

**DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL SESSİZLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE  
AMPİRİK BİR ÇALIŞMA****Öğr. Gör. Ayşe YAVUZ**  
Selçuk Üniversitesi**Özet**

Hizmet sektörünün her geçen gün daha ön plana çıkması ile birlikte bazı kavramlar üzerinde daha fazla düşünölmeye başlanılmıştır. Duygusal emek ve örgütsel sessizlik bu kavramlardan ikisidir. Duygusal emek bireylerin görevlerini yerine getirirken duygularını, kurumun strateji ve politikalarına uygun şekilde yönetmesi süreci olarak ifade edilebilir. Örgütsel sessizlik kavramı ise kurumlarda meydana gelen sorunların çalışanlar tarafından dile getirilmemesi durumudur. Bu noktada bireyler fikir ve düşüncelerini bilinçli olarak kurumları ile paylaşmamaktadırlar. Duygusal emek bireyin hissettiği duygular yerine kurumun talep ettiği duyguların sergilenmesi durumu, örgütsel sessizlik ise bireyin duygu ve düşüncelerini kasıtlı olarak paylaşmaması durumudur. Bu araştırmamızın temel amacı duygusal emek ve örgütsel sessizlik olguları arasındaki ilişkinin ortaya konulmasıdır. Bu amaçla Hatay ilinde öğretmenler üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmamızda anket tekniği kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS programında analiz edilmiştir. Analiz sonucunda duygusal emek ve örgütsel sessizlik olguları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca yapılan t testi ve anova testi sonucunda demografik değişkenler ile bu kavramlar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal emek, Örgütsel sessizlik, Sessizlik

**AN EMPIRICAL STUDY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR  
AND ORGANIZATIONAL SILENCE****Abstract**

As the service sector comes to the forefront day by day, some concepts have started to be considered more. Emotional labor and organizational silence are two of these concepts. Emotional labor can be expressed as the process by which individuals manage their emotions in accordance with the strategies and policies of the institution while performing their duties. The concept of organizational silence, on the other hand, is the case that the problems that occur in institutions are not expressed by employees. At this point, individuals do not consciously share their ideas and thoughts with their institutions. Emotional labor is the state of exhibiting the emotions demanded by the institution instead of the emotions felt by the individual, and organizational silence is the state of not sharing the feelings and thoughts of the individual deliberately. The main purpose of this study is to reveal the relationship between emotional labor and organizational silence. For this purpose, a research was conducted on teachers in the province of Hatay. Questionnaire technique was used in our research. The data obtained were analyzed in the SPSS program. As a result of the analysis, it was revealed that there is a positive and significant relationship between emotional labor and organizational silence. In addition, as a result of the t test and anova test, it was found that there were no significant differences between demographic variables and these concepts.

**Keywords:** Emotional labor, organizational silence, silence

**1. GİRİŞ**

Değişimin etkilerini her alanda derin bir şekilde hissettiğimiz günümüzde, kurumların varlıklarını sürdürebilmesi ve yaşanan yoğun rekabete ayak uydurabilmesi için insan faktörüne daha fazla önem vermesi bir zorunluluk haline gelmiştir. Teknolojinin hızla gelişmesi kurumlarda insana verilen değeri azaltacağı düşünölsede özellikle hizmet sektöründe durum bu şekilde gelişmemiştir. Bir kurumun başarısı öncelikle gerekli bilgi ve deneyime sahip insan

kaynağına bağlıdır. Kurumların çalışanları ile uyum içinde olmaması hem kurum amaçlarını hem de çalışanları etkileyecektir.

Kurumu oluşturan en önemli kaynağın insan olduğu düşünülürse kurumları çalışanlardan, çalışanları da hissettikleri duygulardan bağımsız olarak düşünmek imkânsızdır denilebilir. Bu nedenle günümüzde çalışanların duygularının yönetilmesi olarak bilinen duygusal emek konusu üzerinde yapılan çalışmaların sayısı artmıştır. Duygusal emek çalışanların kendilerini karşısındaki yerine koyma, onu anlama ve duygularını kurum amaçlarına uygun bir şekilde yönetme çabalarından oluşmaktadır. Çalışanlar görevlerini daha etkin yapabilmek, problemlerin üstesinden gelebilmek, kendilerini ifade edebilecek duygu ve davranışları ortaya koyabilmek için duygusal emeğe ihtiyaç duyar.

Çalışanların verimliliğinin artırılabilmesi ve kurumun amaçlarına ulaşabilmesi için dikkat edilmesi gereken olgulardan biri de örgütsel sessizlik kavramıdır. Örgütsel sessizlik çalışanların bilinçli olarak duygu, düşünce ve fikirlerini açıklamamaları ve sessizliği tercih etme durumları olarak ortaya çıkmaktadır. Kurumların başarılı olabilmeleri için ise fikirlerini, önerilerini açıkça ifade edebilen çalışanlara sahip olmaları gerekmektedir.

Bu çalışmada duygusal emek ve örgütsel sessizlik olgusu arasında bir ilişkinin olup olmadığı var ise bu ilişkinin yönünün belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu sebeple öncelikle kavramlarımız tek tek ele alınarak açıklanmaya çalışılmıştır ve bu kavramların demografik değişkenler ile olan ilişkileri incelenmiştir. Daha sonra ise bu iki kavram arasındaki ilişki olup olmadığı ortaya konulmuştur.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Duygusal Emek

Duygusal emek, ilk kez 1983 yılında Hochschild tarafından kullanılan bir kavramdır. Hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında çalışan tarafından kurumun belirlediği duyguların sergilenmesi durumuna duygusal emek adı verilmektedir. Duygusal emek kavramının tanımında dört temel nokta dikkat çekmektedir. Bu noktalar; çalışanlar duygularını sosyal çevrelerini algılayış biçimlerine göre şekillendirmekte ve kurum tarafından belirlenen duygular ile bireyin kendi duyguları uyumlu olsa bile çalışan bu duyguları sergilerken bir çaba göstermek durumundadır. Bu duygular sergilendikten sonra artık çalışan hizmetin bir parçası olmakta ve bu duygular sergilenirken bir takım kurallar uygulanmaktadır (Güngör, 2009:169-170).

Duygusal emek özellikle insan faktörünün önemli olduğu, duyguların ön plana çıktığı alanlarda daha fazla hissedilmektedir. Doktorlar, öğretmenler, hemşireler, sosyal hizmet çalışanları, satış danışmanları gibi mesleklerde daha yoğun yaşanmaktadır (Baksi ve Eder, 2020:131). Duygusal emek olgusunda çalışanlar kurumun talep ettiği duyguları göstermek için kendi duygularını baskılamak durumundadırlar. Kurumun talep ettiği duygular alana göre yumuşak veya sert olabilmektedir (Yağcı, 2020:20).

Duygusal emek davranışı; yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olarak üç ana boyutta ele alınmaktadır (Boncukçu ve Esen, 2020:3). Yüzeysel davranış çalışanın hissettiği duygular ile gösterilen duyguların çok tutarsız olduğu durumda ortaya çıkar. Derin davranış çalışanın sahte duygular yerine kurumun belirlediği duyguları içselleştirmesi ile ortaya çıkmaktadır. Samimi davranış ise çalışanın hissettiği duyguları sergilemesi şeklinde ifade edilmektedir (Gürlek vd. 2020:595)

### 2.2. Örgütsel Sessizlik

Örgütsel sessizlik kavramı ilk kez 1970 yılında Hirschman tarafından kullanılmıştır. Bu kavram örgüt çalışanlarının bilinçli olarak duygu, düşünce, fikir ve önerilerini açıklamaktan kaçınmaları şeklinde ifade edilmektedir. Örgütsel sessizlikte çalışanlar duygu ve düşüncelerini kasıtlı ve istekli olarak kurumlarından saklamaktadırlar (Demirbaş ve Bostancı,2020:1428)

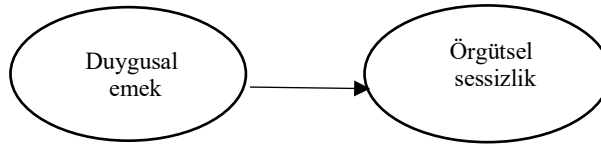
Örgütsel sessizliğin nedenleri olarak terfi edememe korkusu, şikayetçi biri olarak görülmek istememe, işten atılma korkusu, konuşmanın fayda getirmeyeceği düşüncesi, güven kaybı, psikolojik sözleşmenin olmaması, örgütsel adaletsizlik, geçmiş tecrübeler ve önyargılar şeklinde sıralanabilir (Dağlar, 2020:2488; Erdirençelebi vd., 2020:37).

Örgütsel sessizlik kabullenici sessizlik, savunma amaçlı sessizlik ve koruma amaçlı sessizlik olarak üç ana boyutta ele alınmaktadır. Kabullenici sessizlik çalışanların terfi edebilmek, işsiz kalmamak gibi nedenlerle mevcut duruma razı olarak sessiz kalmaları durumudur. Savunma amaçlı sessizlik çalışanın dış tehlikelerden korunmak için duygu ve düşüncelerini bilinçli olarak saklamasıdır. Koruma amaçlı sessizlik ise çalışanın kurumunu ve diğer çalışanları korumak için fikir ve görüşlerini gizlemesi durumudur (Macit ve Erdem, 2020:105-107).

Örgütsel sessizliğin sonuçları örgütsel ve kişisel boyutta olmak üzere iki temelde ele alınabilir. Kişisel sonuçları olarak, çalışanların motivasyonlarının düşmesi, kendilerini değersiz hissetmeleri, stres ve tükenmişlik yaşamaları, işten ayrılmak istemeleri, zararlı madde kullanımına yönelmeleri şeklinde sıralanabilir. Örgütsel sonuçları olarak ise çalışanların yararlı fikirlerinden yararlanılamaması, çalışanların şikâyetlerinin ortaya çıkmaması, olumsuz durumların öğrenilememesi şeklinde sıralanmaktadır (Koçak ve Çınar, 2020:4).

### 3. TEORİK MODEL VE HİPOTEZ

Araştırmamın ana sorusu “Duygusal emek ve örgütsel sessizlik arasında bir ilişki var mıdır?” olarak belirlenmiştir. İlk olarak öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel sessizlik düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Sonra ise bu iki olgu arasında bir ilişki olup olmadığı ilişki var ise bu ilişkinin yönü ortaya konulacaktır. Buradan yola çıkarak araştırmanın teorik modeli aşağıda ortaya konulmuştur.



Şekil. 1. Duygusal emek ve örgütsel sessizlik arasındaki ilişki

Belirlenen teorik modele göre oluşturulan hipotez şu şekildedir.

H<sub>1</sub>: Duygusal emek ve örgütsel sessizlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

### 4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

#### 4.1. Veri Toplama Aracı ve Ölçekler

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Kullanılan anket yazında daha önce güvenilirliği ve geçerliliği kanıtlanmış ölçekler kullanılarak elde edilmiştir. Anket üç bölümden meydana gelmektedir. İlk bölümde demografik değişkenleri ölçmeye yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde duygusal emek düzeyini belirlemeye yönelik ifadeler, üçüncü bölümde ise örgütsel sessizlik düzeyini belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır.

Duygusal emek düzeyini ölçmek için Diefendorf vd. (2005) tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Ölçek Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek 13 ifadeden oluşmaktadır. Örgütsel sessizlik düzeyini ölçmek amacıyla Demirtaş ve Kahveci (2013) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek toplam 18 ifadeden oluşmaktadır. Demirtaş ve Kahveci (2013) tarafından yapılan güvenilirlik analizinde cronbach alfa değeri 0,88 olarak bulunmuştur.

#### 4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Hatay ilinde bulunan branş öğretmenleri oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşmak zor olduğundan dolayı örneklem belirlenmeye ihtiyaç duyulmuştur. Hatay

ilinin bir ilçesinde bulunan branş öğretmenleri örneklem olarak seçilmiştir. Toplamda 100 öğretmen üzerinde anket uygulanmış ve analizimiz 100 anket üzerinden değerlendirilmiştir.

#### 4.3. Güvenirlilik Analizi

Ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek amacıyla her bir ölçeğe ayrı ayrı güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Cronbach Alpha değeri, 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır ve bu değer 1'e doğru yaklaştıkça ölçeğin güvenilirlik düzeyi de artmaktadır (Tavakol ve Dennick, 2011: 54). Ölçeklerimizin Cronbach Alpha değerlerine baktığımız zaman duygusal emek ölçeği  $\alpha$  değeri 0,717 ve örgütsel sessizlik ölçeği  $\alpha$  değeri 0,713 şeklindedir. Bu değerlere bakarak ölçeklerimizin güvenilirlik düzeylerinin yeterli oldukları söylenebilir.

#### 4.4. Verilerin Analizi ve Bulgular

Araştırmada duygusal emek ve örgütsel sessizlik olguları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için istatistiksel analizlerden faydalanılmıştır. Öncelikle anket katılımcılarına ilişkin demografik özellikler frekans (n) ve yüzde (%) olarak belirtilmiştir. Ölçeklerde bulunan ifadelerle ilişkin standart sapma ve ortalama değerleri verilmiştir. Duygusal emek ve örgütsel sessizlik olgularının demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak amacıyla bağımsız örneklem t testi ve anova analizleri yapılmıştır. Daha sonra ise ölçeklerin ilişkilerini ortaya koymak amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Tablo. 1. Araştırmaya Katılanlara İlişkin Demografik Özellikler

Değişken		Frekans	Yüzde
Cinsiyetiniz	kadın	42	42,0
	erkek	58	58,0
	Toplam	100	100,0
Medeni Durum	evli	53	53,0
	bekar	47	47,0
	Toplam	100	100,0
Yaşınız	18-25	5	5,0
	26-30	20	20,0
	31-35	25	25,0
	36-40	28	28,0
	41-45	16	16,0
	46 ve üstü	6	6,0
	Toplam	100	100,0
Eğitim Durumu	Lisans	70	70,0
	Yüksek Lisans	30	30,0
	Toplam	100	100,0
Ortalama Geliriniz	2001-3000	7	7,0
	3001-4000	54	54,0
	4001-5000	38	38,0
	5001 ve yukarısı	1	1,0
	Toplam	100	100,0
Bu İşyerinde Çalışma Süreniz	1 yıldan az	6	6,0
	1-5 yıl arası	45	45,0
	6-10 yıl arası	44	44,0
	11-15 yıl arası	5	5,0
	Toplam	100	100,0

Araştırmaya katılan öğretmenlere ilişkin demografik özellikler yukarıda bulunan tabloda yer almaktadır. Tabloda yer alan bulguları incelediğimiz zaman öğretmenlerin çoğunluğu (%58) erkeklerden oluşmaktadır. 26- 40 yaş aralığında yoğunlaşan genç bir çalışan kitlesi bulunmaktadır. %70 gibi bir çoğunluk lisans mezunudur ve %30'u yüksek lisans mezunudur. Ortalama gelirleri 3001 ile 4000 arasında yoğunlaşmakta ve çoğunluk yine evlilerden oluşmaktadır.

Tablo. 2. Duygusal Emek Ölçeğinde Yer Alan Sorulara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	Ortalama	Standart sapma
Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım.	3,39	0,909
Öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	3,39	0,963
Öğrencilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	3,18	0,968
Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	3,15	1,048
Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	3,31	1,022
Öğrencilerime gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	3,11	1,014
Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	3,36	1,030
Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	3,12	0,868
Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	3,20	0,921
Öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	3,16	1,002
Öğrencilere gösterdiğim duygular samimidir.	3,39	0,973
Öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	3,22	0,970
Öğrencilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimin aynıdır.	3,28	0,933
Duygusal emek Ölçeği	3,25	0,463

Duygusal emek ölçeğinde yer alan ifadelerden en yüksek ortalamaya sahip ifade 3.39 ile üç maddeye aittir. Bu ifadeler “Öğrencilere gösterdiğim duygular samimidir.”, “Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım.” ve “Öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.” ifadeleridir. En düşük ortalama ise 3,11 ile “Öğrencilerime gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.” ifadesine aittir. Duygusal emek ölçeğinde yer alan ifadelerin genel ortalaması 3.25, standart sapması ise 0.46 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda bu işletmede çalışanların orta düzeyde bir duygusal emek düzeyine sahip oldukları söylenebilir.

Tablo. 3. Örgütsel Sessizlik Ölçeğinde Yer Alan Sorulara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	Ortalama	Standart sapma
Öğretmenler yöneticilerinin eksikliklerini bilmelerine rağmen bu durumu dile getirmezler	3,23	0,886
Öğretmenler görüşlerini ifade ettikleri için yöneticilerden ve meslektaşlarından olumsuz tepki alırlar.	3,05	0,957
Öğretmenlerin duygu ve düşüncelerini dile getirmeleri, örgütsel öğrenmeyi ve gelişmeyi destekler.	3,15	1,067
Okulumuzda bulunan yöneticiler öğretmenlerin yeni uygulamalar konusundaki görüşlerini almaya açık değildirler	3,05	1,077
Öğretmenler güç durumlarda konuşmaktan çok, susmayı tercih ederler	3,15	1,048
Öğretmenler belirli konular hakkında konuşmaktan kaçınırlar.	3,06	0,941
Öğretmenlerin içsel memnuniyetsizliği endişe ve stresi tetikler.	3,09	0,944
Öğretmenlerin duygu ve düşüncelerini açıkça ifade edememesi bütün olay ve durumlar hakkındadır.	3,08	0,981
Öğretmenlerin görüşlerini dile getirmemesi, yöneticilerin otoriter davranışlarından kaynaklanmaktadır	3,32	0,942
Okuldaki israf ve kayıplar öğretmenlerin kendilerini ifade etmelerini engeller.	3,14	1,035
Okul yöneticilerinin öğretmenlere adil davranmaması, öğretmenlerin görüşlerini açıklamalarına engel olmaktadır.	3,21	0,998
Öğretmenlerin bilgisizlik ve deneyimsizlik korkusu, duygularını ifade etmesine engel olur.	3,05	1,123

Okul yöneticilerinin “En iyi ben bilirim” tavrı, öğretmenlerin üzerinde olumsuz bir etki yaratır.	3,21	1,028
Okul yöneticilerinin performanslarının düşük olması, öğretmenlerin sorunlarını dile getirmesini engeller.	3,26	1,011
Öğretmenlerin okul yöneticilerine güven duymamaları, duygu ve düşüncelerini dile getirmelerine engel olur.	3,32	0,942
Öğretmenler dışlanacakları endişesiyle duygu ve düşüncelerini dile getirmezler.	3,24	0,996
Öğretmenler duygu ve düşüncelerini açıkladıkları zaman güvende olmadıklarını hissederler.	3,10	0,870
Öğretmenler sorun çıkarıcı ve şikâyetçi görünmek istemediklerinden, olaylar ve durumlar karşısında sessiz kalmayı tercih ederler.	3,32	0,863
Örgütsel sessizlik	3,16	0,406

Örgütsel sessizlik ölçeğinde yer alan ifadelerden en yüksek ortalamaya sahip ifade 3.32 ile üç maddeye aittir. Bu ifadeler “Öğretmenler sorun çıkarıcı ve şikâyetçi görünmek istemediklerinden, olaylar ve durumlar karşısında sessiz kalmayı tercih ederler.”, “Öğretmenlerin okul yöneticilerine güven duymamaları, duygu ve düşüncelerini dile getirmelerine engel olur” ve “Öğretmenlerin görüşlerini dile getirmemesi, yöneticilerin otoriter davranışlarından kaynaklanmaktadır” ifadeleridir. En düşük ortalama ise 3.05 ile “Öğretmenlerin bilgisizlik ve deneyimsizlik korkusu, duygularını ifade etmesine engel olur.”, “Okulumuzda bulunan yöneticiler öğretmenlerin yeni uygulamalar konusundaki görüşlerini almaya açık değildirler.” ve “Öğretmenler görüşlerini ifade ettikleri için yöneticilerden ve meslektaşlarından olumsuz tepki alırlar.” ifadelerine aittir. Örgütsel sessizlik ölçeğinde yer alan ifadelerin genel ortalaması 3,16 ve standart sapması ise 0.40 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda bu işletmede çalışanların orta düzeyde bir örgütsel sessizlik düzeyine sahip oldukları söylenebilir.

Tablo. 4. Duygusal Emek ve Örgütsel Sessizlik Ölçeklerinin Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması İçin Yapılan Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

Cinsiyet		N	Ortalama	Standart sapma	t değeri	P
Duygusal Emek	Kadın	42	3,212	0,482	-0,702	0,484
	Erkek	58	3,278	0,451		
Örgütsel Sessizlik	Kadın	42	3,126	0,433	-0,864	0,389
	Erkek	58	3,198	0,386		
Medeni durum						
Duygusal Emek	Kadın	53	3,280	0,528	0,671	0,504
	Erkek	47	3,218	0,380		
Örgütsel Sessizlik	Kadın	53	3,195	0,460	0,694	0,489
	Erkek	47	3,138	0,338		

\*; İstatistiksel olarak anlamlılığı temsil eder (p<0,05).

Duygusal emek ölçeğinin demografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğini araştırmak için gerçekleştirilen Bağımsız Örneklem t testi analizi sonucunda, gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Örgütsel sessizlik ölçeğinin demografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğini araştırmak için gerçekleştirilen Bağımsız Örneklem t testi analizi sonucunda, gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo. 5. Duygusal Emek Ve Örgütsel Sessizlik Ölçeklerinin Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırılması İçin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Yaş Grubu		N	Ortalama	standart Sapma	Test değeri (F)	P değeri
Duygusal Emek	18-25	5	3,292	0,592	0,275	0,926
	26-30	20	3,315	0,520		
	31-35	25	3,228	0,456		
	36-40	28	3,179	0,478		
	41-45	16	3,298	0,368		
	46 ve üstü	6	3,308	0,489		
Örgütsel Sessizlik	18-25	5	2,889	0,517	0,581	0,714
	26-30	20	3,228	0,477		
	31-35	25	3,196	0,427		
	36-40	28	3,155	0,399		
	41-45	16	3,174	0,276		
	46 ve üstü	6	3,139	0,366		
Ortalama Gelir						
Duygusal Emek	2001-3000	7	3,011	0,730	1,260	0,292
	3001-4000	54	3,215	0,441		
	4001-5000	38	3,344	0,434		
	5001 ve yukarı	1	3,308			
Örgütsel Sessizlik	2001-3000	7	3,103	0,655	0,971	0,410
	3001-4000	54	3,114	0,383		
	4001-5000	38	3,256	0,386		
	5001 ve yukarı	1	3,222			
Bu kurumda çalışma süresi						
Duygusal Emek	1 yıldan az	6	3,679	0,465	2,068	0,110
	1-5 yıl arası	45	3,214	0,452		
	6-10 yıl arası	44	3,248	0,474		
	11-15 yıl arası	5	3,092	0,227		
Örgütsel Sessizlik	1 yıldan az	6	3,417	0,645	1,070	0,366
	1-5 yıl arası	45	3,127	0,421		
	6-10 yıl arası	44	3,189	0,363		
	11-15 yıl arası	5	3,056	0,269		

\*; İstatistiksel olarak anlamlılığı temsil eder ( $p < 0,05$ ).

Duygusal emek düzeyinin demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak amacıyla yapılan Tek yönlü varyans (anova) analizi sonuçlarına göre duygusal emek ve demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak hiç bir anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Örgütsel Sessizlik düzeyinin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaya yönelik yapılan Tek Yönlü Varyans (anova) analizi sonuçlarına göre örgütsel sessizlik ve demografik değişkenler arasında istatistiksel olarak hiç bir anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo. 6. Duygusal Emek Ve Örgütsel Sessizlik Ölçekleri Arasındaki İlişkiyi Belirlemek için Yapılan Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

		Duygusal emek	Örgütsel sessizlik
Duygusal emek	Pearson Correlation	1	,822**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	100	100
Örgütsel sessizlik	Pearson Correlation	,822**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Duygusal emek ve örgütsel sessizlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir ( $r=0.822$ ,  $p<0.01$ ). Duygusal emeğin artması örgütsel sessizlik düzeyinin artmasına, azalması ise azalmasına neden olacaktır. Aynı şekilde örgütsel sessizlik düzeyinin artması veya azalması aynı yönde duygusal emeği etkileyecektir.

Analizlerimiz sonucunda elde edilen bilgilerden yola çıkarak kurmuş olduğumuz hipoteze ilişkin olarak “Duygusal emek ve örgütsel sessizlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır” hipotezi kabul edilmiştir.

## 5. SONUÇ

Bu çalışmanın amacı duygusal emek ile örgütsel sessizlik arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmak eğer bir ilişki var ise bu ilişkinin düzeyini ve yönünü belirlemektir. Ayrıca bu temel amacın yanında demografik değişkenler ile duygusal emek ile örgütsel sessizlik düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığını ortaya çıkarmak da diğer bir amaçtır. Yapılan analizler neticesinde elde edilen sonuçlar özetle şu şekildedir.

Duygusal emek düzeyini ölçen ifadelerin genel ortalaması 3.25 iken standart sapması 0.46’dir. Örgütsel sessizlik düzeyini ölçmek için kullanılan ölçekte bulunan ifadelerin genel ortalaması 3.16 iken standart sapması 0.40’dır.

Duygusal emek ve örgütsel sessizlik düzeylerinin demografik değişkenler bakımından farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için gerçekleştirilen Bağımsız Örneklem t testi analizi sonucuna göre, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Aynı şekilde duygusal emek ve örgütsel sessizlik düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen Tek yönlü varyans analizi (anova) sonuçlarına göre duygusal emek ve örgütsel sessizlik ile hiçbir demografik değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Duygusal emek ve örgütsel sessizlik ölçekleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan pearson korelasyon analizine göre bu kavramlar arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ortaya konulmuştur.

## KAYNAKÇA

Baksi, A., ve Edeer, A. D. (2020). Yoğun Bakım Hemşirelerinin Duygusal Emek Ve Genel Sağlık Durumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 7(2): 130-137.

Basım, H. N. Ve Beğenirbaş M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi*, 19(1): 77-90

Boncukçu, M. ve Esen E. (2020). Duygusal Zekânın Duygusal Emek Davranışı Ve Çalışanların Müşterilere Yönelik Davranışına Etkisi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1): 1-16.

Dağlar, H.(2020).Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Sessizlik Üzerine Etkisi: Öğretmenler. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 12(3): 2487-2500



Demirbaş, F. Ve Bostancı A. B. (2020). Okulların Örgütsel Öğrenmeleri İle Öğretmenlerin Örgütsel Sessizlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi* 9(3): 1426-1439.

Demirtaş, Z. Ve Kahveci, G. (2013). Öğretmenler İçin Örgütsel Sessizlik Ölçeği Geliştirme Çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(43): 167-182.

Erdirençelebi, M., Ertürk, E. Ve Çini, M.A.(2020). Örgütsel Yalnızlık İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Sessizliğin Aracılık Etkisi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 39: 32-52.

Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci Ve Sonuçları. *Kamu-İş*, 11(1)

Gürlek, M., Tuna, A. A., ve Yeşiltaş, M. (2020). İşveren Markası İşe Adanmayı Nasıl Etkiler? Duygusal Emeğin Aracılık Rolü. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(2): 593-614.

Koçak, D., Ve Çınar, O.(2020). Lider-Üye Etkileşimi Ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişkide Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 24(1): 1-20.

Macit, G. ve Erdem, R.(2020). Örgütsel Sessizliğe Dair Kavramsal Bir İnceleme. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 18(2): 93-114.

Tavakol, M. And Dennick, R. (2011). Making Sense Of Cronbach's Alpha. *International Journal Of Medical Education*, 2: 53-55.

Yağcı, P. (2020). Duygusal Emek, Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Animatörler Üzerine Bir Araştırma. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Doktora Tezi, Balıkesir.