

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

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

Hale Nur GÜLER

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

Akın MARŞAP

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

Özet

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

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

Abstract

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

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

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

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