

## ÖZET

Bu çalışmanın temel amacı, duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki etkileşimde örgütsel yaşamda yalnızlığın aracılık rolünün tespit edilmesidir. Dört ana bölümden oluşan çalışmanın birinci bölümünde örgütsel vatandaşlık davranışının kavramsal çerçevesi ele alınmıştır. İkinci bölümde, duygusal emek kavramı incelenmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, örgütsel yaşamda yalnızlık kavramı ele alınmıştır. Çalışmanın son bölümü olan dördüncü kısımda araştırma kısmına yer verilmiştir. Bu bölümde duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki etkileşimde örgütsel yaşamda yalnızlığın aracılık etkisine yönelik analizler gerçekleştirilip, sonuçları paylaşılmaktadır. Araştırma İstanbul ilinde bilişim sektöründe faaliyet gösteren ERP (Kurumsal Kaynak Planlaması) firmalarında çalışan danışmanlara yönelik gerçekleştirilmiştir. 440 denekten toplanan verilere göre duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü anlamlı etkileşim olduğu, duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışını örgütsel yaşamda yalnızlığın negatif yönlü etkilediği tespit edilmiştir. Bu etkileşimde alt boyutlardan yüzeysel rol davranışının anlamlı katkısı olmadığı da tespit edilmiştir. Örgütsel yaşamda yalnızlığın aracılık rolünün tespitine yönelik gerçekleştirilen hiyerarşik regresyon analizleri sonucunda, sadece sosyal arkadaşlık alt boyutunda kısmi aracılık etkisi olduğu saptanmıştır.

Demografik özelliklere yönelik gerçekleştirilen fark analizleri sonucunda, duygusal emek sergilemenin, örgütsel vatandaşlık davranışı sarfetmenin ve yaşanan yalnızlığın cinsiyetlere göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Yaş, medeni durum, toplam kıdem, çalışılan pozisyon, gelir durumu ve öz ebeveyn ile büyüme durumlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılaşma olduğu saptanmış iken, ebeveynlerden her ikisinin eğitim durumunun, işgörenin eğitim durumunun, doğum sırasının farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Duygusal Emek, Örgütsel Yaşamda Yalnızlık.

## ABSTRACT

The main purpose of this study is to identify the mediating role of loneliness at work in the interaction between emotional labour and organizational citizenship behaviour. The study consists of four main chapters. First chapter covers the concept of organizational citizenship behaviour. In the second, the concept of emotional labour, in the third, the study concept of Loneliness at work is investigated. The fourth chapter, which is the last part of our study, includes the research chapter.

According to the aim of the research, data is collected via survey method from 440 employees who are working at ERP companies located in İstanbul, as a consultant. In this respect, for data analysis, exploratory factor analysis, correlation and regression analysis are used, and significant results are obtained. According to the results; there is a significant positive interaction between emotional labour and organizational citizenship attitudes, and emotional labour and organizational citizenship attitudes are negatively affected by loneliness at work. And also; surface acting has no significant interaction with all other sub-dimensions. Analysis indicate that loneliness has partial mediating role between emotional labour and organizational citizenship attitudes.

As a result of conducted Anova and T-test analysis for demographic variables, it is determined that there is a significant difference between the groups according to age, marital status, total seniority, working position, income status and growth with self-parent.

**Key Words:** Organizational Citizenship Behaviour, Emotional Labour, Loneliness at work.