumlar çalışanın iyi oluş halini etkilemektedir (Tunç, 2019). Kurumlar, iyi oluş halinin çalışan performansını etkilediğini bildikleri için birtakım çalışmalar yapmaktadır (Güngör, 2009). Aynı zamanda kurumların müşteriler ile yüz yüze çalıştığı departmanlarda çalışan psikolojisinin önemi artmaktadır (Taşlıyan, 2007). Müşteriler çalışanlarla bu departmanlarda karşılaşmakta ve çalışanların bütün duygusal davranışları burada başlamaktadır. Bu yüzden duygusal emek yönetimi ne kadar doğru gerçekleşirse çalışanın psikolojik iyi oluş hali ve çalışandan alınan verim de o kadar olumlu olmaktadır (Güngör, 2009).

Günümüzdeki rekabetçi ortamın son hızla devam etmesi ve sektörde fark yaratabilmek ya da bir basamak daha ileri gidebilmek için müşteri memnuniyetinin önemi artmaktadır. Teknolojideki gelişmeler ve diğer uygulamalar çok kısa bir süreçte taklit edilebilir halde olduğu için rekabet avantajını uzun dönemde sürdürememektedirler. Bu yüzden de kurumlar taklit edilmesi daha zor olan müşteri ilişkilerine önem vermektedirler (Çınar, 2007). Bu durum duygusal emeğin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır ve bundan dolayı yapılacak olan bu çalışmada duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi olma halinin aracılık rolünün olup olmadığını araştırmak amaçlanmaktadır.

1.BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Duygusal Emek

İş hayatının duygusal yönleri geçmişten günümüze kadar yönetim, örgütsel davranış ve çalışma sosyolojisi alanlarının ilgisini çekmiştir (Barry, Olekalns ve Rees, 2018). Duygular, uzun zamandır birçok sosyoloğun ve psikoloğun ilgilendiği bir konu olmasına rağmen kurumlarda duyguların gösterimi ya da sergilenmesi son yıllarda araştırmacıların daha fazla ilgilendiği bir konu haline gelmiştir (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993). Çalışanların çeşitli çalışma ortamlarında duygularını nasıl ifade ettiğine daha çok önem verilmiş ve bu duygusal ifade ile çalışanların etkinliği arasındaki ilişki üzerine daha ampirik ve teorik araştırmalar yapılmıştır (Rafaeli & Sutton, 1987).

Hizmet sağlayıcıları arasındaki yükselen rekabet ve hizmet ekonomisindeki genel büyüme, kurumları müşterilere, müşterilere sunulan hizmetlerin niteliğine ve kalitesine daha çok dikkat etmeye zorlamaktadır (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990). Hizmetin algılanan kalitesi genellikle müşterinin hizmet sağlayıcısıyla olan ilişkisinden direkt olarak etkilendiğinden hizmet sağlayan kişinin müşteriye nasıl davrandığı ve nasıl konuştuğu yönetimin çok daha bu konularda ilgilenilmesi gerektiği endişesi haline gelmiştir (Bowen ve Schneider, 1988). Hochschild'e (1983) göre kurumlar, çalışanların kendilerini başkalarına nasıl ifade ettiklerini yönlendirmeye ve kontrol etmeye giderek daha istekli hale gelmektedirler. Başka bir ifadeyle, çalışanların müşteriler için yarattığı imajlar ve çalışanlar ile müşteriler arasındaki ilişkilerin kalitesi giderek yönetimin kontrolü altına girmiştir. Sonuç olarak birçok çalışanın yaptığı işin en önemli bileşeni, kurumları tarafından belirlenen ve arzu edilen duyguların sunumu haline gelmektedir (Morris & Feldman, 1996). Genel olarak hizmet işlemleri esnasında kurumlar tarafından arzu edilen duyguları gösterme veya sergileme eylemi olarak tanımlanan duygusal emek, bu bölümün odak noktasıdır.

Yaklaşık 30 yıl önce, Sosyolog Arlie Rusell Hochschild tarafından iş ve aile rollerinde duygu yönetimi üzerine bir makale ve ardından da "*The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*" adında çığır açan bir kitap yayınlamıştır. Bu çalışmada, hizmet sektörünün yeni bir emek biçimini (duygusal emek) yarattığını ileri sürmüştür (Grandey, Diefendorff ve Rupp, 2013). Hochschild göre duygusal emek, başka kişiler tarafından algılanabilecek bir biçimde minik, jest ve beden hareketleri ile duyguların kontrol edilmesi ve yönetilmesidir (Hochschild, 1983). Birçok araştırmacı duygusal emeği farklı tanımlarla açıklamaktadır. Bu tanımlamaların bir kısmı aşağıdaki Tablo 1.1'de bulunmaktadır (Yeni & Özler, 2015:331).

Tablo 1. 1. Duygusal emek tanımları

YAZAR	TANIM
Ashfoth ve Humprey (1993)	Uygun olan duygu halinin bildirilmesi için gösterilen davranışlar bütünü duygusal emektir.
Morris ve Felman (1996)	Duygusal emek, kişilerarası etkileşim boyunca kuruluşun umduğu duyguları belirtmek için çalışanların çabaları, planları ve kontrolleridir.
Puglies (1999)	Duygusal emek, para karşılığında çalışanların duygularını farklı biçimlerde ifade ettiği fiillerdir.
Zapf, Vogt, Seifert ve Isic (1999)	Duygusal emek, kuruluşun talep ettiği duyguları sergilemek için olması gereken duygu düzenlenmesidir.
Steinberg ve Figart (1999)	Başkalarının hislerini ve düşüncelerini empati kurarak anlayabilmek için sergilenen çabadır.
Grandey (2000)	Duygusal emek, kuruluşun veya işin gereklerini yerine getirmek için duygusal ifadelerin mübalağa ederek, bastırarak veya rol yaparak dönüştürülmesidir.
Diefendorff ve Richard (2003).	İşin bölümlerinden biri olan duyguların yönetilmesi duygusal emektir.
Glombi Tews (2004)	Duygusal emek, işin niteliklerinden biri olan uygun duygunun karşındaki bireylere hissettirilmesi ya da uygun olmayan duygunun gizlenmesi sırasındaki sergilenen çabadır.
Zammuer ve Gali (2005)	Duygusal emek, iş yerlerinde meydana gelen duygu düzenlemesidir.
Wharton (2009)	İşleri dolayısıyla müşteriler ile etkileşim içinde olan çalışanların kurumlarının isteği doğrultusunda duygularını göstermesidir.
Eroğlu (2010)	Kurumun belirlediği kuralları yerine getirirken çalışanın müşterisine en iyi biçimde hizmet sunmak için gerekli duygunun hissedilerek aktarılması çabasıdır.

Bu tanımlar doğrultusunda duygusal emeği, çalışanların kurumlarının beklentileri, istekleri, iş tanımları ve gerekleri doğrultusunda duygularını isteyerek ya da istemeyerek belirli bir şekle dönüştürmek için gösterdiği çaba şeklinde tanımlamak mümkündür.

1.2. Duygusal Emek Yaklaşımları

1983 yılında ilk olarak Hochschild tarafından ortaya çıkan bu kavramın geliştirilebilmesi ve boyutlarının anlaşılabilmesi amacıyla birçok araştırmacı farklı biçimlerde tanımlamış ve açıklamaya çalışmışlardır. Bu kavram ile ilgili çok sayıda çalışmalar yapılmış ama bilim çevresince dört yaklaşım kabul görmüştür.

1.2.1. Hochschild yaklaşımı

Hochschild (1979, 1983) hizmet işlemleri esnasında yer alan bireylerin uygun duygusal tepkilerine ilişkin olarak ortak beklentilerin var olduğunu savunmaktadır. Bu beklentiler, yaşanması gereken duyguların yoğunluğunu, süresini, nesnesini ve kapsamını belirleyen duygu kuralları veya normlarına yol açmaktadır. Örneğin, cenaze müdürlerinin kasvetli ve içine kapanık hissetmeleri, hemşirelerin empatik ve destekleyici hissetmeleri ve hosteslerin kendilerini neşeli ve arkadaş canlısı hissetmeleri beklenmektedir.

Hochschild (1983), duygusal emek kavramını “*bedensel görüntü ve kamuya açık bir yüz oluşturmak için duygu yönetimine*” atıfta bulunmak için kullanmıştır. Hochschild çalışmalarında müşteri ile çalışanın ilişkisini; müşterilerin izleyici olduğu, çalışanın aktör olduğu, çalışma ortamının ise sahne olduğu müşteri etkileşimlerini anlatan bir tiyatro oyununa benzetmektedir (Gofmann, 1959; Akt., Grandey, 2000). Bu açıdan bakıldığında performans, etkili iletişim amacına ulaşmak için hizmet çalışanlarının izlenim yönetimini içermektedir. Başka bir ifadeyle, duyguları yönetmek çalışanların kurumsal hedeflere ulaşmasının bir yoludur. Bir çalışan, bir müşteriye veya iş arkadaşına karşı öfkeli veya depresif bir ruh hali içinde tavrı sergilerse bu durum performansı mahveder (Grandey, 2000).

Hochschild’in (1983) bu dramaturjik bakış açısı, aktörlerin yani çalışanların duygularını yönetmeleri için iki temel yol oluşturmuştur. Bu yollardan birincisi kişinin duygusal ifadeleri düzenlediği sahte duyguları içeren yüzeysel davranışken, ikincisi ise kişinin duygularını düzenleyip ifade etmesi gereken duygu biçimini hissetmeye çalışmak olan derinlemesine davranıştır.

Hochschild’in (1983) ana ilkelerinden biri, duyguların bu şekilde yönetilmesinin çaba gerektirmesidir. Çalışma ortamında duyguları yönetmenin var olduğu ve çalışan için zarar verebileceği konusunda kamuoyunda ve akademide bilinç uyandırmıştır. Sadece yüzeysel ve derinlemesine davranış gösterme süreçleri zahmetli olmakla kalmaz, aynı zamanda Hochschild’in belirttiği gibi derin mübadele hareketleri piyasa sektörüne girdiğinde ve emek gücünün bir yönü olarak alınıp satıldığında, duygular metalaştırılır. Kurumun duygular kadar kişisel bir şeyi kontrol ettiği bu metalaşmanın çalışan için iyi bir durum olmadığı ileri sürülmektedir. Bu kötü durum ve aynı zamanda ilgilenilmesi gereken zor müşterilerle

etkileşim halindeyken güler yüzü korumak için gereken çaba sebebiyle Hochschild, duygusal emeğin iş stresi ve tükenmişliğe yol açtığını ifade etmektedir (Grandey, 2000)

1.2.2. Ashforth ve humphrey yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993), duygusal emeği, kurum için bir izlenim yönetimi şeklinde yer almak amacıyla uygun duyguları gösterme eylemi olarak tanımlamışlardır. Hochschild' in (1993) bakış açısı ile kıyaslandığında Ashforth ve Humphrey, duyguların yönetiminden ziyade bir davranış olarak duygusal emek ile daha fazla ilgilenmişlerdir (Grandey, 2000). Bir başka ifade ile Hochschild duygusal emeği açıklarken davranışın arkasındaki nedenlere, Ashforth ve Humphrey ise direkt davranışa odaklanmaktadır. Çünkü müşteriler için davranışın arkasındaki neden değil davranışın kendisi önemlidir (Ashforth & Humphrey, 1983; Akt., Yeni & Özler, 2015).

Ashforth ve Humphrey (1993), yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışın yanı sıra üçüncü bir duygusal emek davranış biçimi olduğunu savunmuşlardır. Bu üçüncü duygusal emek davranış biçimi olan samimi davranış, kendiliğinden gelen gerçek duygusal emek anlamına gelmektedir. Birçok durumda hizmet çalışanlarının doğal olan ve kendiliğinden gelen duygulara sahip olduğu, doğru duyguları kasıtlı olarak çağırarak zorunda kalmayacak şekilde kurumsal sergileme kurallarına ve sosyal beklentilere uyduğunu savunmaktadırlar. Örneğin, yaralı bir çocuğu gören hemşirenin doğal olarak sempati ve endişe hissedebileceğini iddia etmektedirler. Ek olarak, duygusal emeğin mutlaka bilinçli bir çaba gerektirmediğini savunmuşlardır ve yüzeysel ve derinlemesine davranışlarının stres kaynaklarından ziyade çalışan için rutin ve zahmetsiz hale gelebileceğini öne sürdüler (Grandey, 2000).

Hochschild' den farklı olarak Ashforth ve Humphrey duygusal emeğin hem olumsuz hem de olumlu sonuçlarının var olabileceğini savunmaktadır. Olumsuz sonuç olarak; kişinin kurumun belirlemiş olduğunu davranış kurallarını sergileyebilmek için hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranmasından dolayı kişide duygusal çelişkiye neden olmaktadır. Olumlu sonuç olarak ise çalışanların kurumun belirlediği davranış kurallarıyla kendilerine ait öz davranışlar sergileyip bu kurallara uymaları şeklinde ifade edilmekte ve bu yönde çalışanların kendilerini ifade edebilme durumunu geliştirebilecekleri savunulmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993).

1.2.3. Morris ve feldman yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, kişilerarası işlemler sırasında kurumsal olarak istenilen duyguyu ifade etmek için gereken kontrol, çaba ve planlama olarak tanımlamaktadırlar. Bu tanım, duyguların sosyal çevre tarafından ifade edildiği ve kısmen belirlendiği etkileşimci bir yaklaşımdan gelmektedir. Bu bakış açısı duyguların bir kişi

tarafından kontrol edilebileceğini ve değiştirilebileceğini, bunun ne zaman olacağını daha geniş sosyal ortamın belirlediğini kabul etmesi bakımından Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey'in (1993) bakış açısına benzemektedir.

Moriss ve Feldman (1996) duygusal emeğin dört boyuttan oluştuğunu öne sürmüşlerdir. Boyutların birincisinde duyguların sergilenişindeki sıklık yani yapılan bir işin ne sıklıkla duygu gösterimine ihtiyaç duyulduğuyla ilgilidir. Herhangi bir iş ne kadar çok duygu gösterimine ihtiyaç duyuyorsa kurumdaki duygusal davranış kurallarının miktarı da o kadar çok artmaktadır (Diefendorff vd., 2005). Boyutlardan ikincisi, kurum tarafından belirlenen duygusal davranış kurallarına gösterilen dikkattir. Davranış kurallarını sergilemek ve istenilen duyguyu göstermek için daha çok psikolojik ve fiziksel çabada bulunmak gerekmektedir. Davranış kuralları için sergilenen dikkat, duyguların yoğunluğu ve duyguların gösterilme süresi şeklinde iki ana öğeyi içermektedir. Üçüncüsü, yansıtılması ya da ifade edilmesi gereken duyguların çeşitliliğidir. Müşterilere gösterilmesi gereken duyguların çalışanlar tarafından birçok farklılık düzeyinin olmasıdır (Morris ve Feldman, 1996). Sonuncu boyut ise duygusal çelişkidir. Kişinin göstermesi gereken duygusal tepkiyle gerçekte hissettiği duygunun aynı olmaması durumunda kişinin içine düştüğü durumu ifade etmektedir. Böyle bir durumda kişi, normal zamanda çaba ettiği duygusal emekten çok daha fazla duygusal emek göstermek zorunda kalmaktadır (Wharton, 1999).

Morris ve Feldman'ın yürütmüş oldukları bu çalışma iki ana sonucu içermektedir. Bu sonuçlardan birincisi modeldeki duygusal emeğin boyutlarının hepsi ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde bir ilişkinin var olduğu, ikincisinde ise iş doyumu ile sadece duygusal çelişki boyutu arasında negatif yönde bir ilişkinin mevcut olduğu belirtilmektedir (Yeni ve Özler, 2015).

1.2.4. Grandey yaklaşımı

Duygusal emek, duygusal ifadeyi değiştirmek amacıyla duyguları taklit etmeyi, artırmayı veya bastırmayı içerebilmektedir. Genel olarak bu duygular, kurum ya da iş için sergileme kurallarına cevaben yönetilmektedir (Goffman, 1959; Akt., Grandey, 2000). Kişilerin hangi duygulara sahip olduklarını, bu duyguları ne zaman hissettiklerini, bu duyguları nasıl tecrübe ettiklerini ve ifade etme biçimlerini etkileyen süreçler olarak tanımlanan duygu düzenleme kavramı, duygusal emek için çok faydalı bir yol gösterici çerçeve sağlamaktadır ve Grandey' de (2000) duygusal emeği bu kavram üzerinden açıklamaktadır.

Gross'un yapmış olduğu son çalışmaları, özellikle duygusal emek konusu için yararlı olabilecek bir duygu düzenleme süreç modeli önermektedir. Bu girdi-çıktı modelinde kişiler olaydan uyarı almaktadır ve duygularla yanıt vermektedir. (Gross, 1998a, 1998b; Akt., Grandey, 2000). Olay kişi için bir işaret görevi görmektedir ve kişinin duygusal tepki eğilimi o kişiye ve ortamdakilere bilgi sağlamaktadır (Freud, 1996/1961; Frijda, 1986; Akt.,Grandey, 2000).

Gross'un yapmış olduğu bu modeli Grandey'de de vurgulamaktadır. Modele göre duygu düzenlemesinin iki noktada gerçekleşebileceği öne sürölmektedir. Öncül odaklı duygu düzenlemesi olarak adlandırılan ilk noktada kişi, durum veya değerlendirme gibi duygu öncüllerini düzenleyebilir. Tepki odaklı duygu düzenlemesi olan ikinci noktada ise kişi duyguların fizyolojik veya gözlemlenebilir olmasını değiştir. Bu iki duygu düzenleme süreci, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış kavramlarına karşılık gelmektedir. Genel duygu düzenleme teorisinin duygusal emeğe uygulanması, bu duygu yönetim süreçlerini açıklamaya yardımcı olabilir ve sonuçlar hakkında tahminler oluşturabilir (Gross, 1998b; Akt., Grandey, 2000).

1.3. Duygusal Emeğin Boyutları

Duygusal emek kavramının geliştirilmesi hedefiyle ortaya çıkan yaklaşımların sonucunda duygusal emek boyutlarına ilişkin çeşitli gruplamalar yapıldığı görölmektedir. Bu çalışmada yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olan duygusal emek boyutları temel alınmıştır.

1.3.1. Yüzeysel davranış

Hochschild (1983), çalışanların kurumları tarafından istenilen duyguyu gerçekte hissetmeksizin rolünün getirdiği gereklilik olarak hissediyormuş gibi davranarak sergilemelerini yüzeysel davranış olarak nitelendirmiştir. Başka bir ifadeyle yüzeysel davranışta, negatif duyguları bastırıp pozitif duyguları hissediyormuş gibi davranmaktır (Diefendorff vd., 2005). İnsanlar yüzeysel davranış boyutunu sergilerken ya da gösterirken canlandırmak istedikleri duyguları hissetmeye çalışmazlar. Bunun yerine gerçekteki duygularını yansıtmayan sahte gülümsemeler veya başka duygusal ifadeler göstermektedirler.

Kurumlar faaliyetlerini sürdürebilmek için belirlemiş oldukları duygusal davranış kurallarını çalışanlarından yerine getirmelerini beklemektedirler. Fakat hiçbir çalışanın hayatı birbirine benzememekte ve farklı şekillerde devam etmektedir. Bazı çalışanların ailevi bir problemi varken bazılarının ise çalışma arkadaşları ya da yöneticilerle herhangi bir sıkıntısı olabilmektedir. Bu yüzden kurumlar bu olumsuz durumları engellemek için çalışanlarından gerçekte hissettikleri duyguyu saklamalarını ve istenilen duyguyu göstermelerini beklemektedirler (Kolbaşı, 2019). Bir garsonun kendini sinirli hissetmesine rağmen yine de daha büyük bir bahış alma umuduyla bir müşteriye gülümsemesi yüzeysel davranış örneği olarak değerlendirilebilmektedir (Hochschild, 1983).

1.3.2. Derinlemesine davranış

Gösterilmesi istenen duygunun hissedilmesi amacıyla çalışanın içsel sergilediği çabaya derinlemesine davranış denilmektedir. Kısaca çalışanın göstermek mecburiyetinde olduğu duyguyu hissetmeye çalışmasıdır (Hochschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993).

Yüzeysel davranış ile derinlemesine davranışı karşılaştırdığımızda gerçekte olmayan duyguların ifade edilmesi açısından bir benzerliğin olduğu görülmektedir. Fakat yüzeysel davranışta, çalışan olması gereken davranışı mecburiyet olarak nitelendirmekte ve isteksiz bir şekilde hareket etmektedir. Derinlemesine davranışta ise çalışan işin gerekleri olan duyguları olması gereken bir durum olarak görmekte ve bu duyguyu içten hissederek çaba göstermeye gayret etmektedir (Kaya, Özhan, 2012).

Hochschild (1983) derinlemesine davranışın iki farklı yöntem ile sergilenebileceğini ifade etmiştir. Bu yöntemler;

- İstenen duyguyu çalışanın kendisini hissetmeye zorlamasıdır. Gerçekte mutlu durması gerektiği halde bu duyguyu hissetmeyen çalışanların duygularını kontrol ederek o duyguyu gerçekte olan bir duygu gibi hissetmeye çalışmasıdır.
- İstenilen duyguyu gerçekleştirmek için çalışanların, geçmişteki tecrübelerinden veya almış oldukları eğitimlerden yardım almalarıdır.

Bu iki yöntemde de çalışanlar istenilen duyguyu hissedebilmek için müşterilerle empati kurarak, onların nasıl bir beklenti içerisinde olduklarını anlayarak davranışlarını şekillendirmektedirler (Koşul, 2019).

Derinlemesine davranış, çalışanların kendilerinden istenilen duygu kurallarını hissederek sergileme eylemi olarak ifade edilmektedir. Bu yüzden çalışanın duygu kurallarını zaten hissediyor olmasından dolayı derinlemesine davranış yüzeysel davranışa göre daha az olumsuz sonuçlara sebep olmaktadır (Yeni, Özler, 2015).

1.3.3. Samimi davranış

Ashforth ve Humphrey (1993) samimi davranışı, çalışanların göstermesi gereken davranışları hiçbir role girmeden ya da taklit etmeden hissetmesi durumunda ortaya çıkan davranış türü olarak açıklamaktadırlar. Gray ve Smith (2009) ise istenilen davranış türü olan samimi davranışı, çalışanların duygularını sergilerken kendilerini zorlamadan hissettiği gerçek ve içten olan duygular şeklinde tanımlamaktadırlar. Kurumların çalışanlarından beklemiş oldukları duygu kuralları gösterimi tüm çalışanlar için her zaman zor olmayabilir. Hatta bazı çalışanların gösterdikleri duygular ile duygu kuralları birbirine uyumlu olabilir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Bu yüzden samimi davranış boyutu diğer boyutlara göre çalışanlar üzerinde daha az negatif etki bırakacağını ifade etmek mümkündür.

1.4. Duygusal Emeğin Öncülleri

Duygusal emek çalışmalarının başladığı tarihten itibaren günümüze kadar birçok öncülün kavramı etkilediğinden söz edilmiştir. Bu öncüller bireysel, örgütsel faktörler ve etkileşim özellikleri olarak adlandırılmıştır.

1.4.1. Bireysel faktörler

Duygusal emekle ilgili birçok bireysel farklılıkların var olması mümkündür. Bireysel faktörler; bireyin kendisine ait özelliklerinden oluşan durumlar ve olaylar karşısında göstermiş olduğu tepkilerin ve özelliklerin oluşturduğu faktörlerdir (Yeni, Özler, 2015).

- Cinsiyet; en önemli bireysel faktörlerden birisi de cinsiyettir. Cinsiyet farklılıkları birçok iş için belirleyici olabilmekte ve farklılıklar göstermektedir (William, 1999). Aynı zamanda cinsiyet farklılıkları genel olarak birçok araştırmacının çalışmalarında ele aldıkları bir değişkendir ve duygusal emekte de bu durum istisna değildir (Grandey, 2000). Hochschild (1983) hizmet sektöründeki çalışanların büyük bir kısmını kadınların oluşturduğunu; kadınların duygularını kontrol etme, olumlu duygusal tepkiler gösterme ve başkalarının ihtiyaçlarına duyarlı olma konusunda erkeklere göre daha başarılı olduklarını söylemiştir. Ayrıca Wharton ve Erikson'da (1993) kadınların ev hayatında olduğu kadar iş hayatında da duygularını yönetme konusunda daha başarılı olduklarını ifade etmektedirler. Çünkü kadınlar olumsuz duyguları bastırıp olumlu duyguları yansıtmada konusunda daha başarılı iken erkekler için bu durumun tam tersinin geçerli olduğu söylenebilir (Erikson ve Ritter, 2001). Bir çalışmada kadınların ve erkeklerin duygularını düzenleme konusunda farklı yaklaşımları olduğu; erkeklerin kontrolü elde tutma, gurur veya öfke gibi duyguları sergilemeye daha çok motiveyken kadınların ise daha çok uzlaşmayla ilgilendiğini yani uyumlu olduklarını öne sürülmüştür. (Timmers, Fischer ve Mansted, 1998). Yapılan diğer çalışmalarda duygusal emek ile cinsiyetle arasında anlamlı bir ilişki olduğu (Şenol ve Aktaş 2019; Türkay vd., 2011) bazılarında ise anlamlı bir ilişki olmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır (Köse ve Oral, 2011; Guliyeva, 2018; Doğan ve Sığı, 2017).
- Yaş; hochschild (1983) yaşın, çalışanların duygusal emeği sergilerken nasıl etkilediğini ifade etmiştir. Yaşlı çalışanlar genç çalışanlara kıyasla daha çok duygusal anılara sahip olmaları sebebiyle gerekli duyguları daha iyi ortaya çıkarmaktadırlar. Ayrıca o, yaşlı çalışanların "yüzünü gösterme" ve duygularını kontrol etme konusunda daha profesyonel olduklarına inanmaktadır. Kruml ve Geddes'in (2000) yapmış olduğu çalışmada elde edilen bulgular Hochschild'in görüşleri ile örtüşmektedir. Yaşlı çalışanların gerekli duyguları yaratmada ve uygun duyguları sergileme konusunda daha başarılı olduklarına dair kanıtlar vardır. Diğer çalışmalarda ise yaş ile duygusal emek arasında bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir (Köse ve Oral, 2011).

- Duygulanım; etki genellikle biraz kısıtlı bir anlama sahiptir. Çünkü her zaman somutlaşan duyguların aksine öznel deneyime atıfta bulunur. Bu yüzden Payne ve Cooper (2003) yaygın olarak duygulanım terimini kullanmakta ve duygulanımı belirli bir ruh halini deneyimleme veya belirli duygular ile tepki vermeye yönelik genel bir eğilim olarak tanımlamaktadırlar. Duygulanım pozitif ve negatif duygulanım olmak üzere iki türdür. Pozitif duygulanım coşku ve iyimserlikle, negatif duygulanım ise isteksiz ruh hali ve karamsarlık ile ilişkilidir (Grandey, 2000). Kısaca pozitif duygulanım sergileyen kişiler kendileri atık, uyanık ve hevesli hissetmekte iken negatif duygulanım sergileyenler ise öfke, iğrenme, küçümseme, suçluluk, korku ve sinirlilik duygularına sahip olmaları muhtemeldir (Watson ve Tellegen, 1988). Duygulanım ve duygusal emekle ilgili yapılan çalışmalarda, pozitif duygulanımı fazla olan kişiler herhangi bir role bürünmeden müşteriler ile iletişime geçerken negatif duygulanımı fazla kişiler ise kurumları tarafından istenen duyguyu ifade edebilmek için rol yapmaya daha fazla ihtiyaç duymaktadırlar (Schaubroeck ve Jones, 2000)
- Duygusal Zekâ; *“Kişinin kendi ve başkalarının hislerini ve duygularını izleme, aralarında ayırım yapma ve bu bilgileri kişinin düşünce ve eylemlerine rehberlik etmek için kullanma beceresi”* olarak Solovey ve Mayer (1990: 189) tarafından tanımlanmıştır. Duygusal zekâ temeline sahip olmayan kişiler duygu yönetimini iyi gerçekleştiremez. Örneğin bir çalışan, duygularını anlamlandırma veya izleme yeteneğine sahip değilse sergilediği duygularını iş amaçları doğrultusunda şekillendiremeyebilir (Opengart, 2005). Duygusal zekâyı kullanmak için kişiler duygularını seslendirerek ve mimiklerini kullanarak aktarmaktadırlar, yani bir iletişim halinde olmak gerekir. Bu yüzden iletişim yeteneklerini ve duygusal zekâsını etkili bir şekilde kullanabilen kişiler, karşılaştıkları problemleri daha kolay çözmekte, kendini daha iyi ifade edebilmekte ve farkındalıkları yüksek olarak sağlıklı hareket etmektedirler (Avcı, 2019). Duygusal zekâsı yüksek olan çalışanlar, müşterilerin isteklerini ve düşüncüleri daha iyi anlayabilmekte ve yönlendirmektedir. Bu yüzden kurumlarının talep ettiği duyguları sergilerken çok fazla zorluk çekmemektedirler. Yapılan çalışmalarda duygusal zekâ ile duygusal emek arasında anlamlı ilişkilerin olduğu ortaya çıkmıştır (Boncukçu ve Esen, 2020; Wen, vd., 2019).
- Empati; Empati başkalarının duygularını, düşüncelerini veya deneyimlerini deneyimleme ve bunlarla ilişki kurma becerisidir. Ayrıca başkalarını hassasiyet ve şefkatle anlayabilmek ve desteklemek anlamına gelen basit sempatiden daha fazlasıdır (Gentry, Weber ve Sadri, 2007). 1983 yılında Hochschild çalışmasında empati ile duygusal emek arasında bir ilişkinin olduğunu ifade etmiştir. Duygusal emeğe ihtiyaç duyulan işlerde empati yeteneğinin önemli olduğunu, hosteslerin iş mülakatlarında empati yeteneklerine önem verildiğini belirtmiştir.

- Kendini Uyarlama; kendini uyarlama kişinin sosyal çevreye karşı duyarlı olması, sosyal bir durumun taleplerini algılamak ve davranışların bu doğrultuda şekillendirmesini ifade etmektedir (Miller ve Cardy, 2000). Kendini uyarlama seviyesi yüksek olan kişiler, başkalarının duygusal ipuçlarına daha hakimdir ve kendi duygusal ifadelerini duruma uyacak biçimde ayarlama konusunda daha yetenekli ve istekli olmaktadır. Düşük uyarlama seviyesine sahip olan kişiler ise gerçek hissettiği duyguya sadık kalmaya eğilimlidirler. Bu yüzden duygusal emek gerektiren işlerde bu kişiler duygusal kuralları sergilerken daha zor zamanlar geçirmektedirler (Grandey, 2000)

1.4.2. Örgütsel faktörler

Morris ve Feldman (1996) ve Ashforth ve Humprey'nin(1993) önerdiği ve duygu düzenleme literatürünün de desteklediği gibi çevre, duygu yönetimi anlamında çok önemli bir faktördür. Çalışanların çalıştığı koşulun türünü ve düzeyini etkilemesi çok olasıdır (Grandey, 2000).

- Otonomi; özerklik ampirik olmaktan ziyade teorik bir kavramdır ama buna rağmen belirli ampirik sonuçları vardır. Özerklik kişinin eylemlerinin içsel onayını, bunun kişinin kendisinden kaynaklandığı ve kişinin kendisine ait olduğu hissini ifade etmektedir (Deci, Ryan, 1987). Yapılmış olan bazı çalışmalarda iş özerkliğinin duygu düzenleme sürecinin stresi minimum seviyeye getirdiği fikri test edilmiştir (Grandey, 2000). Wharton (1993) yüksek özerklik gösteren kişilerin hem düşük hem de yüksek duygusal emek türündeki işlerde daha düşük duygusal tükenmeye sahip olduğunu ifade etmiştir. Morris ve Feldman (1996) ise özerkliğin iş tatmini ile pozitif, duygusal tükenme ve duygusal uyumsuzluk ile negatif bir ilişki olduğunu bildirmiştir. Ayrıca Erikson'ın (1991) verilerine göre duygusal emeğin iyi oluş üzerindeki etkisinin iş özerkliğine bağlı olduğunu göstermektedir. Düşük iş özerkliğine sahip kişiler, yüksek iş özerkliğine sahip olan kişilere göre daha fazla duygusal emeğin negatif etkilerine maruz kalmaktadırlar.
- Sosyal Destek; çalışanın çevresindeki yöneticiler ve meslektaşları tarafından yapılan yardıma sosyal destek denir (Yılmaz, vd., 2008). Sosyal desteğin, çalışanların iş stresiyle başa çıkmasına yardımcı olduğu ve kişisel kontrol duygularını yükselttiği düşünülmektedir (Lakey ve Cohen, 2000). Destekleyici sosyal ilişkilere sahip olan çalışanlar, duygusal emek üzerine yapılan çalışmalarda hissedilen duygu ile kurumları tarafından istenen duygu arasında çatışmalar yaşadıklarında kendilerini desteklemeleri için başkalarına güvenebilirler ve bundan dolayı daha az psikolojik sıkıntı yaşarlar (Wharton ve Erikson, 1993). Duygusal emekle sosyal destek arasında yapılan çalışmalarda bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır (Hochschild, 1983; Grandey, 2000; Koçak ve Gürsoy, 2018).

1.4.3. Etkileşim özellikleri

Duygusal emek oluşumundaki sürece etki eden bireysel ve örgütsel faktörlere ek olarak çalışanın müşteriler ile etkileşim özellikleri de bu süreci etkilemekte ve üç temel faktörden oluşmaktadır:

- Süre; morris ve Feldman (1996) duygusal ifadeleri sergilerken etkileşim süreleri uzun ise daha fazla çaba ve emek gerektirdiğini belirtmişlerdir. Bu sürenin uzun olup olmaması mesleklere göre değişebilmektedir (Yeni ve Özler, 2015). Bir hemşirenin hastası ile geçirdiği süre daha fazla iken bir satış danışmanın müşterisi ile geçirdiği süre daha kısa olabilmektedir.
- Sıklık; çalışanlardan istenilen duygusal emeği gösterme sıklığı değişiklik göstermektedir. Çünkü mesleki rollerin bazılarında çok kısa aralıklarla etkileşim içerirken diğerlerinde ise daha az sıklıkta etkileşim içermektedir. Morris ve Feldman (1997) "*duygusal emeğin en iyi şekilde sıklığı açısından tanımlanabileceğini*" söylemişlerdir. Duygusal emekle sıklık arasındaki ilişkide farklılığın olduğu yapılan çalışmalar sonucunda ortaya çıkmıştır (Sutton ve Rafaeli, 1988; Cordes ve Dougherty, 1993).
- Çeşitlilik; morris ve Feldman'ın (1996) etkileşim özelliklerine ilave ettiği bir diğer özellik ise çeşitliliktir. Çalışanların sergilemesi gerektiği duygular ne kadar fazla ve çeşitli ise duygusal emek davranışlarının da o kadar fazla olacağını ifade etmişlerdir. Bir çalışana verilen iş yükünün artması sebebiyle çalışan daha fazla planlama ve kontrol etme eylemlerini arttırmaktadır. Bu da daha fazla duygusal emek gösterimine sebep olmaktadır.

1.5. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları

Çalışanların gerçekte hissetmediği duyguları sergilemek için kendilerini sürekli zorlamaları hem kendileri hem de çalıştıkları kurumları açısından olumsuz sonuçlar yaratabilmektedir. Bu sonuçlar aşağıda özetlenmiştir.

- Tükenmişlik; tükenmişlik, işteki duygusal ve bireylerarası stres faktörlerine karşı verilen uzun süreli bir tepkidir. Tükenme kolay bir şekilde deneyimlenen bir şey değildir. Daha ziyade fazla iş yükünün üstesinden gelmenin bir yolu olarak bireyin kendisini bilişsel ve duygusal bir şekilde işinden uzaklaştırması için eylemlere teşvik etmesidir (Maslach vd., 2001). Duygusal emek açısından bakıldığında çalışanların kendilerinin ve müşterilerinin duygularını yönetemedikleri durumlarda duygusal tükenme ortaya çıkmaktadır (Coop, 1988). Tükenmişlik ile duygusal emek boyutları arasındaki anlamlı ilişkiler farklı meslekler üzerinde yapılan birçok çalışmada araştırılmıştır (Hochschild, 1983; Morris ve Feldman, 1996; Krulm ve Geddes, 2000; Basım vd., 2013). Kurumları tarafından talep edilen duyguları sergileyen kişilerin;

bazen yüzeysel, bazen samimi bazen de derinlemesine davranış sergilemelerinin kişilerde, zamanla beraber duygusal yorgunluklarının ilk başta tükenmeye sonra duyarsızlaşmaya ve en sonda ise düşük kişisel başarıya sebep olduğu görülmektedir (Yeni ve Özler, 2015).

- İş-Aile Çatışması; işin genel taleplerinin, harcanan zamanın ve işin yaratmış olduğu gerginliğin aile ile ilgili sorumlulukların yerine getirilmesini engelleyen roller arası çatışmaya, iş-aile çatışması denir (Netemeyer vd., 1996). Çalışanların gerek hissetmiş oldukları gerek hissetmedikleri duyguların gösterimleri psikolojik sorunlara neden olabilmektedir. Duygusal emek gösterimi içerisinde bulunan bu çalışanların, sergiledikleri duygularla gerçekte hissettikleri duygular arasında ortaya çıkan farklılığın iş-aile çatışmasına sebep olduğu düşünülmektedir (Çelik ve Tunç, 2011). Yapılan çalışmalarda duygusal emek ile iş-aile çatışması arasında anlamlı ilişkilerin var olduğu ortaya çıkmıştır (Corrigal ve Seery ve Harpel 2008; Çelik ve Tunç, 2011).
- Yabancılaşma; işe yabancılaşma, çalışan bir kişinin yaptığı işi anlamsız bulması, kurumda kurmuş olduğu ilişkilerde tatmin olamaması, kendisini güçsüz, faydasız, yalnız görmesi, geleceğe yönelik düşüncelerini ve umutlarını yitirmesi olarak tanımlanmaktadır (Elma, 2003). Eserlerinde yabancılaşma kavramını kullanan ve kapitalist rejimle ilişkilendiren Marx ise yabancılaşmayı, kişinin kendi emeğinin ürününden yoksun bırakarak ifadelerini ve arzularını terk etmesi olarak tanımlamaktadır (Corlett, 1988). Beğenirbaş'ın (2015) yapmış olduğu bir çalışmada duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel ve derinlemesine davranış sergilemenin çalışanları yabancılaşmaya sevk ettiği, samimi davranış sergileyenlerin ise işlerinde yabancılaşmaya doğru herhangi bir eğilim olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
- İşten ayrılma niyeti; rusbelt ve arkadaşları işten ayrılma niyetini, çalışanların işlerini yapmaktan dolayı tatmin olmadıklarında sergilemiş oldukları aktif ve yıkıcı eylemler olarak tanımlamaktadırlar (Rusbelt vd., 1988). Çalışanların işleriyle ilgili zihinsel, duygusal ve fiziksel olarak negatif durumlarla karşılaşmaları sonucunda kişilerin çalışma arzularının azalacağı ve zamanla kişide işten ayrılma niyeti düşüncesinin ortaya çıkacağı ifade edilmektedir (Yeni ve Özler, 2015). Duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel ve derinlemesine davranış biçimleri duygusal olumsuzluklarla ilintili olması sebebiyle işten ayrılma niyeti ile anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir (Öz, 2007; Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014; Yürür ve Ünlü, 2011).

1.6. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları

Genel olarak duygusal emek ile ilgili yapılan birçok çalışmada duygusal emeğin olumsuz sonuçları üzerinde durulmuştur. Fakat duygusal emek hem çalışanlar hem de kurumlar için olumlu bazı sonuçlara da sebep olabilmektedir.

- İşe Bağlılık; “İşe bağlılık, canlılık, kendini adama ve emilim ile karakterize edilen olumlu, duygusal-motivasyonel bir yerine getirme halidir. Canlılık, yüksek düzeyde enerji ve esnekliği ifade etmektedir; kişinin işine çaba göstermeye istekli olması, kolayca yorulmaması ve zorluklara direnç göstermesidir. Kendini adama, kişinin coşku ve önem duygularının yanı sıra gurur ve ilham duygusunun eşlik ettiği ve bunu çalışmalarına yansıttığı anlamına gelmektedir. İşle bütünleşme ise kişinin işini yaparken zamanın hızla geçmesi ve kendini işten ayıramamasıyla kişinin işine tamamen bağlanmış olmasını ifade etmektedir (Schaufeli ve Salanova, 2007:19-20). Duygusal emeğin işe bağlılıkla özleşen kısmını kişinin işine bağlanırken sergilemiş olduğunu duygusal davranışları oluşturmaktadır. Duygusal olarak işine bağlı olmayan çalışanlar kurumları tarafından talep edilen duyguları sergilerken isteksiz olarak hareket etmekte, diğer taraftan işine bağlı olan çalışanlar ise bu duyguları daha kolay bir şekilde sergilemektedirler (Yeni ve Özler, 2015). İşine bağlı bir şekilde çalışan kişilerin diğer çalışanlara göre daha memnun oldukları, işlerini isteyerek ve severek icra ettikleri ve yapmış oldukları işlere kendinden bir parça ekledikleri görülmektedir ve bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu gözlemlenmektedir (Öz, 2007; Türkay, vd., 2011).
- Yüksek Performans; Performansın duygusal emeğe yönelik olumlu fayda sağlaması; çalışan kişinin davranışını, etkileşimde bulunduğu müşterisinin istek ve ihtiyaçlarına göre şekillendirilmesiyle meydana gelecektir. Performansın artmasında ise duygusal emeğin alt boyutlarından daha çok samimi ya da derinlemesine davranış biçimlerinin etkisi olacaktır. Çünkü çalışan kişinin gerçek hissettiği duygular talep edilen duygularla eşleştiği için işini severek, isteyerek yapacak ve bu da performansı arttıracaktır (Yeni ve Özler, 2015). Duygusal emek ile performans arasında yapılmış olan çalışmalarda iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğunu sonucu ulaşılmıştır (Türkay, vd., 2011; Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014).
- Müşteri İlişkilerinde Başarı; Çalışanların pozitif duygulara sahip olması hem kurum açısından hem de iş çevresince olumlu sonuçların meydana gelmesine yardımcı olmaktadır. Duygusal davranış kuralları ile çalışanların duyguları özleştiğinde kişiler samimi davranış sergileme eğiliminde olacaklardır. Bu samimi, pozitif duygular gösteren çalışanlar meslektaşları ve üst yöneticileri tarafından desteklenmektedirler (Yeni ve Özler, 2015). Güler yüzlü, yardımsever ve iyimser bir satış danışmanı agresif, kötümser bir satış danışmanına göre daha başarılı satışlar yapmakta ve müşteri memnuniyetini arttırmaktadır. Ayrıca duygusal emek ile müşteri ilişkilerinde başarılı olma arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya çıkmıştır (Edizler, 2010).
- Örgütsel Vatandaşlık Davranışı; Kişilerin temel sorumlulukları dışındaki görevlerini yerine getirerek örgütsel etkinliğe katkı veren bir bağlamsal performans biçimine örgütsel vatandaşlık davranışı denir (Borman ve Motowidlo, 1997). Bu davranışlar

kişinin gönüllü olarak yaptığı davranışlar olup yöneticiler tarafından kurumların performans ve ödül sistemine dahil edilmemektedir (Kuruşcu ve Yenilmez, 2018). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki incelendiğinde derinlemesine ve samimi davranış türlerini sergileyen çalışanların kurumları ile bütünleşerek karşılığında hiçbir beklenti içerisinde olmadan sorumluluklarının dışında gönüllü olarak bir davranış sergileme durumunu ifade etmektedir. Diğer taraftan yüzeysel davranış sergileyen çalışanların ise çalıştığı kurum hakkında negatif bir şekilde düşünerek herhangi bir gönüllü davranış sergilemeyeceğini ifade etmek mümkündür (Yeni ve Özler, 2015). Bıyık ve Aydoğan 'ın (2014) yapmış olduğu çalışmada da duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

1.7. İşten Ayrılma Niyeti

Küreselleşme çağında işten ayrılma, her tür ve büyüklükteki kurumlarda ve özellikle kalifiye çalışanlar için insan kaynaklarındaki en önemli sorunlardan biridir. Pratik sonuçları ve etki verimliliği potansiyeli sebebiyle işten ayrılma bir süredir farklı disiplinlerdeki araştırmacılar tarafından incelenmiştir (Tanrıöver, 2005; Yin-Fah vd., 2010).

Price (1989) işten ayrılmayı hem mevcut çalışanların kurumdan ayrılması hem de yeni çalışanların kuruma girişi olarak ifade etmektedir. Rusbelt ve arkadaşları, işten ayrılma niyetini ise çalışanların işlerini yapmaktan dolayı tatmin olmadıklarında sergilemiş oldukları aktif ve yıkıcı eylemler olarak tanımlamaktadırlar (Rusbult vd., 1988). Farklı bir çalışmada Tett ve Meyer (1993) işten ayrılma niyetini, diğer kurumlarda farklı alternatifler aramaya yönelik bilinçli isteklilik şeklinde tanımlamıştır.

İşten ayrılma niyeti gönülsüz ve gönüllü olarak iki şekilde gerçekleşmektedir. Kurumdan ayrılma seçimi çalışan tarafından verildiğinde gönüllü iken çalışanın işten ayrılma seçeneği olmadığıda gönülsüzdür (Mbah ve Ikemefuna, 2012). Gönülsüz işten ayrılma durumları genellikle yöneticiler tarafından işten çıkarmalar, emeklilikler, sağlık sorunları ve ölümler olarak görülürken, gönüllü işten ayrılmada bu kategorilerin dışında alttan alta oluşan bir erozyon olarak ele alınmaktadır (Hom vd.,2012).

İşten ayrılma ile ilgili farklı süreçler ve açıklayıcı yapılar birçok araştırmacı tarafından bildirilmiştir. Bunlardan biri Mobley'in (1977) yapmış olduğu 10 aşamalı modeldir:

1. Mevcut işin değerlendirilmesi
2. İş tatmininin veya Memnuniyetsizliğin Deneyimi
3. İşten ayrılma düşüncesi
4. Alternatif aramaların potansiyel faydaları ve oluşacak maliyet

5. Alternatifleri arama niyeti
6. Gerçek alternatiflerin aranması
7. Alternatiflerin değerlendirilmesi
8. Mevcut iş ile alternatiflerin kıyaslanması
9. İşten ayrılma ya da kalma niyeti
10. İşten ayrılma ya da devam etme

Tanımlanan model açıklayıcı olmaktan ziyade sezgiseldir. İşten ayrılma sürecindeki aşamaların sayısı ve dizilişinde bırakma eyleminin öznel bir şekilde herhangi bir rasyonel karar sürecine dayanmaktan ziyade dürtüsel olma derecesinde bireysel farklılıklar olabilir. İşten ayrılma süreci iş tatminsizliğinin hissedilmesiyle başlamaktadır. Bu aşamada çalışan kişi işten ayrılmayı düşünebilir ya da devamsızlık yapma gibi davranışlar gösterebilir. İkinci aşamada çalışan kişi işten ayrılmayı düşünür, üçüncü aşamada alternatif aramanın potansiyel faydalarını ve ayrılmanın kendisinde yaratacağı maliyetini değerlendirir. Faydaların ayrılma maliyetinden daha fazla olduğu kanısına varılır ise çalışan kişi alternatif işler aramaya başlar. Bir sonraki aşamada ise çalışan kişi alternatif işle mevcut işleri karşılaştırır ve değerlendirir. Eğer bu karşılaştırma alternatif işi destekliyorsa ayrılmaya doğru davranışsal bir niyet ortaya çıkacaktır. Bunun sonucunda da gerçek işten ayrılma gerçekleşebilir.

1.7.1. İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler

İşten ayrılma niyetini etkileyen birçok faktörün var olduğunu söylemek mümkündür. Bu faktörler bireysel, çevresel ve kurumsal olarak aşağıdaki Tablo 1.2.'de gösterilmiştir (Alp, 2021).

Tablo 1. 2. İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler

	Bireysel faktörler	Çevresel faktörler	Kurumsal faktörler
1	Özel hayattaki değişimler	Ekonominin durumu	Aşırı iş yükü
2	Başka bir mesleğe ilgi duyma	Refah seviyesinin durumu	Kurumun coğrafi konumu
3	Beklentilerin karşılanmaması	Alternatif iş olanaklarının artması	Çalışma koşullarının iyi olmaması
4	Kişinin eğitim ve öğrenim gereksinimi	Piyasadaki değişimler	Mesleğin türü ve zorluğu

5	Fiziksel ve psikolojik sağlık durumunda ortaya çıkan değişiklikler	Meslek kollarındaki yenilikler ve gelişim fırsatları	Yönetim kararlarının tatmin edememesi
6	Hayat şartlarındaki farklılaşmalar	Mevsimlik çalışma alanları	Kurumsal koşulların boyutları
7	Yaşla ilgili zorunluklar	Gelişen teknolojiye gösterilen uyum süreci	Sosyal hizmetlerin yetersizliği
8		Kıdem tazminatının yarattığı maliyet artışı	Ulaşım koşulları
9			Ücretlendirme politikalarının yetersizliği

Örgütsel davranış açısından bakıldığında ise işten ayrılma niyeti çeşitli teori ve kavramlar ile ilişkilendirilmektedir. Bu kavramlar (İşçi, 2010):

1. Herzberg'in çift faktör teorindeki motivasyon ve hijyen faktörlerinin karşılanması işten ayrılma niyetini azaltır.
2. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde var olan faktörler kurumlar tarafından yerine getirildiğinde işten ayrılma niyeti azalır.
3. Kişi-kurum uyumu teorisi uygunluğu işten ayrılma niyetinin düşeceğini varsayar.
4. Personel hareketliliği teorisine göre işin karakteristiğinin iş doyumunu dolayısıyla işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.
5. İş-çaba modeline göre iş çabası ve elde edinilen ödül kuruma bağlılık, iş doyumunu ve işten ayrılma niyetini etkilemektedir.

1.7.2. İşten ayrılma niyetinin önlenmesi

Personel değişim oranı hem bireysel hem de kurumsal düzeyde insan kaynakları alanında önemli konulardan birisidir. Bu sebeple personel değişim oranı insan kaynakları çalışanları tarafından analiz edilmeli ve çalışanların neden işten ayrılmayı istediklerini anlamak zorundadırlar.

Çalışanların kurumda kalma niyetleri kurumlar için büyük yararlar sağlamaktadır. Çünkü çalışanlar zamanla daha fazla tecrübe sahibi olmaktadır. Kuruma, meslektaşlarına ve sektöre yönelik etkileşim içerisindedirler. Kurum kültürüne, değerlere ve hedeflerine bağlıdırlar. Fakat çalışanların kurumdan ayrılmasıyla kurumlar yeni bir işe alım sürecine ve bu sürecin sonunda yeni çalışanların eğitimi ile uyum sağlama durumu için zamana ihtiyaç

duyabilirler (Kaymaz, Eroğlu ve Sayılar, 2014; Acar, 2015). İşten ayrılma hem kurumlar hem de çalışanlar için maliyetlidir. Çalışanlar için maliyeti kurum için harcadığı zamandır. Bu maliyet uzun süre çalışanlar için çok daha yüksek olabilir. Çalışanların kurumdaki ayrılması ile kurum için yapılmış olan çalışan yatırımını da boşa gidecektir. Bunun yanı sıra işten ayrılan çalışanlar yeni işlerle alakalı riskler de almaktadır. Tüm alışanlar mevcut kurumdaki ayrılmadan önce yeni bir alternatif bulma durumuna sahip olamayabilirler. Bu yüzden kısa sürede eski işe göre daha iyi bir iş bulamama durumu her zaman söz konusudur. Ayrıca yeni bir iş veya kurum dışarıdan çekici gibi dursa da işe başladıktan sonra daha az tatmin edici gelme olasılığı vardır. Bir başka açıdan bakıldığında ise kuruma düşük yatırım yapan çalışanların kaybedecekleri daha az şeyi olduğu için işten ayrılma durumları daha olasıdır (Rusbult vd., 1988).

İşten ayrılma niyeti her zaman olduğu gibi ayrılma davranışının gerçekleşmesindeki temel neden olarak görülmektedir. Bu yüzden işten ayrılma niyetine neden olan problemler analiz edilerek zme kavuşturulması gerekmektedir. Eğer bu problemler zlmezse kurumlara karşı ağır sonuçları olacaktır (Kaptanoğlu 2020). İşten ayrılma niyeti çalışmalarının sonuçları incelendiğinde işten ayrılma niyetinin yönetimsel açıdan önemi dikkat çekmektedir. İşten ayrılmaya sebep olan etkenleri azaltmak için yöneticilerin uygulaması gereken durumlar aşağıda açıklanmıştır (Pekşen Arı, 2013):

1. İşe alım süreçlerini daha dikkatli yapılmalı ve doğru kişi seçilmelidir.
2. Uzun dönemdeki bağlılığın kurulabilmesi için çalışanlar ilk haftalarda başarı ile bütünleştirilmelidir.
3. Kurumda büyüme ve gelişme fırsatlarının var olduğu gösterilmelidir.
4. Kişilerin yetenek ve ilgili oldukları alanları çalışma ortamını ile uygun hale getirmek gerekmektedir.
5. Kişiler ve çalışma gruplarının motivasyonları artırılmalıdır. cret dışındaki motivasyon faktörleri belirlenmelidir.
6. Ödüllendirme kişisel ve uygun olmalıdır. Kişisel bir ödül, kurumsal bir dlden daha etkili olabilir.
7. Problem üzümünde tüm çalışanların fikirleri alınarak onlara değerli olduklarının hissettirilmesi gerekmektedir.
8. İyi ve etkili bir yönetim sistemi oluşturulmalıdır.
9. Kişisel gelişim ve mesleki eğitime olanak sağlanması gerekmektedir.
10. Kurum için yapılan terfiler çalışanları olumlu yönde etkileyebilir.
11. Sosyal hizmetler ve iş garantisi sağlanmalıdır.

12. İş analizleri ve etkin bir ücret yönetimi politikaları yapılmalı ve izlenmelidir.

1.8. Psikolojik İyi Oluş Hali

Dünya Sağlık Örgütü, sağlığı "*yalnız hastalık ve sakatlığın olmaması durumu değil, bedensel, ruhsal ve sosyal yönlerde tam bir iyilik hali şeklinde*" ifade ederken ruh sağlığını ise "*bireyin kendi yeteneklerinin farkında olması, yaşamında oluşan stresin üstesinden gelebilmesi, iş yaşamında üretken ve faydalı olabilmesi ve yetenekleri doğrultusunda topluma katkı yapması*" şeklinde tanımlamıştır (Callahan, 1973: 76; Cankal, 2020: 30).

1969 yılında Brandburn tarafından psikolojik iyi oluş kavramı ilk kez kullanılmıştır. Bradburn psikolojik iyi oluş halini olumlu ve olumsuz duygu olarak iki boyut etrafında incelemiştir. Bu doğrultuda psikolojik iyi oluş halini, hissedilen olumlu duyguların olumsuz duygulara göre daha fazla olması şeklinde açıklamaktadır (Brandburn, 1969). Ryff ve Singer (2008) göre psikolojik iyi oluş hali, bireyin kendini ve gelişimini gerçekleştirmeyle var olan güçlerin ya da ortaya çıkacak yeni güçlerin maksimum seviyede kullanılabilmesidir. Psikolojik iyi oluş hali kişiden kişiye değişen birçok farklı anlamlara sahiptir. Bu kavram kişiler arası farklılık gösterse bile kavram hakkında çalışan araştırmacılar, kişinin sosyal ve psikolojik işleyişinin kalitesini ortaya koyduğu sonucuna ulaşmışlardır (Özdemir, 2017). Psikolojik iyi oluş hali fiziksel ve zihinsel sağlık üzerinde faydalı etkileri olan olumlu duygularla bağlantılıdır. Fiziksel ve zihinsel olarak sağlıklı olma durumu düzgün çalışmak ve hayatta kalmak için önemlidir. Göreceli bir biçimde psikolojik iyi oluş halini etkileyen duygular, sağlık, işlevsellik ve hayatta kalma gibi faktörler insan vücudunun bağışıklık sistemini dolaylı yoldan etkilemektedir. Bu yüzden mutluluk gibi pozitif duygular kişileri daha iyi ve sağlıklı bir günlük hayata yönlendirmektedir (Watson, 1988).

Psikolojik iyi oluş, kişilerin hayatlarının iyi yönde gitmesi ile ilgilidir. Kişinin kendini iyi hissetmesi, etkin bir şekilde işleyişin kombinasyonudur. Elbette sürdürülebilir iyi oluş için kişilerin her zaman iyi hissetmesi gerekmez. Acı veren duyguların hissedilmesi ve deneyimlenmesi hayatın normal bir parçasıdır. Önemli olan bu kötü duyguların iyi bir şekilde yönetilmesi uzun vadedeki iyi oluş için önemlidir. Aksi takdirde olumsuz duygulara aşırı maruz kalınması durumunda kişi, günlük hayatındaki fonksiyonları azaltarak psikolojik iyi olma halini tehlikeye sokmaktadır (Huppert, 2009).

Zihinsel olarak sağlıklı ve psikolojik iyi oluş hali daha iyi olan insanlar, gelecek ile ilgili beklentileri daha olumlu olmakla beraber sosyal ve kişisel ilişkileriyle daha pozitif bir şekilde ilgilenmektedirler (Özdemir, 2017). Fredrickson ve Joiner'in (2002) yapmış olduğu çalışmada psikolojik iyi oluş halini olumlu yönde etkileyen pozitif duygular işlevsellik ve üretkenlik yaratarak kişilerin biliş, davranış ve duygu kapasitelerini geliştirmektedir. Psikolojik iyi oluş hali iyi fiziksel sağlık, toplum yanlısı davranış, esnek ve yaratıcı düşünme ile bir etkileşim halindedir. Kişinin zihinsel sermaye seviyesi ve psikolojik iyi oluşu, küçük yaşta yaşadığı

ortam ve özellikle annenin bakımından büyük bir ölçüde etkilenmektedir. Bu olumsuz ortam koşulları nörobiyolojide ve davranışta hayat boyu bozukluklara sebep olabilirken hayatın geri kalan kısmında telafi edilmesi muhtemeldir. Psikolojik iyi oluşu etkileyen önemli etkenlerden birisi de dış koşullardır fakat kişinin tutumları ve davranışları kişiye daha çok bir fayda verebilir. Pozitif tutum ve davranışları teşvik eden durumlar psikolojik iyi oluş seviyesini yükseltmede önemli bir role sahiptir (Huppert, 2009).

1.8.1. Ryff 'ın çok boyutlu psikolojik iyi oluş hali modeli

Çok boyutlu psikolojik iyi oluş hali modeli altı boyut şeklinde Ryff (1989) tarafından oluşturulmuştur. Bu boyutlardan ilki, önceki bakış açılarında belirgin olan en çok tekrarlanan olumlu işleyiş teması, bireyin kendini kabul etme (self- acceptance) duygusudur. İkincisi, kendini gerçekleştirmemiş olanlardan daha fazla sevgi, daha derin dostluk ve başkalarıyla daha eksiksiz özdeşleme (positive relations with others) yeteneğine sahip olmak. Üçüncüsü, kendi kaderini tayin etme, bağımsızlık ve içeriden davranışın düzenlenmesi (autonomy) anlamına gelen özerklik. Dördüncüsü, kendi arzu ve menfaatlerine uygun olarak etrafındakileri yönetebilme kabiliyeti (environmental mastery) olan çevresel hakimiyet. Beşincisi, kişinin genel iyi olma duygusunun önemli bir bileşeni olarak ortaya çıkan hayattaki amacı (purpose in life) ve son olarak, devam eden kişisel gelişim (personal growth) ve kişinin kendini gerçekleştirme kalitesidir.

Tablo 1. 3. Ryff'in çok boyutlu iyi oluş modeli

Boyut	Azaldığında	Arttığında
Kendini kabul etme	Kendini memnuniyetsiz hisseder. Geçmiş yaşamıyla ilgili olaylardan dolayı hayal kırıklıkları vardır. Kendi gibi değil başka biri olmak ister	Kendine karşı pozitif bir tutum sergiler. Hem zayıf hem güçlü yönlerini kabul eder. Geçmişteki olaylar hakkında olumludur.
Diğerleriyle Olumlu İlişkiler	Başkalarına karşı kapalı bir güven ilişkisi vardır ve hayati bağları devam ettirmek için taviz vermeye hoşnut değildir.	Karşısındaki kişiler ile tatmin edici, sıcak ve sempatik ilişkilere sahiptir. Güven ve empati duygusunun anlamlı olduğunu bilir.
Özerklik	Kendi düşüncesinden ziyade başkalarının düşünceleri ve beklentileriyle ilgilenir. Sosyal baskılara ayak uydurur.	Kendi kararını vermek ister ve özgürdür. Sosyal baskılara karşı direnç gösterir.

Çevresel hakimiyet	Günlük görevleri yönetmekte zorlanır. Çevresindeki olanaklardan habersizdir. Dış dünya üzerindeki kontrolden mahrumdur.	Çevreyi ustaca bir şekilde yönetir. Komplike durumları kontrol edebilir. Çevresindeki olanakların farkındadır ve iyi bir şekilde kullanır.
Yaşam amacı	Hayatta bir anlam duygusu aramaz. Gerçekleştirmek için çok az hedefi ya da amacı vardır.	Hedefleri vardır. Şu an ve geçmişindeki hayatın anlamlı olduğunu düşünür. Yaşam amacı veren değer ve inançlara sahiptir.
Kişisel gelişim	Kişisel durgunluk duygusu hisseder. Kendisinden herhangi bir gelişme duygusu beklemez. Hayatta karşı isteksiz ve ilgisizdir.	Daima gelişme duygusunu hisseder. Potansiyelinin üstüne çıkmayı sever. Her zaman yeni tecrübelerle açıktır

Kaynak: Ryff, (2004: 3).

1.9. Duygusal Emek ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki duygusal uyumsuzluk teorisi ile açıklanabilir (Grandey, 2000). Duygusal uyumsuzluk istenilen duygular ile gerçekte hissedilen duygular arasında çıkan bir çatışmadır (Middleton, 1989). Bir başka ifade ile duygusal uyumsuzluk hissedilen duygular ile gösterilen duygular çeliştiğinde meydana gelen rahatsız edici bir durumdur ve bu durum genellikle yüzeysel davranış sergilerken ortaya çıkar. Çünkü yüzeysel davranış ile duygusal uyumsuzluk kavramsal olarak benzer yapıdadırlar. Duygusal uyumsuzluk ile ilgili yapılan çalışmalar, bu durumun rahatsız edici olduğunu ve çalışanların kendilerini duygusal uyumsuzluğun ortaya çıktığı zamanlardan uzaklaştırmak için çaba sarf ettiklerini göstermektedir. (Chau, vd., 2009). Örneğin Abraham (1999) ve Zerbe (2000) tarafından yapılan çalışmalarda duygusal uyumsuzluğun işten ayrılma niyetini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bu çalışmanın amaçlarından biri de duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemektir. Literatürde bulunan duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi açıklayan çalışmalara aşağıda yer verilmektedir.

Chau ve arkadaşlarının (2009) yapmış olduğu çalışmayı “*A predictive study of emotional labor and turnover*” adı altında gerçekleştirmişlerdir. Çalışma, Orta batı Amerika Birleşik Devletleri’nde gerçekleştirilmiş olup bölgesel bir bankacılık kurumundaki 263 banka memuru üzerinde uygulanmıştır. Sonuçlar incelendiğinde yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti üzerinde duygusal tükenme yoluyla olumlu bir etkisinin olduğu aynı zamanda yüzeysel

davranışın gerçek işten ayrılma üzerinde duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti aracılığıyla bir etkisinin olduğu bulunmuştur. Ayrıca derinlemesine davranışın ise işten ayrılma niyeti ile negatif yönde ilişkili olduğu ve işten ayrılma üzerinde dolaylı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yürür ve Ünlü (2011) tarafından yapılan çalışma *“Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi”* başlığı altında yapılmıştır. Yalova ilinde bulunan beş konaklama işletmesindeki çalışanlar üzerinde gerçekleştirilen çalışmanın sonucuna göre duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif anlamlı bir ilişki varken derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki anlamlı değildir.

2014 yılında Beğenirbaş ve Çalışkan *“Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü”* başlıklı diğer bir çalışmada ise duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Ankara’da gerçekleştirilmiş olan bu çalışma; yalnızca tek bir sektörde değil çeşitli hizmet sektörlerindeki çalışanlar üzerinde uygulanmıştır. Çalışmanın bulguları incelendiğinde yüzeysel davranış sergileyen çalışanların iş performansının azaldığını ve işten ayrılma niyetlerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bir başka çalışmada Gaziantep’te hizmet veren özel ve kamu hastanelerinde görev yapan 677 hemşire üzerinde uygulanmıştır. *“Duygusal Emek Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Stresin Aracı Rolü”* adlı çalışma Çelik ve Yıldız (2016) tarafından yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda yüzeysel davranış sergilemenin hem iş stresini hem de işten ayrılma niyetini anlamlı ve pozitif olarak etkilediği görülmektedir. Derinlemesine ve samimi davranışın ise işten ayrılma niyetini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Samimi davranışın işten ayrılma niyetini arttırmasındaki sebep ise Türk kültüründeki insanların yüksek belirsizlikten kaçınmasının fazla olmasına dikkat çekmişlerdir

Bir başka çalışma ise Karakaş (2017) tarafından yapılan *“Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”* isimli araştırma; Türkiye’de faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlar üzerinde uygulanmıştır. Çalışmanın sonuçlarına bakıldığında diğer çalışmaların aksine duygusal emek seviyesi ile işten ayrılma arasında anlamlı negatif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Çalışanların derinlemesine davranış seviyesi azalırken işten ayrılma niyeti artmakta olup yüzeysel davranış seviyesi artarken işten ayrılma niyeti azalmaktadır.

Lee’nin (2019) yapmış olduğu *“Emotional labor, teacher burnout, and turnover intention in high-school physical education teaching”* adlı çalışmada; beden eğitimi öğretmenleri arasındaki duygusal emek boyutları, öğretmen tükenmişliği ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri incelemiştir. Ulaşılan sonuçlara bakıldığında yüzeysel davranışın beden eğitimi öğretmenleri arasında öğretmen tükenmişliğinin tüm yönleri ile pozitif bir şekilde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Derinlemesine davranışın ise sadece öğretmen tükenmişliğinin alt boyutu olan azalan kişisel başarısı arasında negatif bir ilişki olduğu ve ayrıca öğretmen

tükenmişliğinin yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye tam olarak aracı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

1.10. Duygusal Emek ile Psikolojik İyi Oluş Hali Arasındaki İlişki

Duyguların düzenlenmesi iyi oluş ve sosyal uyum için önemlidir ve çalışanların duygusal emeğinin iyi oluş hallerindeki oynadığı rolü saptamak gerekmektedir (Grandey, 2000). Kaynakların korunması teorisine göre çalışan kaynakları, yüzeysel veya derinlemesine davranış sergilediklerinde tüketilmektedir (Yao, vd., 2019). Kaynakların tüketilmesinde, elde edilmesinde veya devam ettirilmesinde duygusal emeğinin her bir bileşenin etkilerinin hangi ölçüde rol oynadığına bağlı olmalıdır. Duygusal emekten etkilenmesi ihtimal olan kaynaklar; ödüllendirici sosyal ilişkiler, öz yeterlilik, özgünlük ve çabadır (Holman, vd.,2008). Kaynaklar zamanında yerine konulmazsa çalışanlarda duygusal bozukluk, tükenmişlik ve nihayetinde daha düşük iyi oluş hali gibi olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Bunun aksine çalışanlar kaynakları zamanında yenilediğinde duygusal emek gösterimlerinde olumlu bir davranış gerçekleşecek ve çalışmada daha güçlü bir iyi oluşun var olmasına neden olmaktadır (Yao, vd., 2019).

Duygusal emek ile psikolojik iyi oluş hali arasındaki ilişki duygusal bozukluk teorisi ile açıklanabilir. Kısacası duygusal bozukluk yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ile iyilik hali arasındaki ilişkide önemli bir rol oynamakta ve ayrıca çalışanların ruh sağlığını etki etmektedir. Duygusal bozukluk, kurumların çalışanlardan gösterilmesi beklenen davranışları ve duyguları istemelerinde ve çalışanların bu davranışları ve duyguları sergileyebilmek için gerçek duygularını bastırdıklarında meydana gelmektedir (Yao, vd., 2019). Aynı zamanda bu duruma duygular arası tutarsızlık da diyebiliriz. Eğer çalışanlar istenilen duyguları sergilemeye çok fazla yoğunlaşırsa psikolojik yorgunluğa sebep olan duygusal bozukluk yaşama ihtimalleri vardır (Brotheridge ve Lee, 2003). Bu durumda psikolojik iyi oluş halini etkileyebilir.

Son dönemdeki duygusal emek çalışmalarının sayısında artış olmasına rağmen, çalışmaların çoğu duygusal emeğin yordayıcıları ile sonuçları arasındaki olan ilişkilere odaklanmıştır. Maalesef çalışanların duygusal emeği ve iş sonuçlarına aracılık eden psikolojik iyi oluş gibi değişkenlerle ilgili çok az sayıda kanıt vardır (Yao, vd., 2019).

Hochschild'in (1983) duygusal emek üzerine yapmış olduğu ilk çalışmada hissedilmeyen duygular sergilemenin çalışanların psikolojik iyi oluşları üzerindeki negatif yönde etki eden sonuçlara odaklanmıştır. Uçuş görevlileri üzerinde gerçekleştirmiş olduğu çalışmada duygusal uyumsuzluğun alkolün kötü kullanımı, uyuşturucu kullanımı, devamsızlık gibi davranışsal problemlerle ve kişinin kendisine yabancılaşmaya yönelik duygusal problemlerle ilişkili olduğunu bildirmiştir. Daha sonra yapılan çalışmalar Hochschild'in yabancılaşma hipotezi için farklı açılardan desteklemektedir. 1989 yılında Adelman'ın yapmış olduğu çalışmada ise

duygusal uyumsuzluğun psikolojik iyi oluş hali arasında önemli ölçüde ilişkili olmadığını bulmuştur. Bunun yanı sıra Wharton'un (1993) yapmış olduğu çalışmada duygusal emek sergileyen çalışanların duygusal tükenmeden acı çekme ya da daha düşük iş tatmini yaşama olasılıklarının daha yüksek olduğuna dair herhangi bir kanıt bulmamıştır.

Khamisa ve arkadaşları (2013) hemşireler üzerinde *"Burnout in Relation to Specific Contributing Factors and Health Outcomes among Nurses: A Systematic Review"* başlıklı bir çalışma yapmıştır. Çalışmanın sonuçları incelendiğinde hemşirelik mesleğinde çok sayıda insanla sürekli ve direkt olarak kişisel ve duygusal temas, uzun çalışma saatleri sebeplerinden ötürü yüksek düzeyde işle ilgili yüksek stres, tükenmişlik ve kötü sağlığın yaygın olduğu ortaya çıkmıştır. Rol stresi, aşırı yüklenme hasta ve hekim düşmanlığı gibi talepler duygusal tükenme ile duyarsızlaşmayı dolaylı olarak etkileyen duygusal tükenmenin en önemli belirleyicileridir. Aynı zamanda tükenmişlik ve depresyon arasında zayıf düzeyde kayda değer bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmış ve genç hemşireler yaşlılara göre tükenmişlik ve depresyondan daha fazla acı çekmektedirler.

Kang ve Bae 2015 yılında *"The Mediating Effect of Emotional Intelligence on the Relationship between Emotional Labor and Psychological Well-being of Clinical Nurses"* adlı çalışmasında; klinik hemşirelerin duygusal zekasının hemşirelerin duygusal emeği ve psikolojik iyi oluşu üzerinde önemli bir etkiye sahip oldukları sonuçlarına ulaşmışlardır. Ayrıca çalışma duygusal zekanın psikolojik iyi oluş halini arttırmadaki önemini göstermektedir. Hastanenin, hemşirelerin duygusal zekasını ve psikolojik iyi oluş halini destelemek ve aynı zamanda gerekli eğitim ve öğretim programlarını düzenlenmesini önermektedir.

Yapılan diğer bir çalışma ise *"Duygusal Emek Ve Psikolojik İyi Oluş: Bir Yordayıcı Olarak Yöneltil Destek Algısı"* başlığı altında Ertük, Kara ve Güneş (2016) tarafından yapılmıştır. Yöneltil destek algısının çalışanlarda duygusal emek ve psikolojik iyi oluşu etkileme durumu incelenmiştir. Çalışma, İstanbul' da Küçükçekmece ilçesinde bulunan ilkökul, ortaokul ve ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenler üzerinde yapılmıştır. Ulaşılan sonuçlar incelendiğinde öğretmenlerin yöneltil destek algıları ve psikolojik iyi oluşları yüksek düzeyde, duygusal emek davranışlarının orta düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır.

Keleş'in 2017 yılında yapmış olduğu *"Anlamlı iş ile psikolojik iyi oluş ilişkisi"* adlı çalışması, ülkemizde faaliyet içinde olan uluslararası bir bankanın İstanbul ili genel müdürlüğünde çalışan 162 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde, banka çalışanlarının işi anlamlı bulma düzeyi ile psikolojik iyi oluş düzeyi arasında düşük düzeyde olsa bile istatistiksel açıdan pozitif bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır.

2020 yılında Cankal tarafından yapılan *"Duygusal Emeği Yordayan Faktörler: Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimi Ve İşe Bağlılık"* adlı yüksek lisans tezi; farklı türde okullarda (ilkökul, ortaokul, lise) çalışan öğretmenler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonuçları incelendiğinde duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel davranışın psikolojik iyi oluş hali

toplamı puanı ile ilişkisi bulunmazken, derinlemesine davranışın psikolojik iyi oluş hali toplam puanı ile pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Duygusal emeğin diğer bir boyutu olan samimi davranışın da psikolojik iyi oluş hali üzerinde pozitif anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bir başka çalışma ise Yıldız ve Dumlu (2020) tarafından yapılan “*Duygusal Emeğin Çalışan İyi Oluşuna Etkisi*” başlıklı çalışmadır. Çalışmanın kapsamı Ankara, Kars ve Erzurum illerindeki cep telefonu firmalarının bayi ve çağrı merkezi çalışanları oluşturmamaktadır. 233 çalışan üzerinde gerçekleştirilen çalışmanın sonuçları incelendiğinde yüzeysel ve samimi davranışın psikolojik iyi oluş halini anlamlı pozitif yönde etkilediği görülürken derinlemesine davranışın ise psikolojik iyi oluş haline etkisinin anlamlı olmadığı görülmektedir.

1.11. İşten Ayrılma Niyeti ile Psikolojik İyi Oluş Hali Arasındaki İlişki

İşten ayrılma niyeti, çalışanların kurumları tarafından ihtiyaçlarının psikolojik iyi oluş hali aracılığıyla karşılandığını hissederse azalabilir. Çalışanların psikolojik iyi oluşları, kurumları tarafından iyi performans alabilmeleri için desteklenmelidir (Amin ve Akbar 2013). İki değişken arasındaki ilişki kaynakların korunması teorisi ve iş tatmini ile açıklanabilir. İş tatmini, organizasyon bilimlerinde iş yeri mutluluğunun muhtemelen en eski olan, aynı zamanda en yaygın kullanılan ve uygulanan kavramdır (Wright ve Bonett, 2007). İşten ayrılma araştırmalarında iş tatmini daha yaygın belirleyici olmasına rağmen Fisher ve Hanna (1931) çalışanların iyi oluş hali üzerinde yaptıkları örgütsel araştırmalar da uzun süredir önemli olmaktadır. “*The Dissatisfied worker*” adlı yaptıkları klasik bir çalışmada Fisher ve Hanna, (1931) çalışanların iyi oluş durumlarının “*işgücü devrinden genellikle sanıldığından çok daha fazla sorumlu olduğunu*” belirtmişler ve çalışmanın önemli bir bölümünü çalışanların duygusal uyumunun veya iyi olma halinin çalışanın işten ayrılma rolüne ayırmışlardır. Bu kapsamda, çalışanların işten ayrılmalarının %90’ının ve devamsızlığın %50’sinin çalışan iyi oluş halini çevreleyen problemlerden kaynaklandığını ileri sürmüşlerdir. Literatürde iki değişken ile yapılan bazı çalışmalar incelendiğinde aşağıdaki gibi sonuçlar ortaya çıkmıştır;

“*The Impact of Deactivation Uncertainty, Workload, and Organizational Constraints on Reservists’ Psychological Well-being and Turnover Intentions*” adlı çalışma Stetz, Castro ve Bliese (2007) tarafından yapılmış ve Walter Reed Ordu Araştırma Enstitüsü Protokolü 931 kapsamında yürütülmüştür. Ordu Ulusal Muhafızlarından 263 askeri polis katıldığı çalışmanın sonuçları incelendiğinde çeşitli stres kaynaklarının; örgütsel kısıtlamalar ve aşırı iş yükü gibi durumların psikolojik iyi olma halini negatif bir şekilde etkilediği ve bunun sonucunda işten ayrılma niyetinin arttığı bulunmuştur.

“*Analysis of Psychological Well-being and Turnover intentions of Hotel Employees: An Empirical Study*” adlı çalışma ise Amin ve Akbar (2013) tarafından Endonezya’nın Medan şehrinde tam zamanlı otel çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. İşten ayrılma niyeti ile psikolojik iyi oluş

hali arasındaki ilişkiyi pearson korelasyonu kullanılan çalışmanın sonucunda; psikolojik iyi oluş halinin her bir boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir korelasyon olduğu bulunmuştur. Kısaca çalışanların işten ayrılma niyetinin önemli ölçüde psikolojik iyi oluş halinden kaynaklandığı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra çalışanlar yaptığı işten memnun olduklarında ve iş yerinde iyi oluş ile desteklendiklerinde daha fazla üretken bir konuma gelerek kurumun hedef amaçlarını gerçekleştirmelerine katkıda bulunurken işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu göstermektedir.

Bağdoğan'ın 2018 yapmış olduğu "*Algılanan Örgütsel Destek, Psikolojik İyi Oluş ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi*" başlıklı çalışması 112 banka çalışanları üzerinde gerçekleştirmiştir. Sonuçlarında algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki varken algılanan örgütsel destek ile psikolojik iyi oluş arasında pozitif korelasyonlar bulunmuştur. Psikolojik iyi oluş hali ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ise anlamlı değildir. Ayrıca çalışmaya katılanların psikolojik iyi oluşları 40 üzerinden 30'a yakındır.

Emberland ve Rundmo (2010) yapmış olduğu "*Implications of Job Insecurity Perceptions and Job Insecurity Responses for Psychological Well-being, Turnover Intentions and Reported Risk Behavior*" adlı çalışmayı 260 Norveç vatandaşı üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Sonuçlar incelendiğinde ilk adımda iş güvensizliği davranışlarının psikolojik iyi oluşu önemli ölçüde ve olumsuz yönde yordadığı ikinci adımda ise iş tutumlarının etkisi değerlendirildiğinde, psikolojik iyi oluş için iş güvensizliği ile açıklanan varyans miktarı azalmasına rağmen hala önemli olduğu bulunmuştur. Ayrıca gerek iş motivasyonun gerek örgütsel bağlılığın, çalışanların psikolojik iyi oluşlarını belirlemede önemli oldukları görülmüştür.

McInerney ve arkadaşları (2018) tarafından "*Teachers' Occupational Attributes and Their Psychological Wellbeing, Job Satisfaction, Occupational Self-concept and Quitting Intentions*" adlı çalışma Hong Kong' da çalışan öğretmenler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde psikolojik iyi oluş hali işten ayrılma niyeti arasında negative bir ilişki bulunmuştur; psikolojik iyi oluş hali ne kadar düşük ise işten ayrılma niyeti o kadar fazladır.

"*Employee Turnover Intention Among Millennials: The Role of Psychological well-being and Experienced Workplace Incivility*" adlı çalışma ise Yuniasanti, Abas ve Hamzah (2019) tarafından yapılan çalışmada y kuşağı çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonuçları incelendiğinde y kuşağı çalışanları arasında ilişki önemli olduğu ve bu sebeple işyeri nezaketsizliği ve psikolojik iyi oluş hali işten ayrılma niyeti etkilemektedir. Kısaca, iş yerinde işyeri nezaketsizliğine maruz kalmış olan bir çalışanın işten ayrılma niyetinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca y kuşağı çalışanların işten ayrılma niyeti ile psikolojik iyi oluş hali arasında negatif bir ilişki vardır; iş yerinde kendilerini mutsuz ya da iyi hissetmediklerinde, çalışanlar işten ayrılma niyetinde olacaklardır.

Bir başka çalışma ise Yalçın ve Macit (2022) tarafından “*Psikolojik İyi Oluşun Örgütsel Sapma Davranışları ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma*” adlı çalışma Kahramanmaraş’ta bulunan Necip Fazıl Şehir Hastanesi ve Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesindeki hemşireler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Psikolojik iyi oluş halinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirleyebilmek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmış ve sonuç olarak psikolojik iyi oluş halinin işten ayrılma niyeti üzerinde zayıf düzeyde anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.



2.BÖLÜM

ANALİZ

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın temel amacı, duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık rolünün olup olmadığını incelemektedir. Önceki bölümde çalışmanın değişkenleri hakkında ayrıntılı bilgi verilip değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu açıklamalar doğrultusunda dünyada yaşanan durumlar gerek pandeminin etkileri gerek ekonomik koşulların etkisi göz önüne alındığında çalışmadaki değişkenlerin de bu koşullardan etkilendiği düşünülmektedir.

Duyguların kontrol edilmesi ve sergilenmesi kimi zaman zor olabilmektedir. Çünkü duyguların gösterimi ve yönetimi çevresel faktörlerden oldukça etkilenmektedir. Çalışanların da bu duyguları sergilemesi çevredeki bazı faktörlerden (var olan ekonomik durum ya da pandeminin etkisi gibi) etkilenebilmektedir. Özellikle kurumun aşırı beklentilerini karşılamaya çalışan personelin sağlığı ya da iş ortamı bu durumdan olumsuz etkilenebilmektedir. Bu durum personelin işten ayrılmayı düşünmesine neden olabilmektedir.

ABD Çalışma İstatistikleri Bürosu, ekonomistler ve diğer gözlemciler, Covid 19 salgınının başlaması ve bir yıldan daha uzun bir süre sonra ABD’ de artan işten ayrılma oranına dikkat çekmektedirler. Büro, aylar içinde artan işten ayrılma oranları dikkatleri üzeri çekmiş ve bu olayı “Büyük İstifa” (Great Resignation) olarak tanımlanmıştır (Gittleman, 2022). Bu süreçte 4 milyondan fazla Amerikalı çalışan işlerini bırakmışlardır. Büyük İstifa özellikle hazır giyim sektöründe hızlı tüketim gıda ve özel perakende gibi sektörler arasında mavi ve beyaz yakalı çalışanları önemli ölçüde etkilendiği görülmektedir (U.S. Bureau of Labor Statistics, 2021; Sull, vd, 2022).

Covid 19 Salgını, öznel ya da kitlesel olarak bireyleri etkileyen önemli bir dönem olarak tarihte yerini almış durumdadır. Pandemi süresince ve sonrasında yaşanan kaygı, endişe ve hatta ölüm korkusu bireylerin günlük rutinlerini ve çalışma prensiplerini önemli ölçüde değiştirmiştir. Belirsizlik içinde geçen bu süre, çalışanların psikolojik iyi oluş hallerini de oldukça olumsuz yönde etkilemiştir (Çiçek ve Almalı 2020). Bu çalışmanın pandeminin hemen sonrasında gerçekleştirilmesi, çalışanların psikolojik iyi oluş düzeylerindeki etkilerin ölçülmesi açısından önem taşımaktadır. Ayrıca çalışanların, işletmelerinin kendilerinden sergilemesini bekledikleri davranışların üstesinden gelemedikleri durumlarda, artması beklenen işten ayrılma niyetinin tespitinde psikolojik iyi oluş halinin etkisinin araştırılması bu çalışmanın önemini tanımlamaktadır. Böylelikle çalışanların psikolojik iyi oluş düzeylerinin geliştirilmesine öngörüler yapılmaya çalışılacaktır.

2.2. Yöntem

Araştırma niceliksel analiz yöntemi ile gerçekleştirilmiştir veriler ise anket tekniği ile toplanmıştır. Toplanan veri Amos 26, IBM SPSS 24 ve Process Makro (Hayes, 2018) programları kullanılarak analiz gerçekleştirilmiştir. Anket 5 bölümden oluşup içinde toplam olarak 3 ölçeğin kullanıldığı bir anket hazırlanmıştır. Ölçekler hakkında bilgiler aşağıda yer almaktadır.

2.2.1. Duygusal emek ölçeği

Duygusal Emek Ölçeği, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından, Diefendorff ve arkadaşlarının (2005), Grandey'in (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak Türkçeye uyarlanması ve bazı maddelerinin de geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. 5'li likert şeklinde olan ölçek yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi(doğal) davranış olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır.

Ölçekte yüzeysel davranış 6 maddeden:

- Müşteriler ile ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.
- Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.
- Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra bir performans sergilerim.
- Müşteriler ile uygun bir şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.
- Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuş gibi davranırım.
- Müşterilerime gerçekte hissetmediğim duyguları sergilerim.

Derinlemesine davranış 4 maddeden:

- Göstermem gereken duyguları gerçekte hissetmek için çabalarım.
- Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.
- Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.
- Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.

Samimi davranış ise 3 maddeden oluşmaktadır:

- Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.
- Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.
- Müşterilere sergilediğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.

Ölçeğin iç tutarlılığı; yüzeysel davranış boyutu için 0,92, derinlemesine davranış boyutu için 0,85, samimi davranış için ise 0,83 olarak bulunmuştur (Diefendorff vd., 2005). Bu çalışma için ise ölçeğin Cronbach alfa güvenirlik kat sayısı yüzeysel davranış boyutu için 0.80, derinlemesine davranış boyutu için 0.83, samimi davranış boyutu ise 0.69 olarak bulunmuştur.

2.2.2. İşten ayrılma niyeti ölçeği

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği, Rosin ve Korabik (1995) tarafından geliştirilmiştir. Türkçeye ise Tanrıöver (2005) tarafından uyarlanmıştır. Ölçeğin soruları hiç katılmıyorum (1) kesinlikle katılıyorum (5) şeklinde 5'li likert olarak oluşturulmuştur. Tek boyutlu ve toplam 4 maddeden oluşmaktadır. Bu 4 madde aşağıda sıralanmıştır;

- Eğer imkânım olsaydı işimden ayrılırdım.
- Altı ay içerisinde işten ayrılmayı planlıyorum.
- Aktif olarak yeni bir iş arıyorum.
- İşimden ayrılmayı düşünüyorum.

İşten ayrılma ölçeğinin güvenirliği 0,88 olarak bulunmuştur. Bu çalışma için ise ölçeğin Cronbach alfa güvenirlik kat sayısı 0,86 olarak bulunmuştur.

2.2.3. Psikolojik iyi oluş hali ölçeği

Psikolojik İyi Oluş Ölçeği, Diener, Scollon ve Lucas (2009) tarafından geliştirilmiş olup Türkçeye Telef (2011) tarafından uyarlaması yapılmıştır. Ölçek 8 maddeden oluşmaktadır ve ölçeğin soruları kesinlikle katılmıyorum (1) ile kesinlikle katılıyorum (7) şeklinde 7'li likert olarak oluşturulmuştur.

Bu maddeler;

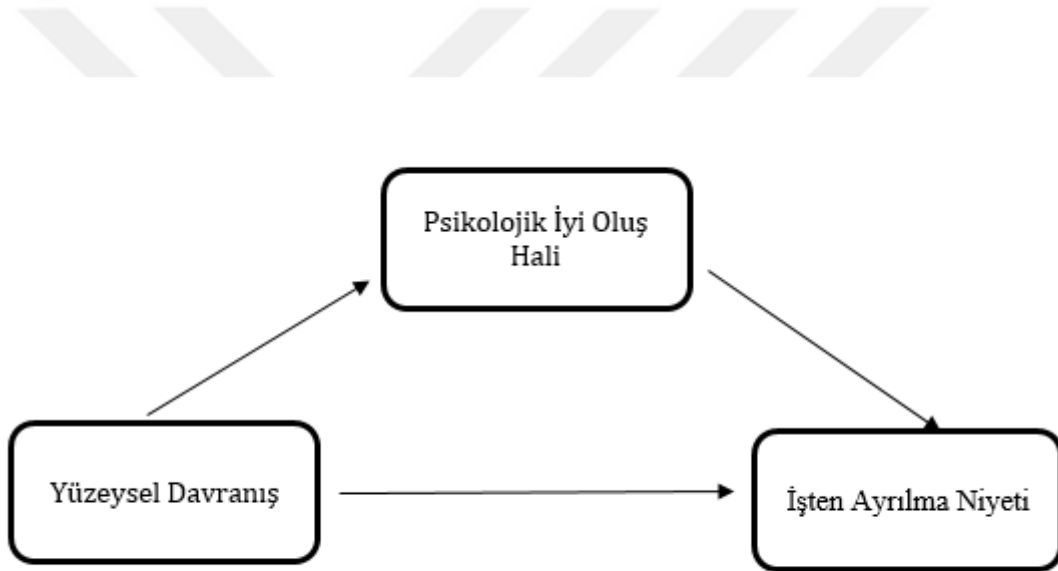
- Amaçlı ve anlamlı bir yaşam sürdürüyorum.
- Sosyal ilişkilerim destekleyici ve tatmin edicidir.
- Günlük aktivitelereime bağlı ve ilgiliyim.
- Başkalarının mutlu ve iyi olmasına aktif olarak katkıda bulunurum.
- Benim için önemli olan etkinliklerde yetenekli ve yeterliyim.
- Ben iyi bir insanım ve iyi bir hayat yaşıyorum.
- Geleceğim hakkında iyimserim.

- İnsanlar bana saygı duyar.

Psikolojik iyi oluş hali ölçeğinin güvenirliği ve iç tutarlığı 0,87 olarak bulunmuştur. Bu çalışma için ise ölçeğin Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0,84 olarak bulunmuştur.

2.3. Araştırmanın Modelleri ve Hipotezleri

Literatürde bulunan çalışmalarda, psikolojik iyi oluş halinin hem duygusal emek ile hem de işten ayrılma niyeti arasında ilişki olduğu görülmektedir. Bu kapsamda duygusal emek (yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış) ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık modelleri aşağıda oluşturulmuştur.



Şekil 2.1. Araştırmanın Modeli 1

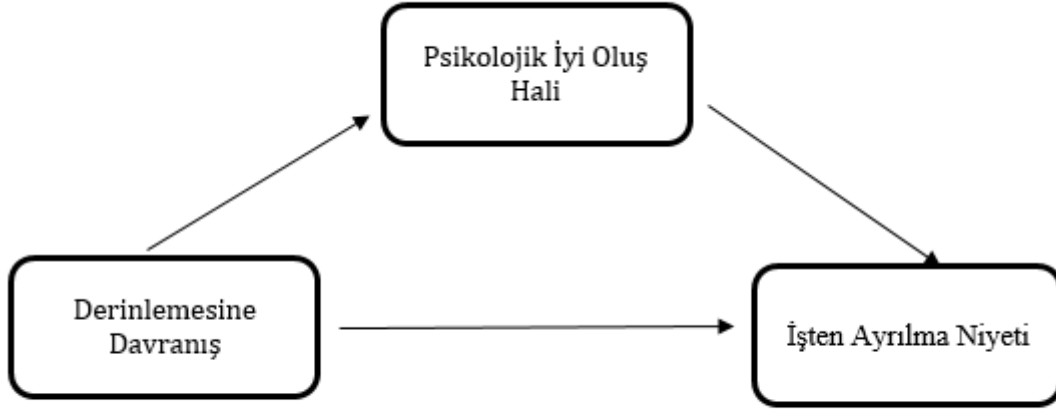
Şekil 2. 1. Araştırmanın Modeli 1

H₁: Yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır

H₂: Yüzeysel davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır.

H₃: Psikolojik iyi oluş hali ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır.

H₄: Yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş hali aracı rolündedir.



Şekil 2.2. Araştırmanın Modeli 2

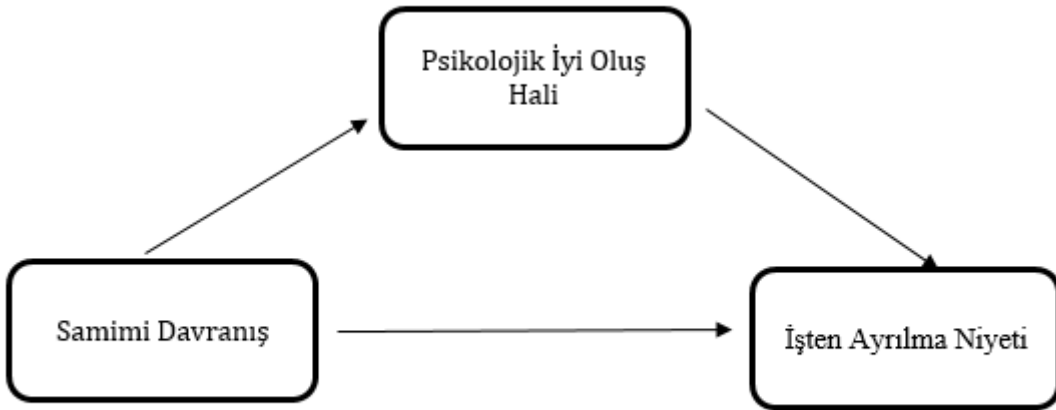
Şekil 2. 2. Araştırmanın Modeli 2

H₅: Derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı pozitif bir ilişki vardır.

H₆: Derinlemesine davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında anlamlı negatif bir ilişki vardır.

H₇: Psikolojik iyi oluş hali ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır.

H₈: Derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş hali aracı rolündedir.



Şekil 2.3. Araştırmanın Modeli 3

Şekil 2. 3. Araştırmanın Modeli 3

H₉: Samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır

H₁₀: Samimi davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

H₁₁: Psikolojik iyi oluş hali ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır

H₁₂: Samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş hali aracı rolündedir.

2.4. Örneklem

Çalışmanın örneklemini Çorum ilinde çalışan satış danışmanları oluşturmaktadır. Hazırlanan anket formu uygunluğa göre örnekleme yönetimi kullanılarak 250 katılıcıya ulaşılmıştır ve 233 katılımcı tüm ifadelerle cevap vermiştir. Bu çalışmada duygusal emek 3 boyut, işten ayrılma niyeti tek boyut ve psikolojik iyi oluş hali tek boyut olarak ölçülen, toplam 3 farklı değişken bulunmaktadır. Tabachnick ve Fidell (2013) tarafından örneklem sayısı belirlemek için hesaplanan formül; $n > 8m + 50$ (n: örneklem sayısı, m: değişken sayısı) şeklinde oluşturulmuştur. Bu formüle göre değişken sayısı yerine konulduğunda 75 ($n > 8.3 + 50$) katılımcıya ulaşılması yeterli olacaktır. Fakat AMOS analizlerinin gerçekleştirilebilmesi için en az 200 katılımcıya ihtiyaç vardır (Kline, 2011). Bu koşullara dikkat edildiğinde çalışmanın örneklem sayısının yeterli olduğunu belirtmek mümkün olmaktadır.

Tablo 2. 1. Katılımcıların demografik özel

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	167	%71,1
Erkek	66	%28,3
Yaş Aralığı		
18-25	80	%34,3
26-30	91	%39,1
31-35	33	%14,2
36-40	18	%7,7
41-45	8	%3,4
46 ve üstü	3	%1,3

Eğitim Düzeyi		
Ortaokul	10	%4.3
Lise	105	%45.1
Ön lisans	59	%25.3
Lisans	59	%25.3

Çalışmadaki örneklemin çoğunu kadınlar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş aralđı incelendiğinde ise 18-25 ve 26-30 yaş aralđını çoğunlukta olduğu görölmektedir. Katılımcıların eğitim düzeyleri ise lise mezunu çalışanların çoğunlukta olduğu görölürken ön lisans ve lisans düzeyi eşit olarak karşımıza çıkmaktadır (Tablo 2.1).

2.5. Analiz ve Bulgular

Çalışmanın bu bölümünü gerçekleştirebilmek için ilk olarak veriler kontrol edilmiş ve analiz için uygun koşullar sağlanmışır. İkinci adımda, doğrulayıcı faktör analizleri yapılarak değişkenlerin faktör yapıları belirlenmiş ve bu yapıların çalışmanın örneklemine göre geçerli olup olmadığını ölçmek için iyilik değerleri hesaplanmıştır. Üçüncü adımda, çalışma için kullanılan ölçeklerin iç tutarlılık ve güvenilirlik analizleri belirtmek için Cronbach alpha değerleri bulunmuştur. Dördüncü adımda ise değişkenlerin ortalaması, standart sapma gibi betimleyici istatistik değerleri ve korelasyon analizi tablosu oluşturulmuştur. Son adımda ise çalışmada belirlenen hipotezlerin analiz edilmesi için IBM SPSS 24, AMOS 26 ve aracı ilişki testi için Process Makro (Hayes, 2018) kullanılarak analiz gerçekleştirilmiş ve bulgulara yer verilmiştir.

2.5.1. Veri dağılımına ilişkin normallik testi

Sosyal bilimler alanının da veri dağılıma ilişkin normallik varsayımı belirlemek için genel olarak çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri kullanılmaktadır. Literatür incelendiğinde çarpıklık ve basıklık değerleri için kabul gören farklı değerler bulunmaktadır

Hair ve arkadaşları (2010) çarpıklık ve basıklık değerli için -1 ile +1 arasındaki değerler veri setinin normal dağılım gösterdiğini ifade ederken George ve Mallery (2010) bu değerler için -2 ile +2 arasında olduğunu ifade etmişlerdir. Diğer bir taraftan Tabachnick ve Fidell (2013) ise veri setinin normal dağıldığı göstermek için çarpıklık ve basıklık değerlerini -1.5 ile +1.5 arasında olmasını gerektiğini ifade etmişlerdir.

Tablo 2. 2. Değişkenlerin çarpıklık ve basıklık değerleri

	Çarpıklık	Basıklık
Yüzeysel Davranış	.17	-.56
Derinlemesine Davranış	-.32	-.68
Samimi Davranış	-.55	-.15
İşten Ayrılma Niyeti	.73	-.32
Psikolojik İyi Oluş Hali	-.43	-.05

Tablo 2.2’de normallik testi için yapılmış olan çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde değerlerin -1 ile +1 arasında olduğu görülmektedir. Kısaca Hair ve arkadaşlarına (2009) göre verilerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmektedir.

2.5.2. Ölçeklerin açıklayıcı faktör analizleri

Faktör analizlerinin değerlendirilmesi için kullanılan koşullardan ilki olan Bartlett Küresellik Testi sonucu doğrultusunda p anlamlılık değerinin 0,05’ten küçük olması ve KMO örneklem yeterlilik değerinin anlamlı olması gerekmektedir. Bu değerler dikkate alındığında duygusal emek ölçeği için p değeri 0,000 ve KMO değeri 0,829 olarak, işten ayrılma niyeti ölçeği için p değeri p değeri 0,000 ve KMO değeri 0.789 olarak hesaplanırken psikolojik iyi oluş hali için ise bu p değeri 0,000 ve KMO 0,849 olarak bulunmuştur.

Ön koşulların belirlenmesiyle çalışmadan kullanılan ölçeklerin faktör analizlerine ilişkin sonuçlar aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 2. 3. Duygusal emek ölçeği faktör analizi sonuçları

Faktörler	Madde No	Faktör (Yükleri)	Ağırlıkları	Faktör (Açıklanan Varyans)	Açıklayıcıları
Yüzeysel Davranış	YD 1	.757			
	YD 2	.832			
	YD 3	.574		23,635	
	YD 4	.666			
	YD 5	.724			

	YD 6	.575	
Derinlemesine Davranış	DD 1	.754	
	DD 2	.814	
	DD 3	.823	21,566
	DD 4	.828	
	SD 1	.811	
Samimi Davranış	SD 2	.675	15,069
	SD 3	.791	
	Toplam Varyans		60,270
Kaiser-Meyer-Olkin Ölçek Geçerliliği			0,829
Bartlett Küresellik Testi Ki kare:			1039,993
P			.000

Faktör analizi sonucunda 13 maddelik duygusal emek ölçeğinin 3 faktör altında toplandığı ve bu faktörlerin toplam varyansın %60.270'ini açıkladığı Tablo 2.3'te görülmektedir. Ayrıca maddelerin faktör yükleri incelendiğinde 0,30 'un altında bir değer görülmediği için ölçekten herhangi bir ifade çıkarılmasına ihtiyaç duyulmamıştır.

Tablo 2. 4. İşten ayrılma niyeti faktör analizi sonuçları

Faktörler	Madde No	Faktör Ağırlıkları (Yükleri)	Faktör Açıklayıcıları (Açıklanan Varyans)
İşten Ayrılma Niyeti	İAN 1	.700	
	İAN 2	.910	
	İAN 3	.853	72,780
	İAN 4	.930	
Kaiser-Meyer-Olkin Ölçek Geçerliliği			0,789
Bartlett Küresellik Testi Ki kare:			570,087
p:			.000

Faktör analizi sonucunda 4 maddelik işten ayrılma niyet ölçeğinin tek faktörlü bir yapı oluşturduğu ve bu faktörün toplam varyansının %72,780'ini açıkladığı Tablo 2.4'te görülmektedir. Ayrıca maddelerin faktör yükleri incelendiğinde 0,30' un altında bir değer görülmediği için ölçekten herhangi bir ifade çıkarılmasına ihtiyaç duyulmamıştır.

Tablo 2. 5. Psikolojik iyi oluş hali faktör analizi sonuçları

Faktörler	Madde No	Faktör Ağırlıkları (Yükleri)	Faktör Açıklayıcıları (Açıklanan Varyans)
Psikolojik İyi Oluş Hali	PİH 1	.714	48,202
	PİH 2	.766	
	PİH 3	.736	
	PİH 4	.654	
	PİH 5	.782	
	PİH 6	.650	
	PİH 7	.624	
	PİH 8	.604	
Kaiser-Meyer-Olkin Ölçek Geçerliliği			0,849
Bartlett Küresellik Testi Ki kare:			650.642
p:			.000

Faktör analizi sonucunda 8 maddelik psikolojik iyi oluş hali ölçeği tek faktörlü bir yapı oluşturduğu ve bu faktörün toplam varyansının %48,202'sini açıkladığı Tablo 2.5'te görülmektedir. Ayrıca maddelerin faktör yükleri incelendiğinde 0,30'un altında bir değer görülmediği için ölçekten herhangi bir ifade çıkarılmasına ihtiyaç duyulmamıştır.

2.5.3. Doğrulayıcı faktör analizleri

Schermelleh-Engel ve arkadaşları (2003) tarafından belirlenen model veri seti uyudum dereceleri ve uyum indeksleri (Tablo 2.6) ile AMOS 26 programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizleri gerçekleştirilmiş ve değerlendirilmiştir.

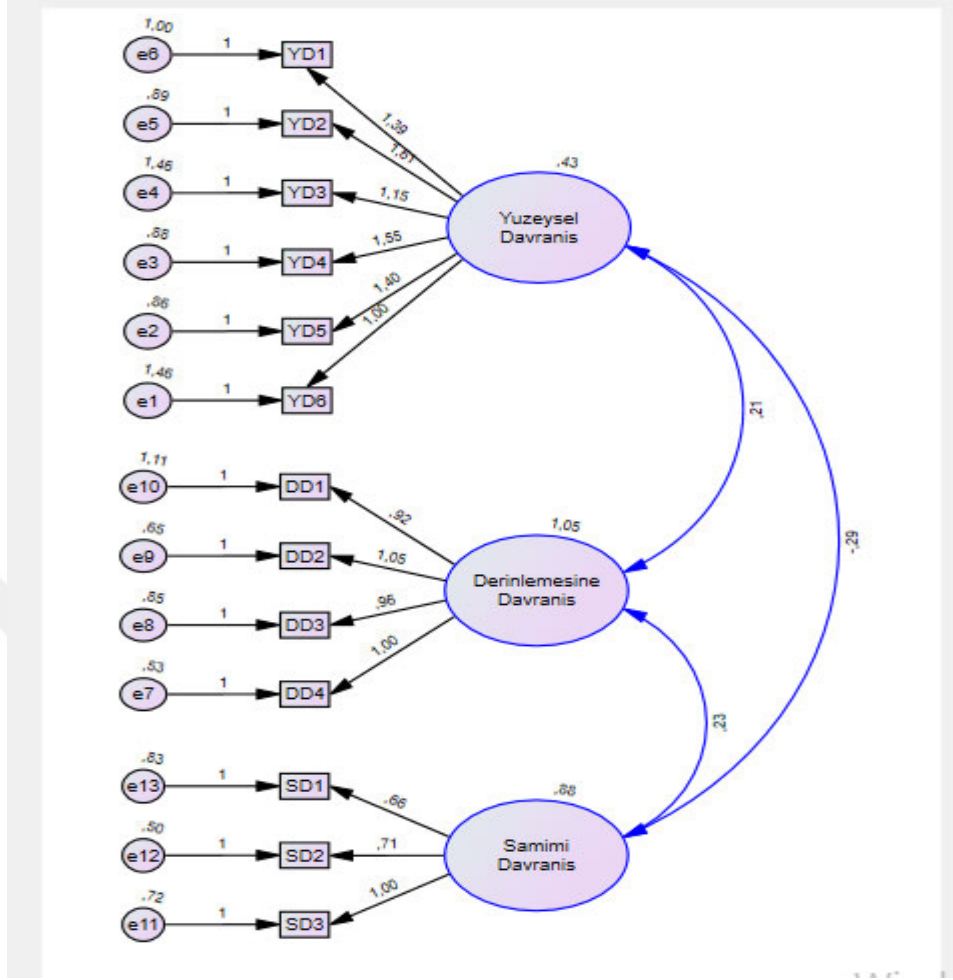
Tablo 2. 6. Model uyum indeksleri

	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	.97 ≤ CFI ≤ 1	.95 ≤ CFI ≤ .97
NFI	.95 ≤ NFI ≤ 1	.90 ≤ NFI ≤ .95
GFI	.95 ≤ GFI ≤ 1	.90 ≤ CFI ≤ .95
RMSEA	0 ≤ RMSEA ≤ .05	.05 ≤ RMSEA ≤ .08
CMIN/df	0 ≤ CMIN/df ≤ 2	2 ≤ CMIN/df ≤ 3

CFI= Comparative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi), NFI= Normed Fit Index (Normleştirilmiş Uyum İndeksi), GFI= Goodness of Fit Index (Uyum İyilik İndeksi), RMSEA= Root Mean Square Error of Approximation (Ortalama Hata Karekök Yaklaşımı), CMIN/df= Kikare / Serbestlik Derecesi

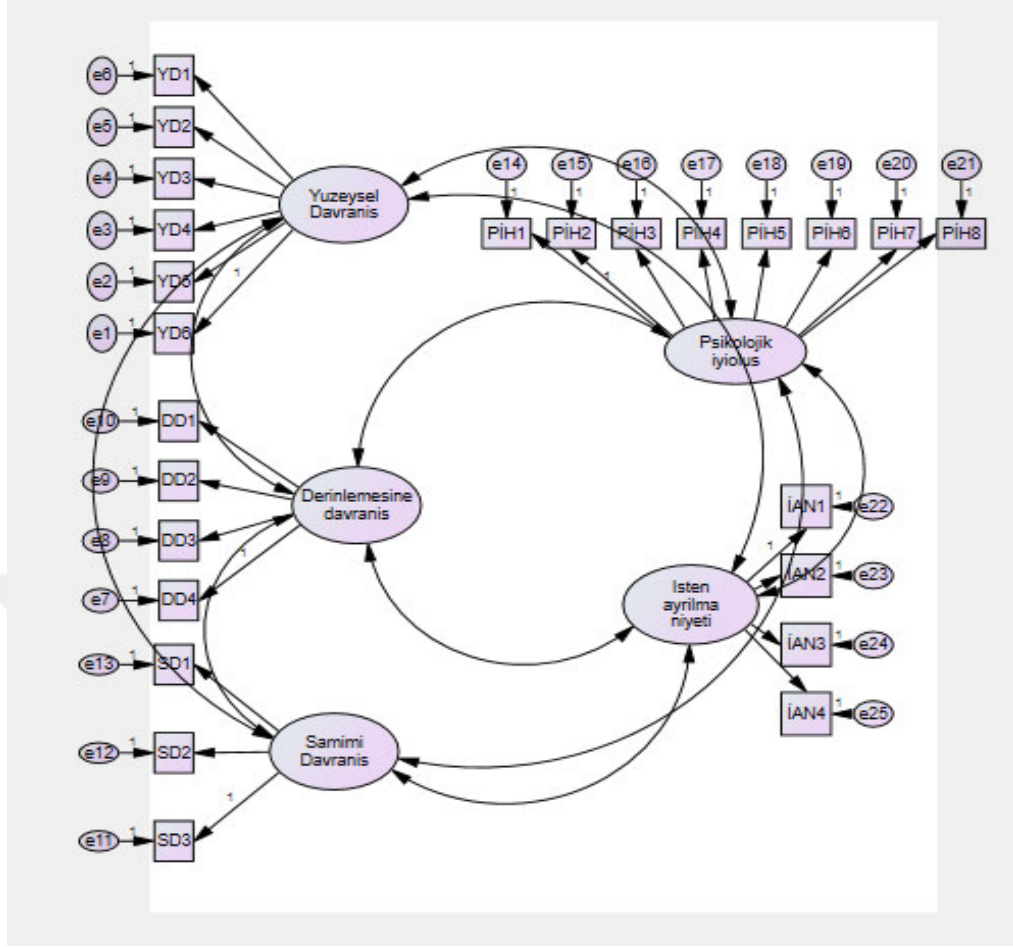
Kaynak: Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller. (2003). Evaluating the fit of structural equation models. Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8 (2), s. 52.

Çalışmanın değişkenleri için kullanılan ölçekler; duygusal emek ölçeği 3 boyutlu, işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş ise tek boyutludur. Bu yüzden faktör analizlerinin anlamlı olması için duygusal emek ölçeği kendi boyutları arasında (Şekil 2.4), ve tüm faktörlerin aynı anda analiz edildiği modeller oluşturulmuştur (Şekil 2.5)



Şekil 2. 4. Doğrulayıcı faktör analizi model 1

(X^2/DF : 1,83, CFI: ,94, RMSEA: ,06)



Şekil 2. 5. Doğrulayıcı faktör analizi model 2

($X^2/DF:1,779$, CFI: ,91, RMSEA: ,05)

Tablo 2. 7. Modellerin ölçek ifadelerinin faktör yükleri

Duygusal Emek	Şekil 2.4	Şekil 2.5
YD1	,67	,68
YD2	,74	,75
YD3	,52	,51
YD4	,73	,73
YD5	,70	,69
YD6	,47	,46

DD1	,66	,66
DD2	,80	,80
DD3	,73	,73
DD4	,81	,81
SD1	,56	,57
SD2	,68	,66
SD3	,74	,74

İşten Ayrılma Niyeti

İAN1	-	,56
İAN2	-	,89
İAN3	-	,77
İAN4	-	,95

Psikolojik İyi Oluş Hali

PİH1	-	,66
PİH2	-	,72
PİH3	-	,70
PİH4	-	,59
PİH5	-	,73
PİH6	-	,57
PİH7	-	,55
PİH8	-	,53

Malthouse (2001), faktör yüklerinin büyüklüğü en az 0,30 olması gerektiğini ifade etmiştir ve yapılan faktör analizleri sonucunda modele fayda sağlamayan madde görülmemiştir. Faktör yüklerinin modeller arası karşılaştırılması yapıldığı da dramatik bir değişikliğin olmadığı hatta bazı faktör yüklerinin aynı olduğu Tablo 2.7'de görülmektedir.

2.5.4. Güvenilirlik analizleri

Çalışmalarda kullanılan ölçeklerin güvenilirlik değerleri için literatürde farklı değerlerin olduğu görülmektedir. Nunnally (1978) ölçek güvenilirlik değerlerinin en az .70 aralığında olduğunu belirtirken Kalaycı (2010) ise güvenilirlik değerlerinin Cronbach Alfa kat sayısını .00 ile .40 arasında ise ölçeğin güvenilir olmadığı, .40 ile .60 arasında ise düşük güvenilirlikte olduğu, .60 ile .80 arasında ise oldukça güvenilir olduğu ve .80 ile 1.00 arasında ise yüksek seviye de güvenilir olduğu belirtmektedir.

Bu çalışmanın Cronbach Alfa değerleri Kalaycı'nin (2010) belirtmiş olduğu değerler ile örtüşmektedir (Tablo 2.8).

Tablo 2. 8. Ölçeklerin güvenilirlik değerleri

Ölçek Adı	Cronbach Alpha
Yüzeysel Davranış	.80
Derinlemesine Davranış	.83
Samimi Davranış	.69
İşten Ayrılma Niyeti	.86
Psikolojik İyi Oluş Hali	.84

2.6. Değişkenlerin Betimleyici İstatistikleri ve Korelasyon Analizi Sonuçları

Çalışmada yer alan duygusal emek, işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş hali değişkenlerinin betimleyici istatistik analizi Tablo 2.9'daki gibidir.

Tablo 2. 9. Betimleyici istatistikler

	N	Min.	Maks.	Ortalama	Standart sapma	Çarpıklık	Basıklık
Yüzeysel Davranış	233	1	5	2.75	.98	.17	-.56
Derinlemesine Davranış	233	1	5	3.35	1.10	-.32	-.68
Samimi Davranış	233	1	5	3.85	.88	-.55	-.15

İşten Ayrılma Niyeti	233	1	5	2.41	1.15	.73	-.32
Psikolojik İyi Oluş Hali	233	1	7	4.96	1.17	-.43	-.05

Tablo 2. 10. Yüzeysel davranış, işten ayrılma niyeti, psikolojik iyi oluş hali korelasyon analizi

		Yüzeysel Davranış	Psikolojik iyi Oluş Hali	İşten Ayrılma Niyeti
Yüzeysel Davranış	Pearson Correlation	1	-,147*	,237*
	Sig. (2-tailed)		,024	,000
	Toplam	233	233	233
Psikolojik İyi Oluş Hali	Pearson Correlation	-,147*	1	-,200**
	Sig. (2-tailed)	,024		,002
	Toplam	233	233	233
İşten Ayrılma Niyeti	Pearson Correlation	,237**	-,200**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	
	Toplam	233	233	233

*p<0.05

**p<0.01

Tablo 2.10 incelendiğinde yüzeysel davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Yani yüzeysel davranış gösterimi arttıkça psikolojik iyi oluş hali azalacaktır. Yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasında ise pozitif yönlü anlamlı bir ilişki görülmektedir; Yüzeysel davranış gösterimi arttıkça işten ayrılma niyeti de artacaktır. Son olarak işten ayrılma niyeti ile psikolojik iyi oluş hali arasındaki ilişki incelendiğinde negatif yönlü anlamlı bir ilişki görülmektedir; psikolojik iyi oluş hali arttıkça işten ayrılma niyeti azalacaktır.

Tablo 2. 11. Derinlemesine davranış, işten ayrılma niyeti, psikolojik iyi oluş hali korelasyon analizi

		Derinlemesine Davranış	Psikolojik İyi Oluş Hali	İşten Ayrılma Niyeti
Derinlemesine Davranış	Pearson Correlation	1	,123	-,027
	Sig. (2-tailed)		,060	,677
	Toplam	233	233	233
Psikolojik İyi Oluş Hali	Pearson Correlation	,123	1	-,200**
	Sig. (2-tailed)	,060		,002
	Toplam	233	233	233
İşten Ayrılma Niyeti	Pearson Correlation	-,027	-,200**	1
	Sig. (2-tailed)	,677	,002	
	Toplam	233	233	233

*p<0.05

**p<0.01

Tablo 2.11 incelendiğinde derinlemesine davranış ile hem psikolojik iyi oluş hali arasında hem de işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı ancak işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş hali arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Tablo 2. 12. Samimi davranış, işten ayrılma niyeti, psikolojik iyi oluş hali korelasyon analizi sonuçları

		Samimi Davranış	Psikolojik İyi Oluş Hali	İşten Ayrılma Niyeti
Samimi Davranış	Pearson Correlation	1	,376**	-,181**
	Sig. (2-tailed)		,000	,005
	Toplam	233	233	233
Psikolojik İyi Oluş Hali	Pearson Correlation	,376**	1	-,200**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002
	Toplam	233	233	233
İşten Ayrılma Niyeti	Pearson Correlation	-,181**	-,200**	1
	Sig. (2-tailed)	,005	,002	
	Toplam	233	233	233

*p<0.05

**p<0.01

Tablo 2.12 incelendiğinde samimi davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki görülmektedir; samimi davranış gösterimi arttıkça psikolojik iyi oluş hali artacaktır. Samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasında ise negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir; samimi davranış gösterimi arttıkça işten ayrılma niyeti azalacaktır. Son olarak buna benzer bir ilişki işten ayrılma ile psikolojik iyi oluş hali arasında da vardır.

2.7. Hipotez Testleri

Çalışmanın ilk hipotezini test etmek için regresyon analizi yapılmıştır ve analiz sonucu Tablo 2.13'te gösterilmiştir. Yapılan regresyon analizinde yüzeysel davranış bağımsız değişken, işten ayrılma niyeti bağımlı değişken olarak bulunmaktadır.

Tablo 2. 13. Yüzeysel davranış-işten ayrılma niyetine ilişkin regresyon analizi

	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tah.St hata	Sig
	,237 ^a	,056	,052	1,12814	,000 ^a
Model	Standardize				
	Standardize edilmemiş katsayı	Standardize edilmiş katsayı			
	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.
Sabit	1,648	,220		7,477	,000
Yüzeysel Davranış	,280	,075	,237	3,714	,000

a. Bağımlı değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Regresyon formülü; işten ayrılma niyeti=1,648+0,280X olarak oluşturulmuştur. Modelden de görüleceği üzere yüzeysel davranışın, işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı pozitif düzeyde bir etkisi bulunmaktadır (sig=0,000, R²=0,056). Yüzeysel Davranıştaki bir birimlik artış, işten ayrılma niyetinde 0,237 birim artmaya neden olacaktır. Böylece H₁ desteklenmiştir.

Tablo 2.14'te yüzeysel Davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasındaki ilişkiye ilişkin regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 2. 14. Yüzeysel davranış-psikolojik iyi oluş haline ilişkin regresyon analizi sonuçları

	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tah.St hata	Sig
	,147 ^a	,022	,018	1,16325	,024 ^a
Model	Standardize				
	Standardize edilmemiş katsayı	Standardize edilmiş katsayı			
	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.
Sabit	5,447	,227		23,962	,000
Yüzeysel Davranış	-,154	,078	-,147	-2,266	,024

a. Bağımlı değişken: Psikolojik İyi Oluş Hali

Regresyon formülü; psikolojik iyi oluş hali= $5,447-0,154X$ olarak oluşturulmuştur. Modelden de görüleceği üzere yüzeysel davranışın, işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı negatif düzeyde bir etkisi bulunmaktadır (sig=0,024, $R^2=0,022$). Yüzeysel davranış gösterimindeki bir birimlik artış psikolojik iyi oluş halinde 0,147 birim azalmaya neden olacaktır. Böylece H_2 desteklenmiştir.

Tablo 2.15'te ise psikolojik iyi oluş hali ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye ilişkin regresyon analizini göstermektedir.

Tablo 2. 15. Psikolojik iyi oluş hali ve işten ayrılma niyeti ilişkin regresyon analizi sonuçları

	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tah.St hata	Sig
	,200 ^a	,040	,036	1,13779	,002 ^a
Model					
	Standardize edilmemiş katsayı	Standardize edilmiş katsayı			
	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.
Sabit	3,401	,324		10,482	,000
Psikolojik İyi Oluş Hali	-,198	0,64	-,200	-3,109	,002

a. Bağımlı değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Regresyon formülü; işten ayrılma niyeti= $3,401-0,198X$ olarak oluşturulmuştur. Modelden de görüleceği üzere psikolojik iyi oluş halinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı negatif düzeyde bir etkisi bulunmaktadır (sig=0.002, $R^2=0,040$). Psikolojik iyi oluş halindeki bir birimlik artış işten ayrılma niyetinde 0,200 birim azalmaya neden olacaktır. Böylece H_3 desteklenmiştir.

Tablo 2.16'da ise aracılık etkisinin olup olmadığını bulmak için yüzeysel davranış, işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş haline ilişkin regresyon analizini göstermektedir. Aracılık etkisinin olabilmesi için bağımsız ve aracı değişkenin birlikte modele dahil edildiğinde bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamlı olmaması ya da etkinin azalması gerekmektedir.

Tablo 2. 16. Yüzeysel davranış, işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş haline ilişkin regresyon analizi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ² Tah.St hata Sig		
	Standardize edilmemiş katsayı	Standardize edilmiş katsayı	B	Std. Hata	Sig.
Sabit	,290 ^a	,084	2,557	,406	,000
Yüzeysel Davranış	,251	,212	,251	,075	,001
Psikolojik İyi Oluş Hali	-,167	-,169	-,167	,063	,009

a. Bağımlı değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Regresyon formülü, işten ayrılma niyeti=2,557+0,251-0167X olarak oluşturulmuştur. Model anlamlı değildir. Yüzeysel davranış ile psikolojik iyi oluş hali aynı anda birlikte modele eklendiğinde yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki hala anlamlıdır (sig=0,001, R²=0,084 Bu yüzden herhangi bir aracılık etkisi yoktur. H₄ reddedilmiştir.

Tablo 2.17’de derinlemesine davranış ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye ilişkin regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 2. 17. Derinlemesine davranış ve işten ayrılma niyetine ilişkin regresyon analizi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ² Tah.St hata Sig		
	Standardize edilmemiş katsayı	Standardize edilmiş katsayı	B	Std. Hata	Sig.
Sabit	,027 ^a	,001	2,516	,244	,000
Derinlemesine Davranış	-,029	-,027	-,029	,069	,677

a. Bağımlı değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Regresyon formülü işten ayrılma niyeti=2,516-0,029X olarak bulunmuştur. Modelden de görüleceği gibi derinlemesine davranışın, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi anlamlı değildir (sig=0,677, R²=0,01). Bu yüzden H₅ reddedilmiştir.

Tablo 2.18’de derinlemesine davranış ve psikolojik iyi oluş hali arasındaki ilişkiye ilişkin regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 2. 18. Derinlemesine davranış ve psikolojik iyi oluş haline ilişkin regresyon analizi

	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tah.St hata	Sig
	,123 ^a	,015	,011	1,16715	,060 ^a
Model					
	Standardize edilmemiş katsayı	Standardize edilmiş katsayı			
	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.
Sabit	4,522	,245		10,314	,000
Derinlemesine Davranış	,131	,069	123	-,417	,060

a. Bağımlı değişken: Psikolojik İyi Oluş Hali

Regresyon formülü psikolojik iyi oluş hali=4,522+0,131X olarak bulunmuştur. Modelden de görüleceği gibi derinlemesine davranışın psikolojik iyi oluş hali üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur (sig=0,060, R²=0,015 Bu yüzden H₆ ve H₈ desteklenmemiştir ve dolayısıyla derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık etkisi olmadığı anlaşılmıştır.

Tablo 2.19’da psikolojik iyi oluş hali ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye ilişkin regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 2. 19. Psikolojik iyi oluş hali ve işten ayrılma niyetine ilişkin regresyon analizi

	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tah.St hata	Sig
	,200 ^a	,040	,036	1,13779	,002 ^a
Model	Standardize				
	Standardize edilmemiş katsayı	Standardize edilmiş katsayı			
	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.
Sabit	3,401	,324		10,482	,000
Psikolojik İyi Oluş Hali	-,198	0,64	-,200	-3,109	,002

a. Bağımlı değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Regresyon formülü; işten ayrılma niyeti=3,401-0,198X olarak oluşturulmuştur. Modelden de görüleceği üzere psikolojik iyi oluş halinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı negatif düzeyde bir etkisi bulunmaktadır (sig=0.002, R²=0,040). Psikolojik iyi oluş halindeki bir birimlik artış işten ayrılma niyetinde 0,200 birim azalmaya neden olacaktır. Böylece H₇ desteklenmiştir.

Tablo 2.20’de samimi davranış ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye ilişkin regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 2. 20. Samimi davranış ve işten ayrılma niyetine ilişkin regresyon analizi

	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tah.St hata	Sig
Model	,181 ^a	,033	,029	1,14206	,005 ^a
	Standardize				
	Standardize edilmemiş katsayı	Standardize edilmiş katsayı			
	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.
Sabit	3,334	,335		9,965	,000
Samimi Davranış	-,237	,085	-,181	-2,805	,005

a. Bağımlı değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Regresyon formülü işten ayrılma işten ayrılma niyeti=3,334-0,237X olarak bulunmuştur. Modelden de görülebileceği gibi samimi davranışın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı negatif düzeyde bir etkisi bulunmaktadır (sig=0,05, R²=0,033). Samimi davranış gösterimindeki bir birimlik artış işten ayrılma niyetinde 0,181 birim azalmaya neden olacaktır. Böylece H₉ kabul edilmiştir.

Tablo 2.21'de samimi davranış ve psikolojik iyi oluş hali arasındaki ilişkiye ilişkin regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 2. 21. Samimi Davranış ve psikolojik iyi oluş haline ilişkin regresyon analizi

	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tah.St hata	Sig
Model	,376 ^a	,141	,137	1,09002	,000 ^a
	Standardize				
	Standardize edilmemiş katsayı	Standardize edilmiş katsayı			
	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.
Sabit	3,044	,319		9,533	,000
Samimi Davranış	,497	,081	,376	6,159	,000

a. Bağımlı değişken: Psikolojik İyi Oluş Hali

Regresyon formülü, psikolojik iyi oluş hali=3,044+0,497X olarak oluşturulmuştur. Modelden de görüleceği gibi samimi davranışın, psikolojik iyi oluş hali üzerinde anlamlı pozitif düzeyde

bir etkisi bulunmaktadır (sig=0,00, R²=0,141). Samimi davranış gösterimindeki bir birimlik artış, psikolojik iyi oluş halinde 0,376 birim artışa neden olacaktır. Böylece H₁₀ desteklenmiştir.

Tablo 2.22'de psikolojik iyi oluş hali ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye ilişkin regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 2. 22. Psikolojik iyi oluş hali ve işten ayrılma niyetine ilişkin regresyon analizi

	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tah.St hata	Sig		
	,200 ^a	,040	,036	1,13779	,002 ^a		
Model	Standardize edilmemiş katsayı	Standardize edilmiş katsayı	B	Std. Hata	Beta	t	Sig.
Sabit	3,401	,324				10,482	,000
Psikolojik İyi Oluş Hali	-,198	0,64	-,200			-3,109	,002

a. Bağımlı değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Regresyon formülü; işten ayrılma niyeti=3,401-0,198X olarak oluşturulmuştur. Modelden de görüleceği üzere psikolojik iyi oluş halinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı negatif düzeyde bir etkisi bulunmaktadır (sig=0.002, R²=0,040). Psikolojik iyi oluş halindeki bir birimlik artış işten ayrılma niyetinde 0,200 birim azalmaya neden olacaktır. Böylece H₁₁ desteklenmiştir.

Tablo 2.23'te ise aracılık etkisinin olup olmadığını bulmak için samimi davranış, işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş haline ilişkin regresyon analizini göstermektedir. Aracılık etkisinin olabilmesi için bağımsız ve aracı değişkenin birlikte modele dahil edildiğinde bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamlı olmaması ya da etkinin azalması gerekmektedir.

Tablo 2. 23. Samimi Davranış, işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş haline ilişkin regresyon analizi

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ² Tah.St hata		Sig	
	Standardize edilmemiş katsayı	Standardize edilmiş katsayı	B	Std. Hata	t	Sig.
Sabit	,231 ^a	,053	3,797	,392	9,695	,000
Samimi Davranış			-,162	,091	-1,787	,075
Psikolojik İyi Oluş Hali			-,152	,068	-2,224	,027

a. Bağımlı değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Regresyon formülü, işten ayrılma niyeti=3,797-0,162-0.152X olarak oluşturulmuştur. Model anlamlıdır (sig=0,002). Psikolojik iyi oluş hali ve samimi davranış birlikte modele eklendiğinde samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki anlamsızlaşmıştır (sig=0,075). Böylece H₁₂ kabul edilmiştir; Samimi davranış ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin tam aracılık etkisi olduğu söylenebilmektedir.

Aracılık etkisini olup olmadığına bakmak için yapılan regresyon analizlerini yanı sıra Process Makro (Hayes,2018) yöntemi de aşağıdaki tablolarda verilmiştir (Tablo 2.24, 2.25, 2.26). Bu yöntemin regresyon analizlerinden farkı olarak bir güven aralığı içermesidir. BootLLCI ve BootULCI aralığındaki değerlerin 0 içermemesi aracılık etkisinin olmasına işaret etmektedir.

Tablo 2. 24. Yüzeysel Davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık etkisi

	Etki	Se	t	p
Yüzeysel davranışın, işten ayrılma niyeti üzerindeki toplam etkisi	,2803	,0755	3,7143	,0003
Yüzeysel davranışın, işten ayrılma niyeti üzerindeki doğrudan etkisi	,2509	,0753	3,3306	,0010
			BootLLCI	BootULCI
Yüzeysel davranışın, işten ayrılma niyeti üzerindeki dolaylı etkisi (psikolojik iyi oluş hali aracılığıyla)	,0294	,0202	-,0012	,0770

Tablo-2.24'te görüleceği üzere Boot LLCI ve BootULCI değerleri arasında 0 yer alması nedeniyle aracılık etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 2. 25. Derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık etkisi

	Etki	Se	t	P
Derinlemesine davranışın, işten ayrılma niyeti üzerindeki toplam etkisi	-,2888	,0691	-,4168	,6772
Derinlemesine davranışın, işten ayrılma niyeti üzerindeki doğrudan etkisi	-,0029	,0684	-,0425	,9661
			BootLLCI	BootULCI
Derinlemesine davranışın, işten ayrılma niyeti üzerindeki dolaylı etkisi (psikolojik iyi oluş hali aracılığıyla)	-,0259	,0198	-,0733	,0028

Tablo 2.25'te görüleceği üzere Boot LLCI ve BootULCI değerleri arasında 0 yer alması nedeniyle aracılık etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 2. 26. Samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık etkisi

	Etki	Se	t	P
Samimi davranışın, işten ayrılma niyeti üzerindeki toplam etkisi	-,2374	,0846	-2,8051	,0055
Samimi davranışın, işten ayrılma niyeti üzerindeki doğrudan etkisi	-,1618	,0905	-1,7867	,0753
			BootLLCI	BootULCI
Samimi davranışın, işten ayrılma niyeti üzerindeki dolaylı etkisi (psikolojik iyi oluş hali aracılığıyla)	-,0756	,0418	-,1643	-,0015

Tablo 2.26'da görüleceği üzere Boot LLCI ve BootULCI değerleri arasında 0 yer almaması nedeniyle aracılık etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Böylelikle H_{12} 'nin kabulü process makro aracılığıyla da onaylanmıştır.

Tablo 2. 27. Hipotez değerlendirmeleri

Hipotezler	Sonuçlar
H₁ Yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır.	Kabul edildi.
H₂ Yüzeysel davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır.	Kabul edildi.
H₃ Psikolojik iyi oluş hali ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır.	Kabul edildi.
H₄ Yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş hali aracı rolündedir.	Reddedildi.
H₅ Derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.	Reddedildi.
H₆ Derinlemesine davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında anlamlı ve negatif bir ilişki vardır.	Reddedildi.

H₇	Psikolojik iyi oluş hali işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır.	Kabul edildi.
H₈	Derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş hali aracı rolündedir.	Reddedildi.
H₉	Samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır.	Kabul edildi.
H₁₀	Samimi davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.	Kabul edildi.
H₁₁	Psikolojik iyi oluş hali ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki vardır.	Kabul edildi.
H₁₂	Samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş hali aracı rolündedir.	Kabul edildi.

2.8. Ek Analizler

Çalışmanın ana hipotezi olmamakla birlikte duygusal emek, işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş kavramlarının detaylı bir şekilde incelenebilmesi için demografik faktörlerle ilgili olarak da farklılık analizlerine yer verilmesi gerektiği düşünülmektedir. Bu kapsamda duygusal emek, işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş hali değişkenlerinin demografik değişkenler ile ilişkilerini belirlemek için SPSS programı üzerinden tek yönlü ANOVA (Tablo 2.28) ve T testi (Tablo 2.29) gerçekleştirilmiştir.

Tablo 2. 28. Anova testi bulguları

Değişkenler	Yaşlar	N	Ortalama	Standart sapma	Standart Hata	F	p
	18-25	80	2,69	1,04	,11		
	26-30	91	2,90	,89	,09		
	31-35	33	2,54	,96	,16		
YD	36-40	18	2,72	,98	,23	1,22	,34
	41-45	8	2,79	1.38	,49		

	46 ve üstü	3	2,00	,28	,16		
	Total	233	2,75	,98	,06		
	18-25	80	3,33	1,10	,12		
	26-30	91	3,36	1,12	,11		
	31-35	33	3,33	,95	,16		
DD	36-40	18	3,62	1,15	,27	,38	,86
	41-45	8	3,00	1,55	,54		
	46 ve üstü	3	3,41	,38	,22		
	Total	233	3,35	1,10	,07		
	18-25	80	3,84	,86	,09		
	26-30	91	3,76	,84	,08		
	31-35	33	3,97	,99	,17		
SD	36-40	18	3,90	1,02	,24	,61	,68
	41-45	8	4,20	,73	,25		
	46 ve üstü	3	4,10	1,26	,72		
	Total	233	3,85	,88	,05		
	18-25	80	2,18	1,15	,12		
	26-30	91	2,53	1,10	,11		
	31-35	33	2,67	1,36	,23		
İAN	36-40	18	2,36	1,00	,23	1,24	,29
	41-45	8	2,34	1,08	,38		
	46 ve üstü	3	2,88	1,23	,71		
	Total	233	2,41	1,15	,07		
	18-25	80	4,85	1,32	,14		
	26-30	91	4,85	,97	,10		
	31-35	33	5,19	1,34	,23		
PIH	36-40	18	5,31	1,04	,24	1,11	,35
	41-45	8	5,21	1,11	,39		

	46 ve üstü	3	5,58	1,06	,61		
	Total	233	4,96	1,17	,07		
	Ortaokul	10	2,60	,69	,21		
YD	Lise	105	2,65	,93	,09	1,06	,36
	Ön lisans	59	2,78	1,06	,13		
	Lisans	59	2,92	1,00	,13		
	Total	233	2,75	,98	,06		
	Ortaokul	10	3,50	,96	,30		
DD	Lise	105	3,59	1,07	,10	3,42	,01
	Ön lisans	59	3,14	1,04	,13		
	Lisans	59	3,11	1,17	,15		
	Total	233	3,35	1,10	,07		
	Ortaokul	10	4,03	,80	,25		
SD	Lise	105	3,94	,92	,08	1,36	,26
	Ön lisans	59	3,83	,82	,10		
	Lisans	59	3,67	,88	,11		
	Total	233	3,85	,88	,05		
	Ortaokul	10	2,25	,74	,23		
İAN	Lise	105	2,14	1,01	,09	4,58	,00
	Ön lisans	59	2,55	1,32	,17		
	Lisans	59	2,80	1,17	,15		
	Total	233	2,41	1,15	,07		
	Ortaokul	10	4,95	,98	,31		
PİH	Lise	105	5,11	1,22	,11	1,15	,32
	Ön lisans	59	4,85	1,14	,14		
	Lisans	58	4,79	1,11	,14		
	Total	233	4,96	1,17	,07		

YD: Yüzeysel Davranış, DD: Derinlemesine Davranış, SD: Samimi Davranış, İAN: İşten Ayrılma Niyeti, PİH: Psikolojik İyi Oluş Hali

Bu analizlere göre kişilerin yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranışların yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Aynı zamanda kişilerin işten ayrılma niyeti ve psikolojik iyi oluş hali düzeyleri de yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Fakat kişilerin derinlemesine davranışları ve işten ayrılma niyetleri eğitim duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<,05$). Hangi gruplar arasındaki farklılıkları anlamak için Post Hoc Test yapılmıştır. Derinlemesine davranışın homojen dağılmasından dolayı Post Hoc Test olarak Tukey testi yapılmış ve lise mezunlarının derinlemesine davranışı ön lisans ve lisans mezunlarına göre farklılaşmaktadır. İşten ayrılma niyeti ise homojen dağılmaması sebebiyle Post Hoc Test olarak Games-Howel testi yapılmıştır (Field, 2013). Lise mezunlarının lisans mezunlarına göre işten ayrılma niyeti farklılaşmıştır.

Tablo 2. 29. T testi bulguları

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	t	P
YD	K	167	2,79	,99	,07	1,05	,29
	E	66	2,64	,94	,11		
DD	K	167	3,42	1,10	,08	1,52	,13
	E	66	3,18	1,10	,13		
SD	K	167	3,87	,89	,06	,55	,58
	E	66	3,80	,86	,10		
İAN	K	167	2,30	1,12	,08	-2,48	,01
	E	66	2,71	1,20	,14		
PİH	K	167	4,96	1,15	,08	,07	,94
	E	66	4,95	1,23	,15		

YD: Yüzeysel Davranış, DD: Derinlemesine Davranış, SD: Samimi Davranış, İAN: İşten Ayrılma Niyeti, PİH: Psikolojik İyi Oluş Hali

Cinsiyete göre ise sadece kişilerin işten ayrılma niyetinde anlamlı bir farklılık vardır ($p<,05$); erkeklerin işten ayrılma niyeti seviyesi (ort=2,71), kadınlara (ort=2,30) göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.



TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmada duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki de psikolojik iyi oluş halinin aracı rolü incelenmiştir. Bu amaç doğrultusunda duygusal emeğin alt boyutları ayrı olarak incelenerek toplamda 3 model test edilmiştir. İlk olarak duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracı rolü, ikinci olarak derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracı rolü ve son olarak ise samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracı rolleri incelenmiştir. Araştırma niceliksel analiz yöntemi ile gerçekleştirilmiştir veriler ise anket tekniği ile toplanmıştır.

Araştırmada ileri sürülen ilişkileri test etmek amacıyla kurulan hipotezler SPSS ve Process Makro (Hayes, 2018) kullanılarak aracılık analizleri test edilmiştir. Önceki bölümlerde ayrıntılı bir şekilde incelenen değişkenler arasındaki ilişkiler ve sonuçlar bu bölümde açıklanarak yorumlanmaya çalışılacaktır. Aynı zamanda araştırmanın kısıtlarına değinilmiş ve gelecekte yapılacak olan araştırmalar için önerilere yer verilmiştir.

Araştırmanın amacı kapsamında 3 model oluşturulmuş ve 12 hipotez geliştirilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen ilk hipotez yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti arasında bir ilişkinin olduğudur. Başka bir ifade ile yüzeysel davranışın gösterimin artması işten ayrılma niyetinin artmasına neden olduğu varsayılmıştır. H_1 ' in test edilmesi sonucunda, yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır ve böylece H_1 desteklenmiştir. Bu sonuçlar literatürdeki bazı çalışmaların sonuçlarıyla da benzerlik göstermektedir (Chau, vd., 2009; Yürü ve Ünlü, 2011; Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014; Çelik ve Yıldız 2016; Lee, 2019).

Çalışmanın ikinci hipotezi yüzeysel davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında negatif yönde bir ilişki olduğu ile ilgilidir. Bu durumda çalışanların yüzeysel davranış gösterimi arttıkça psikolojik iyi oluş hallerinin azalacağı varsayılmıştır. H_2 'nin test edilmesi sonucunda, yüzeysel davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Böylece H_2 desteklenmiştir. Duygusal emek ile psikolojik iyi oluş hali arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların literatürdeki sayısının oldukça sınırlı olduğu görülmüştür. Bu sebeple duygusal emeğe yakın olduğu varsayılan psikolojik iyi oluş halinin etkileyen duygusal uyumsuzluk, duygusal tükenme, duygusal zekâ, stres, tükenmişlik gibi değişkenleri içeren çalışmalar incelenmiştir ve bu çalışmanın bulgularını destekler durumdadır (Hochschild, 1983; Wharton, 1993; Khamisa, vd.,2013; Kang ve Bae, 2015; Ertük, vd., 2016; Yıldırım, 2021).

Çalışmanın üçüncü hipotezi, psikolojik iyi oluş hali işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğu ile ilgilidir. Bu durumda çalışanların psikolojik iyi oluş hali seviyeleri arttıkça işten ayrılma niyeti seviyelerinin azalacağı varsayılmıştır. H_3 'ün test edilmesi sonucunda, psikolojik iyi oluş ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönde bir

ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Böylece H₃, H₇ ve H₁₁ (aynı hipotez oldukları için) kabul edilmiştir. İki değişken arasında yapılan literatürdeki çalışmalar da bu çalışmanın bulgularını destekler durumdadır (Fisher ve Hanna, 1931; Stretz, vd., 2007; McInerney, vd., 2018; Amin ve Akbar, 2013; Yuniasanti, Abas ve Hamzah, 2019; Yalçın ve Macit, 2022).

İlk modelin son hipotezi olan H₄, yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık rolünün olup olmadığı ile ilgilidir. H₄'ün test edilmesi sonucunda psikolojik iyi oluş halinin yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide herhangi bir aracılık etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Böylece H₄ reddedilmiştir.

Çalışmanın ikinci modelinin ilk hipotezi olan H₅, derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu ile ilgilidir. Bu hipotezde, çalışanların derinlemesine davranış gösterimi arttıkça işten ayrılma niyeti düzeyinin artacağı varsayılmıştır. H₅'in test edilmesi sonucunda derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki anlamlı çıkmamıştır. Böylece H₅ reddedilmiştir. Bu durumun sebebinin çalışmanın örnekleminin çoğunluğunu 18-30 yaş arasındaki çalışanların oluşturmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Çünkü derinlemesine davranış gösterimini gerçekleştirebilmek için geçmişte edinilen tecrübeden yararlanılmaktadır. Çalışmadaki çalışanların yaşlarının geç olması sebebiyle yeterli düzeyde tecrübeye sahip olmadıkları düşünülmektedir. Ayrıca işsizlik oranının yüksek olması (%10,0) da başka bir etken olabilir (TUİK, 2023). Literatürde yapılan bazı çalışmalarda da derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ve bu çalışmanın bulguları ile paralellik göstermektedir (Yürür ve Ünlü, 2011; Kaygın, vd., 2018; Keles ve Göktepe, 2020).

Çalışmanın altıncı hipotezi ise, derinlemesine davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasındaki ilişkinin anlamlı negatif olduğu ile ilgilidir. Derinlemesine davranış gösteriminin artması psikolojik iyi oluş halinin azalmasına neden olacağı varsayılmaktadır. H₆'nın test edilmesi sonucunda, derinlemesine davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu yüzden H₆ reddedilmiştir. Bunun sebebinin, toplumun yapısı gereği belirsizlikten kaçınmanın yüksek olması düşünülmektedir (Güllüpunar ve Gümüşok, 2016). Derinlemesine davranış, yüzeysel ve samimi davranış kadar daha net duygular içermemesi sebebiyle derinlemesine davranış gösteriminin daha zor olduğu düşünülmektedir. Ayrıca çalışanların bastırma stratejisi kullanması psikolojik iyi oluş düzeylerinin uzun vadede etkileneceği belirtilmektedir (Gross ve John, 2003) ve bu çalışmadaki çalışanların psikolojik iyi oluş düzeyleri yüksek olduğunu için bu iki değişken arasındaki ifadenin anlamlı olmamasını açıklamaktadır. Literatürde yapılan çalışmaların bazılarında da aynı sonuca ulaşılmıştır (Adelmann, 1989; Yıldız ve Dumlu, 2020)

Çalışmanın aracılık hipotezlerinden biri olan H₈, derinlemesine davranışın işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık rolünün olup olmadığı ile ilgilidir. H₈'in test edilmesi sonucunda derinlemesine davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide

psikolojik iyi oluş halinin herhangi bir aracılık etkisi olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu yüzden H₈ reddedilmiştir.

Çalışmanın son modelinin ilk hipotezi olan H₉, samimi davranışın işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olduğu ile ilgilidir. Başka bir ifade ile samimi davranış gösterimin artması işten ayrılma niyetinin azalması neden olacağı varsayılmıştır. H₉'un test edilmesi sonucunda samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı negatif yönde bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Böylece H₉ desteklenmiştir ve bu bulgu literatürde yapılan diğer çalışmalar ile benzerlik göstermektedir. (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014; Çelik ve Yıldız, 2016; Lee, 2019)

Son modelin ikinci hipotezi olan H₁₀, samimi davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında bir ilişkinin olduğudur. Yani samimi davranış gösterimin artması psikolojik iyi oluş halinin artmasına neden olacağı varsayılmıştır. H₁₀'un test edilmesi sonucunda samimi davranış ile psikolojik iyi oluş hali arasında anlamlı pozitif yönde bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Böylece H₁₀ desteklenmiştir ve bu bulgu literatürdeki yapılan diğer çalışmalar ile örtüşmektedir. (Lee, 2019; Yao, vd., 2019; Yıldız ve Dumlu, 2020; Cankal, 2020).

Çalışmanın son hipotezi olan H₁₂ ise samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki de psikolojik iyi oluş halinin aracılık rolünün olup olmadığı ile ilgilidir. H₁₂' in test edilmesi sonucunda samimi davranışın işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş hali aracı rolündedir. Böylece H₁₂ desteklenmiştir.

Araştırmada elde edilen sonuçlara göre duygusal emeğin alt boyutlarından sadece samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık rolü olduğu belirlenmiştir. Yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutları modele eklendiğinde herhangi bir aracılık rolü olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Her çalışmada olduğu gibi bu çalışmalarında bazı kısıtları vardır. Bu kısıtlamalardan ilki çalışmada toplanan verilerin anket yöntemi ile toplanmasıdır. Çünkü anket çalışmaları bir sosyal beğenirlik durumu içermektedir. Gelecekte yapılacak çalışmaların metodu olarak hem nicel hem de nitel yöntemlerin bir arada kullanılması bu durumun olumsuz etkisinin azalmasını mümkün kılacağı düşünülmektedir.

Çalışmada sadece Çorum İlinde çalışan satış danışmanlarını içerdiği için Türkiye geneli bir değerlendirme yapılamaz. Farklı illerdeki satış danışmanlarının farklı şekilde etkilenebileceği birçok etken ya da faktör olabilir; ekonomik koşullar, iklim koşulları, yaşadıkları çevre ve hatta ilgilendikleri müşterilerin eğitim durumu, gelir seviyesi gibi etkenler değişiklik gösterebilir. Bu yüzden gelecekte yapılacak olan çalışmalar için her bölgeden en az bir yer seçilerek daha etkileşimli bir çalışma yapılabileceği düşünülmektedir. Ayrıca çalışmadaki verilerin belli bir zaman diliminde toplanması da zaman dilime bağlı olarak farklılıklar göstermesi mümkün olabilir.

Bu çalışmada duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş halinin aracılık etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Psikolojik iyi oluş halinin bu ilişkide samimi davranış boyutunda tam aracılık rolü olduğu bulunurken yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutunda aracılık rolü bulunmamıştır. Bu iki değişken arasındaki ilişkiye aracılık eden farklı değişkenlerin incelenmesi gelecek araştırmalar için önemli olabilir.

Kurumlar, çalışanların motivasyonlarını artırarak samimi davranış gösterimin artmasını destekleyebilir. Motivasyonu artmış çalışanın psikolojik iyi oluş hali de daha iyi bir düzeyde olacak ve çalışanın işten ayrılma niyeti azalacaktır. Böylece işgücü devir oranı azalacak ve ekstra bir ücret kurumların giderlerine yansımayacaktır.

Duygusal emeğin vasıflı, talepkâr ve sorumlu bir iş olarak kabul edilmesi, nihayetinde emek piyasasındaki güç ilişkilerinde uzun vadeli değişimlerin başarılmasıyla ilgilidir. Göreceli güçte bu değişimin gerçekleştirilmesi için çalışmalarının görünür özelliklerini ve bu çalışmanın kurumsal hedeflere pozitif değerini somut olarak göstermek gerekmektedir. Tabii ki, ücret eşitliği için işçilerin desteği olmadan ve duygusal emeğin kurumsal etkinliğe yaptığı önemli katkıyı anlamadan, işverenler ve politika yapıcılar kanıtları görmezden gelmeye devam edecekler (Steinberg, 1999). Bu yüzden duygusal emeği hem işverenler hem de işgörenler tarafından dikkate alınmalı, iş verenlerin iş değerlendirme sistemlerine duygusal emeği eklemeli ve ayrıca devletlerinde duygusal emek hakkında düzenlemeler yapmaları gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. (1999). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *The Journal of Psychology*, 133(4), 441-455.
- Acar, A. C. (2015). İnsan Kaynakları Planlaması ve İşgören Seçimi. İnsan Kaynakları Yönetimi (7 ed., pp. 87-162). Istanbul, Turkey: Beta.
- Adelmann, P. K. (1989). Emotional labor and employee well-being. University of Michigan.
- Alp, F. (2021). Örgütsel Sosyalleşme, Kariyer Gelişimi, Duygusal Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması (Sosyal Bilimler Yüksek Lisans Tezi).
- Aktaş, H., & ŞenoL, S. Örgütsel Sessizlik ve Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Kabin Ekipleri Üzerinde Bir Araştırma.
- Amin, Z., & Akbar, K. P. (2013). Analysis of psychological well-being and turnover intentions of hotel employees: An empirical study. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 3(3), 662-671.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.
- Avcı, Ö. (2019). Duygusal zeka ve iletişim, İstanbul: Beta basım yayım dağıtım.
- Bağdoğan, S. Y. (2018). Algılanan Örgütsel Destek, Psikolojik İyi Oluş ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi. *Is, Güc: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 20(3), 5-20.
- Barry, B., Olekalns, M., & Rees, L. (2019). An ethical analysis of emotional labor. *Journal of Business Ethics*, 160(1), 17-34.
- Basim, H. N., Beğenirbas, M., & Can Yalcin, R. (2013). Effects of Teacher Personalities on Emotional Exhaustion: Mediating Role of Emotional Labor. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 13(3), 1488-1496.
- Beğenirbaş, M., & Çalışkan, A. (2014). Duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109-127.
- Beğenirbaş, M. (2015). Psikolojik sermayenin çalışanların duygu gösterimleri ve işe yabancılaşmalarına etkileri: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3).
- Bıyık, Y., & Aydoğan, E. (2014). Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 159-180.

- Boncukçu, M., & Emel, E. S. E. N. (2020). Duygusal Zekânın Duygusal Emek Davranışı Ve Çalışanların Müşterilere Yönelik Davranışına Etkisi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 1-16.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human performance*, 10(2), 99-109.
- Bowen, D. E., & Schneider, B. (1988). Services marketing and management-implications for organizational-behavior. *Research in organizational behavior*, 10, 43-80.
- Bradburn, N. M. (1969). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Callahan, D. (1973). The WHO definition of 'health'. *Hastings Center Studies*, 77-87.
- Cankal, D. F. (2020). Duygusal emeği yordayan faktörler: Psikolojik iyi oluş, lider üye etkileşimi ve işe bağlılık (Master's thesis, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı).
- 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.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- Copp, M. (1998). When emotion work is doomed to fail: Ideological and structural constraints on emotion management. *Symbolic interaction*, 21(3), 299-328.
- Corlett, J.A. (1988), "Alienation in Capitalist Society", *Journal of Business Ethics*, 7:699-702.).
- Çelik, M., & Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çelik, M., & Yıldız, B. (2016). Duygusal Emek Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Stresin Aracı Rolü. *Journal of International Social Research*, 9(45).
- ÇINAR, A. T. (2007). İşletmelerde müşteri hizmeti ve müşteri memnuniyeti ile farklı bankalar ve bölgeler için müşteri memnuniyetini belirlemeye yönelik uygulama. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış YL Tezi, Aydın*.
- Çiçek, B., & Almalı, V. (2020). COVID-19 Pandemisi Sürecinde Kaygı Öz-yeterlilik ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişki: Özel Sektör ve Kamu Çalışanları Karşılaştırması. *Electronic Turkish Studies*, 15(4).
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1987). The support of autonomy and the control of behavior. *Journal of personality and social psychology*, 53(6), 1024.

- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior*, 66(2), 339-357.
- Diener, E., Scollon, C. N., & Lucas, R. E. (2009). The evolving concept of subjective well-being: the multifaceted nature of happiness.
- Doğan, A., & SİĞRI, Ü. (2017). Duygusal emek: hemşireler üzerine bir alışma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 113-126.
- Edizler, G. (2010). İnsan Kaynakları Yönetiminde 'Duygusal Zeka' Ölçüm ve Modelleri. *Journal of Yaşar University*, 5(18), 2970-2984.
- Elma, C. (2003). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Emberland, J. S., & Rundmo, T. (2010). Implications of job insecurity perceptions and job insecurity responses for psychological well-being, turnover intentions and reported risk behavior. *Safety Science*, 48(4), 452-459.
- Erickson, R. J. (1991). When emotion is the product: Self, society, and (in) authenticity in a postmodern world (Doctoral dissertation, Washington State University).
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter?. *Social psychology quarterly*, 146-163.
- Ertürk, A., KaRa, S. B. K., & Güneş, D. Z. (2016). Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş: B ir Yordayıcı Olarak Yönetmel Destek Algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. sage.
- Fredrickson, B. L., & Joiner, T. (2002). Positive emotions trigger upward spirals toward emotional well-being. *Psychological science*, 13(2), 172-175.
- George, D., & Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. [10th Edition]. Boston: Pearson.
- Gentry, W. A., Weber, T. J., & Sadri, G. (2007, April). Empathy in the workplace: A tool for effective leadership. In Annual Conference of the Society of Industrial Organizational Psychology, New York, NY, April.
- Gerşil, G. S. (2004). Küreselleşme ve Çok Uluslu İşletmelerin alışma İlişkilerine Etkileri.
- Gittleman, M. (2022). The " great resignation" in perspective: Monthly labor review. US Bureau of Labor Statistics.
- Guliyeva, D. (2018). Psikolojik sözleşme, kişi örgüt uyumu, örgütsel çekicilik ve duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi; konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerine bir

araştırma (Doctoral dissertation, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).

Güler, H. N. (2018). Kişilik, Örgütsel Güven ve Bağlılığın Duygusal Emeğe Etkileri ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma (Doctoral dissertation, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü).

Güllüpunar H., Gümüşok S., (2016). Hofstede'nin Belirsizlikten kaçınma. Kültürel Boyutu Bağlamında Türkiye'de Yürütülen Çözüm Süreciyle İlgili 7 Haziran 2015 Milletvekili Genel Secimi Öncesi Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi, (39), 477-492.

Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.

Grandey, A. A. (2000). „Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”. ResearchGate. 2000.

Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (Eds.). (2013). Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work. Routledge.

Gray, B., & Smith, P. (2009). Emotional labour and the clinical settings of nursing care: the perspectives of nurses in East London. *Nurse Education in Practice*, 9(4), 253-261.

Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of personality and social psychology*, 85(2), 348.

Hayes, A. F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach* (2nd edition). New York, The Guilford Press.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2010). Multivariate data analysis (7. Baskı). Pearson. Hallahan, TA, Faff, RW, McKenzie, MD (2004). An empirical investigation of personal financial risk tolerance. *Financial Services Review-Greenwich*, 13(1), 57-78.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American journal of sociology*, 85(3), 551-575.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley.

Holman, D., Martinez-Iñigo, D., & Totterdell, P. (2008). Emotional labor, well-being, and performance.

Hom, P. W., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Griffeth, R. W. (2012). Reviewing employee turnover: focusing on proximal withdrawal states and an expanded criterion. *Psychological bulletin*, 138(5), 831.

Huppert, F. A. (2009). Psychological well-being: Evidence regarding its causes and consequences. *Applied psychology: health and well-being*, 1(2), 137-164.

İşçi, E. (2010). Psikolojik sözleşme ihlalinin örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde güvenin rolü (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).

Lam, W., & Chen, Z. (2012). When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 3-11.

Lakey, Brian, and Sheldon Cohen, 'Social Support Theory and Measurement', in Sheldon Cohen, Lynn G. Underwood, and Benjamin H. Gottlieb (eds), *Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social Scientists* (New York, 2000; online edn, Oxford Academic, 1 Sept. 2015)

Lee, Y. H. (2019). Emotional labor, teacher burnout, and turnover intention in high-school physical education teaching. *European Physical Education Review*, 25(1), 236-253.

Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* (Vol. 5, p. 359). Ankara, Turkey: Asil Yayın Dağıtım.

Kang, S. M., & Bae, S. H. (2015). The mediating effect of emotional intelligence on the relationship between emotional labor and psychological well-being of clinical nurses. *Journal of muscle and joint health*, 22(3), 185-194.

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.

Kaptanoğlu, R. Ö. (2020). İşten ayrılma niyeti ve toksik liderliğin etkisi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (6), 161-173.

Kaygın, E., Güllüce, A., Zengin, Y., & Bağcıoğlu, D. (2018). Otantik Liderlik Davranışının Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Enerji Sektörü Örneği. *Erzurum Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(7), 197-224.

Kaymaz, Y. D. D. K., & Eroğlu, Y. D. D. U. (2014). Effect of loneliness at work on the employees' intention to leave. *ISGUC the Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 16(1), 38-53.

Keleş, H. N. (2017). Anlamlı iş ile psikolojik iyi oluş ilişkisi. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 5(1), 154-167.

Keles, D., & Goktepe, E. A. (2020). Duygusal emek davranışlarının tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Hazır giyim sektöründe bir araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 11(3), 855-873.

Khamisa, N., Peltzer, K., & Oldenburg, B. (2013). Burnout in relation to specific contributing factors and health outcomes among nurses: a systematic review. *International journal of environmental research and public health*, 10(6), 2214-2240.

Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3. ed). New York, NY: Guilford Press.

Kolbaşı, E. (2019). Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki: Denizli'deki özel okul öğretmenleri üzerinde bir araştırma (Master's thesis, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Koçak, O., & Gürsoy, G. M. (2018). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 161-181.

Köse, S., Oral, L., & TÜresin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma.

Kuruşçu, M., & Yenilmez, Ö. (2018). Duygusal Zeka ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 284-307. üzerine sağlık sektöründe bir araştırma.

Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management communication quarterly*, 14(1), 8-49.

Malthouse, E. C. (2001). Checking assumptions of normality before conducting factor analyses. *Journal Consumer Psychology*, 10, 81.

Martin, S. E. (1999). Police force or police service? Gender and emotional labor. *The annals of the American academy of political and social science*, 561(1), 111-126.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.

Middleton, D. R. (1989). Emotional style: The cultural ordering of emotions. *Ethos*, 17(2), 187-201.

Miller, J. S., & Cardy, R. L. (2000). Self-monitoring and performance appraisal: Rating outcomes in project teams. *Journal of Organizational Behavior*. 21.609-626.

Mbah, S. E., & Ikemefuna, C. O. (2012). Job satisfaction and employees' turnover intentions in total Nigeria plc. Lagos State. *International journal of humanities and social science*, 2(14), 275-287.

McInerney, D. M., Korpershoek, H., Wang, H., & Morin, A. J. (2018). Teachers' occupational attributes and their psychological wellbeing, job satisfaction, occupational self-concept and quitting intentions. *Teaching and Teacher Education*, 71, 145-158.

- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 62(2), 237.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of managerial issues*, 257-274.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrin, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of applied psychology*, 81(4), 400.
- Nunnally, J. C. (1978). An overview of psychological measurement. *Clinical Diagnosis of Mental Disorders*, 97-146, Springer.
- Opengart, R. (2005). Emotional intelligence and emotion work: Examining constructs from an interdisciplinary framework. *Human Resource Development Review*, 4(1), 49-62.
- Öz, E. Ü. (2007). Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi. Marmara Üniversitesi (Turkey).
- Özdemir, E. N. (2017). The association between employees perception of three socio-cultural dimensions, quality of work life and psychological well-being (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Özgen, I. (2010). Turizm işletmelerinde duygusal emek. Detay Yayıncılık, Ankara, 3-30.
- Payne, R. L., & Cooper, C. (Eds.). (2003). *Emotions at work: Theory, research and applications for management*. John Wiley & Sons.
- Pekşen Ari, Ö. (2013). Vardiyalı çalışma düzeninin işgörenin işten ayrılma niyetine etkisi: Bursadaki beş yıldızlı şehir otellerinde bir uygulama (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Price, J. L. (1989). The impact of turnover on the organization. *Work and occupations*, 16(4), 461-473.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of management review*, 12(1), 23-37.
- Rosin, H., Korabik, K. (1995). Organisational experiences and propensity to leave—a multivariate investigation of men and women managers, *Journal of Vocational Behaviour*, 46(1), 1-16.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., & Mainous III, A. G. (1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect: An integrative model of responses to declining job satisfaction. *Academy of Management journal*, 31(3), 599-627.

- Ryff, C. D. (1989). Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: New directions in quest of successful ageing. *International journal of behavioral development*, 12(1), 35-55.
- Ryff, C. D., & Singer, B. H. (2008). Know thyself and become what you are: A eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of happiness studies*, 9(1), 13-39.
- Ryff, C. D. (2014). Psychological well-being revisited: Advances in the science and practice of eudaimonia. *Psychotherapy and psychosomatics*, 83(1), 10-28.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Seery, B. L., Corrigan, E. A., & Harpel, T. (2008). Job-related emotional labor and its relationship to work-family conflict and facilitation. *Journal of Family and Economic Issues*, 29, 461-477.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2007). Work engagement. *Managing social and ethical issues in organizations*, 135, 177.
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 21(2), 163-183.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller. (2003). Evaluating the fit of structural equation models. Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8 (2), s. 52-60.
- Stetz, M. C., Castro, C. A., & Bliese, P. D. (2007). The impact of deactivation uncertainty, workload, and organizational constraints on reservists' psychological well-being and turnover intentions. *Military Medicine*, 172(6), 576-580.
- Sull, D., Sull, C., & Zweig, B. (2022). Toxic culture is driving the great resignation. *MIT Sloan Management Review*, 63(2), 1-9.
- Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (1988). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores. *Academy of Management journal*, 31(3), 461-487.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. (2013). *Using multivariate statistics* (Vol. 6, pp. 497-516). Boston, MA: pearson.
- Tanrıöver, Ü. (2005). The effects of learning organization climate and self-directed learning on job satisfaction, affective commitment and intention to turnover (Doctoral dissertation, Marmara Universitesi (Turkey)).

Taşlıyan, M. (2007). Turizm ve Seyahat Sektöründe Çalışanların İş Tatmini ile Müşterilerin Memnuniyeti Arasındaki İlişki: Kahramanmaraş'ta Bir Alan Çalışması. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007(1), 185-195.

Telef, B. B. (2013). Psikolojik iyi oluş ölçeği: Türkçeye uyarlama, geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Hacettepe üniversitesi eğitim fakültesi dergisi*, 28(28-3), 374-384.

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293.

Timmers, M., Fischer, A. H., & Manstead, A. S. (1998). Gender differences in motives for regulating emotions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24(9), 974-985.

Tunç, C. (2019). İş-Aile Çatışması Ve Çalışan İyi Oluş Hali İlişkisinde Teknoloji Kullanımının Düzenleyici Rolü.

Türkay, O., Aydın, Ü. N. A. L., & Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 7(14), 201-222.,

Türkiye İstatistik Kurumu (2023, Şubat). *İşgücü İstatistikleri, Şubat 2023*

<https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=%C4%B0%C5%9Fg%C3%BCc%C3%BC%C4%B0statistikleri-%C5%9Eubat-2023-49371&dil=1>

Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), 1063.

Watson, J. (1988). *Human science and human care: A theory of nursing*. New York: National League for Nursing.

Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and occupations*, 20(2), 205-232.

Wharton, A. S., & Erickson, R. I. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of management Review*, 18(3), 457-486.

Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 158-176.

Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of management*, 33(2), 141-160.

Wen, J., Huang, S. S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130.

Williams, J. (2001). *Unbending gender: Why family and work conflict and what to do about it*. Oxford University Press.

Ufuk, K. A. Y. A., & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.

U.S. Bureau of Labor Statistics (2021). *Job Openings in January 2021 Little Different from One Year Earlier*. U.S. Bureau of Labor Statistics

Yalçın, T., & Macit, M. (2022). Psikolojik İyi Oluşun Örgütsel Sapma Davranışları Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(2), 47-69.

Yao, L., Gao, J., Chen, C., & Mu, D. (2019). How does emotional labor impact employees' perceptions of well-being? Examining the mediating role of emotional disorder. *Sustainability*, 11(23), 6798.

Yeni, Z., Özler, D. (2015). Duygusal Emek, D. Özler içinde, *Örgütsel Davranışta Güncel Konular* (329-356), Türkiye: Ekin Yayınevi

Yin-Fah, B. C., Foon, Y. S., Chee-Leong, L., & Osman, S. (2010). An exploratory study on turnover intention among private sector employees. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 57.

Yıldırım, N. B. (2021). *Benliğin ayrışması ve duygusal emek kavramının psikolojik iyi oluş ile ilişkisi* (Master's thesis, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi).

Yıldız, S., & Dumlu, B. Duygusal Emegın Çalışan İyi Oluşuna Etkisi.

Yılmaz, E., Yılmaz, E., & Karaca, F. (2008). Üniversite öğrencilerinin sosyal destek ve yalnızlık düzeylerinin incelenmesi. *Genel Tıp Dergisi*, 18(2).

Yuniasanti, R., Abas, N. A. H., & Hamzah, H. (2019). Employee turnover intention among millennials: the role of psychological well-being and experienced workplace incivility. *Humanitas: Indonesian Psychological Journal*, 16(2), 74-85.

Yürür S., Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13, 2, 81-104.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

Zerbe, W. J. (2000). Emotional dissonance and employee well-being.

EKLER



EK-1. Veri toplama aracı

Değerli Katılımcı,

Bu çalışma, Hitit Üniversitesi İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı, Tezli Yüksek Lisans Programı kapsamında Doç. Dr. Gökben BAYRAMOĞLU danışmanlığında Alper Demir tarafından yürütülmektedir. Bu tez çalışmasında, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide psikolojik iyi olma halinin aracılık rolünün incelenmesi amaçlanmaktadır.

Elde edilecek veriler yalnızca bilimsel bir çalışma için kullanılacaktır. **Ankette, siz değerli katılımcılardan kimlik belirleyici hiçbir bilgi istenmemektedir.** Cevaplarınız **tamamıyla gizli tutulacak** ve farklı kurum ve kişilere yansıtılmayacak, kurumunuzun ve sizin adınız hiçbir şekilde kullanılmayacaktır. Elde edilecek veriler kişi temelli analiz edilmeyecek, yalnızca araştırmacı tarafından toplu bir şekilde analiz edilecektir.

Çalışmaya katılım **tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır** ve çalışmaya katılıp katılmamak katılımcının inisiyatifindedir. Anket genel olarak kişisel rahatsızlık verecek sorular içermemektedir. Ancak, herhangi bir nedenden ötürü rahatsızlık hissettiğiniz bir durumda çalışmaya katılmamayı tercih edebilir veya herhangi bir zamanda **anketi cevaplamaktan vazgeçebilirsiniz.** Çalışmaya katılmamak sizin için herhangi bir **olumsuz sonuç veya mağduriyet doğurmayacak ve sorumluluk getirmeyecektir.** Böyle bir durumda anketi uygulayan kişiye, anketi tamamlamadığınızı söylemeniz yeterli olacaktır.

Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Lütfen, soruların nasıl olması gerektiği düşünülerek değil, kendi düşüncelerinizi en iyi yansıtacak şekilde yanıtlamaya çalışınız. Her ifadeyi eksiksiz yanıtlamanız çalışmanın sonuçları açısından önemlidir.

Ayırdığınız zaman ve araştırmaya yaptığınız katkılar için teşekkür ederiz. Onay vermeden önce bu çalışma ile ilgili herhangi bir sorunuz olursa araştırmacıya çekinmeden sorabilir veya çalışma tamamlandıktan sonra ilgili sonuçlar hakkında bilgi edinmek isterseniz aşağıda iletişim bilgileri verilen araştırmacılara danışabilirsiniz.

Araştırmacı:

Adı, Soyadı: Alper Demir

E-posta: [REDACTED]

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Gökben Bayramoğlu

E-posta: [REDACTED]

1.Bölüm

Bu bölüm de duygusal emeğin üç boyutu ile ilgili ifadeler yer almaktadır; bu boyutlardan ilki olan yüzeysel davranış ile ilgili ifadelerde size en uygun olan seçeneği seçiniz.

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyorum Ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

		1	2	3	4	5
1	Müşteriler ile ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.					
2	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
3	Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra bir performans sergilerim.					
4	Müşteriler ile uygun bir şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.					
5	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.					
6	Müşterilerime gerçekte hissetmediğim duyguları sergilerim.					

İkinci kısımda derinlemesine davranış ilgili verilen ifadelerden uygun olanı seçiniz.

		1	2	3	4	5
1	Göstermem gereken duyguları gerçekte hissetmek için çabalarım.					
2	Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elinden geleni yaparım.					
3	Müşterilerime sergilemem gereken duyguları içimde hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					

4	Müşterilerime göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
---	---	--	--	--	--	--

Son kısımda ise samimi davranış ile ilgili ifadelere yer verilmiştir, uygun olanı seçiniz.

		1	2	3	4	5
1	Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
2	Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.					
3	Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.					

2.Bölüm

Bu bölümde işten ayrılma niyeti ile ifadeler yer verilmiştir, uygun olanı seçiniz.

1	2	3	4	5
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

		1	2	3	4	5
	Eğer imkanım olsaydı işimden ayrılırdım.					
2	Altı ay içerisinde işten ayrılmayı planlıyorum					
3	Aktif olarak yeni bir iş arıyorum.					
4	İşimden ayrılmayı düşünüyorum.					

3.bölüm

Bu bölümde psikolojik iyi oluş hali ilgili ifadeler verilmiştir, uygun olanı seçiniz.

1	2	3	4	5	6	7
Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Biraz Katılmıyorum	Kararsızım	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum

		1	2	3	4	5	6	7
1	Amaçlı ve anlamlı bir yaşam sürdürüyorum.							
2	Sosyal ilişkilerim destekleyici ve tatmin edicidir.							
3	Günlük aktivitelereime bağlı ve ilgiliyim.							
4	Başkalarının mutlu ve iyi olmasına aktif olarak katkıda bulunurum.							
5	Benim için önemli olan etkinliklerde yetenekli ve yeterliyim.							
6	Ben iyi bir insanım ve iyi bir hayat yaşıyorum.							
7	Geleceğim hakkımda iyimserim.							
8	İnsanlar bana saygı duyar.							

5. Bölüm

Cinsiyetiniz: K() E()

Yaş Aralığınız:

20-25:___ 26-30:___ 31-35:___ 36-40:___ 41-45:___ 45 ve üstü:___

Eğitim durumunuz:

Ortaokul___ Lise:___ Önlisans:___ Lisans: ___

EK-2. Etik kurul izni



**T.C.
HİTİT ÜNİVERSİTESİ
GİRİŞİMSEL OLMAYAN ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU**

Sayı : 2022-285

09/01/2023

Konu: Başvuru Değerlendirme Sonucu

Sayın Doç. Dr. Gökben BAYRAMOĞLU

Etik Kurulumuza yapmış olduğunuz başvurunuzla ilgili kurul kararımız ve ilgili bilgiler aşağıda yer almaktadır.

Bilgilerinize rica ederim.

Başvuru Numarası	2022-153
Sorumlu Araştırmacı	Doç. Dr. Gökben BAYRAMOĞLU
Araştırma Başlığı	Duygusal Emek İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Psikolojik İyi Olma Halinin Aracılık Rolü: Bir Alan Araştırması
Toplantı Tarihi	03.01.2023
Karar Numarası	2022-28

- Araştırma başvurunuz etik açıdan uygun bulunmuştur.
- Araştırmaya Kurum İzni/İzinleri alındıktan sonra başlanması uygun bulunmuştur.
- Başvurunun, ekte belirtilen düzeltmelerin yapılması halinde tekrar değerlendirilmesine karar verilmiştir.*
- Araştırma projesi etik açıdan uygun olmadığından başvurunun reddine karar verilmiştir.

