

A R A Ş T I R M A M A K A L E S İ / R E S E A R C H A R T I C L E

DOI: 10.52122/nisantasisbd.1127433

SİKINTIYA DAYANMA DÜZEYİ VE TOLERANS İLİŞKİSİ: ÇAĞRI MERKEZİ
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE KESİTSEL BİR ARAŞTIRMA

Dr. Öğr. Üyesi Adeviye ERDOĞAN*

*Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Uzaktan Eğitim Meslek
Yüksekokulu, Çağrı Merkezi Hizmetleri Pr.e-posta:
adeviyeerdogan@isparta.edu.tr

ORCID 0000-0002-5996-7334

ÖZ

Çalışmada, çağrı merkezi çalışanlarının sıkıntıya dayanma düzeyleri ve toleransları arasındaki ilişki araştırılmaktadır. Çağrı merkezi çalışanları birçok araştırmanın konusu olmuştur. Bu çalışmalar çağrı merkezi çalışanlarının yoğun stres altında olduğunu, iş yükleri ile çalışma sürelerinin fazla olduğunu ve uzun süreli kurdukları iletişimden dolayı da "sıkıntı" yaşadıklarını ortaya koymaktadır. Sıkıntıya dayanma düzeyi fazla olan çalışanların toleranslarının da yüksek olacağı düşüncesi bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Alan yazında sıkıntıya dayanma düzeyi ile toleransı birlikte ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışmanın stres düzeyi yüksek olan çağrı merkezi çalışanları üzerinde yapıyor olmasının da anlamlı olduğu değerlendirilmektedir. Çalışma kapsamında verilerin toplanması için geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olan "Sıkıntıya Dayanma Ölçeği" ve "Tolerans Ölçeği" ve demografik özelliklerin belirlendiği sorular kullanılmıştır. Araştırmada 293 çağrı merkezi çalışanına ulaşılmıştır. Örneklem bağlamında yapılan analizler sonucunda çağrı merkezi çalışanlarının sıkıntıya dayanma düzeyleri ve toleransları arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyli ilişki bulunmuştur. Araştırmanın alan yazına önemli bir katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Bu araştırma için Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 14/01/2022 tarih ve 85/01 sayılı karar numarası ile Etik Kurul Onayı alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sıkıntı, Sıkıntıya Dayanma, Tolerans**Jel Kodları:** I19, J24, L89, M1.THE RELATIONSHIP BETWEEN THE LEVEL OF DISTRESS TOLERANCE AND
TOLERATION: A CROSS-SECTIONAL STUDY ON CALL CENTER EMPLOYEES

ABSTRACT

In this study, the relationship between distress tolerance and tolerance of call center employees is investigated. Call center workers have been the subject of many studies. Studies reveal that call center employees are under intense stress, have high workloads and working hours, and experience "distress" due to long-term communication. The idea that the tolerance of the employees with high distress tolerance will also be high is the starting point of this study. No study has been found in the literature that deals with the level of distress tolerance and tolerance together. The fact that the study was conducted on call center employees with high stress levels is also considered to be significant. Within the scope of the study, "Distress Tolerance Scale" and "Tolerance Scale", whose validity and reliability studies were carried out, and questions in which demographic characteristics were determined were used to collect data. In the research, 293 call center employees were reached. As a result of the analyzes made a positive and low-level relationship was found between the distress tolerance and tolerance of call center employees.

Keywords: Distress, Distress Tolerance, Toleration**Jel Codes:** I19, J24, L89, M1**Geliş Tarihi/Received:** 07.06.2022**Kabul Tarihi/Accepted:** 08.11.2022**Yayın Tarihi/Printed Date:** 31.12.2022**Kaynak Gösterme:** Erdoğan, A., (2022). Sıkıntıya Dayanma Düzeyi ve Tolerans İlişkisi: Çağrı Merkezi Çalışanları Üzerine Kesitsel Bir Araştırma". *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(10) 242-258

GİRİŞ

Çağrı merkezleri müşteri memnuniyeti elde etme, kar etme ve rekabet avantajı kazanma amaçlarıyla çalışanların uyması gereken politikalar geliştirmişlerdir ve çalışanları sürekli kontrol altında tutmaktadırlar (Özkan, 2011). Bu çalışmada -taşıdığı özellikler göz önünde bulundurulduğunda- alan yazında çok fazla üzerinde çalışılmış olan çağrı merkezi çalışanları ele alınmaktadır (Atlandı, 2010; Başbuğ, 2010; Keser, 2006; Yavuz ve Leloğlu, 2011). Yapılan araştırmalar incelendiğinde çağrı merkezi çalışanlarının iş yükü ve stres düzeylerinin fazla olması ve sürekli iletişim halinde olmalarından kaynaklı olarak “sıkıntı” yaşadıkları görülmektedir (Çiğdem ve Deniz, 2021; Çiper, 2006; Gülsevi ve Bayraktar, 2021).

Alan yazında sıkıntıya dayanma düzeyinin fiziksel ve psikolojik yönden insanları olumlu (Simon ve Gaher, 2005) ya da olumsuz (Gross ve Munoz, 1995; McHugh ve Otto, 2011) olarak etkilediği yönünde çalışmalar bulunmaktadır. Tolerans alan yazında yapılan araştırmalarda insanları oldukları gibi kabul etme, saygılı olma ve kimsenin özgürlük alanına girmeme olarak tanımlanmaktadır (Sönmez ve Aksan, 2019). Çağrı merkezi çalışanlarının çalışma koşulları ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde sıkıntıya dayanma düzeylerinin yüksek olması durumunda toleranslarının da yüksek olabileceği ve bu durumda da psikolojik açıdan daha iyi koşullarda çalışabilecekleri kanaatine varılmıştır. Buradan yola çıkarak bu çalışmada çağrı merkezi çalışanlarının sıkıntıya dayanma düzeylerinin toleransa etkisi olup olmadığı araştırılmaktadır.

Çalışma kapsamında araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarından toplanan veriler değerlendirilerek sıkıntıya dayanma ve tolerans düzeyleri ilişkisi ve çağrı merkezi çalışanlarının demografik özelliklerinin ilgili değişkenlerle aralarındaki farklılıklar ortaya konulmuştur. Elde edilen bulgular ışığında önemli sonuçlar elde edildiği ve konuyla ilgili çalışacak olan araştırmacılara, çağrı merkezi sektörüne ve ilgililere katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Çağrı Merkezi Hizmetleri

Çağrı merkezleri zamanın en değerli olduğu sektörler arasındadır. Çağrı merkezleri basit bir tanımla, iletişim kurulmak istenilen tüm unsurlarla (müşteriler, tedarikçiler, bayiler vs.) tüm iletişim araçları kullanılarak iletişim kurulan merkezlerdir (Özkan, 2010).

Çağrı merkezleri giderek büyüyen bir sektördür (Çatal, 2021). 2020 yılında 10,9 milyar TL olan Pazar büyüklüğü %41,3 oranında artarak 2021 yılında 15,4 milyar TL'ye ulaşmıştır. Türkiye Çağrı Merkezi Pazarı 2020 yılında toplam 123 bin 345 kişiye istihdam sağlamışken 2021 yılında %15 artışla bu sayı 142 bin 20'ye ulaşmıştır. Bu sayı sadece müşteri temsilcilerini göstermektedir. Destek personel ve yönetici kadroları da dahil edildiğinde bu sayı 160 bin 483'e ulaşmıştır (Çağrı Merkezi Derneği/2022).

Çağrı merkezleri, birçok kuruluşun müşteri hizmetlerinin önemli bir parçasıdır. Operasyonel açıdan bakıldığında, çoğu çağrı merkezi, belirli hizmet kalitesi kısıtlamalarına uymak zorundayken, çağrılardaki belirsizlikler ve hizmet süreleri gibi ortak zorluklarla karşı karşıyadır. (Deslauriers vd., 2007).

Çağrı merkezi çalışanlarının uzun saatler boyunca sabit bir şekilde bir ya da birden çok ekrandan bilgi kontrolü sağlamak adına oturarak çalışmak zorunda olmaları, dinlenme sürelerinin oldukça kısıtlı olması, aynı zamanda da sırada bekleyen müşteri sayısının kontrolünü sağlamaları gibi birçok işten dolayı kendilerine zaman ayıramamaları ve yaşadıkları stres ve yorgunluktan dolayı da psikolojik olarak kendilerini kötü hissedebilmektedirler (Ağraş ve Genç, 2018).

Çağrı merkezi çalışanlarının fiziksel ve zihinsel olarak verdikleri çabaların yanında duygusal anlamda da bir çaba sarf ettikleri görülmektedir. Köse ve Güllüpınar (2022) çağrı merkezi çalışanlarının yabancılaşma, duyarsızlaşma, robotikleşme ve stres duygularının özel hayatlarına da yansıdığını belirterek, çalışanların özel hayat ve iş hayatı arasında bir denge kuramadıklarını ifade etmektedirler.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın 2013 yılı içerisinde Çağrı Merkezlerinin çalışma şartlarının iyileştirilmesi aynı zamanda çalışan ve işverenlerin farkındalıklarının artması için hazırlanmış olduğu bir teftiş programı vardır. Bu programda işyeri psikoloğuna başvuru yapan müşteri temsilcilerine ait veriler yer almaktadır. Bu verilere göre, psiko-sosyal rahatsızlıklar %26 oranında arkadaş/sevgili uyum sorunları, %17 oranında depresyon, %15 oranında evlilik/aile problemleri, %15 oranında konversiyon, %13 oranında öfke nöbetleri, %7 oranında strese bağlı beslenme sorunları ve %7 oranında diğer problemler olarak dağılım göstermektedir (ÇSGB, 2013: 52-53). Aynı raporda, bu rahatsızlıkların ortaya çıkmasının sebepleri olarak müşteri temsilcilerinin şikâyet ve hakaretlere maruz kaldıkları zaman çalıştıkları şirketlerin uyguladıkları politikalarından dolayı istedikleri tepkileri verememelerinden kaynaklandığı belirtilmektedir. Doğal tepki veremeyen insan vücudunun bu duruma, çeşitli fiziksel problemlerle (baygınlık, kasılma, kramp vb.) reaksiyon gösterdiği ve bu çalışanların kontrol sürecinden sonra psikoloğa sevk edildiği tespit edilmiştir. Tüm bunlara dayanarak çağrı merkezlerinde iki yıldan fazla çalışılmayacağı ifade edilmiştir. Ayrıca psikoloğa başvurunun çalışanlar arasında hoş karşılanmaması nedeniyle müracaat sayısının gerçek şikâyeti olanların sayısından az olduğu da belirtilmiştir (ÇSGB, 2013: 52-53).

Bu problemlerin başlıca sebepleri arasında; 7/24 hizmet verilmesi, çalışanların büyük çoğunluğunun 26-28 yaş aralığında ve %70 oranında kadınlardan oluşması, çalışma sürelerinin çok uzun olması, gece mesailerinin olması, günlük çalışma saatlerinin sürekli olarak değişiyor olması, gelen çağrı miktarına bağlı olarak ara dinlenmelerin olmaması, takım liderinin izni olmadan veya yerine çalışacak olan kişi bulunmadan zorunlu ihtiyaçlar için bile görev yerinden ayrılamamaları, kanunda yer alan çalışma sürelerinin aşılması, performansa dayalı ücret sistemi kullanılmasından dolayı çalışanların daha fazla çağrı cevaplamak zorunda olmaları, sürekli sabit olduklarından dolayı postür bozuklukları, aynı hareketleri yapmalarından dolayı fiziksel rahatsızlıklar, sürekli konuşma sonrası ses telleri ve kulaklıktan kaynaklanan işitme problemleri, ekrana sürekli bakmaktan kaynaklanan görme problemleri yer almaktadır (ÇSGB, 2013: 13).

Bu araştırmalar genel olarak değerlendirildiğinde çağrı merkezi çalışanlarının çok zor şartlarda çalıştıkları ve alan yazında içsel ve çevresel unsurlardan kaynaklanan insan hayatının her döneminde karşılaşılabildiği psikolojik bir durum (Öcal, 2011) olarak tanımlanan "sıkıntı" olgusunu yaşadıkları görülmektedir.

1.2. Sıkıntıya Dayanma

Sıkıntı, içsel ve çevresel unsurlardan kaynaklanan, bireyin hayatının her döneminde karşılaşılabileceği psikolojik bir durumdur. Günlük hayatta karşılaşılan ekonomik krizler, hastalıklar, meslekte karşılaşılan problemler, doğal afetler, aile ve çevre ile yaşanan sorunların yanında kişilerin gelecek kaygıları, umutsuzluk ve mutsuzlukları, korkuları da sıkıntıya yol açabilen durumlardır (Öcal, 2011). Bunun yanında bireylerin fiziksel rahatsızlıkları da sıkıntıya yol açabilmektedir (McHugh ve Otto, 2012). Bireyin meydana gelen bu psikolojik durumla baş edebilme konusundaki algılanan yeteneği ise sıkıntıya dayanma düzeyi olarak tanımlanmaktadır (Birgün ve Özen, 2021). Yani, sıkıntıya dayanma, bireyin zorlu ve sıkıntılı olaylar ve zihinsel durumlarla karşılaşma ve bunlara dayanma kapasitesini ifade eder (Rahman vd., 2022).

Sıkıntıya dayanma düzeyleri düşük olan bireylerin, genellikle kaçınmacı davranışlarda bulunarak (Gross ve Munoz, 1995; McHugh ve Otto, 2011) yani olumsuz duyguya yol açan durumlardan kaçınarak, sıkıntı veren durumlara maruz kalmayı en aza indirmeye çalıştıkları ve bu bireylerin zor koşullarla başa çıkma yeteneklerinin daha az olduğu ve sıkıntıya dayanma düzeyinin düşük olmasının stres (Hayes vd., 2004), depresyon (Campbell-Sills ve Barlow, 2007), kaygı bozuklukları, madde kullanımı (Williams, 2012) ve çeşitli psikolojik rahatsızlıklara yol açtığı ortaya çıkmıştır (Leyro, vd., 2010; Williams, vd., 2013). Sıkıntılıdan hızlı bir şekilde kaçınmak ve olumsuz etki deneyimini azaltmak isteyen bireyler olumsuz pekiştirme ve sürekli olumsuz davranışlarda bulunma eğilimine girerler (Conway vd, 2021).

Sıkıntıya dayanma düzeyi yüksek olan bireyler ise kaçınmacı davranışlar sergilemek yerine sıkıntılarla yüzleşerek, sıkıntıya sebep olan durumu tespit ederek bu durumu gidermenin yollarını ararlar (Simon ve Gather, 2005).

Buradan hareketle çalışmanın birinci hipotezi şu şekildedir

H1. Araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süreleri) ile sıkıntıya dayanma düzeyleri arasında farklılık vardır.

1.3. Tolerans

Tolerans hoş görme ve müsamaha gösterme olarak tanımlanmaktadır (Pazarcıkcı ve Efe, 2018). Bireyler arası iletişimde insanları oldukları gibi kabul etmek, saygılı olmak ve her ne sebeple olursa olsun özgürlük alanlarına müdahale etmemek tolerans kapsamına girmektedir (Sönmez ve Aksan, 2019). "Tolerans" terimi -Latince tolerare: katlanmak, göz yumma, izin verme, boyun eğme, tahammül etmek veya acı çekmek- genellikle birinin yanlış olduğunu düşündüğü ama yine de "tolere edilebilir" olduğu düşünülen inançlara, eylemlere veya uygulamalara koşullu kabul etme veya müdahale etmeme anlamlarına gelmektedir (Forst, 2012). Birleşmiş Milletler'in "Tolerans İlkeleri Bildirgesi"nde tolerans (Madde 1.1.) kültürel çeşitliliğe ve insan olma biçimlerine "saygı, kabul ve takdir" olarak tanımlanmaktadır (Verkuyten, vd., 2019). Tolerans gösteren kişinin tolerans gösterdiği kişiyle aynı duygu, düşünce ve inançları paylaşmasa da hoşgörü göstermesi gerekir (Ayverdi, 2011). Bu durum kötü bir olaya ya da kişiye katlanılması sonucunda kötü bir sonucun ortaya çıkmasının engellenmesini sağlar (Ölmez, 2008).

Tolerans kavramı değerlendirildiğinde iki taraf karşımıza çıkmaktadır. Bu taraflardan biri tolerans gösteren diğeri ise tolerans gösterilen taraftır. Örneğin, ebeveynler ve çocuklar arasında, arkadaşlar arasında, dini bir topluluğun üyeleri arasında, vatandaşlar arasında ve hatta bunların hiçbirini paylaşmayan "yabancılar" arasındaki ilişkiler toleransa taraf olabilmektedir. Bu taraflar göz önünde bulundurulduğunda toleransın nedenleri ve sınırları farklı olabilir. Tolerans kavramı için, tolerans gösterilen inançların veya uygulamaların yanlış veya kötü olduğuna karar verilmesi esastır (Forst, 2012). Bu durumda tolerans, onaylamamaya rağmen kabul etmeyi içerir ve böylece olumsuz tutum ve inançların olumsuz eylemlere dönüşmesini engeller (Verkuyten vd., 2019). Tolerans kavramı, itiraz etme, kayıtsızlık ya da onaylama tutumlarını içerir (Drerup, 2021). Tolerans kavramı bir de içerisinde saygı kavramını barındırmaktadır. Toleranslı olan tarafların birbirlerine karşı bir anlamda saygı duyduğu söylenebilir. Onaydan farklı olarak saygı tüm insanların eşitliğine dayanır. İnsanlara saygı duymak, görüşlerinin yanlış, karışık, mantıksız veya kötü olduğunu düşünseler dahi kabullenmek anlamına gelmektedir (Crane, 2017).

Nicholson (1985) toleransın bir görev olduğunu ve insanların tolerans göstermeme hakkının olmadığını belirtmektedir. Toleransın yapısal özellikleri yedi maddede açıklanmaktadır. Bunlar; sapma, önem, kınama, güç, reddetmeme, iyilik, tahammül/katlanma olarak sıralanmaktadır (Özeser Kaymak, 2020).

Sapma: Kişinin karşısındakinin hoşuna gitmeyen davranış ya da söylemine karşı olan tutumu ile asıl düşüncesi arasındaki farkı gösterir.

Önem: Kişi karşısındakinin davranış ya da söylemine karşı hoşgörülü davranmak istemezse yani tolerans göstermezse baskı altına alma ya da engelleme eğilimine girer. Önem vermezse de kayıtsız kalmayı tercih eder. Yani önem; davranış ya da söyleme ve bunları yapan kişiye verilen değeri gösterir.

Kınama: Kişinin sapmayı ahlak bakımından doğru bulmaması buna rağmen tolerans göstermesi durumunda kınama söz konusu olur (Aslan, 2001).

Güç: Kişinin karşısındakinin engelleme, karşı çıkma ve önleme gücünün olması ve bu gücü istediği zaman kullanabileceğinin de farkında olmasıdır. Zira kişinin engelleme gücünün olmadığı bir duruma karşı tolerans göstermesi mantık dışıdır (McKinnon, 2006).

Reddetmeme: Kişinin karşısındakinine tolerans göstererek kendi gücünü göstermemesi ve yapılan şeyin devam etmesine izin vermesidir (McKinnon 2006).

İyilik: Tolerans göstermenin doğru ve gerekli olduğu ve tolerans gösteren kişinin iyi ve erdemli olarak görüldüğünü ifade etmektedir (McKinnon 2006).

Tahammül, katlanma: Kişi bir olay karşısında tolerans gösterirken, kendi içinde zorlayıcı bir duygu yaşadığı için zorlayıcı duyguyu (gücü) devre dışı bırakarak, onay vermediği ve hoşlanmadığı davranış, olay veya objelere karşı tahammül göstermek ve katlanmak zorunda kalmaktadır (Aslan 2001).

Bahsedilen konular ışığında araştırmanın ikinci hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H2: Araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süreleri) ile toleransları arasında farklılık vardır.

Çağrı merkezleri, dünya çapında milyonlarca temsilci çalıştıran ve birçok farklı sektördeki firmalar için müşteriye yönelik birincil kanal olarak hizmet veren, günümüz iş dünyasının giderek daha önemli bir parçası haline gelmiştir (Jeon ve Yoon, Yang, 2022). Çağrı merkezleri dünyada ve Türkiye’de yaşanan koşullar (pandemi, ekonomi vb.) nedeniyle insanların daha çok tercih ettiği ve insanların hayatını kolaylaştıran, sorunlarını çözen, talep ve şikayetlerini karşılayan, işletmeler için ise rekabet avantajı sağlayan ve gelirlerinin artmasına katkı sağlayan birimlerdir. Tüm bunları gerçekleştirirken çağrı merkezlerinin tercih ettiği strateji, verdikleri hizmetin kalitesi ve standart operasyon prosedürleri başarılı olmalarının temelini oluşturmaktadır. Bu faktörlerden belki de en önemlisi ise hizmet kalitesidir (Tunçay, 2004; Çiper, 2006).

Hizmet kalitesinin artırılması için devreye sokulabilecek en önemli unsurlardan birisinin ise sıkıntıya dayanma düzeyleri olduğu düşünülmektedir. Müşteri ile birebir iletişim halinde olan müşteri temsilcilerinin özellikle sıkıntıya dayanma gücü ve buna bağlı olarak da tolerans düzeylerinin yüksek olması müşteri memnuniyetini direk olarak etkileyebilecektir.

Bu bağlamda araştırmanın üçüncü hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H3: Araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının sıkıntıya dayanma düzeyleri ile toleransları arasında ilişki vardır.

2. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma korelasyonel araştırma olarak tasarlanmıştır. Korelasyonel araştırmalar değişkenler arasındaki ilişkinin değişkenlere müdahale edilmeden incelendiği araştırmalardır (Büyüköztürk, vd., 2008). Bu araştırma için Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’ndan 14/01/2022 tarih ve 85/01 sayılı karar numarası ile Etik Kurul Onayı alınmıştır.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çağrı merkezi hizmetleri çalışanları alan yazında bulunan birçok araştırmanın konusu olmuştur. Bu çalışmalar çağrı merkezi çalışanlarının yoğun stres altında olduğunu, iş yüklerinin ve çalışma sürelerinin fazla olduğunu ve uzun süreli kurdukları iletişimden dolayı da “sıkıntı” yaşadıklarını ortaya koymaktadır. Sıkıntıya dayanma düzeyi fazla olan çağrı merkezi çalışanlarının toleranslarının da buna bağlı olarak yüksek olacağı düşüncesi bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır.

Alan yazında sıkıntıya dayanma düzeyi ile toleransı birlikte ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışmanın stres düzeyi yüksek olan çağrı merkezi çalışanları üzerinde yapıyor olmasının da anlamlı olduğu değerlendirilmektedir. Bu sebeplerle de araştırmanın alan yazına önemli bir katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

2.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Çağrı Merkezinde çalışan müşteri temsilcileri ve takım liderleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise LinkedIn kullanıcısı olan çağrı merkezi müşteri temsilcileri ve takım liderleri oluşturmaktadır. LinkedIn üzerinde hesabı bulunan 666 kişiye ulaşılmaya çalışılmıştır. LinkedIn üzerinden tek tek mesaj gönderilen çağrı merkezi çalışanlarından araştırmaya gönüllü olarak katılanların sayısı 293'tür. Araştırmada seçkisiz örnekleme yöntemlerinden uygun örnekleme yöntemi (Büyüköztürk, Kılıç, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2012) kullanılmıştır. Örneklem sayısının hesaplanmasında G-Power 3.1.9.7 güç analizi programından yararlanılmıştır. Buna göre, testin gücü (Power (1-β err prob) 0,95; anlamlılık seviyesi (α err prob) 0.01; ve etki büyüklüğü 0,19 olduğunda uygun örneklem sayısı 291 olarak hesaplanmıştır (Bilek, 2022). Bu durum araştırmaya katılanların sayısının araştırma evrenini istatistiksel olarak yeterli düzeyde temsil ettiğini göstermektedir.

2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada Simons vd. (2005) geliştirdiği Sargın vd. (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış ve geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olan "Sıkıntıya Dayanma Ölçeği" ve Eranlı (2014) tarafından geliştirilen ve geçerlilik güvenilirlik çalışması yapılmış olan "Tolerans Ölçeği" ve demografik özelliklerin belirlendiği sorular kullanılmıştır.

Sıkıntıya Dayanma ölçeği ve Tolerans ölçeği için tekrar faktör analizi yapılmış ve Sıkıntıya Dayanma ölçeği KMO değeri=,893 ve Tolerans Ölçeği KMO değeri=,885 olarak bulunmuştur. Bu değerler ilgili çalışmalarda bulunan değerlere yakın değerlerdir.

Sıkıntıya Dayanma Ölçeği Sargın vd. (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 15 maddeden oluşturulmuş sıkıntıya dayanma düzeyindeki kişisel farklılıkları ortaya koymak amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek maddelerinden 6. madde ters puanlanmış, onun dışındakiler 1-5 arasında puanlandırılmıştır.

Eranlı (2014) tarafından oluşturulan ve 11 maddeden oluşan Tolerans Ölçeği bireylerin tolerans düzeylerini ölçmektedir. Ölçekte bireyin davranışlarını ne ölçüde yansıttığını belirtmek için üçüncü madde dışındaki tüm maddeler 1-5 arasında ters olarak puanlanmaktadır. Ölçekte tolerans ölçeğinden alınabilecek en düşük ve en yüksek puanlar sırasıyla 11 ve 55'tir. Yüksek puan bireyin tolerans düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. 11 maddeden oluşan ölçme aracında 3. Madde dışındaki maddeler ters puanlanarak değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında ölçek maddelerine ait alt boyutlar hipotezlere dahil edilmemiştir.

2.4. Ölçek Güvenirliği

Araştırma kapsamında kullanılan iki ölçme aracına ait güvenilirlik değerlerinin bulunmasında Cronbach α değeri hesaplanmıştır. Buna göre sıkıntıya dayanma ölçeğine ait hesaplanan cronbach α= ,880; tolerans ölçeğine ait hesaplanan cronbach alpha= ,806 olarak bulunmuştur. Bu durumda her iki ölçeğinde (0,80 ≤ α < 1,00) yüksek derecede güvenilir olduğunu söylemek mümkündür (Kalaycı, 2014: 405).

2.5. Verilerin Toplanması

Araştırmada sosyal bir platform olan LinkedIn üzerinden araştırmaya katılmayı onaylayan çağrı merkezi çalışanlarına ulaşılmaya çalışılmıştır.

2.6. Verilerin Değerlendirilmesi

Toplanan veriler istatistik analiz programı ile çözümlenmiştir. Verilerin normallik testi Shapiro Wilk ile incelenmiştir. Ölçek maddelerinin toplamının ortalaması alınarak yapılan Shapiro-Wilk testi sonucunda sıkıntıya dayanma ölçeğinde ve tolerans ölçeğinde p=,000 olarak tespit edilmiştir. Bu durumda sıkıntıya dayanma ölçeği ve tolerans ölçeğinde yapılan çarpıklık ve

basıklık değerlerinin hesaplanması sonucunda Sıkıntıya dayanma ölçeğinde skewness=-,465 kurtosis=-,117 tolerans ölçeğinde ise skewness=,914 kurtosis=1,066 olarak bulunmuştur. Bu verilere (Tabachnick, Fidell, 2013) dayanarak çalışmada verilerin normal dağılımları görülmektedir. Veriler normal dağılıma uygun olduğundan dolayı verilerin analizinde yüzde hesaplama, t testi ve Anova kullanılmıştır. Korelasyon analizi yapılmıştır. Anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak alınmıştır.

3. Bulgular

3.1. Çağrı Merkezi Çalışanlarının Demografik Özelliklerine Ait Tanımlayıcı Bulgular

Araştırmada çağrı merkezi çalışanlarının demografik bilgilerini tespit etmek amacıyla kendilerine 5 adet soru yöneltilmiştir. Bu bilgilere ait bulgular şu şekildedir:

Tablo 1: Çağrı Merkezi Çalışanlarının Demografik Özelliklerine Ait Tanımlayıcı Bulgular

Demografik Özellikler		Sayı	%
Cinsiyet	Kadın	129	44,0
	Erkek	164	56,0
	Toplam	293	100,0
Yaş	18-24	61	20,8
	25-34	142	48,5
	35-44	81	27,6
	45 ve üzeri	9	3,1
	Toplam	293	100,0
Medeni Durum	Bekar	154	52,6
	Evli	139	47,4
	Toplam	293	100,0
Eğitim Durumu	Lise Mezunu	19	6,5
	Üniversite Öğrencisi	64	21,8
	Üniversite Mezunu	182	62,1
	Lisansüstü	28	9,6
	Toplam	293	100,0
Çalışma Süresi	1 yıldan az	34	11,6
	1-5 yıl	72	24,6
	6-10 yıl	77	26,3
	11-15 yıl	52	17,7
	16 yıldan fazla	58	19,8
	Toplam	293	100,0

Araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının demografik özelliklerini belirlemek amacıyla oluşturulan sorulara verdikleri cevapların dağılımı Tablo 1’de görüldüğü gibidir. Buna göre katılımcılar cinsiyet değişkenine göre %44 (129) oranında “kadın”, %56 (164) oranında “erkek”; yaş değişkenine göre %20,8(61) oranında “18-24”, %48,5 (142) oranında “25-34”; %27,6 (81) oranında “35-44”; %3,1 (9) oranında “45 ve üzeri” yaş aralığında; %52,6 (154) oranında “bekar”, %47,4 (139) oranında “evli”; eğitim durumu değişkenine göre %6,5 (19) oranında “lise mezunu”, %21,8 (64) oranında “üniversite öğrencisi”, %62,1 (182) oranında “üniversite mezunu”, %9,6 (28) oranında “lisansüstü mezun”; çalışma süresi değişkenine göre %11,6 (34) oranında “1 yıldan az”, %24,6 (72) oranında “1-5 yıl”, %26,3 (77) oranında “6-10 yıl”, %17,7 (52) oranında “11-15 yıl”, %19,8 (58) oranında “16 yıldan fazla” olarak dağılım göstermektedir.

3.2. Fark ve Korelasyon Analizi Bulguları

Çalışmada kullanılan değişkenlerin (sıkıntıya dayanma ve tolerans) ortalamalarının araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının demografik özelliklerine göre farklılığının olup olmadığını

ortaya koyabilmek adına verilerle yapılan Bağımsız örneklem t Testi ve tek yönlü varyans analizi (anova) sonucunda tolerans değişkeni ile yaş arasında farklılık tespit edilmiştir ($F=3,366$; $p<.05$). Tespit edilen farklılığın hangi yaş grupları arasında ortaya çıktığını belirlemek için Tukey testi yapılmıştır ve 25-34 ve 35-44 anlamlı olarak farklılaşmaktadır ve 35-44 yaş aralığında olan çağrı merkezi çalışanlarının tolerans düzeyleri ($Ort=2,28$, $SS=.63$) 25-34 yaş aralığında olan çağrı merkezi çalışanlarının tolerans düzeylerinden ($Ort=2,05$, $SS=.57$) daha yüksektir.

Sıkıntıya dayanma ve tolerans düzeyleri arasındaki ilişkinin düzeyini belirlemek için toplanan veriler korelasyon analizine tabi tutulmuştur.

Tablo 2: Sıkıntıya Dayanma ve Toleransın Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Katsayısı Değerleri

	Ortalama	SS	Sıkıntıya Dayanma	Tolerans
Sıkıntıya Dayanma	3,34	0,76949	1	0,079
Tolerans	2,13	0,61014	0,079	1

Tablo 2’de verilen Pearson korelasyon katsayıları incelendiğinde sıkıntıya dayanma ve tolerans arasında düşük düzeyli ve pozitif yönlü bir ilişki ($0<r=,079<1$) (Gürbüz ve Şahin, 2018) olduğu görülmektedir.

3.3. Araştırma Hipotezlerine Ait Bulgular

Çalışma kapsamında oluşturulan hipotezlerden ilki olan “çağrı merkezi çalışanlarının demografik özellikleri ile sıkıntıya dayanma düzeyleri arasında farklılık vardır.” hipotezi yapılan analizler sonucunda reddedilmiştir. Çalışanların demografik özellikleri ile sıkıntıya dayanma düzeyleri arasında farklılık bulunmamıştır.

Oluşturulan ikinci hipotez olan “çağrı merkezi çalışanlarının demografik özellikleri ile toleransları arasında farklılık vardır.” hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Tolerans ve yaş arasında farklılık bulunmuştur.

Çalışmada sınanan üçüncü hipotez olan “çağrı merkezi çalışanlarının sıkıntıya dayanma düzeyleri ile toleransları arasında ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. Sıkıntıya dayanma ve tolerans arasında düşük düzeyde pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Yapılan araştırmalar ve Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nın (ÇSGB, 2013) yayınladığı rapora göre çağrı merkezi sektörü çalışanlar açısından en çok strese (Köse ve Güllüpinar, 2022) ve sıkıntıya maruz kalınan (Derry, vd., 2013) ve çalışma şartları (monotonluk, uzun mesai saatleri, sınırlı yükselme olanakları, işgören devir hızının yüksek olması) olarak da en zor (Das, vd., 2013) olan sektörlerden birisidir. Bu durumda çağrı merkezi çalışanlarının sıkıntıya dayanma düzeylerinin belirlenmesinin önemli olduğu değerlendirilmektedir. Aynı zamanda işlerinin odak noktasının iletişim olduğu düşünüldüğünde müşterilere karşı gösterdikleri/gösterecekleri toleransın seviyesi de ön plana çıkmaktadır. Buradan hareketle bu çalışmada çağrı merkezi çalışanlarının sıkıntıya dayanma düzeyleri ve toleransları arasındaki ilişki incelenmiştir.

Sıkıntıya dayanma gücü alan yazında; belirsizliğe ve muğlaklığa dayanma gücü, hayal kırıklığına dayanma gücü, olumsuz duyguya dayanma gücü ve fiziksel rahatsızlığa dayanma gücü olarak kategorilendirilmiştir (Leyro vd., 2010). Yabancı literatürde sıkıntıya dayanma “distress tolerance” olarak kullanılmaktadır. Yani aslında sıkıntıya dayanma ve tolerans birbirine yakın kavramlar olarak görülmektedir. Bu çalışmada tolerans başkalarına karşı gösterilen hoşgörü ve müsamaha düzeyi olarak ele alınmıştır (Sönmez ve Aksan, 2019).

Araştırmada en hızlı büyüyen sektörlerden biri olan çağrı merkezi çalışanlarının sıkıntıya dayanma ve tolerans düzeyleri arasındaki ilişki ve değişkenlerin demografik özellikler ile olan ilişkisini incelemek için 293 çağrı merkezi çalışanından veri toplanmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre çağrı merkezi çalışanlarının sıkıntıya dayanma düzeyleri ile demografik özellikleri arasında farklılık bulunamamıştır. Bu durumun çağrı merkezi sektöründe uygulanan şirket politikaları nedeniyle çalışanların “robotikleşmesi” (Köse ve Güllüpinar, 2022) durumundan kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir. Çağrı merkezlerinde çalışanlar yoğun duygusal emek göstermektedirler (Kim ve Choo, 2017). Duygusal emek, gözlemlenebilir davranışlar ortaya koyabilmek için duyguların yönetilmesi olarak ifade edilmektedir (Hochschild, 2003). Konu özelinde ifade edilecek olursa, duygusal emek, duyguların örgütsel hedeflere göre şekillendiği bir düzenleme sürecidir ve duygusal emeğin iki türünün olduğu ifade edilmektedir. Bunlar; yüzeysel oyunculuk ve derin oyunculuktur. Yüzeysel oyunculuk, duygu oluşturulduktan sonra duygusal tepkileri engelleyen tepki odaklı bir duygu düzenleme biçimidir. Derin oyunculuk, duyguyu ayarlamak için bir duruma ilişkin algıları değiştiren öncül odaklı bir duygu düzenleme biçimidir (Kim ve Choo, 2017). Bu tanımlardan hareketle çağrı merkezlerinde çalışanların adeta kendilerine verilen tüm direktifleri yerine getirmek ve duygularını buna göre düzenlemek zorunda olan bir başka deyişle yoğun duygusal emek harcayan çalışanlar olduğu, bu durumun da “robotikleşmeye” sebep olduğunu değerlendirmek mümkündür. Nitekim; Yücesan Özdemir (2014) çağrı merkezi çalışanlarının fiziksel olarak olmasa da zihinsel olarak bir montaj hattında çalışanlara benzediklerini ifade etmektedir.

Araştırmanın bir diğer sonucu olarak çağrı merkezi çalışanlarının tolerans düzeyleri ile demografik özellikleri arasında sadece yaş değişkeni ve tolerans düzeyi arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. 35-44 yaş grubu çalışanların 25-34 yaş grubu çalışanlara oranla tolerans düzeylerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumun çağrı merkezlerindeki çalışma koşullarından dolayı işgören devir hızının (turnover) yüksek olmasından (Çelik, 2016; Tekin ve Akgemci, 2017) aynı zamanda çalışma süresi arttıkça ve yaş ilerledikçe çalışanların işlerine daha fazla yoğunlaşabilmelerinden ve adanmışlık duygularının artmasından (Kartal vd., 2015) kaynaklandığı düşünülmektedir. Rod ve Ashill (2013) çalışmalarında yaş değişkeninin duygusal yorgunluk ve duygusal tükenmeyle ilişkisini ortaya koymuştur. Buna göre, çağrı merkezi çalışanlarından daha yaşlı olanların daha az yorgunluk algıladıkları ve daha az duygusal tükenme ortaya koydukları görülmektedir. Bu sonuçlar bu araştırmada bulunulan sonuçları destekler niteliktedir.

Araştırmanın çıkış noktası olan “çağrı merkezi çalışanlarının sıkıntıya dayanma ve tolerans düzeyleri arasındaki ilişki”nin belirlenmesi için yapılan korelasyon analizi neticesinde pozitif yönlü düşük düzeyli bir ilişki bulunmuştur. İki değişkenin birlikte ele alındığı başka bir çalışmaya alan yazında rastlanmadığı için bu durum ile ilgili karşılaştırma yapılamamaktadır. Ancak ilişki düzeyinin bu denli düşük bulunmuş olmasının çağrı merkezlerindeki çalışma koşulları ve çalışanların işlerini yaparken gerçek duygularını yansıtamamaları ve rol yapıyor olmalarından kaynaklandığı (Özkan, 2015) değerlendirilmektedir. Burada çalışma koşulları ile kastedilen, çağrı merkezlerinde uygulanan tüm iş ve iletişim süreçlerinin belli kurallar dahilinde yapılma zorunluluğudur. Hangi durumda müşteriye nasıl cevap verileceği belirlenmiş ve buna uyma zorunluluğu getirilmiştir (Turan, 2007). Müşteri temsilcilerinin gün içerisinde yaptıkları tüm görüşmelerin kayıt altına alınıyor olması ve diğer ölçümler yoluyla kontrol altında tutuluyor olmaları ve şirket politikalarında belirtilen duyguların müşteriye yansıtılması zorunluluğu (Holman, vd., 2002) gibi etkenlerin bu araştırmanın sonucunun bu şekilde çıkmasında etken olduğu değerlendirilmektedir.

Kişilerin gün içerisinde açlık tokluk, yorgunluk veya çeşitli olaylardan yani günlük hayattaki iniş çıkışlardan kaynaklı olarak sıkıntıya dayanma düzeyleri farklılık gösterebilmektedir (Veilleux, vd., 2022). Bu çalışmada çalışmaya katılanların verdikleri anlık cevaplar değerlendirilmektedir. Ve sıkıntıya dayanma düzeylerinde yaşanabilecek olası değişiklikler bu araştırmanın kısıtları arasındadır. Aynı zamanda yukarıda bahsi geçen çağrı merkezlerinde yürütülen şirket politikalarının çalışanların duygu durumlarını etkileyebilme olasılığı araştırmanın bir diğer kısıtı olarak görülmektedir. Çalışmanın belli bir örneklem grubu üzerinde gerçekleştirilmiş olması da kısıtlar arasındadır. Çalışma kapsamında yapılan faktör analizi sonrası elde edilen alt boyutlarla yapılan korelasyon, regresyon, t testi ve anova testleri sonunda anlamlı ilişkiler bulunamamıştır. Etki ve ilişki gücünün ise çok düşük seyrettiği görülmüştür. Bunun sonucunda araştırma ölçeklerin alt boyutları dikkate alınmadan gerçekleştirilmiştir.

Çağrı merkezlerinin kar odaklı yürüttükleri prosedürlerin müşteri memnuniyetini artırma, maliyet düşürme ve rekabet avantajı elde etme gibi amaçları vardır (Dorman ve Zijlstra, 2003). Bazı çalışmalarda çağrı merkezlerinde yapılan işlerin çok fazla vasıf gerektirmemesi dolayısıyla basit bir iş olması, aşırı iş bölümüne dayalı olması gibi özelliklerinden dolayı Taylorizm'e benzetildiği görülmüştür (Grebner, vd., 2003). Tüm bu araştırma sonuçları değerlendirildiğinde çağrı merkezi çalışanlarının çalışma şartlarının düzenlenmesi önerilmektedir. Bu araştırmanın, diğer araştırmacıların çağrı merkezi çalışanları ile ilgili yapacakları araştırmalarda referans niteliği taşıdığı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Ağraş, S. ve Genç, E. (2018). Örgütsel bağlılık ve tükenmişlik sendromu ilişkileri: çağrı merkezi çalışanlarına yönelik nitel bir araştırma. *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 2(1), 35-55.
- Aslan Ö. (2001). Hoşgörü ve tolerans kavramlarına etimolojik açıdan analitik bir yaklaşım. *Cumhuriyet Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 5(2), 357-380.
- Atlandı, D. (2010). *Çağrı merkezi çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin incelenmesi* (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Ayverdi İ. (2011). *Misalli büyük Türkçe sözlük. 3. Baskı*, İstanbul.
- Başbuğ, G. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. In *Journal of Social Policy Conferences*, (58), 253-274.
- Bilek, G. (2022). *İstatistiksel güç analizi ve r uygulamaları*. Sosyal Bilimler Alanında Teori, Uygulama, Tarihsel ve Güncel Tartışmalar.
- Birgün, A., ve Özen, G. (2021). Spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin covid-19 pandemi sürecinde fiziksel aktivite düzeyi ve sıkıntıya dayanma kapasitelerinin incelenmesi. *Aksaray University Journal of Sport and Health Researches*, 2(1).
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., ve Demirel, F. (2012). *Örnekleme yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç, Ç. E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (2.Basım). Ankara: Pegem Akademi
- Campbell-Sills, L., ve Barlow, D. H. (2007). Incorporating emotion regulation into conceptualizations and treatments of anxiety and mood disorders. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of Emotion Regulation* (542-559). New York: Guilford Press.
- Conway, C. C., Naragon-Gainey, K., ve Harris, M. T. (2021). The Structure of Distress Tolerance and Neighboring Emotion Regulation Abilities. *Assessment*, 28(4), 1050-1064. <https://doi.org/10.1177/1073191120954914>
- Crane, T. (2017). *The meaning of belief: religion from an atheist's point of view*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Çağrı Merkezi Derneği (<https://www.teknotalk.com/wp-content/uploads/2021/04/2020-Turkiye-Cagri-Merkezi-Pazar-Arastirmasi.pdf>).
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı (2013). *Çağrı merkezlerinde çalışma koşullarının iyileştirilmesine ve sosyal tarafların bilinçlendirilmesine yönelik programlı teftiş sonuç raporu*, Ankara. https://www.csqb.gov.tr/medias/6017/2013_58.pdf
- Çatal, Ö. (2021). Türkiye’de çağrı merkezi işletmelerinin koronavirüs (covid-19) pandemisi deneyimleri:“yeni normal” üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 83-95.
- Çelik, N. (2016). Türkiye çağrı merkezi sektörü sorunlarının çözümüne yönelik bir karar destek sistemi geliştirme. *Journal of International Social Research*, 9(42).
- Çiğdem, K.ve Deniz, A. (2021). Çağrı merkezlerinde iş yükünün işte tükenmişlik duygusu üzerindeki etkisi. *Journal of Life Economics*, 8(1), 81-92.
- Çiper, A. (2006). *Tükenmişlik sendromunun hizmet kalitesine etkisi ve çağrı merkezi uygulaması* (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Das, D., Nandialath, A. ve Mohan, R. (2013). Feeling unsure: quit or stay? Uncovering heterogeneity in employees' intention to leave in Indian call centers. *The international journal of human resource management*, 24(1), 15-34.

- Deslauriers, A., L'Ecuyer, P., Pichitlamken, J., Ingolfsson, A., ve Avramidis, A. N. (2007). Markov chain models of a telephone call center with call blending. *Computers and operations research*, 34(6), 1616-1645.
- Dormann, C., Zijlstra, F. (2003). "Call centres: high on technology-high on emotions", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (4), 305-310.
- Drerup, J. (2021) Education, epistemic virtues, and the power of toleration, *Critical Review of International Social and Political Philosophy*, 24:1, 108-131, DOI: 10.1080/13698230.2019.1616883
- Ersanlı E. (2014) The validity and reliability study of tolerance scale. *Journal of Basic and Applied*;4(1):85-89.
- Forst, R. (2012). *Toleration*. Stanford Encyclopedia of Philosophy.
- Grebner, S., Semer, N.K., Faso, L.L., Gut, S., Gut, K.W. ve Elfering, A. (2003). "Working conditions, well-being, and job-related attitudes among call center agents", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 341-365
- Gross, J. J., ve Muñoz, R. F. (1995). Emotion regulation and mental health. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 2(2), 151-164.
- Gülsevgi, E. B., ve Bayraktar, O. (2021). Duygusal emeğin bireysel performans algısına etkisi. *Working Paper Series*, 2(2), 23-31.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hayes, S.C., Strosahl, K., Wilson, K.G.(2004) . Measuring experiential avoidance: A preliminary test of a working model. *Psychol Rec* 54, 553-578.
- Hochschild A. R. (2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. London, England: University of California Press.
- Holman, D., Chissick C. ve Totterdell, P. (2002). The effects of performance monitoring on emotional labour and well-being in call centers. *Motivation and Emotion*, 26(1), 57 - 81.
- Jeon M-K, Yoon H. ve Yang Y. (2022). Emotional dissonance, job stress, and intrinsic motivation of married women working in call centers: the roles of work overload and work-family conflict. *Administrative Sciences*. 12(1):27. <https://doi.org/10.3390/admsci12010027>
- Kalaycı, Ş. (2014). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik*. Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kartal, H., İşler, I. ve Bilişli, Y. (2015). Örgütsel bağlılık ve işle bütünleşmenin işten ayrılma niyetine etkisi: çağrı merkezi örneği. *Electronic Journal of Vocational Colleges- Kasım 14.Bürokon Özel Sayısı*
- Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumunu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (11), 100-119.
- Kim, H. J., Choo, J. (2017). Emotional labor: Links to depression and work-related musculoskeletal disorders in call center workers. *Workplace Health and Safety*, 65(8), 346-354.
- Köse, H.ve Güllüpinar, F. (2022). Bilgisayar, telefon ve kulaklık üçgeninde çağrı merkezinde duygusal emek süreçleri: bir saha çalışmasının sonuçlarıyla yüzleşmek. *Çalışma ve Toplum*, 72(1).
- Leyro TM., Zvolensky MJ. ve Bernstein A. (2010). Distress tolerance and psychopathological symptoms and disorders: a review of the empirical literature among adults. *Psychological bulletin*, 136(4), 576
- McHugh, R. K., ve Otto, M. W. (2011). Domain-general and domain-specific strategies for the assessment of distress intolerance. *Psychology of addictive behaviors*, 25(4), 745.
- McHugh, R. K., ve Otto, M. W. (2012). Refining the measurement of distress intolerance, *Behavior Therapy*, 43(3), 641-651, ISSN 0005-7894.

- Nicholson, P. P. (1985). Toleration as a moral ideal. *Aspects of Toleration. Philosophical Studies*. London: Methuen.
- Öcal O. (2011). Sıkıntı kavramı ve bir küçük burjuvanın gençlik yılları romanı. *Karadeniz Araştırmaları Dergisi*, 28, 151-164.
- Ölmez Atalay, Y. (2008). *Felsefi açıdan tolerans ve hoşgörü*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Felsefe ve Din Bilimleri Anabilim Dalı.
- Özkan, F. (2010). *Bekleme hattı (kuyruk) modelleri ve bir çağrı merkezi uygulaması* (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Özkan, G. (2015). *Duygusal emek gerektiren mesleklerde örgütsel iletişim doyumunun duygusal emeğe bağlı iş doyumuna etkisi: Çağrı merkezlerinde bir uygulama örneği* (Doctoral dissertation, Anadolu University (Turkey)).
- Özsezer Kaymak, G. (2020). *Hemşireler ve hemşirelik öğrencilerinde kültürlerarası tolerans ve ilişkili faktörlerin saptanması*, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı
- Pazarcıkcı F. ve Efe, E. (2018). Hemşirelik birinci sınıf öğrencilerinin tolerans düzeyleri ve etkileyen faktörlerin incelenmesi. *1st International Health Sciences and Life Congress*, 655-662.
- Rahman, A., Sánchez, M., Bursac, Z., Whiting, C. Y., Dios, M. A., Cano, M. ve Cano, M. Á. (2022). Ethnic discrimination and psychological stress among Hispanic emerging adults: Examining the moderating effects of distress tolerance and optimism. *International Journal of Intercultural Relations*, 86, 217-226.
- Rod, M. ve Ashill, N.J. (2013), "The impact of call centre stressors on inbound and outbound call-centre agent burnout", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 23 No. 3, pp. 245-264. <https://doi.org/10.1108/09604521311312255>
- Sargın, A. E., Özdel, K., Utku, Ç., Kuru, E., Alkar, Ö. Y., ve Türkçapar, M. H. (2012). Sıkıntıya dayanma ölçeği: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Bilişsel Davranışçı Psikoterapi ve Araştırmalar Dergisi*, 1(3), 152-161.
- Simons JS, Gaher RM (2005) The distress tolerance scale: Development and validation of a self-report measure. *Motivation and Emotion*, 29, 83-102
- Sönmez, Ö. A. ve Aksan, G. (2019). Üniversite öğrencilerinin tolerans düzeylerinin farklı değişkenlerle ilişkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 302-316.
- Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2013). *Using multivariate statistics* (sixth ed.) Pearson, Boston.
- Tekin, İ. Ç. ve Akgemci, T. (2017). The effect of emotional labor on turnover intention. *Innovation and global issues in social sciences extended abstracts*, 363.
- Tunçay, Nadire. (2004). *Çağrı merkezleri ve insan kaynakları*, 1-3.
- Turan, Ö. (2007). *Çağrı merkezi çalışanlarının iş tatminlerinin performans etkisi ve iletişim sektöründe bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Veilleux, Hyde ve Clift (2022). When is your distress harder to tolerate? A qualitative analysis of situations in which distress tolerance is impaired and strengthened, *Journal of Contextual Behavioral Science*, 23, 85-91, Issn 2212-1447.
- Verkuyten, M., Yogeewaran, K. ve Adelman, L. (2019), Intergroup toleration and its implications for culturally diverse societies. *Social Issues and Policy Review*, 13, 5-35. <https://doi.org/10.1111/sipr.12051>
- Williams A. D. (2012) Distress tolerance and experiential avoidance in compulsive acquisition behaviours, *Australian Journal of Psychology*, 64(4), 217-224.
- Williams, A. D., Thompson J. ve Andrews G., (2013). The impact of psychological distress tolerance in the treatment of depression, *Behaviour Research and Therapy*, 51(8), 469-475, Issn 00057967, <https://doi.org/10.1016/j.brat.2013.05.005>.

Yavuz, U.ve Leloglu, H. (2011). Müşteri ilişkileri yönetiminde çağrı merkezlerinin yeri: çağrı merkezi örneği. *Journal of Graduate School of Social Sciences*, 15(1).

Yücesan-Özdemir, G. (2014). *İnatçı Köstebek: Çağrı Merkezlerinde Gençlik, Sınıf ve Direniş*. İstanbul: Yordam Kitap. 304 sayfa. ISBN: 978-605-4836-73-4

EXTENDED ABSTRACT**GENİŞLETİLMİŞ ÖZET****THE RELATIONSHIP BETWEEN THE LEVEL OF DISTRESS TOLERANCE AND TOLERATION: A CROSS-SECTIONAL STUDY ON CALL CENTER EMPLOYEES**

Introduction and Research Purpose: Call center services employees have been the subject of many studies in the literature. These studies reveal that call center employees are under intense stress, have high workloads and working hours, and experience "distress" due to long-term communication. The starting point of this study is the thought that the tolerance level of call center employees who have a high level of endurance to distress will be higher accordingly.

No study has been found in the literature that deals with the level of distress tolerance and tolerance together. The fact that the study was conducted on call center employees with high stress levels is also considered to be significant. For these reasons, it is anticipated that the research will make an important contribution to the literature.

Literature Review: Call centers have developed policies that must be followed by employees with the aim of achieving customer satisfaction, making profit and gaining competitive advantage, and they keep employees under control (Özkan, 2011). In this study, call center employees, who have been studied a lot in the literature, are discussed. When the researches are examined, it is seen that the call center employees experience "distress" due to their high workload and stress levels and their constant communication (Çiğdem and Deniz, 2021; Çiper, 2006; Gül Sevgi and Bayraktar, 2021).

There are studies in the literature that the level of resilience to distress affects people physically and psychologically positively (Simon & Gaher, 2005) or negatively (Gross & Munoz, 1995; McHugh & Otto, 2011).

Methodology and Findings:

The research was designed as a correlational research. The universe of the research consists of customer representatives and team leaders working in the Call Center. The number of those who voluntarily participated in the research via LinkedIn is 293. G-Power 3.1.9.7 power analysis program was used to calculate the number of samples.

The idea that the tolerance of the employees with high distress tolerance will also be high is the starting point of this study. No study has been found in the literature that deals with the level of distress tolerance and tolerance together. Within the scope of the study, "Distress Tolerance Scale" and "Tolerance Scale", whose validity and reliability studies were carried out, and questions in which demographic characteristics were determined were used to collect data.

The first of the hypotheses created within the scope of the study was rejected as a result of the analysis. No difference was found between the demographic characteristics of the employees and their level of distress tolerance.

The second hypothesis was partially accepted. Differences were found between tolerance and age.

The third hypothesis tested in the study, hypothesis was accepted. A low level of positive correlation was found between resilience and tolerance.

Conclusions and Recommendation:

According to the results of the research, no difference was found between the level of endurance of call center employees and their demographic characteristics. It is thought that this situation may have arisen from the "roboticization" of employees (Köse and Güllüpinar, 2022) due to company policies implemented in the call center sector.

As another result of the study, it has been revealed that the tolerance levels of the 35-44 age group employees are higher than the 25-34 age group employees.

It is thought that this situation is due to the high employee turnover rate due to the working conditions in the call centers, as well as the fact that the employees can concentrate more on their work and the sense of dedication increases as the working time increases.

As a result of the correlation analysis conducted to determine the "relationship between distress tolerance and tolerance levels of call center employees", which is the starting point of the research, a positive low-level relationship was found. Since no other study in which the two variables are discussed together has been found in the literature, a comparison cannot be made regarding this situation. However, the fact that the level of relationship was found to be so low is considered to be due to the working conditions in the call centers and the fact that the employees cannot reflect their real feelings while doing their jobs and they are pretending.

KATKI ORANI BEYANI VE ÇIKAR ÇATIŞMASI BİLDİRİMİ

Sorumlu Yazar <i>Responsible/Corresponding Author</i>	Adeviye ERDOĞAN			
Makalenin Başlığı <i>Title of Manuscript</i>	Sıkıntıya Dayanma Düzeyi ve Tolerans İlişkisi: Çağrı Merkezi Çalışanları Üzerine Kesitsel Bir Araştırma			
Tarih <i>Date</i>	26/12/2022			
Makalenin türü (Araştırma makalesi, Derleme vb.) <i>Manuscript Type (Research Article, Review etc.)</i>	Araştırma Makalesi			
Yazarların Listesi / List of Authors				
<i>Sıra No</i>	Adı-Soyadı <i>Name - Surname</i>	Katkı Oranı <i>Author Contributions</i>	Çıkar Çatışması <i>Conflicts of Interest</i>	Destek ve Teşekkür (Varsa) <i>Support and Acknowledgment</i>
1	Adeviye ERDOĞAN	%100	-	Araştırmaya katılan çalışanlara teşekkür ediyorum