

**BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE  
DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN  
BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

(Yüksek Lisans Tezi)

**Zehra YENİ**

Kütahya - 2015

T.C.  
DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İşletme Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE DUYGUSAL EMEK  
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR  
ARAŞTIRMA**

Danışman  
Yrd. Doç. Dr. N. Derya ERGUN ÖZLER

Hazırlayan  
Zehra YENİ

Kütahya - 2015

## Kabul ve Onay

Zehra YENİ' nin hazırladığı “Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” başlıklı Yüksek Lisans tez çalışması, jüri tarafından lisansüstü yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip oybirliği / oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

...../...../2015

Tez Jürisi	İmza	
	Kabul	Red
Yrd. Doç. Dr. N. Derya ERGUN ÖZLER (Danışman)		
Prof. Dr. M. Kemal DEMİRCİ		
Yrd. Doç. Dr. N. Ceren GİDERLER		

Doç. Dr. Fatih ÇELEBİOĞLU

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

## **Yemin Metni**

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” adlı çalışmamın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../2015

Zehra YENİ

## **Özgeçmiş**

1989 yılında Artvin İlinin Şavşat ilçesinde doğdu. İlkokulu Şavşat Tepe Köyü İlköğretim Okulu'nda, ortaokulu Şavşat Ahmet Fevzi Yatılı ve Pansiyonlu İlköğretim Okulu'nda ve lise eğitimini Şavşat Çok Programlı Liseli' sinde tamamladı. Lisans eğitimini Dumlupınar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünde 2012 yılında tamamladı. 2012 yılında Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda Yönetim ve Organizasyon Bilimi'nde yüksek lisans eğitimine başladı.

2013 yılında Dumlupınar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü'nde araştırma görevlisi olarak görevine başladı ve halen Dumlupınar Üniversitesi İnsan Kaynaklar Yönetimi bölümünde görevine devam etmektedir.

## ÖZET

### BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

YENİ, Zehra

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. N. Derya ERGUN ÖZLER

Şubat, 2015, 186 sayfa

Günümüzde hizmet sektörünün öneminin artması, organizasyonlarda duyguları önemli bir faktör haline getirmiştir. İşletmeler rekabet avantajını sağlamanın yolu olarak hizmetin kalitesinden önce müşterinin memnuniyetinin önemli bir etken olduğunu düşünmeye başlamışlardır. Bu sebepten dolayı artık işverenler çalışanlarından sadece bedensel ve zihinsel emek sarf etmelerini değil bunların yanında duygusal emek göstermelerini de istemektedir. Bu ise birbirinden farklı kişilik özelliklerine sahip olan bireylerin belirlenmiş duygu gösteriminde bulunması anlamına gelmektedir.

Bu çalışmada da bireylerin kişilik özelliklerinin daha çok hizmet sektörü çalışanlarında aranan duygusal emek gösterimleri ile aralarında ilişki olup olmadığını belirlemektir. Çalışma Kütahya’ da görev yapan 119 özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanın katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada değişkenler arası ilişkiler korelasyon ve regresyon analizleriyle belirlenmiştir.

Yapılan analizlerin sonucunda değişkenler arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür. Derinlemesine davranışın dışadönüklük ve öz disiplin ile aralarında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında samimi davranışın da dışadönüklük, uyumluluk, öz disiplin ve gelişime açıklıkla aralarında pozitif ve anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Duygusal Emek, Kişilik, Davranış

**ABSTRACT****AN INVESTIGATION FOR DETERMINATION OF THE RELATIONSHIP  
BETWEEN FIVE FACTOR PERSONALITY TRAITS AND EMOTIONAL  
LABOUR****YENİ, Zehra****Master Thesis, Department of Business Administration  
Supervisor: Assist. Assoc. Dr. N. Derya ERGUN ÖZLER  
February, 2015, 186 pages**

Today, the increasing importance of the service sector has become an important factor of emotions in organizations. Businesses begin to think that the satisfaction of the customer is an important factor before the quality of the service as a way of providing a competitive advantage. Therefore, the employers want their employees to not only make a physical and mental effort but emotional labour. This means that the set of individuals with different personality traits from each other display specified emotion.

The aim of this study is to determine if there is a relationship between personality characteristics of individuals emotional labor representation more required for workers in service sector. this research took place with the participation of 119 employees serving in special education and rehabilitation center. Relationships between variables in the study were determined by correlation and regression analysis.

As a result of analyzes performed, is was found that there was a significant relationship between variables. It was found that there was a positive and significant relationship between In-depth behavior and extraversion and self-discipline and also there is a relationship between intimate behaviour and extraversion, compatibility, self-discipline and openness to development.

**Keywords:** Five Factor Personality Traits, Emotional Labor, Personality, Behavior

## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
<b>ÖZET</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vii</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>xi</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>xiii</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	<b>xiv</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### KİŞİLİK VE BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ KURAMINA YÖNELİK GENEL BİLGİLER

<b>1.1. KİŞİLİK KAVRAMI</b> .....	<b>4</b>
1.1.1. Kişiliğin Tanımı .....	4
1.1.2. Kişiliğin Bileşenleri .....	6
1.1.2.1. Karakter .....	6
1.1.2.2. Mizaç (Huy) .....	7
1.1.2.3. Yetenek .....	8
<b>1.2. KİŞİLİK OLUŞUMUNU ETKİLEYEN TEMEL FAKTÖRLER</b> .....	<b>9</b>
1.2.1. Kalıtsal ve Bedensel Faktörler.....	9
1.2.2. Çevresel Faktörler.....	10
<b>1.3. KİŞİLİK İLE İLGİLİ KURAMLAR</b> .....	<b>13</b>
1.3.1. Kişilikle İlgili Genel Kuramlar .....	13
1.3.2. Kişilik Özellikleri (Trait) İle İlgili Kuramlar.....	15
1.3.2.1. Gordon W. Allport'un Ayırıcı Özellik Kuramı.....	16
1.3.2.2. Henry Murray'ın Kişilik Kuramı .....	17
1.3.2.3. Raymond B. Cattell'in Kişilik Özellikleri Kuramı .....	19
1.3.2.4. Robert R. McCrea ve Paul T. Costa'nın Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramı.....	20
<b>1.4. BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ KURAMI</b> .....	<b>20</b>



1.4.1. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının Tarihsel Gelişimi.....	20
1.4.2. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının Boyutları.....	24
1.4.2.1. Dışa Dönüklük .....	24
1.4.2.2. Duygusal Dengesizlik (Nevrotiklik) .....	26
1.4.2.3. Uyumluluk .....	27
1.4.2.4. Öz Disiplin (Sorumluluk).....	28
1.4.2.5. Gelişime Açıklık .....	29
1.4.3. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramı İle İlgili Yapılan Çalışmalar.....	33

## İKİNCİ BÖLÜM

### DUYGUSAL EMEK KAVRAMINA YÖNELİK GENEL BİLGİLER

<b>2.1. DUYGUSAL EMEĞİN TANIMI.....</b>	<b>41</b>
2.1.1. Emek ve Duygu Kavramları .....	41
2.1.2. Duygusal Emek Kavramı.....	42
<b>2.2. DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI .....</b>	<b>44</b>
2.2.1. Hoshschild Yaklaşımı .....	44
2.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı.....	47
2.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı .....	51
2.2.4. Grandey Yaklaşımı .....	56
<b>2.3. DUYGUSAL EMEĞİN ÖNCÜLLERİ.....</b>	<b>61</b>
2.3.1. Bireysel Faktörler .....	61
2.3.1.1. Demografik Faktörler.....	61
2.3.1.2. Duygulanım.....	63
2.3.1.3. Empati .....	64
2.3.1.4. Kendini Uyarlama .....	65
2.3.1.5. Duygusal Zeka (EQ) .....	66
2.3.2. Örgütsel Faktörler .....	67
2.3.3. Etkileşim Özellikleri .....	68
<b>2.4. DUYGUSAL EMEĞİN BOYUTLARI.....</b>	<b>69</b>
2.4.1. Yüzeysel Davranış .....	69
2.4.2. Derinlemesine Davranış.....	70

2.4.3. Samimi Davranış.....	71
<b>2.5. DUYGUSAL EMEĞİN ARDILLARI/ SONUÇLARI.....</b>	<b>72</b>
2.5.1. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları .....	72
2.5.1.1. Tükenmişlik .....	72
2.5.1.2. İş-Aile Çatışması.....	73
2.5.1.3. İşten Ayrılma Niyeti.....	74
2.5.1.4. Rol Çatışması .....	75
2.5.1.5. Yabancılaşma .....	75
2.5.2. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları .....	76
2.5.2.1. Yüksek Performans .....	76
2.5.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı .....	77
2.5.2.3. Ekonomik Fayda .....	78
2.5.2.4. Müşteri İlişkilerinde Başarı.....	79
2.5.2.5. İş Doyumu .....	80
2.5.2.6. İşe Bağlılık .....	81
<b>2.6. BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİ.....</b>	<b>81</b>

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

#### BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

<b>3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ .....</b>	<b>88</b>
<b>3.2. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ.....</b>	<b>88</b>
3.2.1. Araştırmanın Modeli.....	89
3.2.2. Araştırmanın Hipotezleri .....	90
<b>3.3. ARAŞTIRMANIN METODOLİJİSİ .....</b>	<b>93</b>
3.3.1. Araştırmanın Evreni.....	93
3.3.2. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları .....	94
3.3.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları .....	94
3.3.4. Araştırmada Kullanılan İstatistik Analizler .....	96
<b>3.4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLAR .....</b>	<b>97</b>

3.4.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler .....	97
3.4.2. Güvenilirlik Analizi Bulguları .....	99
3.4.3. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Bulgular .....	100
3.4.3.1. Beş Faktöre Kişilik Özellikleri Ölçeğine İlişkin Bulgular .....	100
3.4.3.2. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Bulgular .....	104
3.4.4. Hipotezlerin Test Edilmesi .....	107
3.4.4.1. Korelasyon Analizi Sonucunda Ortaya Çıkan Bulgular .....	107
3.4.4.2. Regresyon Analizi Sonucunda Ortaya Çıkan Bulgular.....	117
3.4.5. “t Testi” ve “ANOVA” Testleri Sonuçlarına İlişkin Bulgular .....	121
3.4.5.1.“t Testi” Sonucuna İlişkin Bulgular .....	122
3.4.5.2. ANOVA Testi Sonucuna İlişkin Bulgular .....	124
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>134</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>140</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>145</b>
<b>DİZİN .....</b>	<b>169</b>

## TABLOLAR LİSTESİ

### Sayfa

<b>Tablo 1.1:</b> Kişilik Tanımları.....	5
<b>Tablo 1.2:</b> Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramını Oluşturan Boyutların Tanımları ...	31
<b>Tablo 1.3:</b> Mccrea ve Costa'nın Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Boyutlarına Göre Kişileri Tanımlamak İçin Kullanmış Oldukları Sıfatlar .....	31
<b>Tablo 1.4:</b> Golberg'in Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Boyutlarına Göre Kişileri Tanımlamak İçin Kullanmış Olduğu Sıfatlar .....	33
<b>Tablo 1.5:</b> Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar.....	34
<b>Tablo 2.1:</b> Duygusal Emek Tanımları .....	43
<b>Tablo 2.2:</b> Duygusal Emek İçin Geliştirilen Modellerin Karşılaştırılması .....	60
<b>Tablo 3.1:</b> Ankete Katılan Bireylerin Demografik Özellikleri .....	97
<b>Tablo 3.2:</b> Araştırmada Kullanılan Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Duygusal Emek Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi Bulguları .....	100
<b>Tablo 3.3:</b> Beş Faktör Kişilik Özellikleri Boyutlarından Dışa Dönüklük ile İlgili Bulgular .....	101
<b>Tablo 3.4:</b> Beş Faktör Kişilik Özellikleri Boyutlarından Duygusal Dengesizlik İle İlgili Bulgular .....	101
<b>Tablo 3.5:</b> Beş Faktör Kişilik Özellikleri Boyutlarından Uyumluluk İle İlgili Bulgular .....	102
<b>Tablo 3.6:</b> Beş Faktör Kişilik Özellikleri Boyutlarından Öz Disiplin İle İlgili Bulgular .....	102
<b>Tablo 3.7:</b> Beş Faktör Kişilik Özellikleri Boyutlarından Gelişime Açıklık İle İlgili Bulgular .....	103
<b>Tablo 3.8:</b> Duygusal Emek Boyutlarından Yüzeysel Davranış İle İlgili Bulgular.....	105
<b>Tablo 3.9:</b> Duygusal Emek Boyutlarından Derinlemesine Davranış İle İlgili Bulgular .....	105

<b>Tablo 3.10:</b> Duygusal Emek Boyutlarından Samimi Davranış İle İlgili Boyutlar .....	106
<b>Tablo 3.11:</b> Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular .....	108
<b>Tablo 3.12:</b> Korelasyon Analiziyle Test Edilen Hipotezlerin Genel Değerlendirilmesi .....	116
<b>Tablo 3.13:</b> Duygusal Emek Boyutlarından Derinlemesine Davranış Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Bulguları .....	118
<b>Tablo 3.14:</b> Duygusal Emek Boyutlarından Samimi Davranış Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Bulguları .....	120
<b>Tablo 3.15:</b> Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin T Testi Sonuçları .....	122
<b>Tablo 3.16:</b> Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin T Testi Sonuçları .....	123
<b>Tablo 3.17:</b> Katılımcıların Yaş Gruplarına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	125
<b>Tablo 3.18:</b> Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	126
<b>Tablo 3.19:</b> Katılımcıların Aylık Gelirlerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	127
<b>Tablo 3.20:</b> Katılımcıların Mesleklerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	129
<b>Tablo 3.21:</b> Katılımcıların Kurumda Çalışma Sürelerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	130
<b>Tablo 3.22:</b> Katılımcıların Meslekte Çalışma Sürelerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları .....	131

**ŞEKİLLER LİSTESİ****Sayfa**

<b>Şekil 1.1:</b> Özellikler Yaklaşımının Tarihsel Gelişimi .....	22
<b>Şekil 2.1:</b> Morris ve Feldman (1996a) Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişki .....	52
<b>Şekil 2.2:</b> Morris ve Feldman (1996a) Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişki .....	54
<b>Şekil 2.3:</b> Garndey' in (2000) Duygusal Emek Modeli.....	58
<b>Şekil 2.4:</b> Duygusal Emek ve Uyma Davranışı .....	65
<b>Şekil 3.1:</b> Araştırma Modeli .....	89
<b>Şekil 3.2:</b> Katılımcıların Beş Faktör Kişilik Özelliklerine İlişkin Vermiş Oldukları Cevapların Boyutlara Göre Ortalamaları .....	104
<b>Şekil 3.3:</b> Katılımcıların Duygusal Emeğe İlişkin Vermiş Oldukları Cevapların Boyutlara Göre Ortalamaları.....	106

**KISALTMALAR LİSTESİ**

<b>Arş. Gör.</b>	: Araştırma Görevlisi
<b>A. O.</b>	: Aritmetik Ortalama
<b>Çev.</b>	: Çeviren
<b>DPÜ</b>	: Dumlupınar Üniversitesi
<b>Doç. Dr.</b>	: Doçent Doktor
<b>Ed.</b>	: Editör
<b>Öğr. Gör.</b>	: Öğretim Görevlisi
<b>Prof. Dr.</b>	: Profesör Doktor
<b>Sig.</b>	: Significant
<b>S.S.</b>	: Standart Sapma
<b>vd.</b>	: Ve diğerleri
<b>Yrd. Doç. Dr.</b>	: Yardımcı Doçent Doktor

**TEZ METNİ**



## GİRİŞ

İnsanoğlu dünyaya geldiği günden beri yaşamını devam ettirebilmek maksadıyla birçok faaliyette bulunmuştur. İlk olarak yaşamını avcılık ve toplayıcılık yaparak sağlayan insanoğlu, bunun akabinde toprağı işlemeyi öğrenmişt ve böylelikle tarım toplumu ortaya çıkmıştır. Ardından başlayan sanayi devrimi sanayi toplumunu meydana getirmiştir. Makineli üretimin zamanla otomasyona aktarılmasıyla sanayi toplumunun azalması sonucu günümüz toplumu olarak isimlendirilen bilgi toplumu ortaya çıkmıştır.

Günümüz toplumlarında genel işgücünün % 50' den fazlasının hizmet sektöründe olduğu görölmektedir. Üretimde belirli bir standardın yakalanması artık rakipler açısından fark yaratıcı unsurun üretimden öte, sunulan hizmetlerin kalitesi, sonrasında gerçekleşen müşterilerin memnuniyeti gibi unsurların önemini artırmıştır. İşletmeler bu unsurların nasıl sağlanacağına ilişkin birçok araştırma yapmışlardır. Yapılan araştırmalar işletmelerin bu unsurları oluşturabilmesinin yolu olarak müşterilerle kurulacak olan duygusal bağları öne sürmüşlerdir ve bu maksatla da duygusal davranış kurallarını geliştirmişlerdir. Bu kurallar çalışan bireylerin belirlenen kurallar çerçevesinde duygularını yönetmelerini ifade etmektedir.

Duyguların belirlenen kurallar çerçevesinde yönetilmesi sonucunda sunulan hizmette üstünlük sağlamak olarak tanımlanan duygusal emeği ilk olarak 1983 yılında Hochschild kullanmıştır. Bu zamana kadar emeğin bir ücret karşılığında alınıp satılabilen bir unsur olması sadece fiziksel ve zihinsel emek türlerini akla getirirken günümüzde duyguların sarf edilmesi sonucunda meydana gelen duygusal emek olarak akıllarda yer eden yeni bir emek türü oluşmuştur.

Birbirinden birçok farklı kişilik özelliklerine sahip olan bireylerin belirlenmiş davranış kurallarına uyarak aynı davranışları sergilemesi oldukça güç bir durumu ifade etmektedir. Bu çalışmanın temel amacı birçok farklı kişilik özelliklerine sahip bireylerin sergiledikleri duygusal emek ile kişilik özelliklerinin arasında ilişkinin var olup olmadığını incelemektir.

Çalışma genel olarak üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde beş faktör kişilik özellikleri, ikinci bölümde de duygusal emek hakkında bilgi verilmeye çalışılmıştır. Üçüncü bölümde ise beş faktör kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi

incelemek maksadıyla uygulama alanının Kütahya İlinde bulunan Milli Eğitim Bakanlığına bağlı Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezleri çalışanlarının oluşturduğu katılımcılarla bir araştırma yapılmış ve bulgular sonuçlarıyla birlikte aktarılmıştır.

Birinci bölümde kişilik kavramı hakkında bilgi verilmiş, kişiliğin oluşumunu etkileyen faktörler, günümüze kadar kişilik hakkında geliştirilen kuramlar ve kişilik özellikleri kuramları, beş faktör kişilik kuramının tarihsel gelişimi, boyutları üzerinde durulmuştur. Son olarak beş faktör kişilik özellikleriyle ilgili yapılmış bazı çalışmalara değinilmiştir.

İkinci bölümde ise duygusal emek kavramına, kavramın gelişimine yönelik yaklaşımlara, duygusal emeği ortaya çıkaran faktörlere, duygusal emeğin boyutlarına ve duygusal emek gösterimi sonrasında ortaya çıkan olumlu ve olumsuz sonuçlarla ilgili genel bilgiler verilmiştir.

Çalışmanın son bölümünde ise beş faktör kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi ortaya koyabilmek için, 119 özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının katılımıyla analizler yapılmıştır. Bu analizlerin sonuçlarına göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklüğün duygusal emek boyutlarından derinlemesine ve samimi davranış boyutu ile, uyumluluk boyutunun duygusal emek boyutlarından samimi davranış boyutu ile, öz disiplin boyutunun duygusal emek boyutlarından derinlemesine ve samimi davranış boyutu ile ve gelişime açıklık boyutunun duygusal emek boyutlarından samimi davranış boyutu ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**BİRİNCİ BÖLÜM**  
**KİŞİLİK VE BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ KURAMINA YÖNELİK**  
**GENEL BİLGİLER**

## 1.1. KİŞİLİK KAVRAMI

İnsanlar yaratılışları itibari ile yalnız kalamaz, tek başına bir yaşam kuramaz, yaşamlarını yalnız devam ettiremezler. Topluluk içerisinde yaşamakta olan bireylerin buldukları ortak yerler, durumlar ve şartlar bulunmaktadır. Bir arada bulunan bireylerin ortamlarını oluşturan faktörlerin birçoğu birbirine benzerlik göstermektedir. Bireylerin hayatlarını sürdürmeleri için, bir arada yaşamaları için gerekli olan ortamsal faktörlerin çoğu benzer özellik göstermekte iken bireylerin bu faktörlere karşı vermiş oldukları tepkilerin birbirinden farklı olduğu gözlemlenmiştir.

Yapılan araştırmalar bu farklılıkları etkileyen temel unsurun “kişilik” kavramının olduğu belirtilmektedir (Hogan, 1994:469). Çalışmanın bu kısmında kişilik kavramının kavramsal bir çerçevede tanımı yapılacak ve bunun yanında kişiliğin bileşenleri olan; mizaç(huy), karakter ve yetenek kavramları hakkında bilgi verilecektir.

### 1.1.1. Kişiliğin Tanımı

Kişilik kavramı TDK’ nda “*bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerinin bütünü*” olarak ifade edilmektedir (<http://tdkterim.gov.tr/bts>, 2014). Kişilik kelimesinin ise İngilizce’ de “personality”, Almanca’ da “personlichkeit”, Fransızca’ da “personalite”, Klasik Latince’ de ise “persona” şeklinde ifade edildiği görülmektedir (<http://ceviri.babylon.com>, 2014).

Kişilik kavramı birçok farklı bilim dalında birçok kişi tarafından çalışılmış ve birçok farklı şekilde tanımlanmıştır. Bu tanımlardan bazıları aşağıda Tablo 1.1.’ de görülmektedir.

**Tablo 1.1:** Kişilik Tanımları

YAZAR	TANIM
İşçi, 1996.	Kişilik, bireyin doğuştan gelen ve sonradan edinilmiş zihinsel, duygusal ve fiziksel özelliklerinin tümüdür.
Buchanan ve Huczynski, 1997.	Kişilik, bireyin farklı durumlarda ve farklı zamanlarda, geniş anlamda ayırt edici ve tutarlı bir şekilde gösterdiği psikolojik özellikleridir.
Köknel, 1997.	Kişilik, bireyin öznel ve nesnel taraflarıyla diğer insanlardan ayrılan duygu, düşünce, tutum ve davranış özelliklerinin bütünüdür.
Schermerhorn, Hunt ve Osborn, 2002.	Kişilik, bireyin diğer insanlarla etkileşimi ve tepkilerini oluşturan benzersiz doğasının özelliklerinin bir bileşimidir.
Morris, 2002.	Kişilik, bireyin kendine özgü, değişik durum ve zaman içinde devamlılığı olan duygu, düşünce ve davranış örüntüsüdür.
Atkinson vd., 2002.	Kişilik, bireyin fiziksel ve sosyal çevreyle etkileşimini tanımlayan ve bireyin duygularının, düşüncelerinin, davranışlarının ayırt edici ve karakteristik örüntülerinin kapsamıdır.
Fındıkçı, 2009.	Kişilik, bireyin kendine özgü olan; dış görünüş, zihinsel özellikler, takıntılar, alışkanlıklar, tutumlar ve davranışlarına kadar birçok özelliği kapsayan bir bütündür.
Eroğlu, 2009.	Kişilik, ferdin yaşama biçimidir.
Demirbilek, 2010.	Kişilik, bireylerin tutarlı davranış kalıpları ve kişilik içi süreçleridir.
Cüceloğlu, 2011.	Kişilik, bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu ve diğer insanlar tarafından ayırt edici ve tutarlı olan, yapılaşmış ilişki şekilleridir.
İnançveYerlikaya, 2012.	Kişilik, bireyi diğer bireylerden farklı kılan kendine ait özelliklerin bütünüdür.
Eren, 2012.	Kişilik, bireyin fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özellikleri hakkında sahip olduğu bilgidir.
Özkalp ve Kirel, 2013.	Kişilik, bireyin belirgin, değişmeyen ve tutarlı olan özelliklerinin bütünüdür.
Tutar, 2013.	Kişilik, bireyin kendine has ve ayırıcı davranışlarının bütünüdür.

Bu tanımların yanı sıra Hogan (1991) kişilik ile ilgili tanımlamalarda iki farklı yöne değinmektedir. Bunlardan ilki, bireyin diğer insanlar tarafından nasıl algılandığıdır. Buna göre, bireye ait kişilik kavramının sosyal bir yönü bulunmaktadır. Kavramın ikinci yönünü ise bireyin kendi özellikleriyle ilgili olan kısmı oluşturmaktadır. Bu özellikler bireyin belirli bir olay ya da durum karşısında ortaya koyduğu istikrarlı davranış modellerini ifade etmektedir (Hogan, 1991: 874).

Yukarıdaki tanımlardan anlaşılacağı üzere kişilik ile ilgili tek bir tanım yapmak mümkün değildir. Genel olarak kişiliği, bireyi iç ve dış dünyasında diğer insanlardan

ayıran, bireyde belirli olay ve durumlarda değişmeyen, tutarlı olan davranışlarının bütünü olarak tanımlamak mümkündür.

### 1.1.2. Kişiliğın Bileşenleri

Kişiliğın oluşmasında etkili olan bazı bileşenler bulunmaktadır. Bu bileşenler kişiliğı oluşturmaktadır. Bu bileşenler; karakter, mizaç ve yetenek şeklinde sınıflandırılmaktadır:

#### 1.1.2.1. Karakter

Karakter kelimesi kişilikle en fazla karıştırılan kavramdır. Fakat karakter kişiliğın oluşumunda etkili olan bileşenlerden sadece birini oluşturmaktadır. Karakter, kalıtsal olmayan özelliklerin birey tarafından erken dönemlerde başlanarak sonradan edindiğı özellikler olarak tanımlanmaktadır (Adler, 2008: 191-192). Bruyere “Karaktere Dair” adlı eserinde karakteri bireyin içinde yaşadığı çevrede geçerli olan ahlak kurallarıyla ortaya çıkan ruhsal portresi olarak tanımlamıştır (Köknel, 2005: 21). Yani karakter kişiliğın sosyal ve ahlaki yönünü oluşturmaktadır. Karakter kavramı kişilikten ayıran en önemli husus ise sadece ahlaki unsurları içeriyor olmasıdır. Bu durumda karakter kişilikle ilişkili fakat onunla eş anlamlı bir kavram değildir. Kişilik karakteri de içine alan ve bireyin kendine has fiziksel ruhsal bütün özelliklerini kapsayan bir kavramdır.

Karakter bireyin yaşamı boyunca içerisinde bulunduğu okul, aile ve çevrenin etkisiyle gelişerek şekillenmektedir. Aile yaşamı içerisinde birey belirli bir olgunluğa eriştikten sonra okul ve içinde yer aldığı diğere çevresel koşullar bireyin karakterinin oluşmasına yardımcı olmaktadır (Zel, 2006: 19).

Toplumsal yaşamın içerisinde karakterin gelişmesi ve olgunlaşması üç şekilde gerçekleşmektedir. Bunlar aşağıda kısaca özetlenmiştir (Güney, 2009: 193 – 194):

- **Ceza ve Ödüllendirme Yöntemi:** Birey aile içinde, okulda veya herhangi bir ortamda bulunurken çevresiyle birçok sosyal ilişki içinde bulunur. Bu ilişkiler esnasında yaptığı bazı davranışları karşılığında ödüller bazı davranışlarının

karşılığında ise cezalar alır. Bu ödül ve cezalar bireyin karakterinin gelişmesini sağlar.

- **Mantıklı Düşünme Yöntemi:** Bireyler karşılaştırma yaparak güzel olanı çirkinden, olumluyu olumsuzdan, doğruyu yanlıştan ayırabilmeyi ve bunlar içinden olumlu olan tarafları seçme eylemini mantıklı düşünme yolu ile yaparlar. Bunun sonucu olarak da mantıklı düşünme yolu ile karakterlerini geliştirirler.
- **Duygusal Benimsemeler ve Örnek Alma Yöntemi:** Çocuklar ilk olarak çevrelerinde sevilen, güçlü olarak kabul edilen (anne, baba ve öğretmen gibi) kişileri örnek alıp benimserler. Çocuklar aile içinde benimsedikleri davranışları daha sonra aile dışında da uygulamaya başlarlar. Böylelikle birey karakterini benimsemeler ve örnek almalarla geliştirir. Yalnız bireyler sadece iyi olanı değil istenmeyen, hoş karşılanmayan duygu ve davranışları da benimseyip örnek alabilmektedirler.

#### 1.1.2.2. Mizaç (Huy)

Karakter kişiliğin sosyal ve ahlaki yönünü, mizaç ise kişiliğin duygusal ve kalımsal yönünü oluşturmaktadır. Mizaç, duygulara dayalı yeteneklerin ve alışkanlıkların bir araya getirilmesinin altında yatan ilişki kurma, duyumsama süreçlerine denk gelmektedir (Cloninger ve Svrakic, 2000: 241). Mizaç, bireyin duygusal yönünü temsil ettiği için, bu konuda edinilen özelliklerin bir kısmı kalıtım yolu ile önceki nesillerden geçmekte iken bir kısmı da sonradan alışma ve öğrenme yoluyla kazanılmaktadır. M.Ö. 4. yy' da Hipokrat, mizacı dört grupta incelemiştir (Zel, 2006: 21):

- **Neşeli Mizaç:** Bu gruptaki bireyler hareketli ve neşelidir. İlgi duydukları şeyler kolaylıkla değişmektedir.
- **Soğukkanlı Mizaç:** Bu gruptaki bireyler daha az hareketli, fazla neşeli olmayan, soğukkanlı ve kuvvetli kişiliğe sahip bireylerdir.
- **Kızgın Mizaç:** Çabuk kızan, hareketli, heyecanlı ve kuvvetli kişiliğe sahip olan bireylerdir.
- **Melankolik Mizaç:** Sıkılğan, mutsuz, hareketsiz ve zayıf kişiliği yansıtan bireylerden oluşmaktadır.

Mizaç, bireylerin sergiledikleri davranışlarından gözlemlenebilen sabit eğilimlerini ifade etmektedir. Bu eğilimler bireyin yeni durumlara adapte olabilmeye derecesi, ilgi alanları ve ruhsal durumlarına göre değişiklikler göstermektedir. Bu değişikliklerin neden kaynaklandığı henüz araştırmacılar tarafından tam olarak açıklanamamış olmakla birlikte bazı araştırmacılara göre; mizacın kalıtsal özellikler taşımasından ve ailenin çocuğa göre davranışlarını ayarlamasından kaynaklandığını ifade etmektedirler (Güney, 2009: 197). Huysuz bir çocuğun ailesinin ilgili ve hoşgörülü olması durumunda çocuğun daha uslu davranmaya çalışması bu duruma örnek olarak verilebilir.

### 1.1.2.3. Yetenek

Kişiliğin oluşumundaki son bileşen ise yetenektir. Yetenek, bireyin sahip olduğu zihinsel ve bedensel özellikler olarak ikiye ayrılır. Zihinsel yetenek, bireyin belirli ilişkileri kavrayabilme, analiz edebilme ve sonuca ulaşabilme gibi zihinsel özelliklerin bütünüdür ifade etmektedir (Eroğlu, 2011:221). Yani bireyin üstün zekalı olması, kişinin çatışma durumlarında daha hızlı uyum sağlaması veya akıllı olması, yaramazlığına anne babasının tepkisinden değil bunun yanlış olacağını düşünmesinden dolayı davranışlarını düzenlemesi bireyin sahip olduğu yeteneklerinden kaynaklanmaktadır (Morgan, 1999: 319). Bireylerin yürüme, ayakta durma, koşma, görme, renk ayırt edebilme, tat ve koku hissetme, el-kol-ayak gibi organları belli bir uyum içerisinde kullanma gibi özellikler ise bireyin sahip olduğu bedensel yetenekleri ifade etmektedir (Zel, 2006: 21).

Yetenek aynı zamanda bireylerin toplumsal yaşam içinde tanınmasına yardımcı olmaktadır. Yetenekli bireyler çevreleri tarafından her zaman tebrik ve ilgi alırlar, çeşitli gruplar tarafından kolayca kabul edilirler. Bununla birlikte yetenek bireye özgüven verir ve birey için itici bir güç unsuru oluşturur. Çünkü yetenekli bireyler çevreleri tarafından ne kadar engellenirlerse de yetenekleri sayesinde kendilerini ifade etmek için mutlaka bir çıkış yolu bulacaklardır. Zaten yeteneklerine güvenen ve bunları kullanmak isteyen bireyler engellendiklerini hissettiklerinde buldukları ortamın kendilerini mutlu etmediği için oradan uzaklaşma eğilimi içine girerler ve genellikle ayrılırlar (Güney, 2009: 198).



Kişilikle aynı anlamda kullanılan bu üç kavramın aslında kişiliğin sadece belli kısımlarını oluşturduğunu ve bu üç bileşeninde birbirinden farklı olduğu anlaşılmaktadır. Aynı zamanda bu üç bileşenin her bireyde farklı şekillerde bulunması her bireyin kişiliğinin farklı olduğunu da ortaya çıkarmaktadır.

## **1.2. KİŞİLİK OLUŞUMUNU ETKİLEYEN TEMEL FAKTÖRLER**

Kişiliğin oluşumunu etkileyen faktörler incelenirken birçok kuramcıya göre bu faktörlerin sayısının ve öneminin farklılık gösterdiği görülmektedir. Böyle olmasına rağmen kişilik kuramıyla ilgilenen birçok bilim insanının ortak olarak kabul gördüğü bazı faktörler bulunmaktadır. Çalışmanın bu başlığı altında bu faktörler -kalıtsal ve bedensel faktörler, çevresel faktörler; aile faktörü, arkadaş çevresi, sosyo-kültürel faktörler, sosyal yapı ve sosyal sınıf faktörleri, referans gurupları, coğrafi ve fiziksel faktörler, diğer faktörler- incelenecektir.

### **1.2.1. Kalıtsal ve Bedensel Faktörler**

Kişiliği belirleyen faktörlerin başında kalıtım gelmektedir. Kalıtım, çevrenin etkisiyle değişmeyen özelliklerin anne ve babanın kromozomlarıyla bir kuşaktan diğerine geçmesi sonucu oluşan, bireyin bütün yaşamına şekil veren önemli bir etken olarak tanımlanmaktadır. Bireyin bedensel yapısı ile ilgili iskelet, ağırlık, boy, göz, saç ve ten rengi gibi bunların yanında duygu durumu; heyecanlılık, duygusallık, direnme, karşı koyma gibi çoğunlukla zihinsel, bedensel ve duygusal özelliklerde kalıtımın payı yüksektir (Soysal, 2008: 7).

Kişilerin fizyolojik yapı ve özellikleriyle kişilik yapıları arasında önemli ilişkiler bulunmaktadır. Kişilik kuramlarıyla ilgili yapılan çalışmaların birinde bireyler vücut yapılarına bağlı olarak üçe ayrılmış ve vücut tipleri ile kişilik tipleri arasında ilişki kurulmuştur. Buna göre; kısa boylu ve kilolu bir bireyin girişken, rahat ve yumuşak huylu olduğu; uzun boylu ve zayıf bir bireyin sakin, kontrollü, utangaç olduğu ve yalnızlıktan hoşlandığı; kasları gelişmiş iri yapılı bir bireyin ise saldırgan, fiziksel olarak daha aktif ve karışık olaylarla dolu bir yaşantıya sahip olduğu tespit edilmiştir.

Fakat cinsiyet, yaş, fiziksel yapı gibi kalıtsal özelliklerin kişiliği etkileme derecesinin bireyden bireye farklılık gösterdiği görülmüştür (Atkinson vd., 1995: 526).

Kalıtımsal özellikler bireyin kişilik derecesini belirlemede kişiden kişiye değişiklik göstermekle birlikte, kişiliğin oluşumunda kalıtımsal özelliklerin her bireyde önemli rol oynadığı açıktır. Zihinsel özelliklerin ve davranış eğilimlerinin ortaya çıkmasında kalıtımsal faktörlerin rolünün daha fazla olduğu, sonradan edinilen örf, adet, gelenek, değer yargıları, inanç sistemleri, fikir ve ideallerin belirlenmesinde kalıtımsal özelliklerin rolünün ise daha az olduğu görülecektir.

### 1.2.2. Çevresel Faktörler

Çevre, bireyin davranışlarını etkileyen kalıtsal ve bedensel olmayan faktörlerin bütünüdür. Bebeğin ana rahmine düşmesiyle birlikte bireyin kişilik gelişiminde çevresel faktörler etkisini göstermeye başlamaktadır. Bireyin kişilik gelişimi ile çevre arasında sürekli bir etkileşim bulunmaktadır.

Kişilik birçok araştırmacı tarafından araştırılmış ve her araştırmacı tarafından çevresel faktörler farklı başlıklar altında incelemiştir. Bu çalışmada genel olarak bütün araştırmacıların ortak kabul ettiği çevresel faktörler ele alınmaktadır. Bireyin çevresini oluşturan bu çevresel faktörler; aile faktörü, kültürel faktörler, sosyal yapı ve sosyal sınıf faktörleri, referans gurupları, coğrafi ve fiziki faktörler ile diğer faktörler olarak sınıflandırılmaktadır.

- **Aile Faktörü:** Kişilik gelişimini etkileyen temel faktörlerden biri ailedir. Yapılan birçok çalışma bireylerin kişiliklerinin oluşmasında ailelerin çocuklarını yetiştirme ve büyütme tarzları arasında anlamlı ilişkilerin olduğunu destekler yöndedir (McCrae and Costa, 1992: 662). Yapılan çalışmalarda genel olarak çocuklarda gözlemlenebilen kişilik özelliklerinin aynı zamanda ailede bulunan özelliklerle aynı olduğunu göstermektedir. Kız çocuğunun kişilik özelliklerinin annesiyle, erkek çocuğunun kişilik özelliklerinin ise babasıyla benzerlik göstermesi bu duruma örnek olarak verilmektedir. Ailelerin çocuklarına karşı sergiledikleri davranışları, yaklaşımları çocuğun kişilik gelişiminde belirli bir oranda etki etmektedir (Roach, 2006: 82). Gelişim dönemlerinin başında olan çocuklar ilk olarak çevresinde önem verdiği kişilerin davranış ve duygularından

etkilenmektedirler. İlk olarak ailesini etrafında gören çocuğun, kişiliğinin gelişiminde ailesinin önemli bir etkiye sahip olması be nedenden kaynaklanmaktadır.

- **Kültürel Faktörler:** Bireyler, içinde doğup büyüdüğü toplumun kültüründen etkilenmektedirler. Bu etkilenme sonucu olarak ise standartlaşmış davranışlara sahip olmaktadırlar. Birey dünyaya gelirken yaşayacağı toplumu ve kültürü kendisi belirleyemeyeceği için toplumun kültürel kalıplarını itirazsız olarak kabul etmektedir (Turan, 2014: 46). Kişiliğin oluşumu ve gelişiminde kültürel faktörler bireyin çocukluk dönemlerinde çok büyük etkiye sahip değildir. Fakat birey yetişkin olmaya başladıkça kültür önemli bir etkiye sahip olmaya başlamaktadır. Kişilik ile ilgili çalışmalar yapan bilim insanları kültürün kişilerin oluşumu ve gelişiminde etkili bir faktör olduğunun ancak kişiliğin üzerindeki tek ve en büyük etkiye sahip faktör olarak değerlendirilmemesi gerektiğini, kültür dışındaki diğer faktörlerinde kişilik üzerinde önemli etkiye sahip olduklarını belirtmiştir (Roach, 2006: 78).
- **Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf Faktörleri:** Toplumsal yaşamda bireylerin ait oldukları sosyal sınıflar ve içinde yer aldıkları kültürler kişiliğin oluşmasında etkili olmaktadır. Toplumun kültürel yapısını, kişiliğin toplum tarafından kabul edilen yönü oluşturmaktadır. Her kültürde farklı özellikleri olan alt kültürler de bulunmaktadır. İşte bu alt kültürlerle bağlı olarak gelişen farklı insan toplulukları ve farklı kişilik özelliğine sahip bireyler bulunmaktadır (Güney, 2012: 59). Bireyin içinde bulunduğu sosyal sınıf, onun eğitim olanakları, düşünce biçimi, yaşam şekli, tüketim biçimi ve kişilik özelliklerini etkilemektedir. Örneğin, sosyo-ekonomik açıdan imkanların yüksek olduğu durumda dünyaya gelen bir çocuk, yüksek ihtimalle geliri, sosyal statüsü, yaşam tarzı oldukça iyi olan bir meslek sahibi olacak ve bulunduğu duruma uygun davranışlar ortaya koyacaktır. Sosyal-ekonomik açıdan alt sınıfta dünyaya gelen bir çocuk ise, bulunduğu duruma göre davranışlar sergileyecektir (Eroğlu, 2011: 218).
- **Coğrafi ve Fiziki Faktörler:** Bu faktörler bireyin yaşamakta olduğu yerin yükselti, bitki örtüsü, iklimsel özellikleri, arazi yapısı gibi fiziki ve coğrafi özelliklerini kapsamaktadır. Bu faktörler o bölgede yaşayan canlı türünden yetişen bitki türüne kadar her şeyi etkilemektedir. Hayata dair neredeyse her şeyi

bu kadar etkileyen bir faktör muhakkak o bölgede yaşayan bireylerin kişilik özelliklerini de önemli derecede etkilemektedir. Coğrafi ve fiziki faktörler bireylerin fiziki görüntüsünden-ekvatora yakın sıcak bölgelerde koyu deri rengine sahip insanların olması-yaşantısına, toplumların gelişmiş olmalarından kültürel yapısına kadar birçok yönde insanların hayatını etkilemektedir (Barlı, 2010: 80, Ertürk, 2010: 61). Bunun yanında bireylerin iş amaçlı veya farklı nedenlerle sürekli yaşadıkları yerden ayrılarak farklı yerlere göç etmeleri kişilik özelliklerini göç ettikleri yerlerin etkilediği belirtilmektedir (Pilh ve Caron, 1980: 190).

- **Referans Grupları:** Bireyin değer yargılarını, tutumlarını, fikirlerini etkileyen ve kendisini de içinde üye olarak kabul ettiği insan topluluğuna referans grubu adı verilmektedir. Aile, bireyin yakın çevresi, arkadaş çevresi, komşuları, akrabaları, iş arkadaşları, mesleği dolayısıyla ilişkide bulunduğu kuruluşlarda ve sosyal gruplarda karşılaştığı kişiler referans guruplarını oluşturmaktadır. Bunun yanında bireyin üyesi olmayıp birebir ilişkide bulunmadığı kimseler de - yıldızlar, ünlü sporcular, sinema yıldızları, vb. - referans guruplarını oluşturmaktadır. Bunlar; değer yargıları, inançları, yaşamları, hareketleri, giyinişleri, davranış ve tutumları örnek alınan kişilerden oluşmaktadır (Çiçek, 2007: 65).
- **Diğer Faktörler:** Kişiliğin oluşmasına etki eden çevresel faktörler sadece aile faktörü, kültürel faktörler, sosyal yapı ve sosyal sınıf faktörleri, referans gurupları, coğrafi ve fiziki faktörler oluşturmamaktadır. Bunların dışında bazı faktörler daha bulunmaktadır (Cole ve Morgan, 2001: 79). Bunlar kitle iletişim araçları, yetişkinler grubu ve doğum sırasıdır. Kitle iletişim araçlarından faydalanan ve faydalanmayan bireyler arasında farklılıklar bulunmaktadır. Kitap, televizyon, dergi, gazete gibi kitle iletişim araçlarının çocukların büyümesi ve gençlerin davranışlarını belirlemesi üzerinde büyük etkisi bulunmaktadır. Adler' in (1996) doğum sırası ile kişilik arasındaki ilişkiye yönelik yaptığı çalışmasında, doğum sırası bireyin zeka ve yetenek düzeyini etkilemektedir. Yani, ilk dünyaya gelen çocuk zeki, yetenekli ve çevresiyle kolay iletişim kurabilme kabiliyetine sahiptir. Ailedeki çocuk sayısı arttıkça, ilk

dünyaya gelen çocuk ile son dünyaya gelen çocuk arasında zeka düzeyi ve ilişki kurma kabiliyetleri açısından farklılık görülmektedir.

### **1.3. KİŞİLİK İLE İLGİLİ KURAMLAR**

Kişilik, bireysel farklılıkların temelini oluşturmaktadır. Bu farklılıkları açıklamak maksadı ile kişiliğin gelişimini açıklayan çok sayıda kuram bulunmaktadır. Bu kuramlar, bireyi motive eden davranış girişimlerini saptayarak, bireylerin farklılıkları ve benzerliklerinin eşsiz ve uyumlu oluşuna göre kategorize eden kişilik özellikleri ve faktörleri üzerine odaklanmaktadır (Whitworth, 2008: 923). Çalışmanın bu bölümünde kişilik kuramları; davranışçı ve sosyal öğrenme kuramları, psikanalizci kuramlar, gestalt terapi ve insan doğası yaklaşımı kuramı, bilişsel kuramlar, hümanistik kuramlar, biyolojik yaklaşımlar kuramı ve özellik yaklaşımı kuramları hakkında bilgi verilecektir.

#### **1.3.1. Kişilikle İlgili Genel Kuramlar**

Kişilik kavramına yönelik birçok kuram bulunmaktadır. Araştırmacılar kişilik hakkında çalışmalar yaparken kişiliği birçok bakış açısıyla ele almaktadırlar. Çalışmanın bu kısmında da araştırmacıların kişiliği ele aldığı davranışçı ve sosyal öğrenme kuramları, psikanalizci kuramlar, gestalt terapi ve insan doğası yaklaşımı kuramı, bilişsel davranışçı kuramı, biyolojik yaklaşımçılar kuramı, hümanistik kuramlar hakkında genel bilgiler verilmektedir.

Davranışçı ve sosyal öğrenme kuramlarını benimseyen araştırmacılar biyolojik faktörlerin kişilik gelişimini sınırlı olarak etkilediği, algılama - düşünme gibi özelliklerin ihmal edilerek kişiliğin çevrenin bir fonksiyonu olduğunu savunmaktadırlar (Whitworth, 2008: 924). Bu kuramcılar tüm davranışların öğrenilebildiği kanısıyla hareket etmektedir ve bireyin kişiliğini oluşturan olumlu ve olumsuz tüm alışkanlıkların öğrenilebileceğine inanmaktadırlar. Olumsuz alışkanlıkların ise öğrenme yoluyla olumlu hale getirilebileceğini savunmaktadırlar. Bu araştırmacılar kişiliğin sadece yaşamın belli dönemlerde şekillenmediğini, kişiliğin hayatın her evresinde öğrendiklerimizle esnek bir biçimde oluşacağını benimsemektedirler (Yazgan ve Bilgin, 2007: 44). Bu kuramın başlıca öncüleri arasında Ivan Pavlov, Julian B.Rotter, John

Dollard, Edward Lee Thorndike, Burrhus Frederick Skinner, Neal e. Miller, Walter Mischel, John Broadus Watson, Albert Bandura bulunmaktadır.

Psikanalizci kuramları benimseyen araştırmacılar ise kişilik hakkında iki ortak düşünceyi benimserler. İlk düşüncede, kişiliğin oluşumunda rol oynayan birinci derecede önemli faktörün bilinçaltının ortaya çıkardığı motivasyon olduğu ikinci düşüncede ise, motivasyonla birlikte ortaya çıkan önleme arzusunun geliştirildiği savunma mekanizması arasında oluşan çatışma sonucunda kişiliğin oluştuğu belirtilmiştir. Bu araştırmacılar, motivasyon ile savunma mekanizması arasında oluşan bu çatışmanın kişiliğin oluşumunu şekillendirdiğini savunmuşlardır (Yanbastı, 1990: 16). Sigmund Freud, Erik H. Erikson, Eric Fromm, Karen Danielson Horney, Alfred Adler, Eric Berne, Carl Gustav Jung, Harry Stack Sullivan bu kuramı benimseyen araştırmacılar arasındadır.

Gestalt terapi ve insan doğası yaklaşımı kuramının temelini -bütün parçalardan oluşur fakat parçalar tek tek bütünü oluşturmazlar, tam tersi bu parçalar bütünün özelliklerine göre belirlenir- anlayışı oluşturmaktadır. Bu kurama göre bireyler doğuştan her türlü özelliğe sahip olarak dünyaya gelirler. Fakat bireyde bulunan her özellik toplum tarafından kabul edilmeyebilir. Bu durumda bireyde varolan özelliklerin bazıları baskın olarak kalırken bazıları ise dışa yansır. Örneğin; bir bireyde hem yardımseverlik hem paylaşımcılık hem de kıskançlık gibi duygular bulunabilmektedir. Ancak bulunduğu çevreye göre biri daha baskın hale gelecektir. Birey ayrıca bu kuramda çevresiyle olan ilişkilerinde holistik (bütüncül) bir şekilde ele alınmaktadır (Ünal, 2006: 14). Kurt Lewin bu kuramın temsilcilerinden biridir.

Bilişsel davranışçı kuramı benimseyen kuramcılarda kişiliğin öğrenme sonucu oluştuğunu savunmaktadırlar. Fakat bu kuramcılar diğerlerinden farklı olarak öğrenmede ve kişisel gelişimde beynin işlevini ön plana çıkarmaktadırlar. Kişisel gelişimde bilişsel şemalar ve akılcı düşünmenin önemini vurgulamışlardır. Zihinsel süreçleri, bireyin kendisinin ve çevresinin etkisini, biyolojik faktörleri fazla dikkate almayarak özgür seçimlerle insan doğasına yansız bir biçimde yaklaşmışlardır (Kulaksızoğlu, 2003: 3). Jean Piaget, George A. Kelly, Kohlberg, Beck bu kuramı benimseyen araştırmacılarıdır.

Hümanistik kuramlar ise diğer kuramlardan farklı olarak kişiliği insana verdikleri değer açısından ele almaktadırlar. Hümanistlere göre insan başlı başına bir değerdir ve yaşamını anlamlı hale getirmek için çaba gösterir. Bireyin anlaşılması ise onun sadece dışarıdan gözlemlenmesiyle değil iç dünyasının analiz edilmesiyle mümkün olmaktadır. Hümanist kuram, zihinsel oluşumlara öncelik verir, temel noktası birey üzerinedir, biyolojik faktörlerin etkisinin az olduğunu savunur ve davranışları bireyin özgür seçiminin oluşturduğunu öne sürer (Torun, 2007: 135). Bu kuramın başlıca temsilcilerini Abraham H. Maslow ve Carl Rogers oluşturmaktadır.

Biyolojik yaklaşımlar kuramcılarına göre kişilik genetik yapıdan etkilenmektedir. Genlerle aileden gelen özelliklerin zamanla ailenin devamında görüldüğü belirtilmektedir. Gottesman, ikizlerin davranışlarını incelemiş ve benzer kişilik özelliklerinin genler aracılığıyla taşındığını savunmuştur. Yapılan diğer çalışmalarda ise ikizler arasında vücut ağırlığı, fizyolojik yapı ve zeka düzeyleri arasında da benzerlikler olduğu bulunmuştur. Bunun gibi ilişkilerde kişiliğe yönelik benzerliklerin oluştuğu da ileri sürülmüştür (Whitworth, 2008: 924). Hans Jurgen Eysenck, Cloninger, Galton, Tyron, Gottesman, Newman, Freeman, Holzinger, Thomas, Chess kuramın başlıca temsilcileridir.

### **1.3.2. Kişilik Özellikleri (Trait) İle İlgili Kuramlar**

Kişilik özellikleri kuramı; bireylerin benzerlik ve farklılıkları üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu kurama göre kişilik, bireyin sahip olduğu özellikler aracılığıyla belirlenen bir yapı olarak tanımlanmaktadır (Şimşek ve Eroğlu, 2013: 257). Yani eğer bireyin özellikleri hakkında bilgi sahibi olunursa kişiliği hakkında da bilgi sahibi olunabileceği savunulmaktadır.

Her birey yaşamı boyunca belirli tarzda ve tutarlı olarak aynı davranışları sergileme eğilimini yansıtan kişilik özelliklerine sahiptir. Bu davranış eğiliminin yüksek olması, bireyin o özelliğinin baskın olduğu anlamına gelmektedir. Örneğin, gelişime açık olan bir birey çalışma şartlarında yapılacak olan yeniliklere çevresine nazaran daha çabuk adapte olacaktır. Burada ifade edildiği gibi bireyler kişiliklerini oluşturan özelliklerin derecelerine göre diğerlerinden farklılaşırlar.

Kişilik özellikleri kuramcıları, bireyin davranışının çevre ve sosyal durumlar aracılığıyla belirlendiğini ifade etmektedirler. Bireylerin karşılaştığı her durumda aynı şekilde davranmadığını belirtmişler ve bununla birlikte kişiliğin bir bütün olarak değil özellik denilen parçalara ayrılarak incelenmesi gerektiğini savunmuşlardır. Kişiliğin parçalar halinde incelenmesi bazı araştırmacılar tarafından yapmacık bir görünüm oluşturması sebebi ile eleştiri almıştır (Cüceloğlu, 2005: 431). Gordon W. Allport, Robert R. McCrea, Raymond Cattell, Henry S. Odbert, Henry Murray, Paul T. Costa ve William McDougall kuramın ünlü temsilcilerini oluşturmaktadır.

Çalışmanın bu bölümünde kişilik özellikleri kuramlarından; Gordon W. Allport'un Ayrıcı Özellik Kuramı, Henry Murray'ın Kişilik Kuramı, Raymond B. Cattell'in Kişilik Özellikleri Kuramı, Robert R. McCrea ve Paul T. Costa'nın Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramları hakkında bilgi verilecektir.

### **1.3.2.1. Gordon W. Allport'un Ayrıcı Özellik Kuramı**

Allport, 1897 yılında ABD'nin İndiana eyaletinde dünyaya gelmiştir ve ekonomi, psikoloji, felsefe üzerine eğitim almıştır. Allport kişilik özelliklerine yönelik ilk çalışmayı yapmıştır ve daha da önemlisi kişiliği klinik ortamda incelenen bir konu olmaktan çıkararak ilk defa üniversite ortamında incelenir hale getirmiştir (Yanbastı,1990: 207).

Kişilik özelliklerinin belirlenmesini amaçlayan ilk çalışmayı 1936 yılında Odbert ile birlikte yapmıştır. Allport insanların nasıl davrandıklarını, algıladıklarını ve hissettiklerini betimlemeye yönelik Webster's New International Dictionary' e kişiliği betimleyici sıfatlar koymuştur (Allport ve Odbert, 1936: 37-171). Webster's New International Dictionary' i incelemiş ve bir bireyin davranışlarını diğerlerinden ayıran 18000 kelimelik bir terimler listesi oluşturmuşlardır. Bu sözlükte ayrıca 18000 betimleyici sözcüğün yanı sıra “ alçakgönüllülük”, “dürüstlük”, “samimilik” ve “sosyallik” gibi 4000 tane daha özelliğin mevcut olduğu saptanmıştır (Allport ve Odbert, 1936: 37-171).

Allport kişiliği, bireyin çevresine uyumunu belirleyen psiko-fizyolojik sistemlerin dinamik örgütü olarak tanımlamaktadır. Psikofizyolojik sistemler alışkanlıklar, özel ve genel tutumlarla birlikte diğer psikofizyolojik sistemleri de içine



alır. Dinamik örgütlenme ise, sürekli gelişen ve bununla birlikte değişen ortamlara uyum sağlamaya yönelik bir işlemdir (Yanbastı, 1990: 207). Allport ve Odbert (1936) psikofizyolojik eğilimlere özellik adını vermektedir ve özelliği kişiliğin temelini oluşturan davranış kalıplarının ortak adı olarak tanımlamaktadır.

Kişilik özelliklerine yönelik yapılan bu çalışmaların sonucunda üç tür kişilik özelliklerinin olduğu var sayılmıştır (Allport, 1937: 338):

- **J. Kardinal Özellikler:** Yaşamın hemen hemen her alanın da kendini gösteren özellikleri ifade etmektedir.
- **Merkezi Özellikler:** Bireyde bulunan saldırganlık ya da duygusallık gibi davranışsal özelliklerdir.
- **İkincil Özellikler:** Bireyin diğer özelliklerinden daha az sıklıkla aynı zamanda sürekli olarak gösterdiği özelliklerdir.

Allport kişiliği, bireyin kendi içine kapandığı, kendisine özgü bir sistem olarak görmektedir. Bireyin içinde bulunduğu kültür, ilişkiler ve toplum içinde aldığı roller bireyin kişiliği hakkında bilgiler veren kaynaklardır. Ancak bunlarda birincil kaynakları oluşturmamaktadır. Bireyin sahip olduğu kişisel eğilimleri, güdüleri ve kişisel tarzı onun kişiliğinin en önemli kaynağını oluşturmaktadır. Kişiliği deneysel ölçümlerle ortaya koymayı, kişiliğin belirlenmesinde ve gelişiminde sosyo kültürel faktörlere yeterince yer vermemesi Allport' un Ayrıcı Özellikler Kuramına eleştiri aldığı yönünü oluşturmaktadır (Yanbastı, 1990: 213).

### 1.3.2.2. Henry Murray'ın Kişilik Kuramı

New York kentinde 1983 yılında dünyaya gelen Henry Murray tarih ve tıp üzerine eğitim almıştır. Bu kuram, insan gelişimini ve kişiliği hem bireysel özelliklerin hem biyolojik faktörlerin hem de bunların kontrollü bir şekilde incelenmesi gerektiğini savunmaktadır. Murray kişiliğin birbirine bağlı olan tüm faktörlerin zamanla birbirleriyle etkileşimleri sonucu şekillenen bir bütün olduğunu ifade etmektedir. Murray kişiliğin temelini gereksinimlerin oluşturduğunu savunmaktadır. Yani kişi gereksinim hiyerarşisinde bulunduğu yer ve duruma göre davranışının şekilleneceğini ifade etmektedir (Çoraklı, 2007: 15).

Murray (1955) bu kuramında bireylerin gereksinimleriyle kişiliklerinin oluşumunun paralel olduğunu ifade etmektedir. Başarı gereksinimini karşılamış olan bir bireyin kişilik özelliklerini mücadeleci, özgüveni yüksek, öz disipline sahip olarak ifade ederken, bağlanma gereksinimini karşılayan bir bireyi ise, dışa dönük, iletişimi kuvvetli ifadeleriyle tanımlamaktadır. Yine aynı şekilde güç gereksinimini karşılamış olan bir birey temkinli hareket eden, kararlı, amaçları olan sözcüklerle ifade edilirken, özerklik gereksinimini karşılamış olan bir birey ise, uyanık, tepkisel, bağımsızlığa düşkün sözcükleriyle ifade edilecektir (Murray, 1955: 63–65).

Murray (1938) yaptığı çalışmasıyla tıpkı Freud gibi bazı değişiklikler ekleyerek id, ego ve süper ego kavramları üzerinde de durmuştur. Kişiliğin bu üç kavramla geliştiğini ifade etmiştir. İd; bizim doğuştan gelen eğilimlerimizi kapsar ve bunlar kişiliğimizin gelişimini sağlayan temel enerjimizi oluşturmaktadır görüşünü savunur. Bu görüş Freud' un görüşüyle hemen hemen aynıdır. Ego; id' in istenmeyen dürtülerini ortadan kaldırmaya, olması gerekenlerin ortaya çıkışını sağlamaya çalışmaktadır. Burada Freud' dan farklı olarak Murray egonun kişiliğin oluşumu ve davranışın belirlenmesinde daha etkili olduğunu savunmaktadır. Süper ego ise; Freud' un kuramı ile aynı olarak, bireyin kişiliğinin ve davranışlarının belirlenmesinde içinde bulunduğu kültürün özelliklerinin içselleştirilerek ortaya çıktığını ifade etmektedir. Freud ile farklılaştıkları yer ise; süper egonun şekillendiği zaman ile ilgilidir. Freud süper egonun sadece bireyin ailesinin öğrettikleriyle şekillendiğini savunmakta iken, Murray süper egonun sadece aile içinde değil sonradan oluşturulan arkadaş çevresi ve okul çevresi tarafından gelişebilir, hatta ömür boyu öğrenilebilir olduğunu savunmaktadır (Murray,1938: 166–71).

Murray, psikanalitik kuramı deneylerle incelenebilir ve sonuç olarak kanıtlanabilir ya da reddedilebilir bir duruma getirmiştir. Freud' un psikanalitik kuramına ölçülebilirlik kazandırarak akademik psikologlara sunan Murray psikanalistler arasında saygınlık kazanırken, kuramın yeni bir şey katmadığı, karmaşık olup orijinal olmadığı gerekçesiyle eleştiri almıştır (Yanbastı, 1990: 196–205).

### 1.3.2.3. Raymond B. Cattell'in Kişilik Özellikleri Kuramı

Ünlü psikolog Raymond B. Cattell 1905 yılında İngiltere' nin Stffordshire kentinde dünyaya gelmiştir. Eğitimini kimya, fizik ve psikoloji üzerine almıştır. Faktör analizi ile ilgili çalışmalar yapmış faktör analizini geliştirmiştir (Shaye, 2009: 3).

Cattell (1952) kişiliği, bireyin belirli durumlara karşı vereceği tepkinin önceden tahmin edilebilirliği olarak ifade etmektedir. Kişiliğin açıklanmasındaki ana unsurun ise özellik olduğunu söylemekte; özelliği ise, bireyin belli durumlarda genel olarak verdiği tepki eğilimleri ve tutarlı olarak verdiği davranış şekilleri olarak tanımlamaktadır.

Cattell' i kişilik özellikleri üzerine çalışma yapmaya yönlendiren temel sebep, kişilik özelliklerinin sayısını ortaya çıkarmaktır. Bu nedenle Cattell bireyde bulunan özelliklerin birbiriyle ilişkili olanlarını bir guruba, birbirinden bağımsız olanları ise farklı bir guruba ayırarak kişiliğin temel yapısını açıklayabileceğini savunmaktadır. Bunu ispatlamak için faktör analizi olarak adlandırılan istatistiksel bir yapıyı kullanmıştır (Cattell, 1952: 510). Faktör analizi, birbiriyle ilişkili olan kişilik özelliklerinin aynı kategoride toplandığı istatistiksel bir yöntem olarak tanımlanmaktadır (Miller ve Shelly, 2007: 142). Örneğin, temkinli ve tedbirli birbirine çok yakın iki özellik olduğu için ikisi de tedbirli veya temkinli kategorisinde yer alabilir.

Cattell kişilikle ilgili ilk çalışmalarını Allport ve Odbert' in kişiliği tanımlamak amacıyla yapmış oldukları çalışmada hazırladıkları 4500 sözcükten oluşan özellikler listesinin üzerinde yapmıştır. 4500 sözcükten oluşan bu listeden faktör analizini kullanarak önce 180 faktör daha sonra 42 ve son olarak da 16 faktör seçmiştir. Cattell yaptığı birçok faktör analizi sonucunda 1949 yılında 16 temel ayırıcı özellikten oluşan On Altı Faktörlü Kişilik Testi'ni yayınlamıştır. Bu 16 temel kişilik özelliklerini; sıcakkanlılık, ketumluk, problem çözme, gerginlik, canlılık, kendine yeterlik, kurallara bağlılık, mükemmeliyetçilik, strese dayanıklılık, değişimlere açıklık, girişkenlik, kendini sorgulama, baskınlık, soyut düşünme, duyarlılık, ihtiyatlılık ifadeleri oluşturmaktadır (Cattell, 1952: 517–519). Cattell' in Kişilik Özellikleri Kuramı, Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının da temelini oluşturmaktadır.

### **1.3.2.4. Robert R. McCrea ve Paul T. Costa'nın Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramı**

1966 yılında Allport ve Odbert in birlikte yaptıkları çalışmayla araştırılmaya başlanan kişilik özellikleri 1978 yılında Robert R. McCrea ve Paul T. Costa'nın geliştirdiği Beş Faktör Kişilik Özellikleri kuramıyla günümüze gelmiştir. Kuram ilk geliştirildiğinde duygusal dengesizlik, deneyime açıklık ve dışa dönüklük olmak üzere üç faktörden oluşmakta iken daha sonra bu kavramlara uyumluluk, sorumluluk kavramları da eklenerek beş faktörlü bir kişilik modeli oluşturulmuştur (Sayın ve Aslan, 2005: 280).

Beş faktör kişilik özellikleri modeli, faktör analizi yardımıyla bireylerin kişiliklerini tanımlayabilmek için kullanılan ifadeler aracılığıyla geliştirilmiştir. Büyük insan topluluklarına uygulanan ifadeler ölçülüp puanlanması sonucunda kişiliğin beş faktörden oluştuğu belirtilmiştir. Kişiliğin beş boyuttan oluştuğunu açıklamaya ilişkin çalışmalar ise 1960' lı yıllarla başlayıp 1980 ve 1990 yıllarında hız kazanarak günümüze ulaşmıştır (Friedman ve Schustack, 1999: 59).Günümüzde ise artık beş büyükler olarak kabul edilmiş ve beş faktör kişilik özelliklileri kuramı olarak uzlaşmaya varılmıştır.

## **1.4. BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ KURAMI**

Araştırmanın bu kısmında beş faktör kişilik özellikleri kuramı, bu kuramın tarihsel gelişimi, beş faktör kişilik özelliklerinin boyutları olan dışa dönüklük, uyumluluk, öz disiplin, nevroitiklik, gelişime açıklık hakkında bilgiler sunulacaktır.

### **1.4.1. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının Tarihsel Gelişimi**

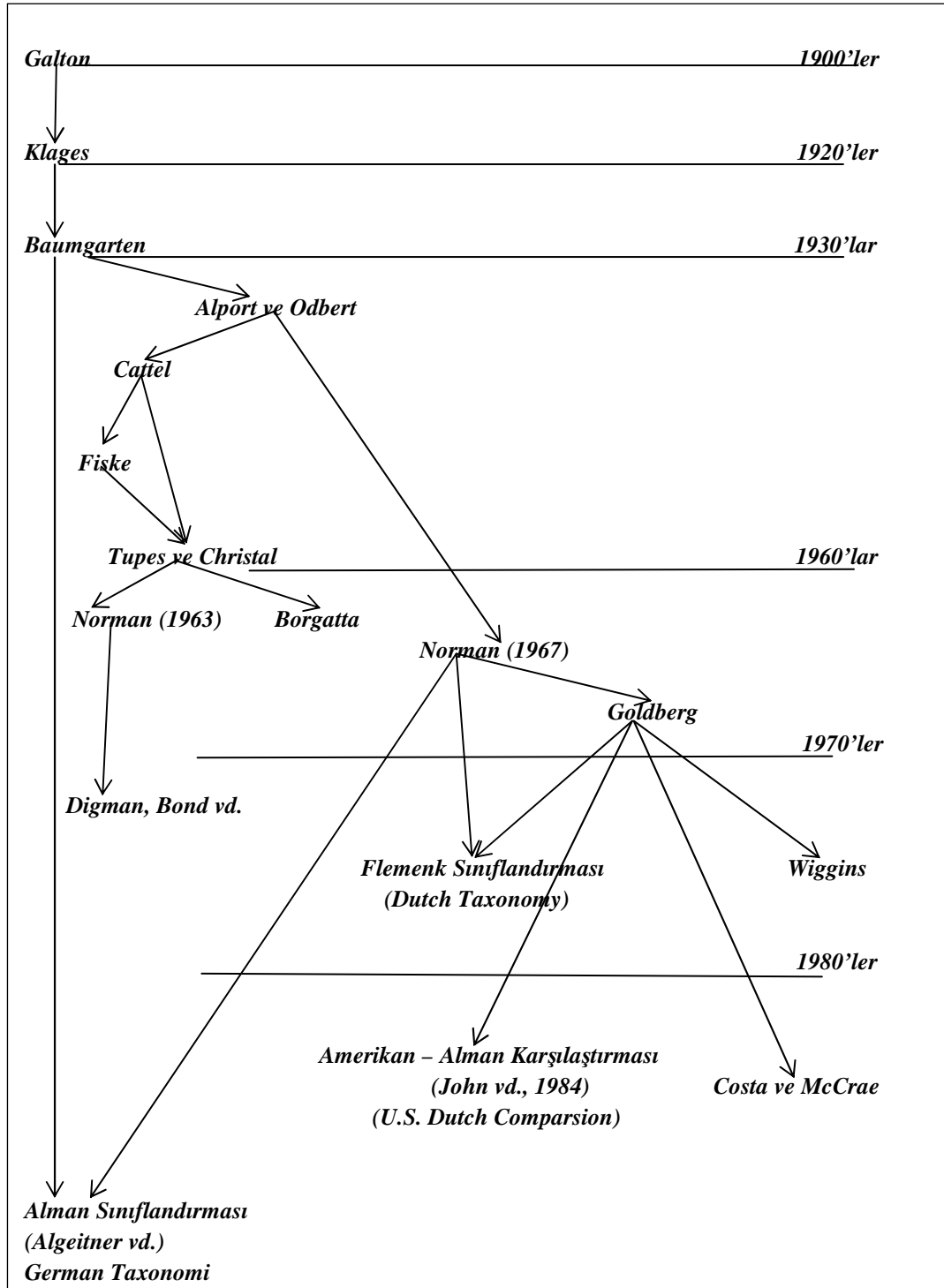
Beş faktör kişilik özellikleri kuramı ilk olarak 1960'lı yıllarda çalışmalarda incelenmeye başlanmış ve 1980–1990' lı yıllarda konunun incelenmesi hız kazanmıştır. 1990' ların sonuyla birlikte ise kişiliği ifade etmek için kullanılan birçok faktör karmaşıklıktan kurtarılarak anlamlı ve kullanılışlı bir gruplandırma sağlanması amacıyla beş faktör kişilik özellikleri kuramı üzerinde ortak bir fikirde buluşulmuştur.

Kişiliğin temel boyutlarını ifade eden beş faktör kişilik özellikleri modeli aşağıda sıralanan dört temel esasa dayanmaktadır (Costa ve McCrae, 1992: 59):

- Kuramda bulunan beş faktör davranış kalıplarını ortaya çıkarma kuvvetini ve etkisini uzun süre korumaktadır.
- Kuramda bulunan faktörlerin hepsi, araştırıldığı bütün toplumların dilinde ve kişilik sistemlerinde karşılık bulmaktadır.
- Kuramda bulunan bu faktörlerin karşılıkları farklı dil, yaş, ırk ve cinsiyet guruplarında bulunmuştur. Aynı zamanda bu faktörler farklı kültürlerde o kültürün kabul ettiği sözcüklerle de ifade edilebilmektedir.
- Modelin kalıtsal olup olmayışı da tartışılmıştır.

Aşağıdaki Şekil 1.1' de kişilik özellikleri yaklaşımının tarihsel olarak gelişimini anlatan kişiler ve çalışmaları kronolojik olarak verilmiştir.

**Şekil 1.1:** Özellikler Yaklaşımının Tarihsel Gelişimi



**Kaynak:** John, Angleitner ve Ostendorf, 1988: 177.

Yukarıdaki şekilden de anlaşıldığı üzere beş faktör kişilik kuramının geçmişine ilişkin bilgiler 1960' larda bulunabilmektedir. Fakat kuramın kökenine inebilmek için

1920' lerde yapılmış olan çalışmalara kadar inmek gerekmektedir. Beş faktör kişilik özellikleri kuramının ilk olarak incelendiği çalışmayı 1936 yılında Allport ve Odbert yapmıştır. Allport ve Odbert İngilizce sözlük üzerinde yapmış oldukları inceleme sonucu bireyleri tanımlayan aynı zamanda onları birbirinden ayıran özelliklerin olduğu 18000 sözcük belirlemişlerdir. Yapılan bu çalışma kişilik özelliklerini belirlemede çok önemli bir yer tutsa da kişilik özelliklerini tam anlamıyla ortaya koymamaktadır (Shaye, 2009: 12).

Allpot ve Odbert' in çalışmasından sonra beş faktör kişilik özellikleri kuramının temelini oluşturan çalışmayı Cattell 1943 yılında yapmıştır. Bu çalışmada Cattel, Allport ve Odbert' in çalışmasından elde edilen 4500 sözcük üzerinde yoğunlaşmaktadır. Çalışmalarında faktör analizini kullanarak 180, 42 ve son olarak 16 faktör üzerinde yoğunlaşarak beş faktör kişilik özellikleri kuramının temellerini oluşturmuştur (Shaye, 2009: 3).

Bu çalışmaların sonrasında 1963 yılında Norman' ın yapmış olduğu araştırma sonucu bireylerin kişilik özelliklerinin beş boyut altında toplandığı açıklanmıştır. Norman bu boyutları; dışa dönüklük, kültür, uyumluluk, duygusal denge ve sorumluluk olarak ifade etmektedir. Norman kendisinin ortaya çıkardığı bu sınıflamayı “Kişilik Özelliklerinin Yeterli Sınıflandırması” ismiyle sunmuştur (Yoon, 1997: 26).

Allport ve Odbert ile Cattell'in yapmış oldukları çalışmalar sonucu ortaya çıkan boyutlar listesi üzerinde 1963 yılında Norman 75 şematik 40 sınıflandırma yapmıştır. 1990 yılında Goldberg bu listeyi kullanarak 1710 sıfattan oluşan beş faktörlü kişilik ölçeğini hazırlamıştır. 1990 yılında yaptığı ilk çalışmasında 75 kümede bulunan 1431 sıfat kullanırken ikinci çalışmasında, 133 kümede 479 sıfat, üçüncü çalışmasında ise, 339 özellik terimden türeyip 100 kümeden oluşan bir set meydana getirmiştir (Goldberg, 1990: 41, Golberg, 1992: 27).

Aynı dönemde çalışmalarını sürdüren Hans Eysenck, üç temel kişilik özelliğini içinde barındıran kendi kişilik kuramını geliştirmiştir. Eysenck' in kişilik kuramında belirttiği üç temel kişilik özelliğini içe-dışa dönüklük, nevrotiklik ve psikotizm faktörleri oluşturmaktadır (McMlure, 2005: 48).

Goldberg ise yapmış olduğu çalışmaların sonucunda, beş faktör kişilik özelliklerini daha da genişletmiş ve biri elli diğeri ise yüz maddeden oluşan iki tane

ölçek ortaya çıkarmıştır. Böylelikle Goldberg kendi tanımlamış olduğu beş faktörü ortaya çıkarmıştır. Bu faktörleri; içe – dışa dönüklük, entelektüel hayalgücü, uyumluluk, duygusal denge ve sorumluluk ifadeleri oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra Goldberg beş faktör kişilik özelliklerinin üzerinde durana kadar beş faktör kişilik özelliklerinin tanımlanması gerektiği hususunda da çalışmalar yapmıştır. Bu nedenle literatürde “beş faktör” deyimini kullanan ilk araştırmacı olarak da bilinmektedir (Apple, 2011: 13).

1985 yılında özellikler yaklaşımını benimseyen ve geliştirmekte olan Costa ve McCrae, faktör olarak adlandırdıkları değişkenleri büyük insan topluluklarına uygulamışlar ve çok yönlü olarak ölçüm yapıp ardından kişiliğin beş faktörden oluştuğunu belirtmişlerdir. İlk çalışmalarının sonucunda NEO-PI olarak adlandırdıkları kişiliğin üç boyutunun (deneyime açıklık, nevrotizm ve dışa dönüklük) olduğunu ifade etmişlerdir (Apple, 2011: 14). Daha sonraki çalışmalarının sonucunda ise kişiliğin beş ana boyutunu ortaya koymuşlardır. Bu boyutları; dışa dönüklük, sorumluluk, duygusal dengesizlik, gelişime açıklık, uyumluluk ifadelerinden oluşmaktadır (Somer ve Goldberg, 1999: 431-450).

#### **1.4.2. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramının Boyutları**

Bu bölümde beş faktör kişilik özellikleri kuramının boyutlarını oluşturan dışa dönüklük, gelişime açıklık, öz disiplin, uyumluluk ve duygusal dengesizlik hakkında bilgi verilecektir.

##### **1.4.2.1. Dışa Dönüklük**

Dışa dönük özellikler sergileyen bireylerin genel özelliklerinin sosyalleşme derecesi yüksek, diğer bireylerle iletişime geçmekten hoşlanan, konuşmayı seven, iddialı tiplerin oluşturduğu ifade edilmektedir (Barrick ve Mount,1991: 5, Yoon, 1997: 31). Başka bir araştırmacıya göre ise dışa dönük bireyler bu özelliklerin yanında, içinde buldukları durumları abartmaya meyilli, tutkulu, hırslı ve çevresindekilere göre baskın bireylerden oluşmaktadır (Trouba, 2007: 9).

Yapılan birçok çalışma dışa dönük özellikler sergileyen bireylerin işe adapte olma, farklı kültürlere uyum sağlama, meslekte başarılı olma, işe alışma, performans ve



daha birçok konuda diğer kişilik özelliklerine sahip bireylerden daha başarılı olduklarını ortaya koymuş ve aynı zamanda bu konuların dışadönüklük değişkeniyle aralarında anlamlı ilişkileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Caligiuri, 2000: 76, Mount ve Barrick, 1998: 853–857, Lievens vd., 2001: 629, Seibert ve Kraimer, 2001: 17–19).

Dışa dönüklük boyutunun tam karşıtı kişilik özellikleri ise içe dönüklük boyutu olarak ifade edilmektedir. İçe dönük kişilik özellikleri sergileyen bireyler ise daha sessiz olma, utangaçlık, ılımlı olma, sakin ve ketum olma gibi ifadelerle tasvir edilmektedir (Yoon, 1997: 31, Zel, 2006: 26).

McCrae ve Costa 1987 yılında yapmış oldukları çalışmalarında dışa dönüklük kavramını bireyler arasında gerçekleşen etkileşimin derecesi olarak ifade etmektedirler. McCrae ve Costa ağırbaşlılık, soğukluk, çekingenlik gibi kişilik özelliklerinin dışa dönüklüğün düşük karakteristik özellikleri olduğunu söylerken; konuşkanlık, sosyallik, insanlara yönelik olma gibi kişilik özelliklerinin ise dışa dönüklüğün yüksek karakteristik özelliklerini oluşturduğunu ifade etmektedirler (Dede, 2009: 60).

McCrae ve Costa' ya göre dışa dönüklük ile ilgili temel olarak altı tane tanımlayıcı sıfat bulunmaktadır. Bu sıfatlar aşağıda ifade edildiği şekildedir (Shaye, 2009: 8);

- Girişkenlik (neşeli ve birçok arkadaşı bulunan–soğuk ve arkadaş ilişkileri düşük olan),
- Aktif (enerjik ve hızlı hareket edip, hızlı yürüyen–sakin, yavaş ve düşünceli yürüyen),
- İddialı (sözü geçen ve kuvvetli–mütevazı ve utangaç),
- Maceracı–heyecan odaklı (gösterişli–ihtiyatlı),
- İyimser (güler yüzlü ve cesur–isteksiz ve sakin),
- Sıcakkanlı (sempatik ve konuşkan–soğuk ve insanlardan kendini soyutlayan) bu sıfatlar dışa dönük kişilik özelliklerini tanımlamaktadırlar.

Yapılan çalışmalara bakıldığında dışadönük bireyleri; heyecan odaklı, enerjik, birçok arkadaşı bulunan ve arkadaşlarıyla çok vakit geçiren, güler yüzlü, sempatik gibi

özelliklerle tanımlayabileceğimizi, içe dönük bireyleri ise daha ihtiyatlı, sakin, utangaç, yavaş ve çok düşünceli bireyler olarak tanımlayabileceğimizi söylemektedir.

#### **1.4.2.2. Duygusal Dengesizlik (Nevrotiklik)**

Costa ve McCrae 1992 yılında yapmış oldukları çalışmalarına göre duygusal dengesizlik, olumlu psikolojik uyum ve duygusal dengenin eksik olma durumunu ifade etmektedir. Duygusal dengesizlik, bireyin kişiliğinde bulunan duygusal dengeye ait bilgileri ortaya koymaktadır (Trouba, 2007: 9). Bireylerin yüksek stres ve baskı altında buldukları durumlarda duygusal dengesizlik boyutuna uygun davranış şekilleri sergilemektedirler (Perry, 2003: 5).

Duygusal dengesizlik kişilik özelliklerine sahip bireylerin taşıdıkları özellikler genellikle, duygusal olarak tepkili ve reaktif, stresten kolay etkilenebilen, zorlayıcı ve tedirgin edici bir durum karşısında ortamı terke etme ve koşullardan uzaklaşma eğiliminde olma gibi özelliklerden oluşmaktadır. Bununla birlikte bu kişilik özelliğine sahip olan bireylerin içinde buldukları bu negatif duygular bireyde olayları anlama, problemlere çözüm önerileri sunma, sağlıklı olarak karar verebilme gibi yeteneklere zarar vermektedir. Duygusal dengesizlik özelliklerinin bireyde baskın olmadığı durumdaki kişilik özellikleri ise sakin, duygusal olarak daha durağan halde, öfkelenme düzeyleri düşük gibi özelliklerden oluşmaktadır (Puher, 2009: 13).

Duygusal dengesizlik aynı zamanda ruhsal kökenli hastalıkların ortak adı olarak da ifade edilmektedir. Bu rahatsızlıkları kaygı, bedensel tepkiler, depresif tepkiler, fobiler ve histerik dönüşümler gibi rahatsızlıklar oluşturmaktadır. Bu rahatsızlıklar da tamamen gerçek olanın kaybedilmesi değildir, birey içinde bulunduğu duruma, topluma, çevreye, ailesine uyum sağlamaktadır (Budak, 2000: 535–536) Goldberg' in 1990 yılında yapmış olduğu çalışmasına göre duygusal dengesizlik kişilik özelliklerini kişiliğinde bulduran bireyler stres, endişe gibi durumlarda uyumsuz davranışlar sergilemektedirler. Yani stres ve endişe durumunda bulunan bireyler aşırı inatçı, aşırı heyecanlı ve oldukça duygusal olmaktadır (Jia, 2008: 46).

McCrae ve Costa' ya göre duygusal dengesizlik ile ilgili temel olarak altı tane tanımlayıcı sıfat bulunmaktadır. Bu sıfatlar aşağıda ifade edildiği şekildedir (Shaye, 2009: 9):

- Endişeli,
- Düşmanca duygulara sahip,
- Düşüncesiz,
- Depresif,
- Kendinin farkında,
- Kırılgan.

Bu tanımlayıcı kavramlar duygusal dengesizlik kişilik özelliklerine sahip olan bireyleri betimleyen sıfatları oluşturmaktadır. Bu tanımlayıcı kavramlarla ifade edilen bireyler düşmanca duygulara sahip, depresif, kederli endişeli gibi duygularla yaşayan bununla birlikte bu duygulardan haz alarak genellikle bunları deneme eğilimde olan bireyleri ifade etmektedir.

### **1.4.2.3. Uyumluluk**

Uyumluluk kişilik özellikleri sergileyen bireylerin sahip olduğu özellikler diğer bireylerden farklı olarak; işbirliği ile hareket eden, nazik, esnek, rekabetten öte birlikte başarıya yanlısı, sevecen, dostane gibi olumlu özelliklerden oluşmaktadır (Moody, 2007: 28). Uyumluluk özellikleri baskın olan bireylerde yardımseverlik yönleri daha ön plana çıkmakta iken uyumluluk özellikleri daha da az olan bireylerde olaylara sürekli bir şekilde muhalif, eleştirme yanlısı, tartışmacı ve uyumsuz gibi yönler ağır basmaktadır (Perry, 2003: 5).

Bu kişilik özelliklerine sahip olan bireyler aynı zamanda iş hayatında, yöneticilikte, özellikle de hizmet sektörlerinde daha başarılı olmaktadır. Bu durum uyumluluk kişilik özelliklerine sahip olan bireylerin kişilerarası ilişkileri kolaylaştırıcı, empatik ve güvenilir bir imaj sergileme özelliklerinden kaynaklanmaktadır (Ones ve Viswesvaran, 2001: 35, Lin, Chiu ve Hsieh, 2001: 61). Bunun yanında bu kişilik özelliklerine sahip olan bireyler kendinden çok karşısındaki bireyin çıkarlarını düşünen, çevresine saygılı, yumuşak kalpli, duygusal olarak tatmin edici özelliklere sahip olmakta iken, uyumluluk özelliklerinin tam tersi özelliklere sahip olan bireylerde ise;

kaba, çevresine karşı düşmanca özellikler sergileyen, işbirliğinden uzak, bencillik gibi kişilik özelliklerine sahip oldukları gözlemlenmektedir (Digman, 1990: 422 – 424).

McCrae ve Costa' nın 1992 yılında yapmış oldukları çalışmaya göre, uyumluluk özelliklerine sahip olan bireyler ile dışa dönük özelliklere sahip olan bireylerin benzer bazı fırsatlardan faydalandıkları görülmektedir. Uyumluluk boyutunda yer alan işbirliği, kişilere karşı yardımcı olma eğilimi özellikleri bireyleri kişilerarası ilişkilerde dışa dönüklükte olduğu gibi başarılı kılmaktadır (Cutchin, 1998: 18).

McCrae ve Costa' ya göre uyumluluk ile ilgili temel olarak altı tane tanımlayıcı sıfat bulunmaktadır. Bu sıfatlar aşağıda ifade edildiği şekildedir (Shaye, 2009: 8):

- Alçak gönüllü,
- Dürüst,
- Uyumlu,
- Yumuşak huylu,
- Diğergam ( bazı durumlarda başkalarını kendinden daha önce düşünen),
- Güvenilir.

Bu sıfatlar uyumluluk kişilik özelliklerini tanımlayıcı ifadeleri oluşturmaktadır. Yani; herhangi bir iş yapılırken güvenilir, dürüst, talep edilmediği halde yardıma gereksinimi olan kişilere yardımcı olan bireyler uyumluluk özelliklerini kişiliğinde bulunduran bireyleri tasvir eden özellikleri oluşturmaktadır.

#### **1.4.2.4. Öz Disiplin (Sorumluluk)**

Öz disiplin özelliklerini kişiliğinde barındıran bireyler diğer bireylere göre güvenilirlik, sorumluluk, ısrarcılık, dürüstlük, dikkatli olma gibi vasıfları kişiliklerinde daha baskın olarak bulundurmaktadırlar. Kişiliğinde bu boyutun tam tersi özellikleri barındıran bireylerde ise tembellik, vurdumduymazlık, sorumsuzluk, dikkatsizlik, güvenilmezlik gibi vasıflar daha baskın şekilde bulunmaktadır (Church, 1993: 10).

Bu boyutun özelliklerini kişiliğinde barındıran bireylerin hem hiyerarşik yapı içerisinde hem de otonom yapı içerisinde, hemen hemen bütün işlerde başarılı olma olasılıkları yüksek olmaktadır (Zel, 2006: 26).

Yapılan çalışmalar öz disiplin boyutunun ciddiyet, ısrarcılık, güvenilirlik gibi sıfatlarla pozitif yönlü bir ilişkiye sahipken, bencillik, unutkanlık, tembellik sıfatlarıyla negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır (Bishop, 1997: 17).

McCrae ve Costa' nın 1992 yılında ve Costa McCrae ve Dye' nin 1991 yılında yapmış oldukları çalışma sonucunda öz disiplin boyutunu tanımlayıcı altı tane sıfatın olduğunu belirtmişlerdir. Bu sıfatlar aşağıdaki şekildedir (Shaye, 2009: 9):

- Görev bilincine sahip,
- Düzenli,
- Kabiliyetli,
- İhtiyatlı,
- Başarmak için mücadele güdüsüne sahip,
- Öz disiplinli.

Bu sıfatlar beş faktör kişilik özellikleri kuramının öz disiplin boyutunu tanımlamaktadır. Yani; birey başarılı olabilmek için mücadele ediyorsa, düzenli ise ve görev bilincine sahip ise bu bireyler öz disiplin sahibi bireyler olarak tanımlanmaktadırlar.

#### **1.4.2.5. Gelişime Açıklık**

Gelişime açıklık boyutunun özelliklerini kişiliğinde bulunduran bireyler zeki, bilgili, hayalgücü yüksek, sanata karşı ilgili ve bunun gibi özellikleri ile tanımlanmaktadırlar (Church, 1993: 10). Bu boyut araştırmacılar arasında ortak fikre varılamayan bir boyut olarak kalmıştır. Her araştırmacı bu boyutu farklı bir şekilde ifade etmiştir. Bazılarına göre bilinç boyutu, bazılarına göre kültür boyutu, bazılarına göre ise deneyime açık olma boyutu olarak adlandırılmıştır (Somer, Korkmaz ve Tatar, 2002: 23). Kişilik özelliklerinde gelişime açıklık baskın olan bireyleri diğerlerinden ayırt eden özellikleri analitiklik, açık fikirlilik, karmaşıklık, sanata karşı ilgili olma,

meraklılık, değişiklikleri sevme, bağımsızlık, cesur olma, yaratıcılık, geniş ilgi alanına sahip olma, liberallik, hayalgücünün kuvvetli olması, geleneksel olmayan, orijinal gibi sıfatlar oluşturmaktadır (Zel, 2006: 26).

Deneyime açıklık kişilik özelliğine sahip olan bireyler kurallar hususunda daha esnek, cinsiyetten kaynaklı geleneksel rollere karşı ve yeni deneyimlere açık bireylerden oluşturmaktadırlar. Genellikle kendilerini özgün ve bağımsız bireyler olarak tanımlamaktadırlar. Deneyime açık bireyler yüksek hayalgücü olan, meraklı, cesur, yaratıcı, liberal sıfatları ile tanımlanmakta iken, bunun tam tersi olan deneyime kapalı bireyler geleneksel tutumlara sahip olan, hayal kurma kabiliyeti gelişmemiş, ilkelere kökten bağımlı sıfatları ile tanımlanmaktadırlar (Dede, 2009: 61).

Aynı şekilde deneyime kapalı olan bireylerde, düşüncesizce davranışlar sergileme, dar bakış açısına sahip, basit düşünen, alışkanlıklarına bağlı, sosyal baskıdan çekinen, maceradan uzak, basmakalıp fikirlerle hareket eden bireylerden oluşmaktadır (Zweig ve Webster, 2004, McCrae ve Costa, 1987, Aktaran, Jia, 2008: 53-53).

McCrae ve Costa 1985 ve 1992 yıllarında yapmış oldukları çalışmaların sonucunda deneyime açık kişilik yapısı ile ilgili altı tane temel sıfat belirtmişlerdir. Bu sıfatlar aşağıda belirtildiği şekildedir (Shaye, 2009: 9):

- Duygusal,
- Fikir sahibi,
- Estetik,
- Aktif,
- Fantastik,
- Değer sahibi.

Bu sıfatlar gelişime açıklık özelliğini kişiliğinde bulunduran bireyleri tanımlamaktadır. Birey yeni olana ilgili, hayal gücünün sunduklarına inanan, zeki, entelektüel sermayesi olan şekilde tanımlanıyorsa kişiliğinde gelişime açıklık özelliklerini barındırıyor anlamına gelmektedir.

Beş faktör kişilik özellikleri kuramının boyutlarının tanımlarının toplu bir şekilde bir araya getirildiği Tablo 1.2.' de bu boyutların yukarıda açıklananlardan farklı olan tanımlarına da değinilmiştir.

**Tablo 1.2:** Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramını Oluşturan Boyutların Tanımları

<b>Dışa Dönüklük</b>	İnsanlarla, kalabalık gruplarla aktivite yapıp bir arada bulunma isteği, iddialı, aktif bir şekilde konuşkan kişilik yapısı, heyecana ve fiziksel hareketliliğe, yöneticiliğe ve bunun gibi duygulara eğilimli olan kişilik özelliklerinden oluşur.
<b>Duygusal Dengesizlik (Nevrotiklik)</b>	Korku, suçluluk duygusu, keder, sıkıntı, öfke gibi duyguları tecrübe etme eğiliminin bireyin kişilik özelliklerini oluşturması durumunu ifade etmektedir.
<b>Uyumluluk</b>	Fedakârlığa, işbirliğine eğilimli olmak, güvenilir olmak gibi kişilik özelliklerinden oluşmaktadır.
<b>Öz Disiplin (Sorumluluk)</b>	Her durumda organize olabilme gücüne sahip, hırslı ve azimli, amaçları olan, güvenilir bireylerin kişilik özelliklerini ifade etmektedir.
<b>Gelişime Açıklık</b>	Hayal gücünün sunduklarına, estetiğe eğilimli, entelektüel meraka sahip ve duygusal deneyimlere açık olan bireylerin kişilik özelliklerini ifade etmektedir.

**Kaynak:** Turner,2003: 16

Aşağıda bulunan Tablo 1.3.' te ise Mccrea Ve Costa'nın beş faktör kişilik özelliklerinin boyutlarını ifade etmek için kullandıkları sıfatlar bir arada gösterilmektedir.

**Tablo 1.3:** Mccrea ve Costa'nın Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Boyutlarına Göre Kişileri Tanımlamak İçin Kullanmış Oldukları Sıfatlar

<b>Dışa Dönüklük</b>	<b>Duygusal Dengesizlik</b>	<b>Uyumluluk</b>	<b>Öz Disiplin</b>	<b>Gelişime Açıklık</b>
Girişken	Kırılgan	Yumuşak Huylu	Sorumluluk Sahibi	Değer Sahibi
Sıcak Kanlı	Endişeli	Güvenilir	Başarı İçin Mücadele Güdüsüne Sahip	Fantastik
Aktif	Düşmanca Duygulara Sahip	Alçak Gönüllü	Kabiliyetli	Fikir Sahibi
İyimser	Düşüncesiz	Dürüst	Düzenli	Estetik
Heyecan Odaklı	Kendinin Farkında	Uyumlu	GörevBilincine Sahip	Duygusal
İddialı	Depresif	Diğergam	İhtiyatlı	Aktif

**Kaynak:** Shaye, 2009: 7 – 9.

Yukarıda Tablo 1.3.' te de görüldüğü gibi dışa dönüklük boyutu; girişken, sıcakkanlı, aktif, iyimser, heyecan odaklı, iddialı sıfatlarıyla, duygusal dengesizlik boyutu; kırılgan, endişeli, düşmanca duygulara sahip, düşüncesiz, kendinin farkında, depresif sıfatlarıyla, uyumluluk boyutu; yumuşak huylu, güvenilir, alçak gönüllü, dürüst uyumlu, diğergam sıfatlarıyla, öz disiplin boyutu; sorumluluk sahibi, başarı için mücadele güdüsüne sahip, kabiliyetle, düzenli, görev bilincine sahip, ihtiyatlı sıfatlarıyla, gelişme açıklık boyutu; değer sahibi, fantastik, fikir sahibi, estetik, duygusal sıfatlarıyla tanımlanmaktadır.

Tablo 1.4.' te ise, Goldberg' in beş faktör kişilik özellikleri kuramının boyutlarına göre bireyleri tanımlamak amacıyla kullanmış olduğu sıfatlar biraraya getirilmiştir.



**Tablo 1.4:** Golberg'in Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Boyutlarına Göre Kişileri Tanımlamak İçin Kullanılmış Olduğu Sıfatlar

Boyutlar	POZİTİF KUTUP (+)		NEGATİF KUTUP (-)	
<b>Dışa Dönüklük</b>	Şevk	İddiacılık	Mesafelilik	Kötümserlik
	Konuşkanlık	Hırs	Teslimiyetçilik	Pasiflik
	Girişkenlik	Canlılık	Tutukluk	Uyuşukluk
	Kendiliğindenlik	Mizah	Sükunet	
	Enerjiklik	Cesaret	Çekingenlik	
	Etkileyicilik	Açık Yüreklilik	Utangaçlık	
	Şen Şakraklık	Öz Saygı		
<b>Duygusal Dengesizlik</b>			Korku	Kolay Aldatılabilirlik
			Karasızlık	Müdahalecilik
			Duygusallık	Çekememezlik
<b>Uyumluluk</b>	Alçak Gönüllülük	Doğallık	Vurdumduymazlık	Düşüncesizlik
	İşbirliği	Ahlaklılık	Kavgacılık	Önyargı
	Canı Yakınlık	Metanet	Bencilik	Hilebazlık
	Esneklik	Samimiyet	Kendini Beğenmişlik	Düşmanlık
	Empatiklik		İnatçılık	Cimrilik
	Cömertlik		Buyurganlık	Kaypaklık
	Hoşgörü		Kibirlik	
	Nezaket		Hoyratlık	
			Asabiyet	
			Zalimlik	
<b>Öz Disiplin</b>	Kararlılık	Mantık	Gayesizlik	Miskinlik
	Organizasyon Yeteneği	Ağırbaşlılık	Düzensizlik	Uyumsuzluk
	Dikkat	Ölçülülük	Düşüncesizlik	Kararsızlık
	Etkililik	Kanaatkarlık	İhmalcilik	Ciddiyetsizlik
	İsrarcılık		Kayıtsızlık	
	Hassasiyet		Tutarsızlık	
	Güvenilirlik			
<b>Gelişime Açıklık</b>	Entelektüalite	Bilgelik	Beceriksizlik	Anlayışsızlık
	Zeka	Yaratıcılık	Sıgılık	
	Derinlik	Merak	Ahmaklık	
	Anlayış			

**Kaynak:** Goldberg, 1990; Aktaran; Clark, 2007: 62

### 1.4.3. Beş Faktör Kişilik Özellikleri Kuramı İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Çalışmanın bu kısmında beş faktör kişilikle ilgili yapılmış bazı çalışmaların amaçları kapsamaları, sonuçları hakkında bilgi verilecektir.

**Tablo 1.5:** Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Yazar & Tarih	Katılımcı	Araştırmanın Amacı	Sonuçlar
S., Çavuşoğlu, A.T., Palamutçuoğlu, ve B.T., Palamutçuoğlu, 2014	Üniversitede görev yapan 299 idari personelden oluşmaktadır.	Kişilik özelliklerinin sanal kaytarma üzerindeki etkisini incelemektir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sorumluluk ve duygusal denge değişkenlerinin önemsiz ve ciddi sanal kaytarma davranışını negatif yönde etkilediği bulunmuştur.</li> <li>Sanal kaytarma davranışlarını uyumluluk değişkeni pozitif, sorumluluk ve duygusal denge değişkenleri ise negatif yönde etkilediği bulunmuştur.</li> </ul>
T., Doğan, A., Kürüm ve K. Mine. 2014	675 katılımcıdan oluşmaktadır.	Üniversite öğrencilerinde kişilik özelliklerinin genel erteleme davranışını yordayıp yordamadığını belirlemek ve cinsiyet ve sınıf değişkenlerine göre erteleme davranışını incelemektir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erteleme davranışını yordayan kişilik boyutlarının özdenetim ve duygusal dengesizlik olduğu ortaya çıkmıştır.</li> <li>Cinsiyete göre erkeklerin erteleme davranışlarının bayanlardan daha az olduğu ortaya çıkmıştır.</li> <li>Genel olarak sınıf düzeyleri artan bireylerle genel erteleme davranışlarının da arttığı saptanmıştır.</li> </ul>
M.K., Sudak ve C, Zehir. 2013	Türkiye genelinde 2010 – 2011 yılları arasında çalışan kamu ve vakıf üniversiteler de çalışan 748 akademisyen den oluşmaktadır.	Kişilik tiplerinin duygusal zeka üzerinde etkili olduğunu ve duygusal zeka vasıtasıyla iş tatmininin artırılabilirliğini ortaya koymaktır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uyumluluk, sorumluluk, duygusal dengelilik kişilik tiplerine sahip olan akademisyenlerde iş tatmininin duygusal zeka vasıtasıyla arttığı sonucuna ulaşılmıştır.</li> <li>Duygusal zekanın uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge kişilik özellikleri ile iş tatmini arasında ara değişken etkisi yarattığı ortaya çıkmıştır.</li> </ul>
M., Korkmaz, O., Somer ve D., Güngör, 2013	Araştırmanın katılımcıların 1 İzmir İli'ndeki 3 lisede (2 devlet, 1 özel lise) kayıtlı olan toplam 490 lise öğrencisi oluşturmaktadır.	Beş Faktör Kişilik Modeli çerçevesinde geliştirilen Beş Faktör Kişilik Envanteri'nin (5FKE) ergen örnekleme yapı geçerliğini incelemek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ergenlerde beş faktör kişilik yapısının, yetişkinlerde saptandığı biçimde aynı faktör örüntüsüne sahip olduğu tespit edilmiştir.</li> <li>MACS modelleri ile bir kişilik ölçeğinin farklı bir örnekleme kullanılabilirliğine ilişkin yapı geçerliği kanıtları sağlanmıştır.</li> <li>Üniversite öğrenci ve yetişkin örneklemi için geliştirilen Beş Faktör Kişilik Envanteri'nin lise ergen örnekleme yapısal geçerliğinin önemli ölçüde desteklendiği görülmüştür.</li> </ul>

**Tablo 1.5:** (Devam) Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Yazar & Tarih	Katılımcı	Araştırmanın Amacı	Sonuçlar
R., Yiğit ve M.E., Deniz, 2012	Konya İlinde bulunan 479 polis memuru araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.	Polislerin beş faktör kişilik özellikleri, empatik eğilim ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi belirleyerek, empati ve beş faktör kişilik özelliklerinin iletişim becerilerini yordayıp yordamadığının incelemektir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Polislerin iletişim becerileri ile empati puanları ve beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal dengesizlik arasında negatif yönlü; dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve sorumluluk arasında ise pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır.</li> <li>• Polislerin empati puanlarının iletişim becerileri puanlarını yordadığı görülmektedir.</li> <li>• Beş faktör kişilik özelliklerinin de bütün olarak iletişim becerileri puanlarını açıkladığı görülmektedir.</li> <li>• Beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal dengesizlik, nevroitiklik ve uyumluluk alt boyutlarının iletişim becerileri üzerinde önemli yordayıcılar olduğu görülmektedir.</li> </ul>
B., Nezlek, John vd., 2011	ABD’ de 130 ve Almanya’ da 100 öğrenci araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.	Beş faktör kişilik özellikleri ile gün içindeki sosyal etkileşimin arasındaki ilişkinin kültürlerarası karşılaştırmasını yapmak bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ABD’ de yapılan araştırma sonucunda beş faktör kişilik özelliklerinden dışa dönüklük ve uyumluluk özelliklerine sahip olan bireylerin sosyal iletişiminde olumlu etkileşime sahip olduğu ancak Almanya’ daki dışadönük ve uyumluluk özelliklerine sahip bireylerinin aynı sonuçlara sahip olmadığı görülmüştür.</li> <li>• ABD’ de ve Almanya’ ankete katılan bireylerin gelişime açıklık özelliklerini kişiliklerinde bulunduran bireylerin sosyal iletişimde olumlu etkileşime sahip olduğu görülmüştür.</li> </ul>
M.E., Deniz, 2011	Bu araştırmanın kapsamını 567 üniversite öğrencisi oluşturmaktadır.	Üniversite öğrencilerinin bağlanma stillerinin karar vermede öz saygı, karar verme stilleri ve beş faktör kişilik özelliklerini anlamlı düzeyde yordayıp yordamadığını saptamak bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Öğrencilerin bağlanma stillerinin bütün olarak karar vermede özsaygı, karar verme stilleri ve beş faktör kişilik özellikleri puanlarını anlamlı düzeyde yordadığı sonucuna ulaşılmıştır.</li> <li>• Karar vermede öz saygı, karar verme stillerinden dikkatli, çekingen ve erteleyici puanlarının en önemli yordayıcısı güvenli bağlanma stili iken panik karar verme stiline en önemli yordayıcısının ise korkulu bağlanma stiline olduğu,</li> <li>• Beş faktör kişilik özellikleri ile ilgili olarak ise nevroitiklik, dışadönüklük, deneyime açıklık ve uyumluluk puanlarının en önemli yordayıcısı güvenli bağlanma stili iken sorumluluk alt boyutunun en önemli yordayıcısı saplantılı bağlanma stili olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.</li> </ul>

**Tablo 1.5:** (Devam) Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Yazar & Tarih	Katılımcı	Araştırmanın Amacı	Sonuçlar
İ. Gökdeniz ve E., Merdan, 2011	Kırıkkale' de özel sektörlerde faaliyet gösteren 285 çalışan bu araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır.	Bu çalışmanın amacı kişilik özellikleri ile kariyer seçimi arasındaki ilişkiyi belirlemektir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile kariyer seçimi boyutlarından yönetimsellik boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu,</li> <li>• Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından nevroitiklik ile kariyer seçimi boyutlarından özel yaşama önem verme boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı, güvenlik/istikrara önem verme boyutu arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu,</li> <li>• Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile kariyer seçimi boyutlarından teknik/fonksiyonerliğe önem verme boyutu arasında anlamlı bir ilişki olduğu,</li> <li>• Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile kariyer seçimi boyutlarından gelişime açıklık boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu,</li> <li>• Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile kariyer seçimi boyutlarından rekabetçiliğe, güvenlik/istikrara, teknik/uzmanlığa, girişimciliğe ve yönetimselliğe önem verme boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.</li> </ul>
J.W., O'Neil, ve Q., Xiao 2010	Araştırmanın katılımcıların 1 ABD' de faaliyet gösteren 36 otel işletmelerinden 544 otel yöneticisi oluşturmaktadır.	Otel yöneticilerinin duygusal yorgunluklarına örgütsel, mesleki faktörlerin ve yöneticilerin beş faktör kişilik özelliklerinin etkisini belirlemek bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duygusal yorgunluğun sadece örgütsel faktörlerin neticesi olmadığı, bunun sebebinin kişilik özellikleri olduğu,</li> <li>• Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönük özellikleri kişiliğinde bulunduran bireylerin duygusal yorgunluktan nevroitik bireylere nazaran daha az etkilendiği sonuçlarına ulaşılmıştır.</li> </ul>
A., Tabak, N., Basım, İ., Tatar, ve F.,Çetin, 2010	Araştırmanın katılımcıların 1 savunma sanayi sektöründe çalışan 245 birey oluşturmaktadır.	Kişilerin izlenim yönetimi taktikleriyle, kişilik özellikleri arasındaki nedensel ilişkiler incelemek ve hangi kişilik özelliğinin, hangi izlenim yönetim taktiğinin, önemli derecede belirleyicisi olabileceğini araştırmak bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiz sonuçlarına göre, kendini acındırmaya çalışma taktiğiyle, kişilik özelliklerinden uyumluluğun, sorumluluğun ve duygusal dengenin anlamlı seviyelerde ve ters yönlü ilişkileri olduğu,</li> <li>• Kendini örnek personel gibi göstermeye çalışma taktiğiyle uyumluluk ve duygusal denge özelliklerinin, kendini fark ettirmeye çalışma taktiğiyle ise, yalnızca uyumluluk kişilik özelliğinin anlamlı ve ters yönlü ilişkileri olduğu,</li> <li>• Uyumluluk kişilik özelliğinin izlenim yönetimi taktiklerinin kullanılmasında, etkili bir kişilik özelliği olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.</li> </ul>

**Tablo 1.5:** (Devam) Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Yazar & Tarih	Katılımcı	Araştırmanın Amacı	Sonuçlar
P.S., Fry, ve Debates, 2009	6.5 yıldan fazla süren bir inceleme sonucunda ortaya çıkan araştırmanın katılımcılarının 1450 katılımcı oluşturulmuştur.	Beş faktör kişilik özellikleriyle mükemmeliyetçiliğin yaşlılardaki ölüm oranının yordayıcısı olup olmadığını araştırmak.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ölüm riskinin mükemmeliyetçilik ve beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından nevroitiklik boyutundan yüksek puan alanların düşük puan alanlara göre daha anlamlı düzeyde yordayıcısı olduğunun, tam tersi olarak sorumluluk, dışadönüklük ve uyumluluk boyutundan daha yüksek puan alanların daha düşük düzeyde yordayıcısı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.</li> </ul>
M.K., Demirci, D., E.Özler, ve M., Girgin, 2009	Araştırmanın katılımcılarının 1 Eskişehir İli'ndeki 3 hastahane (2 devlet, 1 özel) bulunan toplam 300 çalışan oluşturulmuştur.	İşyerinde duygusal taciz eylemlerinin nasıl bir profil sergilediği, sürece neden olan faktörlerden kişilik faktörü ile arasındaki ilişkileri ve etkileşimi ortaya koymak.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kişilik faktörünün işyerinde duygusal taciz üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir.</li> </ul>
A.,Tatar, 2009	Araştırmanın kapsamını 276 sporcu oluşturulmuştur.	Kadın ve erkek sporcularda kişilik profillerindeki farklılığı incelemek araştırmanın amacını oluşturmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kadınların canlılık, girişkenlik, duygusal değişkenlik, endişeye yatkınlık, analitik düşünme, duyarlık ve yeniliğe açıklık alt boyut toplam puanlarının erkeklerden daha yüksek olduğu bulunmuştur.</li> <li>Erkeklerin ise sakinlik ve uzlaşma alt boyutlarında kadınlardan daha yüksek puan ortalaması aldıkları gözlenmiştir.</li> </ul>
A., Deniz, ve A., Erciş, 2008	Araştırmanın kapsamını Erzurum merkezinde bulunan 18 yaş ve üzerindeki otomobil sahibi olan 600 birey oluşturulmuştur.	Bu araştırmanın amacını, bireylerin kişilik özellikleri ile algıladıkları risk arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uyumluluk ve öz disiplin özelliklerini kişiliğinde bulunduran bireylerin algıladıkları risk daha çok performans riskini oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır.</li> <li>Gelişime açık özelliklerini kişiliğinde bulunduran bireylerin algıladıkları risk daha çok psikolojik riski oluşturduğu sonucuna ulaşılmıştır.</li> </ul>
M.C.,Moody 2007	116 Üniversite öğrencisi araştırmanın katılımcılarının 1 oluşturulmuştur.	Çok kültürlü ortamlarda bireylerin adaptasyonları ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından deneyime açıklık boyutu özelliklerini taşıyan bireylerin çok kültürlü ortamlara daha kolay adapte oldukları sonucuna ulaşılmıştır.</li> </ul>

**Tablo 1.5:** (Devam) Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Yazar & Tarih	Katılımcı	Araştırmanın Amacı	Sonuçlar
H.J., Kim, K.H., Shin, ve W.T., Umbreit, 2007	ABD' de faaliyette bulunan bir zincir otelin 8 ayrı şubesindeki işgörel bu araştırmanı katılımcıların 1 oluşturmakta dır.	Otel iş görenlerinin tükenmişlik sendromu ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönük özelliklerini kişiliklerinde bulunduran işgörelenin tükenmişlik sendromu ile aralarında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu,</li> <li>• Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından nevroklik özelliklerini kişiliklerinde bulunduran işgörelenin tükenmişlik sendromu ile aralarında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.</li> </ul>
S., Ang, L., Van Dyne, ve C., Koh, 2006	338 lisansüstü işletme öğrencisi.	Kişiliğin beş büyük faktörü ile kültürel zekânın 4 faktör modeli arasındaki ilişkiyi belirlemek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bir bireyin farklı kültürden gelen insanlarla etkin bir şekilde iletişime geçmesinde etkili olan yeteneği ile ilişkili olan deneyime açıklığın önemli bir kişilik faktörü olduğu,</li> <li>• Bilinç ile meta-bilişsel kültürel zekâ arasında olumlu bir ilişki olduğu,</li> <li>• Yüksek uyumun davranışsal kültürel zekâ ile ilişkili olduğu bulunmuştur.</li> </ul>
A., Yelboğa, 2006	Bu araştırmanın kapsamını bir finans sektöründe çalışan 177 kişilik çalışma grubu oluşturmakta dır.	Bu araştırmanın amacı, kişilik özellikleri ile iş performansı arasındaki ilişkileri inceleyerek güncel araştırmalara katkıda bulunmaktır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda cinsiyet, yaş, kıdem, eğitim düzeyi ve kişilik özellikleri değişkenlerinin, çalışanın iş performansını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.</li> </ul>
A., Zekioğlu, ve A., Tatar, 2006	Üniversitede eğitim gören Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu bölümünde okuyup futbolcu olan 50 kişilik örneklem grubu bu araştırmanın kapsamını oluşturmakta dır.	Bu araştırmanın amacı, üniversitede eğitim gören futbolcuların kişilik özellikleri ile empatik beceri düzeylerinin karşılaştırılmasıdır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Futbolcuların empati beceri puanları ve kişilik özellikleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur,</li> <li>• Futbolcuların empati puanları ile Beş Faktör Kişilik Envanterinin; kurallara bağlılık, hoşgörü, duyarlılık ve sorumluluk boyutlarının pozitif yönlü ilişkide oldukları,</li> <li>• Futbolcuların, empati puanlarının hoşgörü ve Duyarlılık gibi kişilik özellikleri ile yüksek ilişki göstermesinden dolayı müsabaka sırasında birbirleriyle yakın ilişki kurdukları ve bunun birbirleriyle iletişimlerini olumlu yönde etkilediği sonuçlarına ulaşılmıştır.</li> </ul>

**Tablo 1.5:** (Devam) Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Yazar & Tarih	Katılımcı	Araştırmanın Amacı	Sonuçlar
K., Lee, ve M.C., Ashton, 2005	Araştırma 164 kişinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir.	Kişiliğin ölçümünde kullanılan HEXACO (Kişiliğin ölçümünde kullanılan bir model) ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Modelleri ile Psikopatik, Makyavelcilik ve Narsizim arasındaki ilişkiyi incelemek bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psikopatik, makyavelcilik ve narsizimle beş faktör kişilik özellikleri modeli ile HEXACO modeli arasında güçlü ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu,</li> <li>• Narsizim ve Makyavelizm arasında zayıf bir ilişkinin olduğu,</li> <li>• Psikopatik, makyavelcilik ve narsizim' in kendi aralarında anlamlı ilişkiye sahip olduğu,</li> <li>• Narsizim ve beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük arasında güçlü bir ilişkinin olduğu fakat HEXACO modeline göre bir ilişkinin olmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır.</li> </ul>
J. W., Lounsbury, vd, 2003	Araştırmanın katılımcıların 14 farklı iş kolundan 6000 işgören oluşturmaktadır.	İşgörenlerin kariyer tatmini ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İşgörenlerin kariyerlerinden memnuniyetleri ile beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından sorumluluk ve duygusal dengesizlik arasında pozitif ve anlamlı bir farklılık olduğu bulunmuştur</li> </ul>
O., Somer, M., Korkmaz, ve A., Tatar., 2002	Bu araştırmanın katılımcıları 22 – 60 yaşları arasında 790 yetişkindir.	Bu araştırmanın amacı, Beş Faktör Kişilik Envanterinin Geliştirilmesi, ölçek ve alt ölçeklerinin oluşturulması amaçlanmıştır.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Araştırmanın sonucunda; Beş Faktör Kişilik Özellikleri ölçeği geliştirilmiş güvenilirlik ve geçerlilik çalışmaları yapılmıştır. Fakat bu sonuçların yeterli olmadığından bir revizyon gerektirdiği sonucuna ulaşılmıştır.</li> </ul>

Kişilikle ilgili yapılan çalışmalar kişiliğin sadece psikolojinin, sosyolojinin veya davranış bilimlerinin konularından birini oluşturmadığını göstermektedir. Kişilik çocuğun anne karnına düştüğü an itibarıyla, annenin ruhsal durumundan ebeveynlerin bedensel ve psikolojik özelliklerine kadar her şeyi ile etkilenerek oluşmaya başlayıp bireyin ölümüne kadar gelişim ve değişiminin devam ettiği bir konudur.

Bireyin yaşamının her anında onunla birlikte oluşan, gelişen ve değişen kişiliğin yaşamın her alanındaki konularla ilişkilendirilebileceği görülmektedir. Çalışmanın bu bölümünde bireyin yaşamının tamamına konu olan kişilik hakkında genel bilgilere yer verilmeye çalışılmıştır.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **DUYGUSAL EMEK KAVRAMINA YÖNELİK GENEL BİLGİLER**



## 2.1. DUYGUSAL EMEĞİN TANIMI

Çalışmanın bu kısmında önce duygu ve emek kavramları açıklanmakta daha sonra ise duygusal emek kavramı tanımlanarak farklı araştırmacıların duygusal emek tanımları üzerinde durulmaktadır.

### 2.1.1. Emek ve Duygu Kavramları

İnsanoğlu, dünyaya geldiği andan itibaren, hayatını kolaylaştırmak ve hayat kalitesini yükseltmek için bulunduğu çevreyi inceleme çabası içerisinde. Bireyler kendisinin dışında olan nesne ve olayları anlamlandırabilmek amacıyla büyük çabalar sarf ettikleri için kendi duygularını ve davranışlarını anlamlandırmak daha sonra gündeme gelmiştir (Akıncı, 2002: 1). Bununla birlikte bireylerin hislerini, duygularını tanımak, duygularının ne olduğunu ve duygularını tahmin etmek her zaman ilgi çeken bir konu olarak günümüze gelmiştir.

İnsan sosyal bir varlıktır ve bulunduğu hayatta birçok duyguyu bir arada yaşamaktadır. Çalışmanın bu kısmında emek, duygu ve duygusal emek kavramları tanımlanarak bu kavramların gelişimleri hakkında bilgi verilmektedir.

Emek sözcüğü TDK' na göre, “*bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü*” olarak tanımlanmaktadır (<http://tdkterim.gov.tr/bts>, 2014). Bunun yanında emek; bireyin, kendinde bulunan ve ne şekilde olursa olsun bir değer üretirken harcadığı ussal ve fiziksel kabiliyetlerin bütünü olarak tanımlanmaktadır (Marks, 2003: 157). Aynı zamanda emek üretim faktörlerinden biri olması sebebiyle T.C. Anayasasının 55. Maddesinin 1. Fırkasında “*emek ücretin karşılığıdır*” şeklinde ifade edilmektedir ([http://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa\\_2011.pdf\\_2014.pdf](http://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2011.pdf_2014.pdf)).

Duyguları emek boyutu olarak ilk defa 1983 yılında Hochschild tarafından incelenmiştir. Duygu kavramının incelenmesi ise çok eskilere dayanmaktadır. Antik çağ filozoflarından olan Aristoteles 1995 yılında Retorik adlı eserinde belli başlı duygulara değinmiş ve bu duyguların yararlı bir şekilde nasıl kullanılacağından bahsetmiştir. Modern felsefe araştırmacılarından Descartes (2010) Ruhun Tutkuları kitabında temel altı duygu türünün varlığından bahsetmiş ve diğer duyguların bu temel duygu

türlerinden oluştuğunu söylemiştir. Bu duygu türleri ise sevinç, üzüntü, sevgi, nefret, arzu ve merak duygularından oluşmaktadır.

Duygu sözcüğü TDK’ da “*belirli bir nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim*” olarak ifade edilmiştir (<http://tdkterim.gov.tr/bts>, 2014). Thoits duyguların dört bileşenden oluştuğunu ifade etmektedir. Bu bileşenler aşağıda sıralanmıştır (Thoits, 1989; 318):

- Durumsal uyarıcıların veya çevre şartlarının incelenmesi,
- Fizyolojik ya da bedensel hislerde meydana gelen değişimin incelenmesi,
- Çekinerek veya rahat bir şekilde yapılan anlamlı jestlerin incelenmesi,
- Yukarıdaki bileşenlerin ya da daha fazlasının bir araya getirilip kültürel bir etiket kullanılarak değerlendirilmesi.

Thoits bir duygunun oluşması için tüm bu bileşenlerin birlikte bir arada bulunmasına gerek olmadığını ifade etmektedir. Örneğin, birey korkabilir, heyecanlanabilir bununla birlikte mutlu da olabilir.

### **2.1.2. Duygusal Emek Kavramı**

Günümüz çalışma hayatında gerek işverenlerin gerek çalışanların duygularını istenen şekle getirmeye çalışmaları duygusal emeği hem örgütsel davranış hem de insan kaynakları alanında önemli bir konu haline getirmiştir.

Duygusal emeği ele alan, duyguların hayatın içinde bulunan bir konu olmasının ötesinde iş hayatında da önemli yere sahip olduğuna yönelik ilk çalışmayı 1983 yılında Amerikalı Sosyolog Arlie R. Hochschild “*The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*” (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi) adlı eseri ile ortaya koymuştur (Hochschild, 1983: 188–119).

Duygusal emeğe ilişkin birçok araştırmacı farklı tanımlamalarda bulunmuştur. Bu tanımlardan bazıları aşağıda Tablo 2.1. görülmektedir.

**Tablo 2.1:** Duygusal Emek Tanımları

YAZAR	TANIM
Hochschild (1983)	Duygusal emek, diğer bireyler tarafından görülebilecek şekilde jest, mimik ve beden hareketleriyle duyguların yönetimidir, duygusal emek, ücret karşılığı sarf edilmesinden dolayı değişim değeri olan bir metadır.
James (1989)	Duygusal emek, temel bileşeni duyguların düzenlenmesi olan ve diğerlerinin duygularıyla iletişime geçme işidir.
Ashforth ve Humphrey (1993)	Duygusal emek, uygun olan duygu durumunun ifade edilmesi için gösterilen davranışlar bütünüdür.
Morris ve Feldman (1996)	Duygusal emek, bireylerarası etkileşim süresince örgütün beklediği duyguları ifade edebilmek için bireylerin gösterdiği çaba, yaptığı plan ve kontroldür.
Pugliesi (1999)	Duygusal emek, ücretli çalışma karşılığında bireylerin duygularını çeşitli şekillerde gösterdiği eylemdir.
Zapf, Vogt, Seifert ve Isic (1999)	Duygusal emek, örgütün istediği duyguları gösterebilmek için gereken duygu düzenlemesi işidir.
Steinberg ve Figart (1999)	Diğerlerini anlayabilmek için empati kurma ve hissettiklerini anlayabilmek için gösterilen çabadır.
Kruml ve Geddes (2000)	Duygusal emek, mükemmel müşteri hizmetlerinin bir sigortası olarak belirlenmiş duyguları göstermek ve bu duyguları hissetmek gerekliliği olduğunda çalışanın gösterdiği çabadır.
Grandey (2000)	Duygusal emek, mesleğin veya örgütün gösterim kurallarını karşılamak amacıyla duygusal gösterimlerin rol yapma, abartma ya da bastırma yoluyla dönüştürülmesi durumudur.
Diefendorff ve Richard (2003)	Duygusal emek, işin bir parçası olarak duyguların yönetilmesi işidir.
Glomb ve Tews (2004)	Duygusal emek, görev gereği olarak tanımlanan uygun duygunun karşı tarafa hissettirilmesi veya uygun olmayan duygunun saklanması esnasında ortaya konulan çabadır.
Zammuner ve Gali (2005)	Duygusal emek, iş/çalışma ortamlarında gerçekleşen duygu düzenlemesidir.
Wharton (2009)	Görevleri müşterilerle etkileşimi gerektiren çalışanların örgüt tarafından uygun bulunan duyguları sergileme çabasındır.
Eroğlu (2010)	Çalışanın çalıştığı örgüt tarafından belirlenen kuralları uygularken, paydaşına en iyi şekilde hizmet verebilmek amacıyla uygun duygunun hissedilmesi ve aktarılması çabasındır.

Yapılan bu tanımlamalara göre duygusal emek kavramını; çalışma ortamında bireylerin örgütün çıkarlarını gözönünde bulundurarak kendisinden beklenen en uygun davranışı sergilemesi olarak ifade etmek mümkündür. Duygusal emeğin ortaya çıkarılması için bireylerden fiziksel ve zihinsel güç kullanımlarının yanı sıra duygularını da işin gereklerine göre şekillendirmesi beklenmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 111).

Bir çalışanın satış yapacağı müşteriye kendini iyi hissettirmesi veya polisin tutukladığı zanlıya kendisini kötü hissettirmesi gibi; duygusal emek, bazı mesleklerde

negatif duyguları davranışa dönüştürme çabası olarak ortaya çıkmakta iken, bazı mesleklerde ise pozitif duyguların davranışa dönüştürülme çabası olarak ortaya çıkmaktadır. Burada bahsedilen her iki durumda da, beklenen davranışların sergilenmesi için gereken duyguların hissedilmesi yükümlülüğü çalışandan beklenmektedir (Türkay, Ünal ve Taşar, 2011: 203). Eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından ise, pozitif duyguların sergilenmesi istenmektedir.

## **2.2. DUYGUSAL EMEK YAKLAŞIMLARI**

Duygusal emek kavramı ilk olarak 1983 yılında Hochschild tarafından ileri sürüldüğünden bu yana boyutlarının anlaşılabilmesi ve kavramın geliştirilebilmesi amacıyla araştırmacılar tarafından farklı yaklaşımlar ve modeller ortaya koymuştur. Duygusal emek kavramıyla ilgili pek çok çalışma yapılmış fakat bu çalışmalar sonucunda dört yaklaşım bilim çevresince kabul görmüştür. Çalışmanın bu başlığı altında bu yaklaşımlar kronolojik sırayla incelenecektir.

### **2.2.1. Hoshschild Yaklaşımı**

Duygusal emeği ilk olarak ortaya atan Hoshschild duygusal emeği diğer bireyler tarafından gözlemlenebilen mimiksel ve bedensel duygular sergilemek için hislerin yönetilmesi olarak tanımlamaktadır (Hoshschild, 1983: 7). Bu hislerin yönetilmesi, duygusal emek haline gelmesi için çalışan bireylerin bir ücret karşılığında duygu gösteriminde bulunmaları gerekmektedir. Hoshschild 1990 yılında yapmış olduğu diğer bir çalışmasında duygusal emeği; işi yapabilmek amacıyla çalışanların doğru duyguları hissetmek için gösterdikleri çaba olarak tanımlamaktadır. Bu çalışmasında Hoshschild iş yaşamında duyguların yönetimi ile özel hayatta duyguların yönetimini birbirinden ayırmaktadır (Hoshschild, 1990: 118).

Hoshschild duygu konusundaki çalışmalarına 1960' lı yıllarda Goffman' dan esinlenerek başlamış ve müşterilerle yüz yüze iletişimde bulunan çalışanları tiyatro aktörlerine benzetmiştir. Hoshschild 1983 yılında yapmış olduğu çalışmasında, çalışanları müşterilerle kurdukları ilişkilerde; müşterileri “seyirci”, çalışanları “aktör” ve iş yerini ise, “sahne” olarak tanımlamıştır. Örgüt içinde bulunan bireylerin

müşterileriyle yüz yüze geçirdikleri süreyi sergilenen bir oyun olarak nitelendirmiştir. Hoshschild burada ilişki içinde bulunan karşılıklı iki gruptaki bireylerin hissettikleri duyguları karşı tarafa iletirken duygularını kontrol ederek davranışlarına dökmek için gösterdikleri çabayı duygusal emek olarak ifade etmektedir (Hoshschild, 1983: 33).

Hoshschild' in duygusal emek kavramıyla ilgili söylemek istediği temel konu, duyguların ticarileştirilmesidir. Duygu bir mal gibi piyasalarda satın alma veya satma haline geldiğinde veya diğer bir ifadeyle kullanım değerinden öte değişim değeri olmaya başladığında çalışanlar üzerinde sonuçları farklılık gösterecektir (Özgen, 2010: 17).

Hoshschild 1983 yılında yapmış olduğu çalışmasında duygusal emeğin temel olarak derinlemesine ve yüzeysel davranışlar olmak üzere iki boyuttan oluştuğunu ifade etmiştir. Yüzeysel davranış, beden dili ile ifade edilerek bireyin sahte gülümsemesi, omuz silkmesi gibi davranışları kapsamakta iken; derinlemesine davranış bireyin nasıl görüldüğünü umursamadığı, doğal olarak kendisini ifade etmesi olarak tanımlanmaktadır. Yüzeysel davranışta birey hissetmediklerini hissediyormuş gibi davranmakta iken; derinlemesine davranışta, birey duygularını düzenleyip yapması gereken duyguyu gerçekten hissediyor hale gelmektedir. Bunun yanında Hoshschild yoğun olarak yüzeysel davranış sergileyen çalışanların hissetmedikleri duyguyu devamlı olarak sergilemelerinden dolayı sonraları duygusal çelişki yaşar hale geldiklerini de söylemektedir (Hoshschild, 1983: 34, Güney, 2007: 35, Seçer, 2007: 827).

Hoshschild duygusal emek gösteriminin sadece bazı meslek gruplarında olacağını savunmuş ve meslek gruplarını duygusal emek kullanan ve kullanmayan olarak ikiye ayırmıştır (Hoshschild, 1983:7). Bu ayrıma göre bir mesleğin duygusal emek kullanımına ihtiyacının olması için aşağıda sıralanan üç temel özelliğe sahip olması gerekmektedir (Wharton, 1993: 213):

- Çalışanların müşterilerle telefonla veya yüz yüze iletişim kurmaları gerekmektedir.
- Çalışanlar öncelikli olarak müşterilerin duygularına önem vermelidirler,

- Çalışanların bu iletişim ve etkileşimleri üzerinde örgüt yönetiminin kontrolü olmalıdır.

Hoshschild 1983 yılında yaptığı çalışmasında bu üç özelliği taşıyan altı meslek grubunun olduğunu söylemektedir. Duygusal emek gösteriminin yüksek olduğu meslek gruplarının büyük çoğunluğunu ise bayanların oluşturduğunu ifade etmiştir. Bu durumun ise bayanların erkeklere göre duygu yönetimi konusunda daha başarılı olduklarından kaynaklandığını ifade etmiştir. Duygusal emeğin cinsiyetle arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılmıştır. Türkiye’ de yapılan çalışmalarda genel olarak duygusal emek ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Bunun yanında duygusal emek ve cinsiyet arasında ilişkinin olduğu çalışmalarda bulunmaktadır (Johnson; 2007: 78, Türkay vd., 2011: 212). Bu çalışmalarda erkeklerin daha çok yüzeysel davranış sergiledikleri, bayanların ise daha çok derinlemesine davranış sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Hoshschild’ in belirttiği duygusal emek gerektiren meslek gurupları aşağıda sıralandığı gibidir (Öz, 2007: 4):

- Serbest meslek çalışanları (doktorlar, avukatlar),
- İşletme sahibi ve yöneticiler,
- Satış görevlileri,
- Memurlar,
- Evde çalışan özel hizmetliler (çocuk bakıcıları),
- Ev dışı çalışan özel hizmetliler (garsonlar).

Hoshschild (1983), bu altı meslek grubu dışında kalan mesleklerin duygusal emek gerektirmediğini savunmuştur. Hoshschild’ in yapmış olduğu bu sınıflama ve diğer meslek gruplarının duygusal emek göstermediği ifadesi, çalışanların kişilik özelliklerinin duygusal davranış kurallarını anlama düzeylerine etkisini göz ardı etmesi, örgütsel diğer değişkenleri ihmal etmesi yönünden diğer araştırmacılar tarafından eleştirilmiştir (Grandey, 1999: 5, Gosserand, 2003: 6, Ünler Öz, 2007: 6). Gosserand 2003 yılında yapmış olduğu çalışmasında eleştiri olarak, her işin farklı düzeylerde duygu alış verişi gerektirmesinden dolayı, duygusal emek gereksinimi oluşturan bu

meslek guruplarının kendi aralarında duygusal emek gösterimi durumlarına göre sınıflandırılmasının gerekliliğini öne sürmüştür (Gosserand, 2003: 36).

Meslekleri bu şekilde gruplandırmanın duygusal emeğin bütününe anlaşılabilmesi maksadıyla başlangıç noktası olarak görülmesi gerektiği, bundan sonra yapılacak olan çalışmalarla duygusal emeğe başka tanımlar ve ölçümler getirilebileceğini Grandey 1999 yılında yapmış olduğu çalışmasıyla Hoshschild' e yapılan eleştirilere cevap olarak vermiştir (Grandey, 1999: 34).

Hoshschild' e göre duygusal emek gösteriminin çalışanlar açısından üç olumsuz sonucu bulunmaktadır (Hoshschild, 1983: 187):

- Çalışanın gereğinden çok işine kaptırması ve bunun sonucu olarak tükenmişlik riskiyle karşılaşması,
- Çalışanın işi ile kendisini yaptığı işten ayırması ve sonucunda çalışan samimiyet duygusundan uzaklaşarak rol yapıyormuş hissine kapılması,
- Çalışanın kendini kendi yaptığı duygusal davranışlardan ayırması ve bunun sonucu olarak çalışanda yaptığı işe yabancılaşma ve işi hafife alama, yaptıklarını göz boyama olarak düşünme hissini oluşması olarak çalışanda ortaya çıkacak olumsuz sonuçları sıralamıştır.

Bireyler kurumlarının kendilerinden sergilemelerini istedikleri davranışları eğer gerçekte hissetmiyorsa istenenleri yerine getirebilmek için yüzeysel davranış sergileme eğilimine girecektir. Bunun sonucu olarak bireyde tükenmişlik, yabancılaşma gibi olumsuz belirtiler ortaya çıkacaktır.

### **2.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı**

Ashforth ve Humphrey 1983 yılında Hochschild' in duygusal emek yaklaşımını yorumlayarak geliştirmişlerdir. Ashforth ve Humphrey duygusal emeği; belirlenen davranış kurallarına göre duruma uygun davranışın sergilenmesi olarak tanımlamaktadırlar. Bu tanım 1983 yılında Hochschild' in duygusal emek tanımından biraz farklılık göstermektedir. Hochschild duygusal emeği tanımlarken davranışın ardında yatan neden üzerinde odaklanmakta iken, Ashforth ve Humphrey davranışın kendisine odaklanmaktadır. Çünkü hizmet alan kişi için davranışın ardındaki neden

değil davranışın kendisi önem arz etmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993) yaptıkları duygusal emek tanımıyla davranışın kendisi üzerinde durduklarını, bir duyguyu yaşamak ile duyguyu dışarıya yansıtmayı ayırdıklarını ifade etmişlerdir.

Ashforth ve Humphrey, Hochschild yaklaşımından farklı olarak duygusal emeğin boyutlarına ek olarak samimi davranış boyutunu getirmişlerdir. Samimi davranışı, çalışanın göstermesi gereken, gerçekte de zaten hissettiği durumlarda sergilediği duygu durumu olarak ifade etmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Örneğin, hasta bir çocuğun ölümünde ona bakan doktorun gerçekten üzülmesi ve bunu da göstermesi samimi davranış olarak tanımlamaktadır. Samimi davranışta yüzeysel ve derinlemesine davranışta olduğu gibi davranışı kontrol altında tutarak o davranışa hükmetmek söz konusu değildir. Samimi davranış, gösterilmesi gereken, gerçekten hissedilen davranıştır (Özgen, 2010: 20).

Bu yaklaşımla müşterilere sunulan hizmet kalitesindeki en önemli etkiye sahip olan unsurun çalışanın davranışlarıyla müşteride oluşturduğu izlenim olduğunu savunulmaktadır. İzlenim oluşturma, çalışanların diğerlerinin kendisi hakkında iyi düşüncelere sahip olması için bireylerin gösterdikleri çaba olarak ifade edilmektedir (Luthans, 1992: 163). Ashforth ve Humphrey' e (1993) göre duygusal emek bir tür izlenim oluşturma çabasıdır. Bunu çalışanların verdikleri hizmetle ilgili müşterilere olumlu izlenimler ortaya çıkarabilmek amacıyla kendilerini ve duygularını kontrol etme çabasına girmeleri olarak açıklamaktadırlar. Ashforth ve Humphrey çalışanların göstermiş oldukları bu çabayı da duygusal emek olarak ifade etmektedirler.

Günümüzde örgütler rekabet avantajı kazanabilmek amacıyla fiziksel ve zihinsel emeğe ek olarak özellikle hizmet sektöründe önemi oldukça fazla olan duygusal emeğin çalışanları tarafından kullanmasını istemektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 311). Ashforth ve Humphrey' de (1993) duygusal emeğin hizmet sektöründe gittikçe artan bir öneme sahip olduğunu şu şekilde açıklamıştır:

- Hizmet işletmelerinde çalışanlar, müşterilerle birebir iletişim kurmaktadır. Yani, çalışanlar örgütü dışarıya karşı temsil etme görevini üstlenmektedirler.
- Hizmet süreci, müşterilerin bu sürece dahil olmaları sebebiyle belirsizliğin olduğu bir süreci ifade etmektedir. Bu nedenle hizmeti sunan ve alan arasındaki ilişki her zaman canlı ve değişken bir yapıya sahiptir.



- Hizmetin soyut özelliklerinin olması, müşterilerin kaliteyi değerlendirmelerini daha güç hale getirmektedir.

Duygusal emek iki ucu keskin bir bıçağa benzetmiştir ve çalışanlar açısından iyi bir hizmet sunmanın çoğu zaman çok zor olduğu savunulmuştur. Bunun başlıca üç nedenden kaynaklandığını belirtilmiştir. Bu nedenler aşağıda kısaca özetlenmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993; 94 - 97):

- Verilen hizmetin kalitesinin ne derece iyi olduğunun çalışanın sergilediği duygusal davranışın müşteri tarafından etkili ve doğal algılanmasına bağlı olması,
- Hizmet dışsal faktörlerden etkilenmektedir. Müşterinin psikolojisinin farklı olmasının, beklentisinin belirsiz olmasının, hizmetten tatmin olma derecelerinin farklı olmasının, diğer işletmelerin sunduğu hizmetlerin ve işletme yönetiminin tutumunun hizmet algısını etkilemesi,
- Hizmetin iyi olup olmadığı kanısının sadece müşterinin hizmet algısına bağlı olması. Diğer bir ifade ile çalışanın birbirinden farklı istekleri olan müşterilerin nasıl bir hizmet beklediğini kestiremiyor oluşu sonucu değişik önyargılara sahip olan müşterilerin verilen hizmetten memnun kalmama durumunun meydana gelmesi.

Ashforth ve Humphrey (1993) yapmış oldukları çalışmada yüzeysel ve derinlemesine davranışın olumsuz sonuçları üzerinde durmuşlardır. Yüzeysel davranışın, bilişsel uyumsuzlukla benzer özellikleri bulunan duygusal uyumsuzluğa neden olacağını belirtmişlerdir. Bu uyumsuzluk çalışan bireylerde kendisini ikiyüzlü hissetmek gibi yanlış olan duygulara kapılmasına neden olacağını savunmuşlardır. Derinlemesine davranışın ise, bireyin zamanla kendisine yabancılaşması ve gerçek duygularının yok olmasına neden olacağını ifade etmişlerdir. Bunun yanında bireyde bulunan gerçek duyguların saklanması veya bastırılması gibi durumlarda bireyin psikolojik ve fizyolojik yönden zarar göreceği üzerinde de durmuşlardır.

Ashforth ve Humphrey duygusal emeğin Hochschild' den farklı olarak hem olumlu hem de olumsuz sonuçlarının olabileceğini savunmuştur. Olumlu sonuç olarak; çalışanların örgütün belirlediği davranış kuralları ile kendilerine özgü davranışlar

sergileyip bu davranış kurallarına uymaları olarak ifade edilmektedirler. Böylelikle çalışanların kendilerini ifade edebilme yetisini geliştirebileceklerini savunmaktadırlar. Olumsuz sonuç olarak ise, bireyin örgütün belirlemiş olduğu kurallara uyabilmek için aslında hissetmediği duyguları sergileme mecburiyetinde olmasından dolayı bireyde duygusal çelişkinin meydana gelmesini göstermektedirler (Ashforth ve Humphrey, 1993: 95-97).

Ashforth ve Humphrey' in 1993 yılında yapmış olduğu çalışmasıyla Hochschild' den farklı olarak duygusal emeğe iki önemli katkısı bulunmaktadır. İlki, duygusal emeği gözlemlenebilen davranışlardan yola çıkarak açıklamaya çalışmaları ve duygusal emeği üç boyut altında incelemeleridir (Diefendorff ve Gosserand, 2003: 946). İkincisi ise, samimi davranışın gözlemlenebilmesi amacıyla çalışanların duygusal davranış kuralları ile ne kadar özdeşleştiklerinin anlaşılması gerekliliğini savunmalarıdır ve bunu da sosyal kimlik teorisiyle açıklamaya çalışmalarıdır. Duygusal emeğin çalışan bireylerin iş sonuçlarına etkisinde özdeşleşmenin şartlı değişken olacağını belirtmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 106).

Ashforth ve Humphrey' in çalışmasında bazı eksik ve anlaşılamayan yönleri olduğunu düşünmüş ve bunlara bağlı olarak diğer araştırmacılar tarafından bazı eleştirilerde bulunmuşlardır. Bu eleştiriler aşağıda sıralanmıştır (Öz, 2007: 7–8);

- İlk olarak, duygusal emeğin gözlemlenebilen bir davranış olduğunu savunmuşlardır fakat bu davranışın nasıl ölçülebileceği hususunda bir model üzerinden detaylı bir şekilde açıklama yapmamışlardır.
- İkinci olarak ise, duygusal emeğin üç temel boyuttan oluştuğunu (derinlemesine davranış, yüzeysel davranış ve samimi davranış) ifade etmiş ve bu boyutları bazı değişkenlerle (görev etkinliği, kendi kendini ifade etme, öz saygı) ilişkilendirmiş fakat bunu da bir araştırma ile ispatlamadığı için iddia ettikleri sonuçların gerçekliği hususunda bir fikir vermemiştir. Bu durumun sonucu olarak bu yaklaşım diğer araştırmacılar tarafından kullanılamamıştır.

### 2.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman 1996 yılında yapmış oldukları çalışmalarında duygusal emeği, bireyler arasında gelişen iş süreçlerinde örgüt tarafından istenen duyguları yansıtılabilmek amacıyla gerekli olan çaba, planlama ve kontrol olarak ifade etmektedirler. Morris ve Feldman bu tanımda dört temel varsayımın ortaya çıktığını belirtmektedirler. Bu tanımlar aşağıda sıralanmıştır (Morris ve Feldman, 1996: 987);

- Yapılan tanımın duyguların etkileşim modelini içerdiğini söylemişlerdir. Etkileşim modeli, sosyal faktörlerin duyguların hissedilmesinde ve sergilenmesinde büyük ölçüde belirleyici olduğunu ifade etmektedir.
- Etkileşim modeline ilişkin olarak, çalışanın hissettiği duygularla ondan istenen duygular aynı olsa bile çalışanın yine de belli oranda çaba göstermesi gerektiği düşünülmektedir.
- Hochschild' inde dediği gibi, duygu gösteriminin ticari bir meta haline geldiği belirtilmektedir.
- Duyguların ne zaman ve nasıl sergileneceği hakkında belirtilen standartlar veya kuralların var olduğu ifade edilmektedir.

Morris ve Feldman duygusal emeğin varolan koşullara göre değişebileceğini ve bu nedenle sergilenen duygusal emek düzeyinde farklılaşabileceğini belirtmektedirler. Morris ve Feldman (1996a) duygusal emeğin boyutlarını duyguların gösterilişindeki sıklık, belirlenen duygusal davranış kurallarına verilen dikkat, yansıtılması gereken duyguların çeşitliliği ve duygusal çelişki olarak dört boyut halinde belirtmişlerdir.

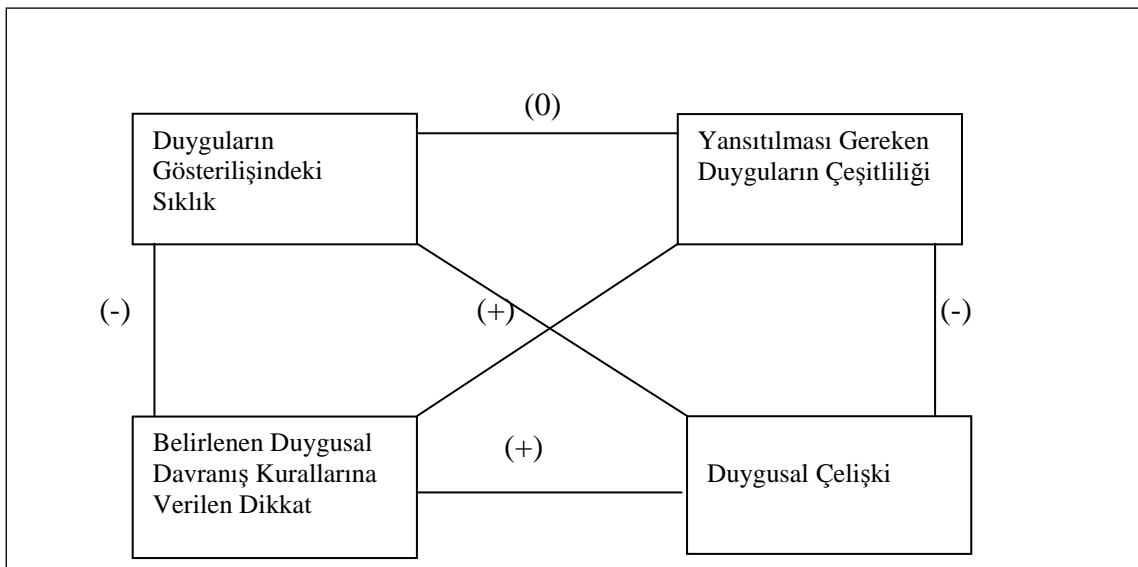
- **Duyguların Gösterilişindeki Sıklık:** Yapılan işin ne sıklıkla duygu gösterimine gerek duyulduğu ile ilgilidir. Bir iş ne kadar fazla duygu gösterim gereksinimi gerektiriyorsa, örgüt içindeki duygusal davranış kurallarının sayısı da o kadar fazlalık gösterecektir (Diefendorff vd., 2005: 343).
- **Belirlenen Duygusal Davranış Kurallarına Verilen Dikkat:** Davranış kurallarını göstermek ve istenen duyguyu sergilemek için daha çok fiziksel ve psikolojik çaba göstermek gerekmektedir. Davranış kurallarına gösterilen dikkat temel iki öğeden oluşmaktadır. Bunların ilkinin duyguların sergilenme süresi oluşturmaktadır. Duyguların sergilenme süresi; çalışan bireylerin müşterileri ile

ne kadar etkileşim içinde olduğunu ifade etmektedir. İkincisi ise duyguların yoğunluğudur. Duyguların yoğunluğu; gösterilmesi istenen duyguların ne kadar güçlü ya da önemli olduğunu ifade etmektedir (Morris ve Feldman, 1996b: 22).

- **Yansıtılması Gereken Duyguların Çeşitliliği:** Çalışanların müşterilere göstermesi gereken duyguların farklılık düzeyini ifade etmektedir. Yani, çalışan bireyin görevi gereği göstermesi gereken duyguların sayısı ne kadar artarsa, bireyin duygu ve davranışları üzerindeki denetimi o ölçüde artacak ve bunun sonucu olarak daha fazla duygusal emek sarf edecektir (Morris ve Feldman, 1996b, 23).
- **Duygusal Çelişki:** Bireyin sergilemesi istenen duygusal tepki ile gerçekte hissettiği duygunun farklılık göstermesi durumunda bireyin içine düştüğü durumu ifade etmektedir. Böyle bir durum sonucunda birey normalde sarf ettiği duygusal emekten daha fazla duygusal emek sergilemek durumunda kalacaktır (Wharton, 1999: 161). Birçok araştırmacı bu boyutu aslında duygusal emeğin sonucu olarak ifade etmekte iken Morris ve Feldman tarafından duygusal emeğin bir boyutu olarak kabul edilmiştir.

Aşağıdaki Şekil: 2.1' de bu yaklaşımın modeline göre duygusal emek boyutlarının aralarındaki ilişki hakkında bilgi vermektedir.

**Şekil 2.1:** Morris ve Feldman (1996a) Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişki

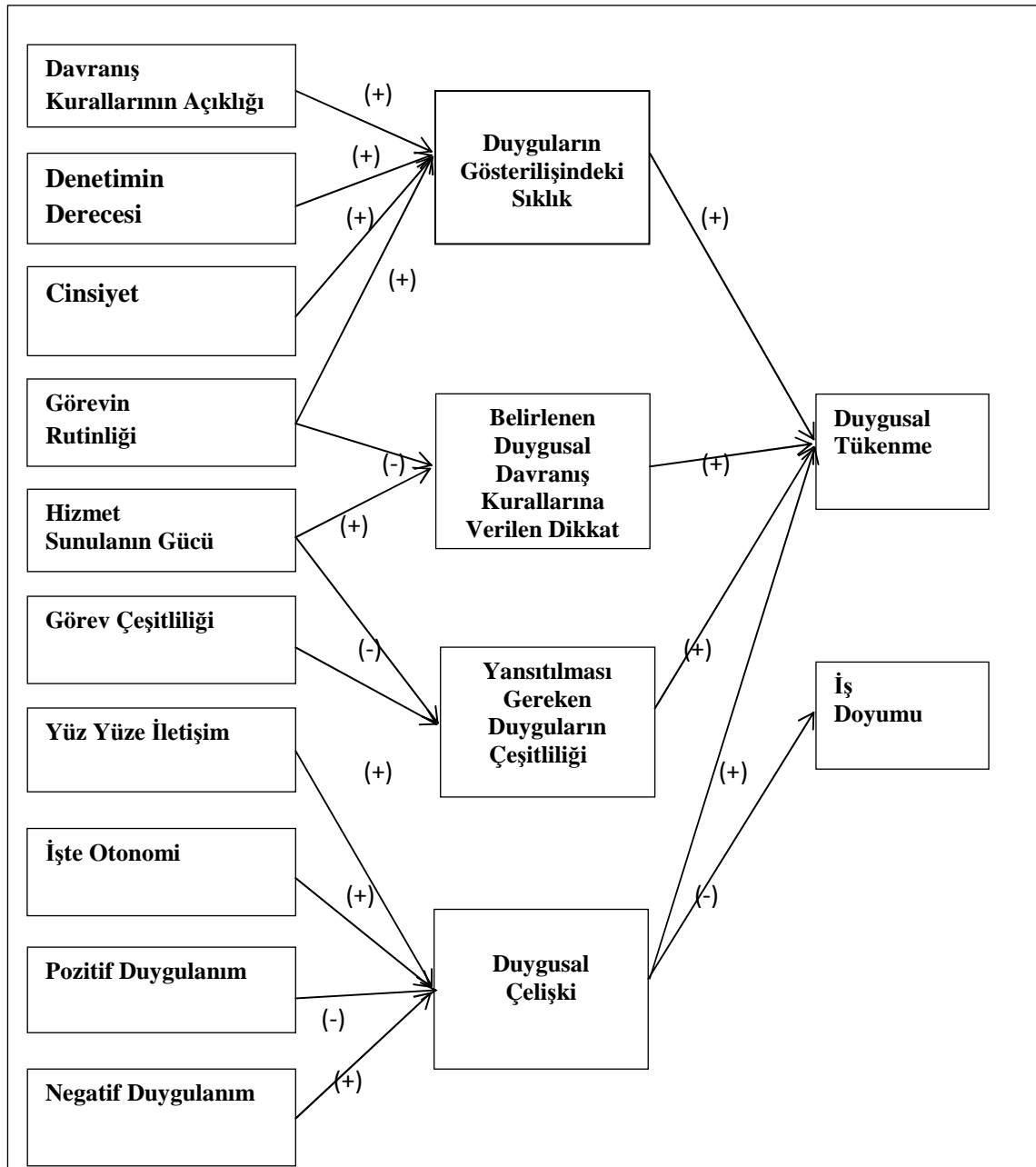


**Kaynak:** Morris ve Feldman, 1996a: 99.

Şekil 2.1' e göre duyguların gösterilişindeki sıklık ile belirlenen duygusal davranış kurallarına verilen dikkat boyutu arasında negatif yönlü ve aynı şekilde yansıtılması gereken duyguların çeşitliliği boyutu ile duygusal çelişki arasında negatif yönlü bir ilişkinin olacağı belirtilmektedir. Duyguların gösterilişindeki sıklık ile duygusal çelişki arasında, yansıtılması gereken duyguların çeşitliliği ile belirlenen duygusal davranış kurallarına verilen dikkat arasında ve belirlenen duygusal davranış kurallarına verilen dikkat ile duygusal çelişki arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olacağı belirtilmektedir. Şekil 2.1' de, duyguların gösterilişindeki sıklık ile yansıtılması gereken duyguların çeşitliliği arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir.

Morris ve Feldman' ın modeline göre duygusal emeğin öncelleri, boyutları ve sonuçları arasındaki ilişkiyi aşağıdaki şekil göstermektedir.

**Şekil 2.2:** Morris ve Feldman (1996a) Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişki



**Kaynak:** Morris ve Feldman, 1996a: 996

Bu modele göre duygusal emeğin on öncülü bulunmaktadır. Morris ve Feldman bu öncülleri belirttikleri duygusal emek boyutlarıyla aşağıdaki gibi ilişkilendirmişlerdir (Morris ve Feldman, 1996a: 995):

- **Davranış Kurallarının Açıklığı:** Bu kurallar, duyguların çalışma esnasında nasıl gösterilmesi gerektiğini anlatan kurallardır. Modele göre davranış

kurallarının açıklığı ile duygusal emek boyutlarından duygusal davranış gösterimindeki sıklık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır (Ünler Öz, 2011: 11).

- **Denetimin Derecesi:** Örgüt içinde farklı denetim organizmaları mevcuttur. Bunların ne sıklıkla örgütü denetlediğini ifade etmektedir. Modelden de anlaşılacağı gibi denetimin derecesi duygusal davranış gösterimdeki sıklığı boyutunun öncelidir ve aralarında pozitif yönlü bir ilişki vardır.
- **Cinsiyet:** Bayanların erkeklere göre duygusal emek gösteriminin daha fazla olduğu belirtilmektedir. Burada cinsiyet duygusal davranış gösterimde sıklığı boyutunun öncelidir ve aralarında pozitif yönlü bir ilişki vardır.
- **Görev Rutinliği:** Görev rutinliği duygusal emek boyutlarından hem duygusal davranış gösterimdeki sıklık hem de davranış kurallarına gösterilen dikkat boyutunun öncelidir. Fakat görev rutinliğinin duygusal davranış gösterimdeki sıklık boyutu ile pozitif yönlü, davranış kurallarına gösterilen dikkat boyutu ile ise negatif yönlü ilişkisi bulunmaktadır.
- **Hizmet Sunulmanın Gücü:** Hizmet sunulmanın gücü yine duygusal emek boyutlarından hem davranış kurallarına gösterilen dikkat boyutunun hem de sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği boyutunun öncülüdür. Hizmet sunulmanın gücü öncülünü davranış kurallarına gösterilen dikkat boyutu ile pozitif yönlü, sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği boyutu ile ise negatif yönlü bir ilişkiye sahiptir. Ravid vd.'nin 2010 yılında bir işte çalışmış 108 üniversite öğrencisiyle yapmış oldukları çalışmanın sonucuna göre; çalışanların, üstlerine karşı astları ve çalışma arkadaşlarına göre kızgınlıklarını daha çok bastırdıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Yani, güç ve statünün duyguların dışı vurumunda etkili olduğu ortaya çıkmıştır.
- **Görev Çeşitliliği:** Görev çeşitliliği, sergilenen duyguların çeşitliliğini etkilemektedir. Buna göre, modelde de görüldüğü üzere sergilenmesi gereken duyguların çeşitliliği boyutuyla görev çeşitliliği arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.
- **Yüzyüze İletişim:** Yüzyüze iletişimin gerekli olduğu işler, duygu gösteriminin daha çok denetim altında tutulmasını gerektirir. Yüzyüze iletişim duygusal çelişki boyutunun öncelidir ve aralarında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

- **İşte Otonomi:** Otonomi, çalışanın çalışma anında kendi kendine hareket etme ve karar verebilme becerisi olarak ifade edilmektedir (Hackman ve Oldman, 1975; akt, Morris ve Feldman, 1996a: 999). Otonominin yüksek olduğu bireyler sergilemeleri gereken davranışlarla gerçekte hissettikleri davranışlar örtüşmediği durumlarda duygusal çelişki yaşarlar. Bu modelde de duygusal çelişki ile işte otonomi önceli arasında negatif yönlü ilişki bulunmaktadır.
- **Duygulanım:** Belirli bir ruh haline (sevinç, mutluluk, üzgün olma gibi) olan eğilim duygulanım olarak ifade edilmektedir. Modelde de görüldüğü gibi, pozitif ve negatif duygulanım duygusal çelişki boyutunun öncelleridir ve aralarında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Morris ve Feldman' ın yapmış oldukları bu çalışmanın iki temel sonucu bulunmaktadır. Bunların ilki duygusal tükenme, ikincisi ise iş doyumudur. Modele göre, duygusal emeğin boyutlarının tümü ile duygusal tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişkinin mevcut olduğu; iş doyumunu ise sadece duygusal emek boyutlarından duygusal çelişki boyutu arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu belirtilmektedir.

#### 2.2.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey 2000 yılında yapmış olduğu çalışmasında kendinden önce yapılmış olan çalışmaları gözden geçirmiş ve Hochschild' in 1983 yılındaki çalışması, Ashford ve Humprey' in 1993 yılındaki çalışması, Morris ve Feldman' ın 1996 yılındaki çalışmalarının farklı ve benzer olan özelliklerini belirttikten sonra tüm bu çalışmaların birleşimi olan bir model geliştirmiştir. Grandey (2000) yaptığı bu çalışmalar sonucu duygusal emeği, duyguların ve duygu gösterimlerinin örgütün hedeflerine ulaşması maksadıyla düzenlenmesi olarak ifade etmektedir.

Grandey duygusal emeği duygu düzenleme kavramı üzerinden açıklamaktadır. Duygu düzenleme ise, bireyin kendisini etki altına aldığı nasıl duygulara sahip olduğu, bu duygulara ne zaman sahip olduğu ve bu duyguları nasıl hissedip dışarıya sergilediği ile ilgili bir süreci ifade etmektedir (Gross, 1998b: 275)

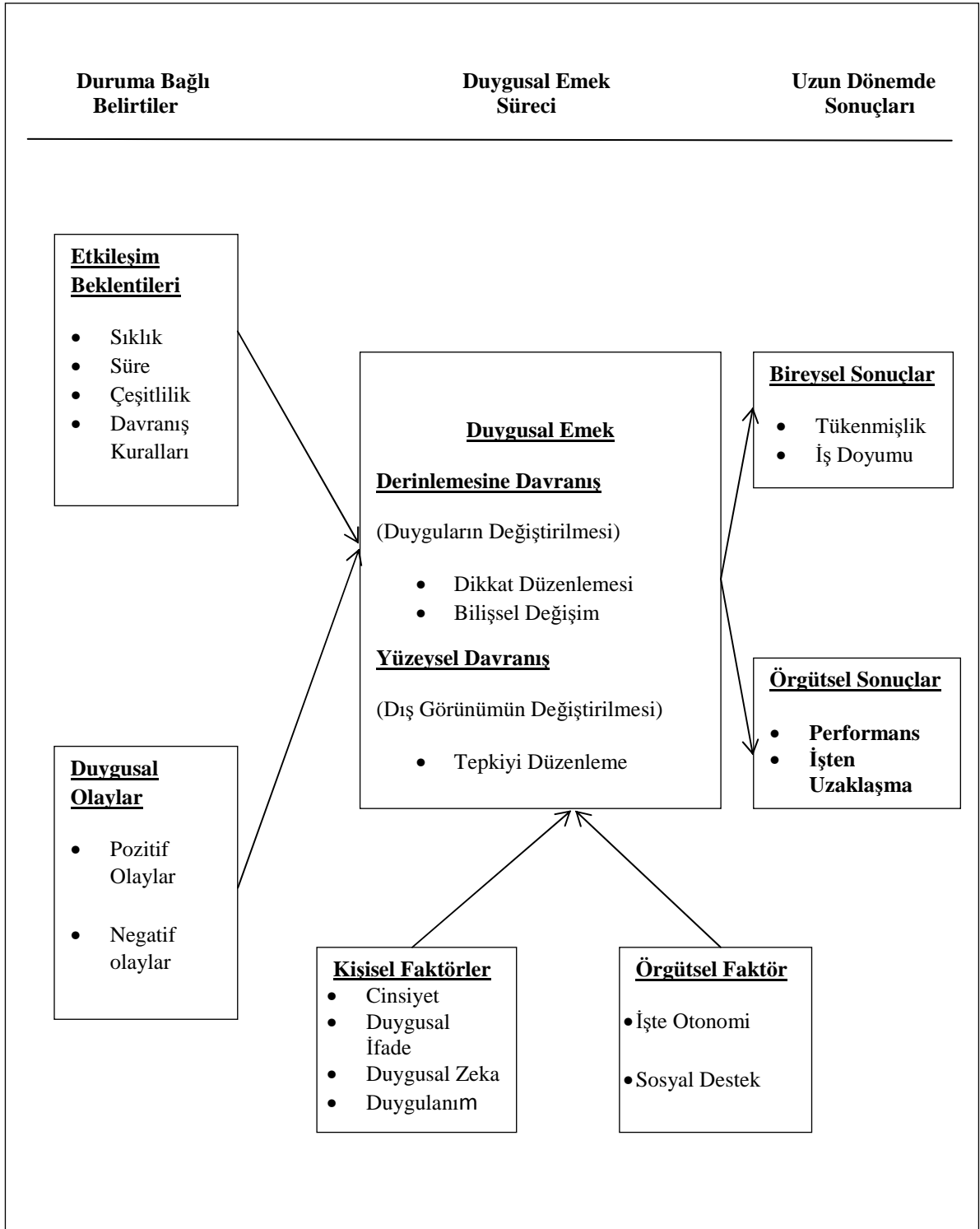


Grandey duygu düzenlemesinin ise öncül–odaklı ve tepki–odaklı olabileceğini vurgulamaktadır (Gross, 1998b: 283 - 284, Grandey, 2000: 98);

- **Öncül–Odaklı Duygu Düzenleme:** Bireyin şartlara bağlı olarak veya değerlendirme yapma yoluyla, duyguyu etkileyen bir faktör olarak duygu düzenlemesinde bulunmasıdır. Öncel–odaklı duygu düzenleme dört faktörle gerçekleşmektedir. Bunlardan ilki ortamı seçmedir. Ortamı seçme; belirli yerlerden, nesnelere veya insanlardan duygu düzenlemesinde bulunmak amacıyla kaçmak veya yaklaşmayı ifade etmektedir. İkincisi ortamı değiştirmedir. Ortamı değiştirme; duyguların istenilen yönde düzenlenebilmesi amacıyla uygun ortamı oluşturmaya çalışmak veya o ortamdan uzaklaşmayı ifade etmektedir. Üçüncüsü ise dikkat düzenlemesidir. Dikkat düzenlemesi; bireyin içinde bulunduğu duruma göre hissetmesi gereken duyguları düşünmesini ifade etmektedir. Sonuncusu ise bilişsel değişimdir. Bilişsel değişim; dışsal olayları yorumlayarak, bu olayları algılama sürecinde bireyin bilişsel olarak değişmesi olarak ifade edilmektedir.
- **Tepki–Odaklı Duygu Düzenleme:** Dışsal şartları veya algıyı kontrol etmek yerine bireylerin gösterecekleri fiziksel, uygulamalı ve davranışsal tepkinin dışarıya nasıl yansıtıldığıyla ilgilenir. Tepki–odaklı duygu düzenleme yüzeysel davranışla özdeşleşmektedir. Bu teknikte bireyler gerçekte ne hissettiklerini bir kenara bırakarak duygu gösterimlerini ön plana alırlar veya gerçek olan hislerini bastırarak etrafça kabul edilen duyguları sergilerler.

Aşağıdaki şekilde Grandey’ in 2000 yılında yapmış olduğu duygusal emek modeli görülmektedir. Bu modelde duygusal emeğin öncülleri ve sonuçları ile duygusal emek boyutları gösterilmektedir.

**Şekil 2.3:** Grandey' in (2000) Duygusal Emek Modeli



**Kaynak:** Grandey, 2000, 101.

Grandey 2000 yılında yaptığı, önceki çalışmalarını da kapsayan ve duygu düzenlemesi uyarladığı Şekil 2.3' te gösterilen modele göre aşağıdaki ilişki ve sonuçları belirtmektedir (Grandey, 2000: 102 – 107):

- Duygusal emeğin iki temel önceli bulunmaktadır bunlardan ilkini etkileşim beklentileri ikincisini ise duygusal olaylar oluşturmaktadır.

➤ **Etkileşim Beklentileri:** Etkileşim beklentilerinin ilki sıklık, ikincisi ise süredir. Küçük bir işletmede çalışmakta olan bir resepsiyon görevlisi ile markette bulunan bir kasiyerin müşteri ile ilişki kurma sıklığı farklılık göstermektedir. Süre ise elbise mağazasında çalışan bir satış elemanının müşterisiyle geçirdiği süre ile bir dükkanda çalışan satış görevlisinin geçirdiği süre aynı değildir. Derinlemesine ve yüzeysel davranışı duygu gösteriminde olan sıklık ve süre artırıp azaltabilir.

➤ **Duygusal Olaylar:** Olumlu duygulanım, coşku, iyimserlik gibi kavramlarla tanımlanırken olumsuz duygulanım kötümserlik, isteksizlik kavramları ile açıklanmaktadır. Örneğin, hosteslik mesleği olumlu duygulanım gerektirmekte iken, tahsildarlık borçlarını ödemeyenlere karşı olumsuz duygulanım gerektiren bir meslek olarak tanımlanmaktadır.

- Bu modele göre duygusal emeğin bireysel ve örgütsel faktörlerden etkilendiğini ifade etmektedir.

- Bu çalışma bireysel ve örgütsel olmak üzere temelde iki önemli sonuçtan oluşmaktadır. Modele göre bireysel sonuçların tükenmişlik ve iş doyumunu olduğu belirtilmekte iken örgütsel sonuçların ise, performansta artış ya da işten ayrılma eğiliminde artış olduğu ifade edilmektedir.

Çalışmanın bu kısmında duygusal emeğin geliştirilmesi amaçlanan yaklaşımlardan bahsedilmiştir. Aşağıda Tablo 2.2' de duygusal emek için geliştirilen modeller gösterilmektedir.

**Tablo 2.2:** Duygusal Emek İçin Geliştirilen Modellerin Karşılaştırılması

<b>Hochschild (1983)</b>	<b>Ashforth ve Humphrey (1993)</b>	<b>Morris ve Feldman (1996)</b>	<b>Grandey (2000)</b>
<b>Model Türü</b> Duyguların yönetilmesi öncelikli	<b>Model Türü</b> Davranışların yönetilmesi öncelikli	<b>Model Türü</b> Örgütsel ve bireysel faktörler öncelikli	<b>Model Türü</b> Karma
<b>Tanım</b> Herkes tarafından gözlemlenebilen bedensel ve davranışsal gösterimlerin sergilenebilmesi için hislerin yönetilmesi durumudur.	<b>Tanım</b> Çalışanların duygularını yönetmekten öte gözlemlenebilir davranışları ortaya çıkarma sürecidir.	<b>Tanım</b> Çalışan bireylerin çalışma esnasında kurum tarafından arzulanan duyguları sergilemek amacıyla gösterdiği çabadır.	<b>Tanım</b> Çalışanların kurumları tarafından sergilemesini arzuladığı duyguları yerine getirebilmek amacıyla çalışanın duygularını düzenleme sürecinde gösterdiği çabadır.
<b>Temel Boyutları</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Yüzeysel Davranış</li><li>• Derinlemesine Davranış</li></ul>	<b>Temel Boyutları</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Yüzeysel Davranış</li><li>• Derinlemesine Davranış</li><li>• Samimi Davranış</li></ul>	<b>Temel Boyutları</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Duyguların gösterilişindeki sıklık</li><li>• Belirlenen duygusal davranış kurallarına verilen dikkat</li><li>• Yansıtılması gereken duyguların çeşitliliği</li><li>• Duygusal çelişki</li></ul>	<b>Temel Boyutları</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Yüzeysel Davranış</li><li>• Derinlemesine Davranış</li></ul>
<b>Genel Özelliği</b> Duygusal emek kurumlar açısından olumlu sonuçlar meydana getirirken, çalışanlar için olumsuz sonuçlar meydana getirmektedir.	<b>Genel Özelliği</b> Duygusal emek duyguların yönetiminden ibarettir ve sadece çalışanlar üzerinde olumlu veya olumsuz sonuçlara (duygusal çelişki) neden olabilir.	<b>Genel Özelliği</b> Sergilenen her türlü davranış için belirli bir çaba düzeyi olmalıdır. Bireysel ve örgütsel faktörler duygusal emek için önem arz etmektedir.	<b>Genel Özelliği</b> Diğer yaklaşımların hepsini bir araya getirmiştir ve duygusal emeği duygu düzenleme süreci olarak tanımlamıştır.

**Kaynak:** Savaş, 2012: 61.

## 2.3. DUYGUSAL EMEĞİN ÖNCÜLLERİ

İnsan davranışı üzerinde etkili olan birçok faktör bulunmaktadır. 1983 yılında ilk olarak çalışılmaya başlandığından bugüne kadar duygusal emeğinde etkilendiği birçok öncülün varlığından bahsedilmiştir. Genel olarak duygusal emeği etkileyen öncüller bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve etkileşim özellikleri olarak sınıflandırılmaktadır. Çalışmanın bu başlığı altında bu faktörler hakkında bilgi verilmektedir.

### 2.3.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler; bireyin kendi sahip olduğu özelliklerinden oluşan, olaylara ve durumlara karşı vermiş olduğu tepkilerin kendi kişilik özelliklerinin oluşturduğu faktörlerdir. Demografik faktörler, duygulanım, empati, kendini uyarılma ve duygusal zeka duygusal emeği etkileyen bireysel faktörler arasında yer almaktadır.

#### 2.3.1.1. Demografik Faktörler

Duygusal emeğin oluşumunu etkileyen bireysel faktörlerden demografik faktörler; cinsiyet, yaş, gelir ve medeni durum olmak üzere dört tanedir. Bu faktör hakkında genel bilgiler aşağıda sıralandığı şekildedir:

- **Cinsiyet:** Bireyler dünyaya geldikleri andan itibaren toplumun kendileri için seçmiş olduğu rollerle karşılaşmaktadırlar. Bireylerin sahip olduğu cinsiyet farklılığından dolayı toplumun farklı beklentileri bulunmaktadır. Bu durumun oluşmasının temel nedeni, bireylerin doğumlarından itibaren cinsiyet temelli bir farklılaşma ile yetiştirilmesidir. Örneğin, kadınların mutluluk, korku, sevinç gibi duyguları göstermesi olağan karşılanmakta iken, erkeklerin bu duyguları sergilemesi uygun bir davranış olarak görülmemektedir. Aynı şekilde erkeklerin öfke duygularını sergilemelerini olağan hatta buldukları makam ve mevki sağlamlaştırıcı unsur olarak görmektedirler (Solmuş, 2004: 18). Toplumsal olarak bu kadar farklılığın olduğu bir durumun örgütleri etkilememesi beklenmemektedir. Hochschild' in 1983 yılında yapmış olduğu çalışmada iş yaşamında hemen hemen herkesin duygusal emek gösterdiği, kadınlarınsa

erkeklere oranla daha fazla duygusal emek gösterdiklerini ifade etmektedir. Kadınların duygu yönetiminde erkeklere nazaran daha becerikli olmaları, erkeklere göre kadınları duygusal emek gösteriminde daha etkili kılmıştır. Cinsiyetin duygusal emek kavramı üzerine etkisi ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan bu çalışmaların bazılarında cinsiyetle duygusal emek arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür (Taylor ve Tyler, 2000: 153, Türkay vd., 2011: 217, Grandey, 2000: 106, Erickson ve Ritter, 2001: 146). Yapılan başka çalışmalarda da, duygusal emek ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişkinin bir olmadığı ortaya çıkmıştır (Kaya ve Özhan, 2012: 114, Başbuğ vd., 2010: 257, Kozak ve Güçlü, 2008: 50).

- **Yaş:** Bireyin yaşamı boyunca yaşanmışlıklarının artması onun aynı zamanda tecrübelerinin artmasını beraberinde getirmektedir ve bu durum yaş unsuruyla ilintilidir. Duygusal emekle yaş arasındaki ilişkiyi inceleyen farklı çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmaların bazılarında duygusal emek ile yaş arasında bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır (Kaya ve Özhan, 2012: 114, Dahling ve Perez, 2010: 557, Gross vd., 2010: 590), bazılarında ise duygusal emek ile yaş arasında bir ilişkinin olmadığı ortaya çıkmıştır (Oral ve Köse, 2011: 480).
- **Gelir:** İşverenler açısından duygusal emek zaten işin bir gereği olarak görülmektedir. Bundan dolayı ekonomik olarak duygusal emeğin değerlendirilmemesi gerektiği savunulmaktadır (Gray, 2010: 357). Ama yapılan çalışmalar durumun böyle olmadığını göstermektedir. Örneğin, gülümsemeyen bir garson bahşiş, soğuk ve kaba davranan bir avukat ise müvekkil kaybetmektedir. Duygusal emek ve gelir arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik yapılan çalışmalar bu iki değişkenin kendi aralarında anlamlı ilişkiye sahip olduklarını göstermektedir (Wong ve Wang 2009: 247, Kaya ve Özhan, 2012: 114).
- **Medeni Durum:** Duygusal emeğin bireysel öncellerinden bir diğeri ise medeni durumdur. Medeni durum ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar yapılmış ve bu çalışmaların sonucunda medeni durumun duygusal emeği etkilediğine dair sonuçlara ulaşılmıştır (Chang ve Chiu, 2004: 309). Bununla birlikte çalışmaların genelinde ise duygusal emek gösteriminde medeni

durumun pek de etkili olmadığı ortaya çıkmıştır (Wharton, 1996: 106, Zammuner ve Galli, 2005: 275, Oral ve Köse, 2011: 480).

### **2.3.1.2. Duygulanım**

Bu unsur bireylerin yaşamlarında bulunan her şeye veya herkese karşı sürekli olarak yaşadıkları duygusal eğilim olarak ifade edilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 1000). Duygulanım olumlu ve olumsuz olmak üzere iki türdür. Olumlu duygulanım sergileyen bireyler; istekli, atik, enerjik, neşeli gibi duygular sergileyen bireyler olarak tanımlanmakta iken, olumsuz duygulanım sergileyen bireyler; kaygı, bıkkınlık, nefret, tikslenme gibi duygular sergileyen bireyler olarak tanımlanmaktadır (Watson ve Tellegen, 1998: 255).

Duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalarda, olumsuz duygulanım düzeyleri yüksek olan çalışanlar kendilerinden herhangi bir duygu gösterimi talep edildiğinde, bu duyguyu sergilemek için çok fazla rol yapmaya gereksinim duymakta iken, olumlu duygulanım düzeyleri yüksek olan bireylerden herhangi bir duygu gösterimi talep edildiğinde rol yapma gereksinimi duymaksızın müşterileriyle iletişime geçtikleri sonucuna ulaşılmıştır (Schaubroek ve Jones, 2000: 167-168).

Duygusal emek ve duygulanım arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik çalışmalarda araştırmacılar, olumsuz ve olumlu duygulanıma sahip olmanın duygusal emek açısından öneminin yüksek olduğunu kabul etmişlerdir. Duygusal emekle duygulanım arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların sonucunda bu iki değişken arasında anlamlı ilişkilerin olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. (Morris ve Feldman, 1996: 1000, Grandey vd., 2004: 5, Gosserand, 2003: 73 – 74).

Birey genel olarak olumlu duygulanım özelliklerini kendisinde barındırıyorsa kurumunun kendisinden istediği davranışları sergilerken samimi davranış eğiliminde bulunacaktır denilebilir. Bu durumun tam tersi olarak birey genel olarak olumsuz duygulanım özelliklerine sahipse istenen davranışları sergileyebilmek için yüzeysel davranış sergileme eğiliminde bulunacaktır denilebilmektedir.

### 2.3.1.3. Empati

Kavram olarak bu sözcüğü ilk olarak İngilizce’ de kullanan Theodore Lipps’ tir. Theodore Lipps empatiyi açıklarken, bir cambazın ip üzerindeki halini izleyip kendini onun içinde hissetmesi olarak ifade etmiştir. Yani empati, karşıdaki kişinin duygularını kendi bedeninde hissetme olarak ifade edilmektedir. Empati üç ayrı anlamda kullanılmaktadır. İlki, karşıımızdaki hislerini bilmek ikincisi, karşıımızdaki kişinin hissettiği duyguları hissetmek ve sonuncusu ise, karşıımızdaki kişinin sıkıntılarına şefkatle cevap verebilmektir. Yani, seni fark ediyorum, hissettiklerini paylaşıyorum ve bundan dolayı sana yardım etmeye çalışıyorum demektir (Goleman, 2008: 76).

Bir bireyin empati kurabilmesi için ilk olarak kendisini karşıımızdaki yerine koyması, olaylara karşıımızdaki bireyin baktığı şekilde bakması gerekmektedir. Duygusal emek ile empati arasındaki ilişki bu noktada ortaya çıkmaktadır. Çalışan bireyler hizmet sunarken müşterileriyle empati kurarak çok farklı hisler içinde olsalar bile kendilerinden beklenen şekilde davranmaları gerekmektedir.

Empati ile ilgili yapılan çalışmalarda farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlar bilişsel ve duygusal süreçleri ifade etmektedir. Bilişsel süreç olarak; karşıımızdaki kişilerin duygularını anlamak iken, duygusal süreç; başkalarının duygularını bilmek olarak ifade edilmektedir (Kerem, Fishman ve Josselson 2001: 710).

Hochschild 1983 yılında yapmış olduğu çalışmasında empati ile duygusal emek arasındaki ilişkinin varlığını öne sürmüştür. Duygusal emek gerektiren işlerde empati kabiliyetinin önemli olduğunun, hosteslerin işe alım süreçlerinde empati kabiliyetlerine önem verildiğini belirtmiştir.

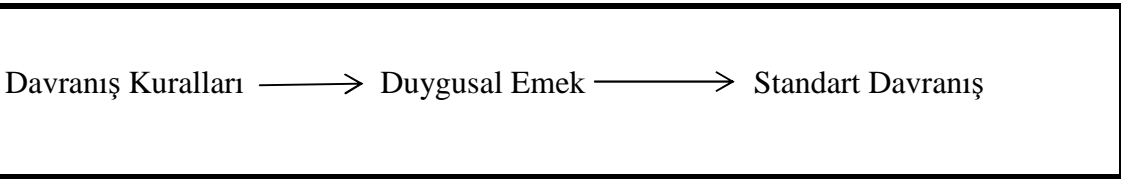
Duygusal emek belirlenen davranış kurallarına göre karşılıklı ilişki içerisinde bulunan müşterinin beklentilerini karşılamak amacıyla duyguların yönetilmesi olarak ifade edilmektedir. Duygusal emeğin oluşması için gerekli olan unsurlar ise çalışan bireylerin empati kurarak müşterinin istek ve gereksinimlerine göre çalışanların müşterileriyle iletişime geçmeleri sayesinde oluşmaktadır.



### 2.3.1.4. Kendini Uyarılama

Kendini uyarılama, bireyin çevresindeki uyarıcılara karşı tetikte olması ve bu uyarıcıların davranışlarını şekillendirmesine izin vermesi eğilimi olarak ifade edilmektedir (Miller ve Cardy, 2000: 621). Bu açıdan bakıldığında kendini uyarılama düzeyleri yüksek olan bireylerin duygu gösterimleri duruma göre uyum göstermekte iken, düşük olanlar böyle bir uyuma ihtiyaç duymaz ve her durumda aynı davranışları sergilerler. Yine aynı şekilde kendilerini uyarılama düzeyleri yüksek olan bireyler, dış çevresine karşı çok duyarlı, farklı durumlarda farklı davranabilen bireyleri temsil etmekte iken, düşük olanları ise, dış çevre koşullarından davranışları etkilenmeyen, buldukları ortamın şartlarıyla ilgilenmeyen ve her şartta kendileri gibi davranan bireyleri temsil etmektedir (Robbins ve Coulter, 2007: 401). Öz (2007) duygusal emek ve kendini uyarılama davranışı arasındaki etkileşim aşağıdaki şekilde açıklamaktadır.

#### Şekil 2.4: Duygusal Emek ve Uyma Davranışı



**Kaynak:** Öz, 2007: 25 – 27.

Kendini uyarılama davranışı duygusal emek bağlamında değerlendirildiğinde, kurumun belirlediği duygusal davranış kurallarına bağlı olarak ortaya çıktığı ve bunun sonucunda ise Şekil 2.4’ de görüldüğü gibi duygusal emeğin çalışanlarda standart davranış kuralları meydana getirdiği görülmektedir. Eğer örgüt içinde çalışan birey itaat ederek arzulanan davranışı sergiliyorsa yüzeysel davranış, benimseyerek kendini uyarlıyorsa da derinlemesine davranış ortaya çıkmaktadır (Öz, 2007: 25 – 27).

Duygusal emek açısından kendini uyarılama davranışına bakıldığında, kendini durumlara karşı uyarılabilen bireyler müşterileriyle iletişim halinde oldukları vakitlerde onların isteklerine, ruhsal durumlarına ve gereksinimlerine göre şekillenerek kurumlarının kendilerinden beklediği davranışları sergileyecekler ve sunulan hizmette üstünlük sağlayacaklardır.

### 2.3.1.5. Duygusal Zeka (EQ)

Sosyal zeka şekillerinden biri olarak ifade edilen duygusal zeka, bireyin kendisine ve başkalarına ait duyguları gözlemleyerek ve sonrasında karşılaştırarak elde ettiği düşünce, davranış ve bilgiyi kullanabilme kabiliyeti olarak tanımlanmaktadır (Salovey ve Mayer, 1990: 189). Duygusal zekada duyguları yönetme süreci; duyguların farkına varılması, duyguların tanınması, duyguların yönlendirilmesi, duyguların ifade edilmesi ve sonucunda ortaya çıkan durumların sorumluluğunun alınması, duygulara uyum sağlayarak hedeflere ulaşmak için elde edilenlerin etkin kullanılabilmesini ifade etmektedir (Demir, 2010: 204).

Günümüzde bireylerin iş ortamında ve özel yaşamlarında çevreleriyle kurdukları ilişkilerde duygusal zekaya sahip olmaları daha çok önem kazanmıştır. Duygusal zekası yüksek olan bireyler kendisini tanıyan, kendinin güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olan, duygu yönetimini yapabilen, etrafındaki kişilerle etkili iletişim kurabilen bireyler olarak tanımlanmaktadır. Duygusal zekası yüksek olan bireyler düşük olanlara göre çalışma yaşamında daha başarılıdırlar (Doğan ve Demiral 2007: 209). Günümüzde kurumlar sadece zihinsel zekası yüksek olan çalışanları değil bunun yanında duygusal zekaları yüksek olan bireyleri tercih etmektedir.

Müşterilerin yaşam şekilleri, istekleri ve sürekli değişmekte olan beklentileri bulunmaktadır. Örgütler müşterilerinin bu isteklerini karşılayabilecek beceriye sahip duygusal zeka düzeyleri yüksek çalışanlara gereksinim duymaktadırlar. Duygusal zekası yüksek olan çalışanlar duygusal emek gerektiren işlerde karşı tarafın duygularını anlayabilme ve düşünceleri yönlendirebilme gibi yeteneklere sahip olmaları nedeniyle daha başarılı olacaklardır. Duygusal zekası yüksek olan bireyler duygu durumlarını istenen şekle sokmada kabiliyetli oldukları için kurumlarının kendilerinden beklediği duyguları segilemekte güçlük çekmeyecektir.

Duygusal emek ile duygusal zeka arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılmıştır. Yapılan bu çalışmalar bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermektedir (Furnell, 2008: 187, Brotheridge, 2006: 142, Johnson, 2007: 121, Onay, 2011: 597, Ramachandran vd., 2011: 154).

### 2.3.2. Örgütsel Faktörler

Duygusal emeğin oluşmasına sadece bireyin sahip olduğu belli başlı özellikler değil bunun yanında çalışmakta olduğu kurumun sahip olduğu özelliklerde etkilidir. Duygusal emeğe etki eden örgütsel faktörler ise; duygusal davranış kuralları, otonomi ve sosyal destektir.

- **Duygusal Davranış Kuralları:** Hochschild duygusal davranış kurallarını, çalışan bireylerin duygularını nasıl ifade etmeleri gerektiği hususunda onları yöneten, bireylerin hakkı olarak veya zorunluluk sonucu meydana gelen bireylerin diğer insanlarla iletişimleri esnasında nasıl davranmaları gerektiğini belirleyen kurallar olarak tanımlamaktadır (Hochschild, 1983: 56 – 57). Duygusal davranış kuralları her örgütte farklılık göstermektedir. Yani her örgüt, kendi yapısına uygun olacak şekilde farklı duygusal davranış kuralları benimsemektedir (Diefendorff ve Gosserand, 2003: 951). Duygusal davranış kuralları ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan çalışmalar sonucunda bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Grandey, 1999: 99, Yalçın, 2010: 88).
- **Otonomi:** Otonomi, iş yapma esnasında çalışan bireylerin işin gerektirdiği görevleri yaparken çalışanın ne kadar bağımsız davranabildiğini, kendi işini yapabilme konusunda ne derece planlama yapabildiğini, kullanacağı yöntemleri belirleme hususunda ne derece serbestiye sahip olduğunu ifade etmektedir. Duygusal emek ile otonomi arasındaki ilişkiye yönelik yapılan çalışmalar sonucunda bu kavramlar arasında ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Morris ve Feldman, 1996: 1000, Talebpour vd., 2013: 375, Iqbal, 2013: 70).
- **Sosyal Destek:** Sosyal destek ise, bireye çevresinde bulunan kişiler tarafından yapılan yardım olarak ifade edilmektedir (Yılmaz vd., 2008: 72). Sosyal destek ile duygusal emek arasındaki ilişkiye yönelik yapılan çalışmalar bu iki değişken arasında bir ilişkinin olduğunu ortaya çıkarmıştır (Hochschild, 1983: 197, Chu 202: 175, Grandey, 2000: 107, Grandey 1999: 99, Türkay vd., 2011: 276, Hur vd., 2013: 120, Altın G. vd., 2013: 70).

### 2.3.3. Etkileşim Özellikleri

Duygusal emek oluşumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörlerin yanında çalışanların müşterilerle ilişkide buldukları süreci etkileyen faktörler de bulunmaktadır. Bu faktörler etkileşim özellikleri olarak adlandırılmakta ve duygusal emeğin oluşmasını etkilemektedir. Etkileşim özellikleri; süre, sıklık ve çeşitlilik olmak üzere üç temel faktörden oluşmaktadır.

- **Süre:** Müşterilerle etkileşim süresi, çalışan bireylerin müşterileri ile etkileşim içinde buldukları süreyi ifade etmektedir. Bu süre mesleklere göre farklılık göstermektedir. Örneğin, bir satış elemanının müşterisi ile geçirdiği zaman kısa bir süre gerektirmekte iken bir avukatın müvekkili ile daha uzun bir süre harcaması gerekmektedir (Özgen, 2010: 47). Bununla birlikte müşterinin kişilik özelliklerine göre de süre farklılaşmaktadır. Örneğin, titiz, kaprisli ve zor beğenen bir müşteri ile ilgilenmek, normal bir müşteriyle ilgilenmek ile aynı zamanı kapsamayacaktır (Grandey, 2000: 102). Duygusal emek ile süre değişkeni arasında ilişkinin olup olmadığı araştırılmış ve aralarında anlamlı ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır (Özgen, 2010: 47, Grandey, 2000: 102, Pala, 2008: 19).
- **Sıklık:** Müşterilerle etkileşim sıklığı, çalışan bireylerin işyerlerinde etkileşimde bulunduğu müşteri sayısını ifade etmektedir. Örneğin, bir kasiyerin gün içinde karşılaştığı müşteri sayısı ile bir avukatın karşılaştığı müvekkil sayısı aynı olmamaktadır (Özgen, 2010: 48). Duygusal emek ile sıklık arasında ilişkinin belirlenmesine yönelik çalışmalar iki değişken arasında farklılığın olduğunu göstermektedir (Sutton ve Rafaeli, 1988: 47, Cordes ve Dougherty, 1993: 629, Özgen, 2010: 48).
- **Çeşitlilik:** Duygusal emeğin son etkileşim özelliği ise çeşitliliktir. Müşterilerle etkileşimin çeşitliliği, örgüt tarafından arzulanan duyguların ne kadar çeşitli olduğunu ifade etmektedir. Çalışanlardan belirli durumlar için birden fazla çeşitli duygu sergilemesi beklendiği takdirde çalışanlar daha fazla planlama yaparak duygularını denetleme durumunda kalırlar ve bu da çalışanların daha fazla duygusal emek harcaması anlamına gelmektedir (Morris ve Feldan, 1996: 991). Örneğin, bir hakim işini yaparken duygularını bastırarak tarafsız davranışlar sergilemek zorunda iken bir polis memurunun alkollü bir sürücü ile

karşılaştığında katı ve kızgın bir tavır sergilemesi gerekmektedir. Duygusal emek ve çeşitlilik arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılmış ve bu çalışmalar da bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır (Morris ve Feldman, 1996: 991, Wharton ve Erickson, 1993: 466 – 467, Eroğlu, 2010: 26)

## **2.4. DUYGUSAL EMEĞİN BOYUTLARI**

Duygusal emek kavramının geliştirilmesi amacıyla ortaya konulan yaklaşımlar sonucu duygusal emeğin boyutlarına ilişkin farklı gruplamalar yapıldığı görülmektedir. Bu çalışma duygusal emeğin boyutları olarak; yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları temel alınarak hazırlanmıştır. Çalışmanın bu kısmında bu boyutlar hakkında bilgi verilecektir.

### **2.4.1. Yüzeysel Davranış**

Yüzeysel davranış, hissedilmekte olan duygu ile gösterilmesi gereken duygunun arasında farklılık olduğu durumlarda sergilenen duygu olarak ifade edilmektedir (Hochschild, 1983: 37, Ashforth ve Humphrey, 1993: 92 – 93). Hochschild yüzeysel davranışı Hamlet oyunundan yola çıkarak anlatmaktadır. Aktör, dışarıdan görünümünü değiştirebilmek için bedenini hareket ettirmektedir. Burada aktör dışsal görünümünü duygularıyla hareket ederek değil rolü gereği sergilemektedir. Hochschild burada hazırlanmış bir duyguyu içsel olarak hissetmeksizin rolü gereği hissediyormuşçasına davranarak arzulanan duyguların sergilenmesine yüzeysel davranış adını vermiştir. Burada yapılmakta olan sadece bir izlenim yönetimidir (Hochschild, 1983: 37).

İş dünyasında ise duygusal davranışın, olumsuz duyguları bastırıp davranışa uyarlamak veya sanki olumlu duygular içerisindeymiş gibi çabalamakla ilgili olduğu belirtilmektedir. Bir satış görevlisinin bebeğinin hastalanmasından dolayı kötü bir ruh halinde olmasına rağmen etkileşim içinde bulunduğu müşteriye gülümsemesi yüzeysel davranışı örneklendirmektedir. Bu davranış türünde beklenen, olumlu duyguların taklit edilmesi olumsuz duyguların ise saklanmasıdır (Diefendorff vd., 2005: 340).

Duygusal emeğin olumsuz sonuçları genellikle yüzeysel davranıştan kaynaklanmaktadır (Hochschild, 1983: 37). Duygusal emek gösterimi gerektiren mesleklerde çalışan bireyler tarafından sergilenmesi istenen duyguların içselleştirilmemiş olması bireyde hissettiği duygu ile sergilemiş olduğu duygu arasında çelişki oluşturmaktadır ve sonuç olarak duygusal uyumsuzlar ortaya çıkmaktadır (Glomb vd., 2004: 701).

Yapılan bu açıklamalara göre yüzeysel davranış; bireyin hissetmediği, istemediği halde kurumu tarafından istenilen duygu gösterimlerini sergilemesi olarak ifade edilebilir. Eşiyle tartışan bir sınıf öğretmenin ertesini gün öğrencilerine sevgiyle yaklaşması, morali bozuk bir hemşirenin tebessümle hastalarına yaklaşması, satış görevlisinin müşterilere güler yüzlü davranması bu davranışa örnek olarak verilebilir.

#### **2.4.2. Derinlemesine Davranış**

Derinlemesine davranış, gösterilmesi arzulanan duygunun hissedilmesi için bireyin içsel olarak göstermiş olduğu çaba olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983: 38, Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Yani bireyin sergilemek zorunda olduğu duyguyu hissetmeye çalışmasıdır.

Derinlemesine davranışın yüzeysel davranıştan temel farkı, bireyin sadece sergilenmesi gereken davranışı davranış kurallarına göre sergilemesi değil aynı zamanda duygularını da bu davranış kurallarına uygun hale getirmesidir. Çalışanın hizmet sunduğu kişiyle empati kurarak, hangi durumların karşısındaki kişiyi zor ve anlaşılabilir yapmayı anlamaya çalışarak olumlu yaklaşımlarda bulunması derinlemesine davranışı örneklendirmektedir (Grandey, 2000: 97).

Derinlemesine davranış sergileyebilmenin iki farklı yöntemi bulunmaktadır (Hochschild, 1983: 38 – 42):

- Çalışanın kendisini arzulanan duyguyu hissetmeye zorlamasıdır. Mutlu görünmesi gerektiği halde gerçekte bu duyguyu hissetmeyen bireyin duygularını kontrol altına alarak o duyguyu gerçekten hissetmeye çalışması veya olumsuzluklara rağmen neşelerini kaybetmeyen bireyler bu yöntemle örnek gösterilebilir.

- Çalışanın arzulanan duyguyu gerçekleştirebilmesi için aldıkları eğitimi kullanmaları ya da geçmiş deneyimlerinden yardım almalarıdır. Hochschild 1983 yılında yaptığı çalışmasında hosteslere yolcuları evlerine gelen misafir gibi karşımalarını söylemiştir. Hosteslerin karşılaştıkları sorunu aldıkları eğitime göre çözmeleri veya kötü durumdaki biri mutlu olduğu anları hayal ederek sergilemesi istenen davranışı hissetmesi bu yöntemi örneklendirmektedir.

Derinlemesine davranış, bireyin kendisinden beklenen davranışı hissederek sergilemeye çalışması durumunu olarak ifade edilmektedir. Burada bireyin sergilediği davranışlar aynı zamanda hissettiği davranışları oluşturmaktadır. Bu nedenle derinlemesine davranış yüzeysel davranışa göre daha az olumsuz sonuçlara neden olmaktadır denilebilir.

### **2.4.3. Samimi Davranış**

Samimi davranış, bireylerin sergilemeleri istenen davranışları zaten hissediyor olmaları durumunda meydana gelen davranış türü olarak tanımlanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Ashforth ve Humphrey yaptıkları çalışmada bireylerin her zaman rol yapmaları gerekmediği, bazen bireylerden sergilemeleri istenen duygularla gerçekten hissettikleri duyguların aynı olabileceğini ifade etmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94).

Duygularını samimi olarak ifade eden bireyler, hizmet verdikleri kişilere karşı rol yapmamakta, gerçekten olumlu hissettiği duyguları yansıtmaktadırlar (Gray ve Smith, 2009: 256). Bir okul öncesi eğitim öğretmenin gerçekten çocukları çok sevmesi ve onlarla samimi olarak mutlu olup eğlenmesi, çocuklara şefkatle yaklaşması samimi davranışı örneklendirmektedir. Öğretmenin kişilik özelliklerinin mesleğe uygun olması hem öğretmenin çalışma hayatında doyuma ulaşmasını sağlamakta hem de eğitim alan öğrencilerin daha fazla mutlu olmasını sağlamaktadır.

Ashforth ve Humphrey' in 1993 yılında yapmış oldukları çalışmaya göre samimi davranışta çalışanlar çok az duygusal emek harcamaktadırlar. Morris ve Feldman' in 1996 yılında yapmış oldukları çalışmaya göre ise çalışanların örgütün istediği duyguyu sergileyebilmeleri için azda olsa belli bir miktar duygusal emek sarf etmek zorunda kaldıkları ifade edilmektedir.

Kurumun çalışanından sergilemesini istediği duygu ile hali hazırda çalışanın hissettiği duygunun aynı olması sonucunda çalışanın sergilediği davranış olarak tanımlanan samimi davranış duygusal emek gösteriminin en az olduğu duygusal emek boyutunu oluşturmaktadır. Bu nedenle samimi davranışın yüzeysel ve derinlemesine davranışa göre daha az olumsuz etkisinin olacağını söylemek mümkündür.

## **2.5. DUYGUSAL EMEĞİN ARDILLARI/ SONUÇLARI**

Diğer örgütsel davranış konularında olduğu gibi duygusal emeğinde hem olumlu hem de olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Çalışmanın bu başlığı altında da duygusal emeğin bazı olumlu; yüksek performans, örgütsel vatandaşlık davranışı, ekonomik fayda, müşteri ilişkilerinde başarı, iş doyumu, işe bağlılık ve bazı olumsuz; tükenmişlik, iş-aile çatışması, işten ayrılma niyeti, rol çatışması, yabancılaşma hakkında bilgi verilecektir.

### **2.5.1. Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları**

Duygusal emek, çalışanların hissettikleri değilde sergilenmesi arzulanan duyguların gösterilmesi olarak ifade edildiği için hem çalışanlar açısından hem de örgüt açısından bazı olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Çalışmanın bu kısmında duygusal emeğin oluşturduğu bazı olumsuz sonuçlarına değinilerek bilgi verilmeye çalışılacaktır.

#### **2.5.1.1. Tükenmişlik**

Tükenmişlik, işin gerekleri olarak yoğun bir şekilde duygusal taleplere maruz kalan ve devamlı olarak insanlarla yüz yüze çalışmak zorunda olan bireylerde oluşan fiziksel bitkinlik, umutsuzluk, devamlı yorgunluk, çaresizlik gibi duyguların iş ve özel hayata, diğer insanlara olumsuz davranışlarla yansıtılması ile meydana gelen bir sendrom olarak ifade edilmektedir (Maslach vd., 2001: 419). Tükenmişlik ilk olarak bireyin kendisini yıpranmış, enerjisinin tükenmiş olduğunu hissetmeye başlamasıyla ortaya çıkan duygusal tükenme boyutuyla başlamaktadır. Daha sonra ise kişinin, hizmet verdiği kişilere karşı olumsuz, alaycı ve küçümser şekilde duygu ve tavır olarak adlandırılan duyarsızlaşma boyutu oluşturmaktadır. Son boyutunu oluşturan düşük



kişisel başarı ise, kişinin kendisi ile ilgili mutsuzluk, iş başarısı ile ilgili başarısızlık hislerine kapılmasını ifade etmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 22, Ergun Özler ve Giderler Atalay, 2011: 29).

İnsan faktörünün merkezde olduğu meslek gruplarında bireyden beklenen duygusal beklentiler bireylerde duygusal tükenmeyi de beraberinde getirmektedir (Şengül, 2009:1202–1206). Duygusal emek olgusu tükenmişlik kavramıyla birleştirildiğinde tükenmişliğin çalışan ile müşteri iletişiminde bazı yükümlülükleri beraberinde getirdiği görülmektedir. Bu duygusal yükümlülükler ise daha çok duygusal emek gösteriminin yoğun olduğu meslek gruplarında görülebilmektedir (Cropanzano vd., 2003: 160).

Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin varlığını açıklamak amacıyla çalışmalar yapılmıştır ve bu çalışmaların sonucunda bu iki değişken arasında ilişkinin olduğu ispatlanmıştır (Şengül, 2009:1202 – 1206, Grandey, 1999: 102, Chu, 2002: 113, Johnson, 2007: 98, Furnell, 2008: 85, Çelik vd., 2010: 247, Ünlü ve Yürür, 2011: 205, Kaya ve Özhan, 2012: 128, Krulm ve Geddes, 2000: 45, Wharton, 1993: 230, Chau, 2007: 91, Oral ve Köse, 2011: 486, Köse vd., 2011: 181, Kaya ve Özhan, 2012: 125, Yürür ve Ünlü, 2011: 99, Ünlü ve Yürür, 2011: 202).

Çalıştığı kurumun istediği duyguları sergileyen çalışan bireylerin kimi zaman yüzeysel, kimi zaman derinlemesine kimi zamanda samimi davranış sergilemeleri bireylerin zamanla duygusal yorgunluklarının önce duygusal tükenmeye, duyarsızlaşmaya ve zamanla da düşük kişisel başarıya neden olmaktadır.

### **2.5.1.2. İş-Aile Çatışması**

İş–aile çatışması, bir örgütün üyesi olmanın gereği olarak bireyin benimsediği rol ile bir aile üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rollerin çatışması sonucunda meydana gelen durumdur (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 238). Bulunduğu kurum içerisinde belirlenmiş olan duygusal kurallar çerçevesinde devamlı olarak duygularını düzenleyen bireyler belirli bir süre sonra duygusal uyumsuzluklarla karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu konu hakkında yapılan çalışmalarda da çalışanlar tarafından hissedilen duygusal uyumsuzlukların ortaya çıkardığı gerilimler sonucunda iş–aile çatışması gibi olumsuz sonuçlar meydana geldiği ifade edilmektedir.

İş-aile çatışması durumuna duygusal emek açısından bakıldığında çalışanların hissettikleri duygular ile sergiledikleri duygular arsında meydana gelen farklılığın iş-aile çatışmasına neden olduğu görülmektedir (Çelik ve Tunç, 2011: 227). Birey iş ortamında devamlı olarak yüzeysel davranış sergilemek durumuyla karşı karşıya kalıyorsa içinde bulunduğu duygusal çelişkiden dolayı zaman içerisinde ailesiyle birlikte geçirdiği zamanlarda hangi duygu durumunu nerede sergileyeceği konusunda bir çatışma yaşaması muhtemeldir. Bu durum ise iş-aile çatışması sonucunu beraberinde getirmektedir.

Duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmaların sonuçlarında bu iki değişken arasında bir ilişkinin olduğunu desteklemektedir (Çelik ve Tunç: 2011: 241, Efeoğlu ve Özgen, 2007: 240).

### **2.5.1.3. İşten Ayrılma Niyeti**

Çalışan bireylerin işleriyle ilgili fiziksel, zihinsel ve duygusal olumsuzluklarla karşılaşması sonucu bireylerin çalışma isteklerinin azalacağı ve bu nedenle bireyde işten ayrılma niyetinin meydana geleceği ifade edilmektedir. Duygusal emeğin bireyin çalıştığı kurumda karşılaşacağı duygusal olumsuzluklarla ilintili olması bakımından işten ayrılma niyeti ile ilişkili bir kavram olduğu ifade edilmektedir (Öz, 2007: 30 – 32).

Çalışan bireyler, yaptıkları işlerin yoğun duygusal emek gerektirdiğine inanıyorsa bu inançla kurumun duygusal emek kurallarının baskısıyla birlikte yüzeysel davranış sergileme yolunu tercih edeceklerdir. Bu durum ise çalışanlarda fiziksel ve ruhsal olarak olumsuz sonuçlara neden olacak ve bunun sonucu olarak çalışan bireylerin işte çalışma istekleri azalarak işten ayrılma niyetleri artacaktır. Aynı şekilde derinlemesine davranış sergileyen bireyler hissetmedikleri duyguları hissetmeye çalışırken birey duygusal çelişki yaşamaktadırlar. Bu nedenle, birey yaşayacağı duygusal sorunlardan dolayı işten ayrılma eğiliminde olacaktır (Grandey, 1999: 48).

Duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan çalışmalar bu iki değişken arasında anlamlı ilişkilerin olduğunu göstermektedir (Öz, 2007: 32, Ünler Öz, 2007: 85, Grandey, 1999: 105, Chau, 2007: 91, Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014: 122, Yürür ve Ünlü, 2011: 99). Duygusal emek gösterimi yüksek olan bireylerin işten ayrılma niyetinde olmalarının temel nedeni müşterilerle yüzyüze

geldikleri her an duygularını gözden geçirmelerinin gerekmesidir. Sergileyecekleri her davranışta duygularını düzenlemeleri gereken çalışanlar zamanla fiziksel ve ruhsal olarak rahatsızlandıklarından dolayı işten ayrılma eğilimine gideceklerdir.

#### **2.5.1.4. Rol Çatışması**

Rol çatışması, bireyin sergilemesi gereken duygular söz konusu olduğunda, bireyin sergilediği davranışlar ile sergilenmesi beklenen davranışların uyuşmaması durumunda ortaya çıkan sonuç olarak ifade edilmektedir. Yani, çalışan bireyden belirli bir zaman diliminde hissetmediği halde ya da olumsuz duygu beslediği veya tarafsız olduğu durumlarda, olumlu duygu sergilemesi beklendiğinde meydana gelen çatışma halidir ve bireyin bu gibi durumlarda yüzeysel davranış sergilemesi beklenmektedir (Eroğlu, 2011: 200).

Duygusal emek gösteriminin yüksek olduğu meslek gruplarında birey eğer kurumunun kendisinden istediği duyguları hissetmiyorsa yüzeysel davranış sergileme eğiliminde bulunacaktır. Bireyin hiç hissetmediği duyguları rol yapmışçasına hissediyormuş gibi davranması olarak tanımlanan yüzeysel davranış zamanla çalışanda hissetmediği duyguları sergilemesiyle rol çatışmasına neden olacaktır. Birey rol yaptığı duyguları zaman içinde normalde de yapması gerektiğini düşünerek hareket etmeye başlayacaktır. Bu beraberinde fizyolojik, psikolojik rahatsızlıklara neden olacaktır.

Duygusal emek ile rol çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen kısıtlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Fakat duygusal emek ile rol çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmaların sonuçları ise bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu açıklamaktadır. (Eroğlu, 2011: 200, Hochschild, 1983: 187).

#### **2.5.1.5. Yabancılaşma**

Tükenmişliğin kişiler arasını boyutunu oluşturmakta olan yabancılaşma, çalışan bireylerin çalışma arkadaşlarına, astlarına ya da üstlerine yönelik olarak, alaycı ve psikolojik olarak aşırı derecede mesafeli davranması şeklinde tanımlanmaktadır (Keser, 2012: 459).

Çalışan bireyler sayı olarak fazla ve hızlı bir şekilde kurduğu yapay ilişkilerin sonucu ve bunun yanında çalışanların müşterileri birer madde olarak görmesi bireyleri duygusal olarak yabancılaşmaya sürüklenmektedir. Bireylerin duygularını yönetmeye çalışması, duygularını bir pazarlık unsuru olarak görmesi, çalışanların kendilerini bozulmuş hissetmesi, kimseyle görüşme isteği duymaması gibi sorunlara neden olmaktadır. Bireylerin bu türlü sonuçlar yaşamasının nedeni yüzeysel davranış sergileyerek yabancılaşmalarından kaynaklanmaktadır (Kart, 2011: 224 – 227).

Birey inanmadığı şeyleri sürekli söylemek zorunda kaldığı için kendisini bozulmuş gibi hissedecek, kendine ait bir şeylerin kalmadığını düşünecek ve zamanla kendisine saygısının kalmadığı gibi düşüncelerle birey yabancılaşmaya başlayacaktır. Bu durum genellikle duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu sonucunda ortaya çıkabilmektedir. Derinlemesine ve samimi davranış sergileyen bireyler yüzeysel davranış sergileyen bireylere göre daha az yabancılaşma durumuyla karşı karşıya kalacaktır.

Duygusal emek ile yabancılaşma arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla çalışmalar yapılmıştır. Yapılan çalışmaların sonuçları bu iki kavram arasındaki ilişkilerin olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Eroğlu, 2010: 30, Kart, 2011: 227, Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 142).

## **2.5.2. Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları**

Duygusal emekle ilgili yapılan çalışmaların çoğu genel olarak duygusal emeğin olumsuz sonuçları üzerine yoğunlaşmıştır. Ancak duygusal emek hem işletmeler hem de çalışanlar açısından olumlu sonuçlara da neden olmaktadır. Çalışmanın bu kısmında duygusal emeğin olumlu bazı ardılları hakkında bilgi verilecektir.

### **2.5.2.1. Yüksek Performans**

Örgütsel davranış yönüyle performans, çalışan bireylerin örgütsel amaçları gerçekleştirmek amacıyla görev esnasında gösterdiği davranışları sonucunda elde ettiği ürün olarak ifade edilmekte ve bu ürünün; hizmet, mal, düşünce türlerinden olabileceği belirtilmektedir (Akçit, 2011: 57). İşletmelerin müşterileri ile kurdukları ilişkileri

sundukları hizmetin kalitesiyle doğrudan ilişkilidir. Müşteri ile kurulan ilişkilerin olumlu sonuçlar vermesi hizmetin kalitesiyle orantılıdır.

Bu duruma duygusal emek açısından bakıldığında, bireylerin davranışlarını o anda ilişki içerisinde bulunduğu müşterisinin ihtiyaç ve isteklerine göre davranmasıyla olacaktır. Performansın artışına duygusal emeğin etkili olması ise çalışan bireylerin daha çok samimi davranış veya derinlemesine davranış sergilemesi neden olacaktır. Çünkü, birey çalıştığı ortamda hissettiği şekilde davrandığı için yaptığı işi isteyerek ve daha çok çalışarak yapma isteğinde olacak ve böylelikle performansı olumlu etkilenecektir.

Öz (2007) yaptığı çalışmada, çalışan bireyin hissettiği duygularla kendisinden beklenen duyguların örtüşmesi çalışanların daha fazla çalışmaya teşvik olmasını ve onun performansını artıracaklarını belirtmektedir (Öz, 2007: 30). Performansın duygusal emekle olan ilişkisi araştırmacıların çalıştığı konular kapsamında yer almaktadır ve bu çalışmalar iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya çıkarmıştır (Öz, 2007: 30, Ünlü ve Yürür, 2011: 205, Chau, 2007: 91, Türkay vd., 2011: 218, Onay, 2011: 596, Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014: 122).

### **2.5.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**

Örgütsel vatandaşlık davranışı, biçimsel ödül sistemi içerisinde açık bir şekilde yer almayan veya dolaylı olarak; isteğe bağlı bir şekilde ve örgütün de etkili bir biçimde fonksiyonlarını yerine getirmesini sağlayan birey davranışları olarak ifade edilmektedir. (Organ, 1988: 4). Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışan bireylerin gönüllü katılımı ile gerçekleşen, beklenen davranışların ötesini ifade eden bir örgütsel davranışı ifade etmektedir (Demirci, 2008: 7).

Örgütsel vatandaşlık davranışını; gereksinimi olan bir kimseye gönüllü olarak yardımcı olmayı ifade eden diğerkâmlık boyutu, çalışanın rol davranışlarını kendisinden beklenenden fazla olması olarak tanımlanan vicdanlılık boyutu, başkalarının işlerini etkileyecek değişiklikler yapmadan evvel değişiklikten etkilenecek kişileri bilgilendirmek olarak tanımlanan nezaket tabanlı bilgilendirme boyutu, çalışanın örgütün işlerinde kendisini sorumlu olarak hissetmesi olarak tanımlanan sivil erdem boyutu ve örgütün sıkıntılı dönemlerinde çalışanın şikayet etmeksizin görevlerini yerine

getirmesi olarak tanımlanan gönüllülük ve centilmenlik boyutları bulunmaktadır (Organ, 1988: 8).

Örgütsel vatandaşlık davranışı yönüyle çalışanların örgüte bağlanmaları ancak duygusal emek yoluyla olmaktadır. Yani, duygusal emek çalışanların kuruma bağlanmaları hususunda örgütsel vatandaşlık davranışı olgusunu aracı olarak görmektedir (Topateş ve Kalfa, 2010: 429). Duygusal emekle ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında örgütsel vatandaşlık davranışı ile arasında ilişkinin varlığının incelendiği ve aralarında anlamlı sonuçların varlığının ispat edildiği görülmektedir (Öğüt vd., 2009: 163, Topateş ve Kalfa, 2010: 429, Beğenirbaş ve Meydan, 2012: 173).

Buradan hareketle örgütsel vatandaşlık davranışına duygusal emek açısından bakıldığında, samimi ve derinlemesine davranış sergileyen çalışanların örgütü benimseyerek karşılığında hiçbir beklentiye girmemeksizin görev tanımının dışında gönüllü davranışlar sergilemesi beklenen bir durumu ifade etmektedir. Bunun yanında daha çok yüzeysel davranış sergileyen bireylerin ise tam tersi çalıştığı kurum hakkında olumsuz düşüncelere sahip olacağı ve görev tanımının dışında herhangi bir gönüllü hareketle bulunmayacağını söylemek mümkün olacaktır.

### **2.5.2.3. Ekonomik Fayda**

Duygusal emeğin ekonomik olarak faydası, müşterilere karşı olumlu duygular gösteren çalışanların diğer çalışanlara nispeten daha tercih edilebilir olmaları ve bununla beraberinde çalışan bireylere daha yüksek ücret kazanımı getirmesidir. Hochschild (1983) duygusal emekle ilgili yaptığı çalışmada duygusal emeği, duyguların ticarileştirilmesi olarak tanımlamıştır. Yani, pozitif duygulara sahip, insanları olumlu yönde etkileyebilme kabiliyeti olan çalışanlar diğer çalışanlara göre işletmeler tarafından daha çok tercih edilmektedir. Böyle özelliklere sahip çalışanların ekonomik olarak daha yüksek ücret almaları anlamına gelmektedir.

Duygusal emeğe ekonomik açıdan bakıldığında, birey sergilediği duygular karşılığında hiçbir ücret almamaktadır. Örneğin, duygusal emek, güzellik uzmanı açısından daha fazla müşteri, avukat açısından daha fazla müvekkil, doktor açısından ise daha fazla hasta anlamına gelmektedir (Rafelli ve Suttin, 1987: 30, aktaran Eroğlu,

2011: 203–204). Bu durumda çalışanların göstereceği duygusal emek kendilerine ekonomik fayda olarak geri dönecektir.

Çalışan bireyler kurumlarının istekleri üzerine duygusal emeklerini denetleyerek müşterileri için sadece fiziki aktivitede değil aynı zamanda duygularının karşılığı olarak müşterisine hizmet sunmakta, tercih edilebilir olmak için duygusunu verimlilik ve kar aracı haline getirmektedir. Böylelikle duygusal emek hem çalışanlar için hem de örgütler için ekonomik yarar oluşturmaktadır (Kart, 2011: 215). Ekonomik fayda ve duygusal emek arasındaki ilişkinin belirlenmesinin amaçlandığı çalışmalar iki değişken arasında ilişkinin varlığını destekler yöndedir (Eroğlu, 2011: 204, Kart, 2011: 215).

#### **2.5.2.4. Müşteri İlişkilerinde Başarı**

Çalışan bireylerin pozitif duygusal durumları, hem iş çevresince hem de örgüt açısından olumlu sonuçların ortaya çıkmasına yardımcı olmaktadır. Bu tür özelliklere sahip çalışanlar, hem çalışma arkadaşları hem üstleri hem de astları tarafından desteklenmektedirler. Kötümser, sinirli bir satış danışmanı yerine yardımsever, gülyüzlü bir satış danışmanı olumlu sonuçlara ulaşılması ve müşteri memnuniyeti sağlanması amacıyla tercih edilmektedir (Edizler, 2010: 2982).

Müşterileriyle olumlu ilişkilerin kurulmasını destekleyen örgütler olumlu ilişkilerin oluşması amacıyla bir takım duygusal davranış kuralları koyarak hem hizmet kalitesinin hem de çalışanların performanslarını artırmayı amaçlamaktadırlar (Eroğlu, 2011: 202). Bu duygusal davranış kuralları bireyin hissettiği duygularla örtüşüyorsa birey samimi davranış sergileme yoluna gidecektir. Zaten hissettiği şekilde müşterileriyle ilişki kuran çalışan müşterileriyle olumlu ilişkiler kuracak ve böylelikle sunulan hizmette üstünlük sağlanacaktır.

Duygusal davranış kurallarıyla çalışanların duyguları standartlaşmakta ve duygusal emek sarf etmeleri gerekmektedir. Duyguların standartlaştırılması ise daha çok çalışanın hissetmediği duyguları sergilemesi gerektiği durumlarda ortaya çıkacaktır. Çünkü birey hissetmediği duyguları sergilemek zorunda olduğunda yüzeysel davranış veya derinlemesine davranış sergileme eğilimine gidecektir.

Müşteri ilişkilerinde başarılı olma ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla çalışmalar yapılmıştır. Yapılan bu çalışmalar bu iki değişken arasında anlamlı ilişkilerin olduğunu desteklemektedir (Edizler, 2010: 2982, Eroğlu, 2011: 202, Oral ve Köse, 2011: 489, Özdemir vd., 2012: 318, Yürür vd., 2011: 3833 - 3835).

#### **2.5.2.5. İş Doyumu**

İş doyumu, çalışan bireylerin işlerini veya işi ile ilgili yaşantısını, memnuniyet veren ya da olumlu bir şekilde sonuçlanan bir durum olarak algılamasıdır. Bununla birlikte iş doyumu, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıklarının iyi olmasının yanında fizyolojik ve duygusal olarak da iyi olmasını da ifade etmektedir (Keser, 2005: 79).

Çalışan bireylerin iş yaşamlarında duygusal olarak iyi olma halleri iş doyumunun duygusal emek ile ilişkilendirilen yönünü oluşturmaktadır. Çalışanın müşteriler ile yüz yüze iletişimde olduğu durumlarda bireyin sergilemek zorunda olduğu davranışlar eğer hissettiği davranışlarla örtüşüyorsa birey samimi davranış sergileme eğiliminde olacaktır. Eğer ki bireyin hissettiği duygularla sergilemesi gereken duygular arasında fark varsa birey yüzeysel davranış gösterecektir. İş doyumunu bireyin yaşaması hali, bireyin iş hayatında duygusal olarak iyi olma halini ifade ettiği için bireyin samimi davranış sergilemesiyle iş doyumunu yaşaması arasında ilişkinin olacağı düşünülebilir.

İş doyumu ile duygusal emek arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılmıştır. Yapılan çalışmalar bu iki kavram arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu desteklemektedir (Grandey, 1999: 103, Chu, 2002: 112, Gosserand, 2003: 97, Johnson, 2007: 99, Başbuğ vd., 2010: 270, Savaş, 2012: 145, Morris ve Feldman, 1996: 998, Hochschild, 1983: 188, Morris ve Feldman, 1997: 270, Wharton, 1993: 231, Oral ve Köse, 2011: 486).



### **2.5.2.6. İşe Bağlılık**

İşe bağlılık, iş yaşamıyla ilgili olumlu olarak bilişsel, davranışsal ve duygusal tutumları ifade etmektedir. İşe bağlılıkta süreklilik söz konusudur ve herhangi bir nesne, olay, birey ya da davranıştan bağımsız olarak gelişmektedir (Hakanen vd., 2006: 497).

İşe bağlılığın duygusal emekle bağdaşan kısmını bireyin işine bağlanırken göstermiş olduğu duygusal tutumları oluşturmaktadır. Duygusal olarak işine bağlı olan çalışan kurumunun kendisinden istediği davranışlarını sergilemekte güçlük çekmeyecektir. Bunun yanında işine bağlı olmayan çalışanlar işin gerektirdiği duygu gösterimlerini sergilemekte isteksiz olacak ve kendisini bir makine gibi hissetmeye başlayacaktır.

İşlerine bağlı olarak hareket eden çalışanların diğerlerine göre yaptıkları işlerden daha memnun oldukları, işlerini severek yaptıkları ve yaptıkları işlere kendilerinden bir şeyler kattıkları belirtilmiştir (Öz, 2007: 28). Duygusal emek ve işe bağlılık kavramları arasında ilişkinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılmıştır ve bu çalışmalar bu iki değişken arasında anlamlı ilişkinin varlığını desteklemiştir (Ünler Öz, 2007: 84, Türkay vd., 2011: 218, Altın G., vd., 2013: 68).

## **2.6. BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİ**

İşletmeler çalışanlarının duygularını ve ruh hallerini örgütsel başarı olarak aktarmalarını istemektedirler. Yani örgütler artık duyguları, çalışma esnasında rasyonelliğe karıştırılmaması gereken tehlikeli durumlar olarak görmek yerine örgütün verimliliğini artırıcı ve gelişimini kolaylaştırıcı unsur olarak görmektedirler (Man ve Öz, 2009: 79).

Duyguların örgütler için bu denli önem arz ettiği, aynı zamanda metalaştığı durumlar karşısında, çalışan bireylerin birbirlerinden farklı olmasının temelinde yatan kişilik unsurunun duyguların ifade edilmesinde önemli bir etkiye sahip olduğunu söylemek mümkündür (Hochschild, 1983: 33, Garndey, 2003: 90). Bu çerçevede düşünüldüğünde beş faktör kişilik özellikleri ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik çalışmaların yapıldığı görülmektedir.

Yapılan bu çalışmalara örnek olarak Garandey' in 2003 yılında, Tan vd.' nin 2003 yılında, Tews ve Glomg' un 2004 yılında, Diefendorf vd.' nin 2005 yılında, Barrick ve Mount' un 2005 yılında, Kim' in 2008 yılında, Cheung ve Tang' ın 2009 yılında, Kiffin – Petersen vd.' nin 2011 yılında, Beğenirbaş ve Yalçın' nın 2012 yılında, Basım vd.' nin 2013 yılında yapmış oldukları çalışmalar gösterilebilir.

Barrick ve Mount' un 2005 yılında yapmış oldukları çalışmada dışa dönük olarak tanımlanan cana yakın, konuşkan ve sosyal bireylerin yüzeysel rol yapmaya daha az meyilli oldukları sonucu ortaya çıkmıştır. Dışa dönük olan bireylerin muhatap olduğu müşterisine hizmet sunarken doğal olarak pozitif duygular yaşaması çalışanın yüzeysel davranış sergilemesini engellemektedir.

Cheung ve Tang' ın 2009 yılında, Diefendorf vd' nin 2005 yılında, Kiffin – Petersen ve arkadaşlarının 2011 yılında, Kim' in 2008 yılında yapmış olduğu çalışmaların sonucunda da dışa dönük bireylerin yüzeysel davranış sergilerken zorlandıkları, derinlemesine davranış sergilemelerinin onlar için daha kolay olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan bu çalışmalarda beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklüğün duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış ile pozitif, yüzeysel davranış ile negatif bir ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Yine aynı şekilde Beğenirbaş ve Yalçın' nın 2012 yılında yapmış olduğu çalışmada dışadönük bireylerin duygusal emek boyutlarından samimi davranış boyutuyla pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisinin olduğunu, diğer duygusal emek boyutlarıyla ilişkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Basım ve arkadaşlarının 2013 yılında yaptıkları çalışmanın sonucunda da benzer sonuçlar çıkararak dışadönüklüğün sadece duygusal emek boyutlarından samimi davranışla ilişkisinin olduğu sonucuna ulaşılırken, diğer duygusal emek boyutları ile dışadönüklük arasında bir ilişkinin olmadığı saptanmıştır.

Endişeli, gergin ve kendilerini güvende hissetmeyen bireyleri temsil eden beş faktör kişilik özellikleri boyutu duygusal dengesizliktir. Diefendorff ve arkadaşlarının 2005 yılında, Tan ve arkadaşlarının 2003 yılında yapmış oldukları çalışmalara göre duygusal dengesizlik özelliklerine sahip olan çalışanlar, hizmet sundukları kişilerle iletişim kurarken hislerini değiştirmekte oldukça güçlenirler. Bu nedenle çalışanlar duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış sergilemeye daha meyilli olduklarını

ifade etmişlerdir. Bununla birlikte duygusal dengesizlik boyutunun özelliklerinden dolayı çalışanların buldukları ortamlarda yaşadıkları sıkıntılar pozitif duygu gösterimlerine de engel olmaktadır.

Kim (2008) otel çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada duygusal dengesizlik kişilik yapısına sahip olan çalışanların hislerini ve duygularını hizmet sundukları kişilere gerçek anlamda değil de daha çok sahte davranarak yani yüzeysel davranış sergileyerek gösterdiklerini ifade etmektedir. Aynı şekilde Tews ve Glomg' un 2004 yılında yapmış olduğu çalışma sonuçları da duygusal dengesizlik kişilik özelliklerine sahip bireylerin yüzeysel davranış sergilediklerini destekler yöndedir.

2012 yılında Beğenirbaş ve Yalçın' ın yapmış olduğu çalışmada beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlikle duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında istatistiksel olarak pozitif yönlü ve zayıf bir ilişkinin olduğu, duygusal dengesizliğin diğer duygusal emek boyutları ile aralarında ilişkinin olmadığını tespit edilmiştir. Buna ilaveten 2013 yılında Basım ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışma sonuçlarında da duygusal dengesizliğin duygusal emek boyutlarından sadece yüzeysel davranış ile aralarında ilişkisinin olduğu diğer duygusal emek boyutları ile bir ilişkisinin olmadığını tespit edilmiştir.

Empati kurabilen, karşısındakinin iyiliğini düşünebilen ve çoğunlukla kendinden ödün veren bireyleri temsil eden beş faktör kişilik özellikleri boyutu, uyumluluk boyutunu ifade etmektedir. Buradan hareketle uyumluluk kişilik özelliklerine sahip olan bireylerin karşısındaki kişilerin ihtiyaç ve isteklerine cevap verebilmek amacıyla daha fazla derinlemesine davranış sergilemeye eğilimli olacaklarını söylemek mümkündür (Kiffin – Petersen vd., 2011: 45).

Austin vd.' nin (2008), Diefendorff vd.'nin (2005) yapmış oldukları çalışmalarda da uyumluluk kişilik özelliklerine sahip olan bireylerin derinlemesine davranış ve samimi davranış sergilemeye daha yatkın olduklarını ifade edilmiştir. Çalışmalarının sonuçlarında beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk boyutunun duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutuyla istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Beğenirbaş ve Yalçın' ın (2012), Basım vd.' nin (2013) yapmış oldukları çalışmalar sonucunda ise beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından olan uyumluluk boyutunun duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış ile negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu, samimi davranış boyutuyla ise pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin özelliklerini taşıyan bireyler dikkatli, güvenilir, çalışkan, düzenli ve verilen işin nasıl olduğuna aldırmaksızın işindeki en yüksek performansı sergileme eğiliminde olan bireyler olarak tanımlanırlar (Barrick ve Mount, 2005: 367).

1991 ve 2005 yıllarında Barrick ve Mount' un, 2000 yılında Grandey' in, 2008 yılında Austin ve arkadaşlarının, 2005 yılında Diefendorff ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışmalar da beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin boyutunun farklı duygusal emek gösterimlerine işaret ettiği fakat iş başarımı hususunda bireylerin derinlemesine davranış boyutunu benimsediklerini tespit edilmiştir.

Beğenirbaş ve Yalçın' ın 2012 yılında yapmış olduğu çalışma da beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu diğer duygusal emek boyutları ile aralarında ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir.

Basım ve arkadaşlarının 2013 yılında yapmış olduğu çalışmaya göre ise, beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplinin duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış ile samimi davranış arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu, yüzeysel davranış boyutu ile herhangi bir ilişkiye ulaşamadığı tespit edilmiştir.

Açık görüşlü, yaratıcı, yenilikçi, duyarlı gibi özellikleri kişiliğinde bulduran bireyleri tanımlayan beş faktör kişilik özellikleri boyutu uyumluluk boyutunu ifade etmektedir (Kiffin – Petersen vd., 2011: 46). Tan ve arkadaşlarının 2003 yılında yapmış oldukları çalışma sonucunda uyumluluk boyutu ile duygusal emek boyutlarının hiçbiri arasında ilişkiye ulaşamamıştır.

Diefendoff ve arkadaşlarının 2005 yılında ve Austin ve arkadaşlarının 2008 yılında yapmış oldukları çalışmalarda da Tan ve arkadaşlarının çalışmalarıyla benzer sonuçlara ulaşılmış ve gelişime açıklık ile duygusal emeğin alt boyutları arasında herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir.

Beğenirbaş ve Yalçın' ın 2012 yılında yapmış olukları çalışma sonuçları ise gelişime açıklık boyutunun duygusal emek boyutları ile aralarında ilişkinin olduğunu göstermektedir. Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık boyutunun duygusal emek boyutlarından samimi davranış ile aralarında pozitif ve anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir.

2013 yılında Basım ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışma sonuçları ise beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklığın duygusal emek boyutlarının hepsiyle ilişkisinin olduğunu göstermektedir. Gelişime açıklığın duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış boyutu ile oldukça zayıf fakat pozitif yönlü ve anlamlı, derinlemesine ve samimi davranış boyutlarıyla da pozitif yönlü ve anlamlı ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan çalışmalar beş faktör kişilik özellikleri ile duygusal emek arasında bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Fakat çalışmaların sonuçları uygulamasının yapıldığı, ülkeye, meslek gruplarına ve göre farklılık gösterebilmektedir. Yurt dışında yapılan çalışmalarda genel olarak beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emeğin hiçbir alt boyutu arasında ilişkisinin olmadığı sonuçlarına ulaşırken, Türkiye' de yapılan çalışmalarda gelişime açıklığın duygusal emekle ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yine genel olarak duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranışın, yapılan çalışmalarda sadece beş faktör kişilik özellikleri boyutları arasında duygusal dengesizlik ile ilişkisinin olduğu tespit edilmiş ya da hiç ilişkiye ulaşılammıştır. Yüzeysel davranış, bireylerin tamamen hissetmedikleri halde sergiledikleri davranış ve oynadıkları rol olarak tanımlanmaktadır. Yüzeysel davranış sergileyen bireyler kişilik özelliklerini, duygu ve düşüncelerini, hislerini davranışlarına yansıtmadan, kendilerinden istenileni sergilerler ve görevlerini yerine getirdiklerini düşünürler. Bu nedenle kişilik özelliklerinin duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış ile ilişkisinin olmaması aslında beklenen bir durumu ifade etmektedir.

Duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış ile beş faktör kişilik özellikleri boyutları arasında ilişkilerin varolduğu görülmüştür. Derinlemesine davranış, bireyinden hissetmediği duyguları sergilemesi istendiğinde, bireyin istenen duyguları hissetmek için çaba göstermesi olarak ifade edilmektedir. Birey istenen duyguları

hissetmeye çalışırken kişiliğini, hislerini, düşüncelerini davranışlarına yansıtacaktır. Bu nedenle kişilik özelliklerinin duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış ile ilişkisinin bazı boyutlar yönüyle olması beklenen bir durumu ifade etmektedir.

Duygusal emek boyutlarından samimi davranış ile beş faktör kişilik özellikleri boyutları arasında ilişkilerin var olduğu görülmüştür. Samimi davranış, bireyin çalıştığı kurum tarafından istenen duyguları hali hazırda hissediyor olması sonucunda sergilediği davranış türünü ifade edilmektedir. Bireyin çalışma esnasında kendisinden beklenen davranışları zaten hissediyor oluşu, onun davranışlarına kişilik özelliklerini, duygularını, düşüncelerini, hislerini yansıttığını göstermektedir. Bu nedenle kişilik özelliklerinin duygusal emek boyutlarından samimi davranış ile ilişkisinin bazı boyutlar yönüyle olması beklenen bir durumu ifade etmektedir.

Çalışma ortamında kişilik özelliklerine göre bireylerin değişik davranışlar sergilemesi doğal bir durumu ifade etmektedir. Dışa dönük olan bireylerin diğerlerine göre derinlemesine ve samimi davranış sergiledikleri, duygusal dengesizlik kişilik özelliklerine sahip bireylerin genel olarak yüzeysel davranış sergiledikleri ya da duygusal emek sarf etmedikleri, uyumluluk özelliklerine sahip bireylerin genel olarak derinlemesine davranış sergiledikleri, öz disiplin özelliklerine sahip olan bireylerin derinlemesine ve samimi davranış sergiledikleri ve gelişime açık bireylerin genel olarak samimi davranış sergilediklerini yapılan çalışmalara göre söyleyebiliriz.

Görüldüğü gibi bireylerin kişilik özelliklerine göre duygusal emek gösterimleri değişiklik göstermektedir. Buradan hareketle beş faktör kişilik özellikleri boyutları ile duygusal emeğin alt boyutları arasında ilişkinin olması beklenen bir sonuç olacaktır.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

**BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE DUYGUSAL EMEK  
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

### 3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Günümüzde hizmet sektörünün artması beraberinde hizmetin kalitesi ve müşterinin memnuniyeti gibi unsurların önemini artırmıştır. Müşterilerin memnun olması, hizmet kalitesinin yüksek olması gibi unsurların gerçekleştirilmesi ise hizmeti alan müşterilerle birebir ve yüz yüze iletişimde olan iş görenlerin davranışları sonucu oluşmaktadır. Bu çalışmada, yukarıda bahsedilen iş görenlerin davranışları ile ortaya çıkması beklenen olumlu sonuçları gerçekleştirebilmek amacıyla çalışan bireylerin gösterdiği duygusal emek davranışları boyutları ile beş faktör kişilik özellikleri boyutları arasında ilişkinin olup olmadığının ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır.

Doğuştan veya herhangi bir nedenden dolayı özürlü, yardıma muhtaç ya da engelli olan bireylerin insan olma onuruna uygun bir şekilde hizmet almalarını amaçlayarak kurulan Milli Eğitim Bakanlığına bağlı özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri gün geçtikçe daha da önemini artırmaktadır. Hizmet gereksinimi duyan bireylerin sayısı geçmişe oranla, nüfusa ve diğer farklı sosyal, ekonomik nedenlere bağlı olarak artış göstermektedir. Bu artışa bağlı olarak bu kurumların verdikleri hizmetlerin daha etkili ve verimli olabilmeleri ise kurum içinde çalışan bireylerin davranışları ile doğru orantılı olmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde yapılan bu araştırma, çalışan bireylerin kişilik özellikleri ile duygusal emekleri arasındaki ilişkiyi inceleyerek, araştırmanın sonucunda ortaya çıkan bulgular doğrultusunda gereken önerilerin sunulması açısından önem arz etmektedir. Araştırmanın uygulama kısmını oluşturan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinin olması ise bu alanda çalışmanın kısıtlı olması sebebiyle araştırmanın önemini artırmaktadır.

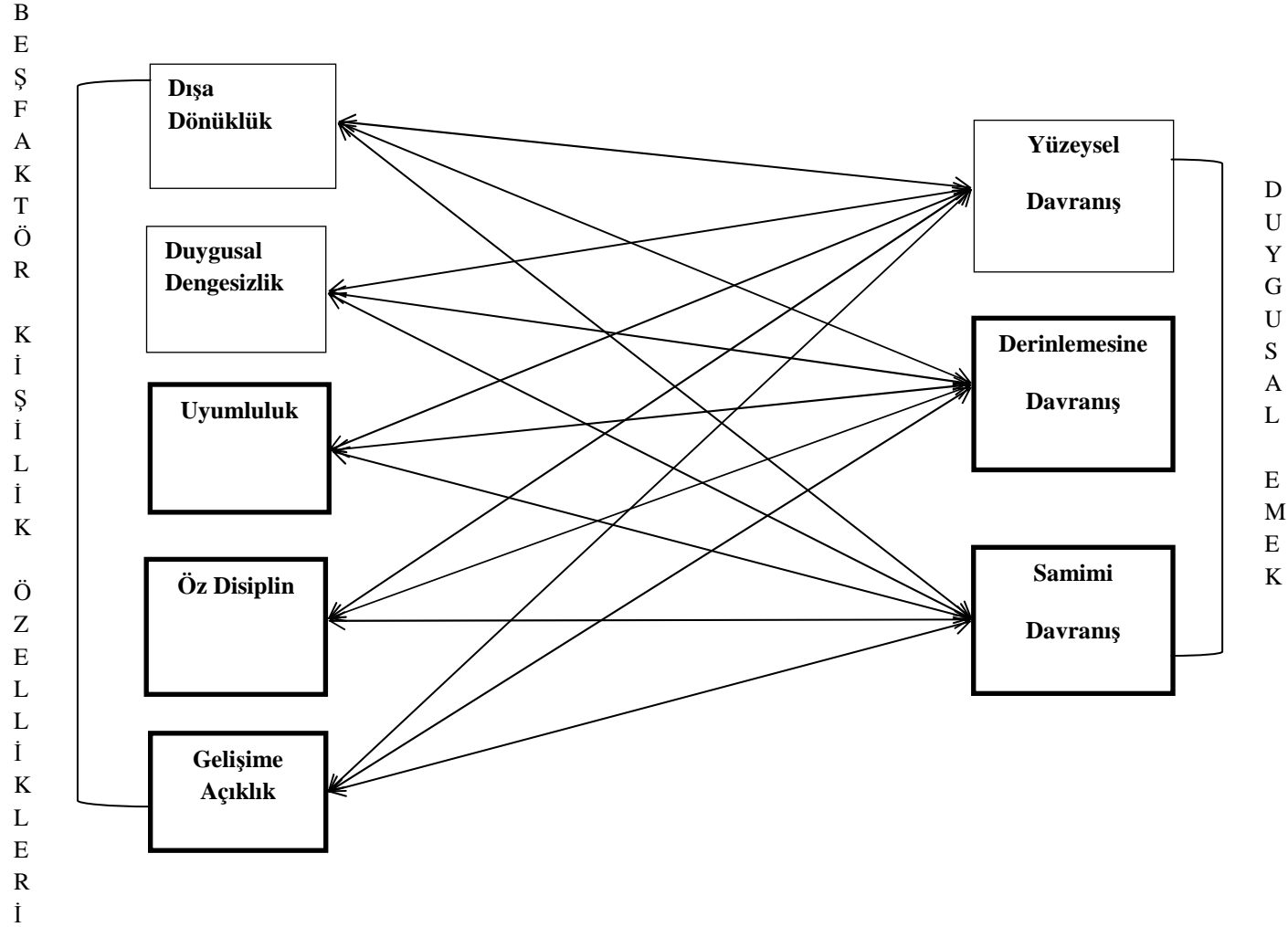
### 3.2. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Araştırmanın bu kısmında çalışmaya başlarken oluşturulan model ve bu model baz alınarak oluşturulan hipotezler hakkında bilgi verilecektir.



### 3.2.1. Araştırmanın Modeli

Şekil 3.1: Araştırma Modeli



Yukarıdaki Şekil 3.1. de de görüldüğü gibi beş faktör kişilik özellikleri boyutları ile duygusal emek boyutları arasında ilişkiye göre bir model oluşturulmuştur. Bu modele göre;

- Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklüğün duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış arasında ilişkinin var olduğu varsayılmaktadır.
- Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizliğin duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış arasında ilişkinin var olduğu varsayılmaktadır.
- Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluğun duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış arasında ilişkinin var olduğu varsayılmaktadır.
- Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplinin duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış arasında ilişkinin var olduğu varsayılmaktadır.
- Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklığın duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış arasında ilişkinin var olduğu varsayılmaktadır.

### 3.2.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın modeline bağlı olarak ve beş faktör kişilik özellikleri boyutlarının duygusal emek boyutlarını açıklama oranlarının ortaya çıkarılması amacıyla araştırmaya yönelik hipotezler oluşturulmuştur. Araştırmanın hipotezleri aşağıda sıralandığı şekildedir:

**H<sub>1</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>2</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>3</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>4</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>5</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>6</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>7</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>8</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>9</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>10</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>11</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>12</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>13</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>14</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>15</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>16</sub>:** Beş faktör kişilik özellikleri duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranışı etkilemektedir.

- “H<sub>16a</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranışı etkilemektedir.”

- “H<sub>16b</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranışı etkilemektedir.”
- “H<sub>16c</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranışı etkilemektedir.”
- “H<sub>16d</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranışı etkilemektedir.”
- “H<sub>16e</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranışı etkilemektedir.”

**H<sub>17</sub>**: Beş faktör kişilik özellikleri duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir.

- “H<sub>17a</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir.”
- “H<sub>17b</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir.”
- “H<sub>17c</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir.”
- “H<sub>17d</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir.”
- “H<sub>17e</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir.”

**H<sub>18</sub>**: Beş faktör kişilik özellikleri duygusal emek boyutlarından samimi davranışı etkilemektedir.

- “H<sub>18a</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir.”
- “H<sub>18b</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir.”
- “H<sub>18c</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir.”
- “H<sub>18d</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir.”
- “H<sub>18e</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir.”

### 3.3. ARAŞTIRMANIN METODOLİJİSİ

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın metodolojisini oluşturan; araştırmanın evreni, örnekleme, kısıtları, veri toplama araçları ve araştırmada kullanılan istatistiksel yöntemler hakkında bilgi verilecektir.

#### 3.3.1. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evrenini, Kütahya İli merkez ve ilçelerinde bulunan Milli Eğitim Bakanlığına bağlı özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Bu çalışanlar, her kurumun kendisi tarafından kendi çalışanları olarak istihdam edilmektedirler. Sosyal hizmet alanında çalışan bireylerin yaşlılarla, çocuklarla, bakıma muhtaç engellilerle birebir iletişime geçerken yüksek oranda duygusal emek harcayacakları varsayılarak bu alan araştırmaya evren olarak seçilmiştir.

Araştırmaya konu olan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanları sayısının az olması ve bilgi kaybının engellenebilmesi için tam sayım yapılması uygun görülmüştür. Tam sayım; araştırma kapsamında kitledeki tüm birimlere ulaşılarak gerekli olan bilginin elde edilmesi işlemi olarak ifade edilmektedir(Özmen, 2010: 10). Yapılan araştırmada Kasım 2014' de özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarına tamsayım yapılmıştır.

Kütahya İli merkez ve ilçelerinde bulunan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan 152 bireyden oluşan evrende çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışma esnasında 152 anket dağıtılmıştır. Dağıtılan 152 anketten 127 anket doldurulmuş olarak geriye dönmüştür. Dağıtılan anketlerden 25 anket geriye dönmemiş, dönüt alınan 127 anketten eksik ve tutarsız olarak doldurulduğu gözlemlenen 8 anket kullanılamaz olarak analizden çıkarılmış ve kullanılabilir olan 119 anketle araştırmanın analizi yapılmıştır. Toplanan anketlerin analizinde ise sosyal bilimler için analiz programı olan SPSS programı kullanılmıştır.

### 3.3.2. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları

Çalışma yapılırken araştırmanın tam anlamıyla gerçekçi sonuçlara ulaşılmasını engelleyen bazı kısıtlar ve bunun yanında bazı varsayımlar bulunmaktadır. Bunlar aşağıda sıralanmıştır:

- Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının hazırlanan anket sorularını doğru, içten ve özen göstererek cevapladıkları kabul edilmiştir.
- Araştırma sadece bir ildeki özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarına yapılmıştır.
- Araştırmanın sadece bir il kapsamında ve sadece özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde yapılması, devlet kurumlarının araştırmanın dışında tutulması bu çalışmanın diğer bir kısıtını oluşturmaktadır.
- Araştırmanın özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde yapılmasına karşılık henüz sosyal hizmet kuruluşlarıyla ilgili herhangi bir duygusal emek ölçeğinin oluşturulmaması bu araştırmanın diğer bir kısıtını oluşturmaktadır.
- Araştırmanın evreni, tüm Türkiye'deki özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışan sayısının yüksek olması, zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle yalnızca Kütahya İli Merkez ve tüm ilçelerinde bulunan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarıyla sınırlıdır.
- Araştırma sadece bir hizmet sektöründe yapılmış, diğer sektörler araştırmanın dışında bırakılmıştır.
- Araştırmada elde edilen veriler 13-25 Kasım 2014 tarihleri arasında yapılan incelemeye ilişkindir.

### 3.3.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket yönteminin ekonomik bir veri toplama yöntemi olması, daha fazla veri toplama noktasında etkin bir araç olması, bireylerin düşünsel, inançsal, algısal, davranışsal ve güdüsel özellikleri hakkında bilgi alınabilmesi ve bu bilgilere hızlı bir şekilde ulaşılabilmesini sağlaması bakımından araştırmada veri toplama aracı olarak tercih edilmiştir (Ural ve Kılıç, 2006: 56, Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 51).

Anketler birebir bireylere elden verilmiş ve cevaplayıcılardan teslim alınmıştır. Cevaplama oranını artırmak amacıyla anket dağıtılan tüm bireylere ankette çelişkiye düşecekleri durumlar hakkında açıklama yapılmıştır. Cevaplayıcılara anketi meşgul olmadıkları bir durumda özenli bir şekilde doldurmaları için 7 gün süre verilmiştir.

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan bireylerin demografik özellikleri hakkında bilgi sağlamak amacıyla oluşturulan 8 ifadeden oluşan sorular bulunmakta, ikinci bölümde toplam 13 ifadeden oluşan duygusal emek ölçeği bulunmakta ve son bölümde ise, bireylerin kişilik özelliklerine belirlemeye yönelik olarak 44 ifadeden oluşan beş faktör kişilik özellikleri anketi bulunmaktadır.

Araştırmada kullanılan Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği Benet – Martinez ve John tarafından 1998 yılında “Beş Faktör Envanteri” (The Big Five Inventory) ismiyle geliştirilmiştir. Ölçek 44 ifadeden oluşmaktadır. Bu ölçek kişiliği; “dışa dönüklük”, “duygusal dengesizlik”, “uyumluluk”, “öz disiplin” ve “gelişime açıklık” olmak üzere beş alt boyutta ölçmektedir.

Ölçekteki ifadeler 5’ li Likert tipinde “(1) Kesinlikle Katılmıyorum”, “(5) Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde düzenlenmiştir. Ölçek “Yardımsever biriyim”, “Affediciyim”, “Orijinal biriyim, yeni fikirler üretirim” gibi ifadelerden oluşmaktadır. Ölçekte bulunan ifadelerin 8 tanesi duygusal dengesizlik boyutunu, 8 tanesi dışa dönüklük boyutunu, 9 tanesi uyumluluk boyutunu, 9 tanesi öz disiplin boyutunu ve 10 tanesi de gelişime açıklık boyutunu oluşturmaktadır. Ankete katılan bireylerden ölçekte bulunan kişilik özelliklerinin kendilerinin ne derece de tanımlayıp/ tanımlamadığını işaretlemeleri istenmektedir.

Ölçeğin Türkçe’ ye uyarlanması ise 2007 yılında Schmitt ve arkadaşları tarafından bireylerin kendilerini tanımlama profilleri konusunda 56 ülkede yapılan bir çalışmanın Türkiye bölümünü Sümer ve arkadaşları 2005 yılında yapmışlardır. Yapılan bu çalışmalar sonucunda anketin güvenilirlik değerlerinin .70 ile .79 arasında değiştiği görülmüştür (Schmitt vd., 2007: 84).

Araştırmada kullanılan Duygusal Emek ölçeği 2005 yılında Diefendorff ve arkadaşları tarafından uyarlanmıştır. Bu ölçek 2003 yılında Garndey tarafından, 2000 yılında Krulm ve Geddes tarafından ayrı ayrı geliştirdikleri duygusal emek ölçekleri

temel alınarak uyarlanmış ve bazı ifadelerin geliştirilmesi sonucunda oluşturulmuştur. Ölçek 13 ifadeden oluşmaktadır. Bu ölçek duygusal emeği; “yüzeysel davranış”, “derinlemesine davranış” ve “samimi davranış” olmak üzere 3 alt boyutta ölçmektedir.

Ölçekteki ifadeler 5’ li Likert tipinde “(1) Kesinlikle Katılmıyorum”, “(5) Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde düzenlenmiştir. Ölçek, “Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekte de hissetmeye çalışırım”, “Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir” gibi ifadelerden oluşmaktadır. Ölçekte bulunan ifadelerin 6 tanesi yüzeysel davranış boyutunu, 4 tanesi derinlemesine davranış boyutunu ve 3 tanesi samimi davranış boyutunu oluşturmaktadır. Ankete katılan bireylerden ölçekte bulunan ifadelerin kendilerini ne derece tanımlayıp/ tanımlamadığını işaretlemeleri istenmektedir.

Ölçeğin Türkçe’ ye uyarlamasını ise 2012 yılında Basım ve Beğenirbaş’ ın “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması” isimli çalışmasıyla yapmıştır. Diefendorff, Krulm ve Geddes, Basım ve Beğenirbaş’ ın yapmış oldukları çalışmalar sonucunda güvenilirlik değerlerinin .75 ile .91 arasında değiştiği görülmüştür (Diefendorf vd., 2005: , Kurlm ve Geddes, 2000: , Basım ve Beğenirbaş, 2012: 56).

### **3.3.4. Araştırmada Kullanılan İstatistik Analizler**

Anket formlarından toplanan veriler kontrol edilmiş ve 127 anket formu toplanmıştır. Uygulama tamamlandıktan sonra, anket formları kontrol edilmiştir ve eksiksiz ve uygun olarak cevaplandırılan 119 anket formu değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler SPSS for Windows paket programına yüklenerek araştırmanın amacının ortaya çıkarılması amacıyla çeşitli istatistik analizleri uygulanmıştır. Araştırmada elde edilen veriler güvenilirlik analizi, tanımlayıcı istatistik analizi, T Testi ve ANOVA analizleriyle incelenmiştir. Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla korelasyon analizi ve regresyon analizlerinden faydalanılmıştır.



### 3.4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLAR

Uygulama bölümünün bu kısmında araştırma sonucunda elde edilecek demografik değişkenlere ait tanımlayıcı istatistik bulgularına, güvenilirlik analizi bulgularına, T Testi ve ANOVA Testi bulgularına, hipotezlere ilişkin korelasyon ve regresyon analizi bulgularına ve analizin sonucunda ortaya çıkan model yer verilecektir.

#### 3.4.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Çalışmanın bu kısmında ankete katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin istatistiki bilgiler yer almaktadır.

**Tablo 3.1:** Ankete Katılan Bireylerin Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Sayı	%	Medeni Durum	Sayı	%
Erkek	52	43,7	Evli	67	56,3
Kadın	67	56,3	Bekar	52	43,7
<b>Toplam</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>
Yaş Grupları	Sayı	%	Eğitim Durumu	Sayı	%
20 -25	31	26,1	İlköğretim	13	10,9
26 -30	27	22,7	Lise	12	10,1
31 – 35	20	16,8	Önlisans	18	15,1
36 – 40	10	8,4	Lisans	67	56,3
41 – 45	7	5,9	Lisansüstü	9	7,6
46 ve üzeri	24	20,2			
<b>Toplam</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>
Aylık Gelir	Sayı	%	Meslek	Sayı	%
1000 TL ve altı	27	22,7	Müdür	7	5,9
1001 - 2000	56	47,1	Öğretmen	62	52,1
2001 - 3000	21	17,6	Fizyoterapist - Psikolog	23	19,3
3001 – 4000	9	7,6	Şöför	5	4,2
4001 ve üzeri	6	5,0	Memur	22	18,5
<b>Toplam</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>
Kurumdaki Çalışma Süresi	Sayı	%	Meslekte Çalışma Süresi	Sayı	%
1 yıldan az	34	28,6	1 yıldan az	16	13,4
1 – 5 yıl	44	37,0	1 – 5 yıl	30	25,2
6 – 10	31	26,1	6 – 10	36	30,3
11 – 15	10	8,4	11 – 15	10	8,4
16 – 20	-	-	16 – 20	7	5,9
21 yıl ve üzeri	-	-	21 yıl ve üzeri	20	16,8
<b>Toplam</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>

Tablo 3.1’ de ankete katılan özel eğitim ve rehabilitasyon çalışanlarının cinsiyete göre yüzde dağılımlarına bakıldığında, ankete katılanların % 56, 3’ lük kısmını (67 kişi) kadın çalışanlar geriye kalan kısmını ise % 43, 7’ lik oranla (52 kişi) erkek çalışanlar oluşturmaktadır.

Tablo 3.1’ de ankete katılan özel eğitim ve rehabilitasyon çalışanlarının medeni durumlarına göre yüzde dağılımlarına bakıldığında, ankete katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri çalışanlarının %56, 3’ lük kısmının evli olduğu, bekarların ise 43,7’ lik kısmana sahip buldukları görülmektedir.

Tablo 3.1’ de ankete katılan özel eğitim ve rehabilitasyon çalışanlarının yaş guruplarına göre yüzde dağılımlarına bakıldığında, 20–25 yaş gurubu %26,1’ lik kısmını, 26–30 yaş gurubu % 22,7’ lik kısmını, 31–35 yaş gurubu % 16,8’ lik kısmını, 36–40 yaş grubu %8,4’ lük kısmını, 41-46 yaş grubu % 5,9’ luk kısmını, 46 yaş ve üzeri yaş grubunu ise ankete katılan çalışanların % 20,2’ lik kısmını oluşturmaktadır.

Tablo 3.1’ de ankete katılan özel eğitim ve rehabilitasyon çalışanlarının eğitim durumlarına göre yüzde dağılımlarına bakıldığında, 56,3’ lük kısmının lisans mezunu olduğu ve bu kategoriye sırasıyla %15,1’ lik oranla önlisans mezunlarının, %10,9’ luk oranla ilköğretim mezunlarının, %10,1’lik oranla lise mezunlarının, %7,6’ lık oranla lisansüstü mezunlarının oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 3.1’ de ankete katılan özel eğitim ve rehabilitasyon çalışanlarının aylık gelirlerine göre yüzde dağılımlarına bakıldığında, 1000 TL ve altında yer alan çalışanların 27 bireyle örneklemin %22,7’ lik kısmını, 1000 – 2000 TL arasında yer alan çalışanların 56 bireyle örneklemin %47,1’ lik kısmını, 2001 – 3000 TL arasında yer alan çalışanların 21 bireyle örneklemin %17,6’ lik kısmını, 3001 – 4000 TL arasında yer alan çalışanların 9 bireyle örneklemin %7,6’ lık kısmını, 4001 TL ve üzerinde yer alan çalışanların 6 bireyle örneklemin %5,0’ lik kısmını oluşturmaktadır.

Tablo 3.1’ de ankete katılan özel eğitim ve rehabilitasyon çalışanlarının mesleklerine göre yüzde dağılımlarına bakıldığında, büyük bir kısmının (%52,1’ lik kısmının) öğretmen olduğu ve bu kategoriye sırasıyla %19,3’ lük kısmını fizyoterapist – psikologların, %18,5’ lik kısmını memurların, %5,9’ luk kısmını müdürlerin, %4,2’ lik kısmını şoförlerin oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 3.1' de ankete katılan özel eğitim ve rehabilitasyon çalışanlarının şu anki kurumlarında çalışma sürelerine göre yüzde dağılımlarına bakıldığına, 1 yıldan az sürede çalışanlar örneklemin 34 bireyle %28,6' lık kısmını, 1 -5 yıl arasında çalışanlar örneklemin 44 bireyle %37, 0' lik kısmını, 6 – 10 yıl arasında çalışanlar örneklemin 31 bireyle %26,1' lik kısmını, 11 - 15 yıl arasında çalışanlar örneklemin 10 bireyle %8,4' lük kısmını oluşturmaktadır. Ankete katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanları arasında 16 – 20 yıl arası ve 21 yıl ve üzeri arasında çalışan hiç kimsenin olmadığı görülmektedir.

Tablo 3.1' de ankete katılan özel eğitim ve rehabilitasyon çalışanlarının meslekte çalışma sürelerine göre yüzde dağılımlarına bakıldığına, büyük bir kısmını (%30,3' lük kısmını) 6 – 10 yıl arası çalışanların oluşturduğu ve bu kategoriyi sırasıyla %25,2'lik kısmını 30 bireyle 1 – 5 yıl arası çalışanlar, %16,8' lik kısmını 20 bireyle 21 yıl ve üzeri çalışanlar, %13,4' lük kısmını 16 bireyle 1 yıldan az çalışanlar, %8,4' lük kısmını 10 bireyle 11 – 15 yıl arası çalışanlar ve %5,9'luk kısmını 7 bireyle 16 – 20 yıl arası çalışan bireyler oluşturduğu görülmektedir.

### 3.4.2. Güvenilirlik Analizi Bulguları

Güvenilirlik analizi, herhangi bir konu hakkında araştırma yapmak istendiğinde araştırmaya seçilen örnekleme oluşturan ifadelerin kendi aralarındaki tutarlılığını test etmek maksadıyla kullanılan analiz yöntemlerinden biridir (Ural ve Kılıç, 2006: 286). Güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen güvenilirlik katsayısı 0 ile 1 arasında değerler almaktadır. Güvenilirlik analizi için Cronbach Alpha, Split – Half, Guttman, Parallel gibi yöntemler kullanılmaktadır. Bunlar arasında en fazla yaygınlık göstereni ise Cronbach Alpha yöntemidir ve bu araştırmada da Cronbach Alpha yöntemi tercih edilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda Cronbach Alpha katsayısı ( $\alpha$ ) şöyle yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2006: 405, Nakip, 2006:146, Uzgören, 2012: 54):

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değil,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilir,

- $0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

**Tablo 3.2:** Araştırmada Kullanılan Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Duygusal Emek Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi Bulguları

Cronbach Alpha	Ölçekte Bulunan İfade Sayısı
0,700	41
0,716	13

Araştırmada kullanılan beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin güvenilirlik analizine ilişkin bulgular Tablo 3.2’ de gösterilmiştir. Tabloya göre beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin alpha değerinin 0,700 ile “oldukça güvenilir” olduğu tespit edilmiştir. Ölçek normalde 44 ifadeden oluşmaktadır. Fakat bu güvenilirliğin oluşturulması için korelasyon katsayıları düşük olan ifadeler çıkarılarak ölçeğin güvenilirliği artırılmıştır. 9; rahatım strese girmem, 23; Tembel olmaya eğilimliyim, 27; başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim, ifadeleri ölçekten çıkarılan ifadeleri oluşturmaktadır. Araştırmada kullanılan duygusal emek ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi bulguları Tablo 3.2’ de gösterildiği şekildedir. Tabloya göre duygusal emek ölçeğinin alpha değerinin 0,716 ile “oldukça güvenilir” olduğu tespit edilmiştir.

### 3.4.3. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının beş faktör kişilik özelliklerine ve duygusal emek davranışlarının uygulamalarına ilişkin sorulara verdikleri cevaplar, SPSS programı sonucunda analiz edilmiştir. Elde edilen tablo ortalamaları ve standart sapma değerleri ayrı ayrı ifade edilmiştir. Çalışanların sorulara ilişkin vermiş oldukları cevaplar Tablo 3.3, Tablo 3.4, Tablo 3.5, Tablo 3.6, Tablo 3.7, Tablo 3.8, Tablo 3.9, Tablo 3.10’ da gösterilmiştir.

#### 3.4.3.1. Beş Faktöre Kişilik Özellikleri Ölçeğine İlişkin Bulgular

Özel eğitim ve rahabilitasyon merkezi çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri boyutlarına–dışa dönüklük, duygusal dengesizlik, uyumluluk, öz disiplini

gelişime açıklık-verdikleri cevaplar sırasıyla analiz sonuçlarına göre aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

**Tablo 3.3:** Beş Faktör Kişilik Özellikleri Boyutlarından Dışa Dönüklük ile İlgili Bulgular

NO	İFADELER	A.O.	S.S
1	Konuşkan biriyim	3,84	1,041
36	Dışa dönük, sosyal biriyim	3,84	0,938
16	Diğer insanları heveslendiririm	3,76	0,889
11	Enerji Doluyum	3,72	1,007
21	Sessizim	3,68	0,972
31	Bazen utangaç ve çekingenim	2,52	1,267
26	Çekingen değilim, girişkenim	3,21	1,148
6	İçine kapanık biriyim	2,21	1,105
<b>Toplam</b>	Dışa Dönüklük	3,35	0,362

A.O: Aritmetik Ortalama, S.S: Standart Sapma

Tablo 3. 3’ de görüldüğü gibi beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük uygulamalarına ilişkin en yüksek tablo ortalaması 3,84’ la “konuşkan biriyim” ve “dışa dönük, sosyal biriyim” ifadeleri oluşturmaktadır. Bu değere göre özel eğitim ve rehabilitasyon eğitimi merkezleri çalışanlarının yüksek düzeyde kendilerini konuşkan, dışa dönük ve sosyal bireyler olarak tanımladıklarını söylemek mümkündür.

**Tablo 3.4:** Beş Faktör Kişilik Özellikleri Boyutlarından Duygusal Dengesizlik İle İlgili Bulgular

NO	İFADELER	A.O.	S.S
34	Gergin durumlarda, ortamlarda sakin kalabilirim	3,47	1,072
14	Gergin olabilirim	3,47	0,928
39	Çabuk heyecanlanırım	3,37	1,041
29	Duygu durumum değişkendir	3,30	1,021
24	Duygusal olarak dengeliyim, kolay kolay mutsuz olmam	3,19	1,027
19	Endişeli biriyim	2,98	1,127
9	Rahatım, strese girmem	2,73	1,226
4	Karamsar, hüzünlü biriyim	2,57	1,146
<b>Toplam</b>	Duygusal Dengesizlik	3,19	0,042

A.O: Aritmetik Ortalama, S.S: Standart Sapma

Tablo 3. 4’ de görüldüğü gibi beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik uygulamalarına ilişkin en yüksek tablo ortalaması 3,47’ la “gergin

durumlarda, ortamlarda sakin kalabilirim” ifadesi oluşturmaktadır. Bu değere göre özel eğitim ve rehabilitasyon eğitimi merkezleri çalışanlarının yüksek düzeyde kendilerini gergin durumlarda sakin tavırlar sergileyen bireyler olarak tanımladıklarını söylemek mümkündür.

**Tablo 3.5:** Beş Faktör Kişilik Özellikleri Boyutlarından Uyumluluk İle İlgili Bulgular

NO	İFADELER	A.O.	S.S
42	Başkaları ile yardımlaşmayı severim	4,27	0,723
7	Yardımseverim	4,26	0,848
22	Başka insanların güvendiği biriyim	4,15	0,889
32	Herkese karşı düşünceli ve saygılıyım	4,13	0,700
17	Bağışlayıcıyım	3,89	0,968
37	Bazen diğer insanlara kaba davranırım	2,64	1,093
2	Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım	2,42	0,987
27	Başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim	2,33	1,075
12	Başkaları ile ağız dalaşı başlatırım	2,21	1,178
<b>Toplam</b>	<b>Uyumluluk</b>	<b>3,50</b>	<b>0,035</b>

A.O: Aritmetik Ortalama, S.S: Standart Sapma

Tablo 3. 5’ de de görüldüğü gibi beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk uygulamalarına ilişkin en yüksek tablo ortalaması 4,27 ile “başkaları ile yardımlaşmayı severim” ifadesi oluşturmaktadır. Bu değere göre özel eğitim ve rehabilitasyon eğitimi merkezleri çalışanlarının yüksek düzeyde kendilerini yardımsever, paylaşımcı bireyler olarak tanımladıklarını söylemek mümkündür.

**Tablo 3.6:** Beş Faktör Kişilik Özellikleri Boyutlarından Öz Disiplin İle İlgili Bulgular

NO	İFADELER	A.O.	S.S
33	Yaptığım şeyleri etkin, hakkını vererek yaparım	4,21	0,738
13	Bir görevin verilmesi için güvenilir biriyim	4,10	1,031
3	Bir işi tam yaparım	4,01	0,999
28	Bir işi bitirmeden yarıda bırakmam	3,79	1,062
38	Plan yapar ve bunları uygularım	3,68	0,945
8	Bazen dikkatsiz davranabiliyorum	3,33	1,019
43	Dikkatim çabuk dağılır	2,78	1,082
18	Dağınık biriyim	2,54	1,280
23	Tembel olmaya eğilimliyim	2,48	1,254
<b>Toplam</b>	<b>Öz Disiplin</b>	<b>3,56</b>	<b>0,035</b>

A.O: Aritmetik Ortalama, S.S: Standart Sapma

Tablo 3.6’ da görüldüğü gibi beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin uygulamalarına ilişkin en yüksek tablo ortalaması 4,21 ile “yaptığım şeyleri etkin, hakkını vererek yaparım” ifadesi oluşturmaktadır. Bu değere göre özel eğitim ve rehabilitasyon eğitimi merkezleri çalışanlarının yüksek düzeyde kendilerini güvenilir ve yaptığı işi en iyi şekilde yapan bireyler olarak tanımladıklarını söylemek mümkündür.

**Tablo 3.7:** Beş Faktör Kişilik Özellikleri Boyutlarından Gelişime Açıklık İle İlgili Bulgular

NO	İFADELER	A.O.	S.S
15	Zeki, derin düşünebilen biriyim	3,78	0,804
20	Hayal gücüm kuvvetlidir	3,77	1,045
10	Pek çok şeyi merak ederim	3,74	1,010
40	Fikirlerle oynamayı, benim için ne anlama geldikleri üzerinde düşünmeyi severim	3,65	0,942
30	Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir	3,63	1,111
44	Sanat, müzik ve edebiyatla ilgiliyimdir	3,59	1,159
5	Orijinal biriyim yeni fikirler üretirim	3,58	0,977
25	Yaratıcıyım	3,57	0,996
41	Sanata karşı pek ilgili değilim	2,70	1,159
35	Rutin, tek düze şeyler yapmayı tercih ederim	2,64	1,070
<b>Toplam</b>	<b>Gelişime Açıklık</b>	<b>3,46</b>	<b>0,040</b>

A.O: Aritmetik Ortalama, S.S: Standart Sapma

Tablo 3. 7’ de görüldüğü gibi beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık uygulamalarına ilişkin en yüksek tablo ortalaması 3,78 ile “zeki, derin düşünebilen biriyim” ifadesi oluşturmaktadır. Bu değere göre özel eğitim ve rehabilitasyon eğitimi merkezleri çalışanlarının yüksek düzeyde kendilerini zeki ve durumları, olayları düşünüp irdelemeyi seven bireyler olarak tanımladıklarını söylemek mümkündür.

**Şekil 3.2:** Katılımcıların Beş Faktör Kişilik Özelliklerine İlişkin Vermiş Oldukları Cevapların Boyutlara Göre Ortalamaları



Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri boyutlarına vermiş oldukları cevapların ortalamaları Şekil 3.2’de görüldüğü gibidir. Yani katılımcılar çoğunlukla kendilerini uyumlu bireyler olarak tanımlamakta iken aynı zamanda en az duygusal dengesizlik özelliklerini kişiliklerinde barındıran bireyler olarak tanımlamaktadırlar. Bununla birlikte katılımcıların verdikleri cevapların ortalamaları birbirine yakın olduğundan, katılımcıların kendilerini her kişilik boyutundan bazı özelliklere sahip olarak tanımladıklarını söylemek mümkündür. Sonuç olarak araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının kişiliklerinde uyumluluk boyutunun özellikleri ağır basmaktadır.

#### 3.4.3.2. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Bulgular

Özel eğitim ve rahabilitasyon merkezi çalışanlarının duygusal emek boyutlarına – yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış - verdikleri cevaplar sırasıyla analiz sonuçlarına göre aşağıdaki tablolarda verilmiştir.



**Tablo 3.8:** Duygusal Emek Boyutlarından Yüzeysel Davranış İle İlgili Bulgular

NO	İFADELER	A.O.	S.S
3	Öğrencilerimle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	3,03	1,460
1	Öğrencilerimle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	2,73	1,459
2	Öğrencilerimle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım	2,43	1,293
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	2,40	1,188
6	Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	2,38	1,165
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	2,23	1,162
<b>Toplam</b>	<b>Yüzeysel Davranış</b>	<b>2,53</b>	<b>0,093</b>

A.O: Aritmetik Ortalama, S.S: Standart Sapma

Tablo 3. 8’ de görüldüğü gibi duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış uygulamalarına ilişkin en yüksek tablo ortalaması 3,03 ile “öğrencilerimle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim” ifadesi oluşturmaktadır. Bu değere göre özel eğitim ve rehabilitasyon eğitimi merkezleri çalışanlarının orta düzeyde öğrencileri ile ilgilenirken şov yapar şekilde davranışlarını şekillendirdiklerini söylemek mümkündür.

**Tablo 3.9:** Duygusal Emek Boyutlarından Derinlemesine Davranış İle İlgili Bulgular

NO	İFADELER	A.O.	S.S
9	Öğrencilerime göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	3,78	1,048
8	Göstermem gereken duyguları gerçekten de hissetmek için çaba harcarım.	3,76	0,988
7	Öğrencilerime göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	3,68	0,999
10	Öğrencilerime sergilemem gereken duyguları içimden de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	3,67	1,058
<b>Toplam</b>	<b>Derinlemesine Davranış</b>	<b>3,72</b>	<b>0,081</b>

A.O: Aritmetik Ortalama, S.S: Standart Sapma

Tablo 3. 9’ da görüldüğü gibi duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış uygulamalarına ilişkin en yüksek tablo ortalaması 3,78 ile “öğrencilerime göstermem gereken duyguları hissetmek için elimden geleni yaparım” ifadesi oluşturmaktadır. Bu değere göre özel eğitim ve rehabilitasyon eğitimi merkezleri çalışanlarının yüksek düzeyde öğrencileri ile ilgilenirken öğrencilerini anlayabilmek

maksadıyla göstermesi gereken duyguları aynı zamanda çaba sarf ederek hissetmeye çalıştıklarını söylemek mümkündür.

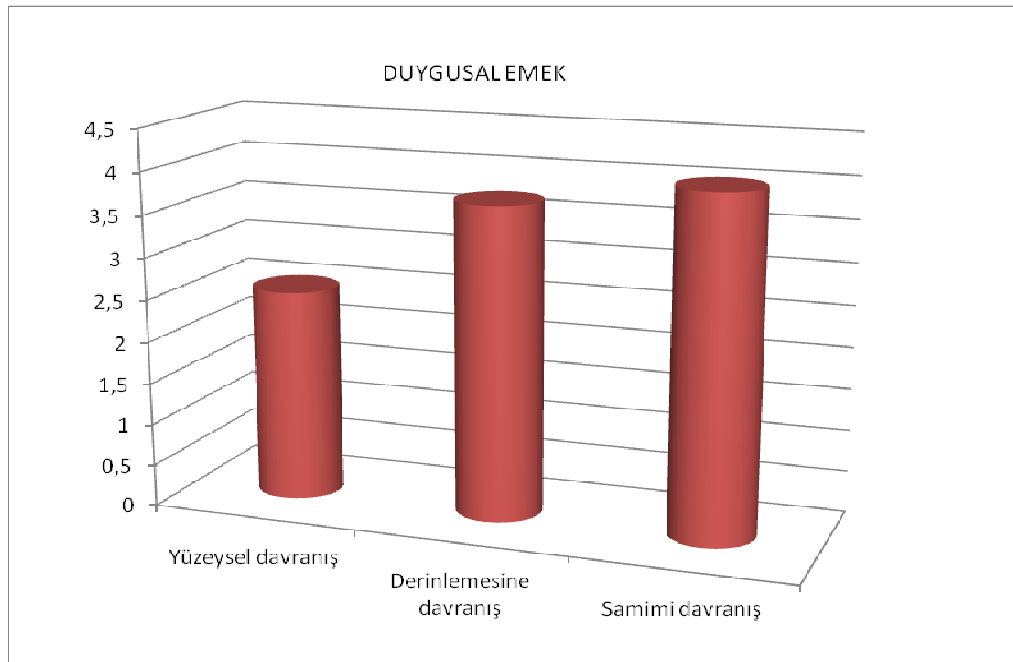
**Tablo 3.10:** Duygusal Emek Boyutlarından Samimi Davranış İle İlgili Boyutlar

NO	İFADELER	A.O.	S.S
11	Öğrencilerime sergilediğim duygular samimidir.	4,21	0,865
12	Öğrencilerime gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	3,98	0,901
13	Öğrencilerime gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	3,89	1,087
<b>Toplam</b>	<b>Samimi Davranış</b>	<b>4,03</b>	<b>0,074</b>

A.O: Aritmetik Ortalama, S.S: Standart Sapma

Tablo 3. 10' da görüldüğü gibi duygusal emek boyutlarından samimi davranış uygulamalarına ilişkin en yüksek tablo ortalaması 4,21 ile “öğrencilerime sergilediğim duygular samimidir” ifadesi oluşturmaktadır. Bu değere göre özel eğitim ve rehabilitasyon eğitimi merkezleri çalışanlarının yüksek düzeyde öğrencileri ile ilgilenirken gerçekte hissettikleri duyguları yansıttıklarını söylemek mümkündür.

**Şekil 3.3:**Katılımcıların Duygusal Emeğe İlişkin Vermiş Oldukları Cevapların Boyutlara Göre Ortalamaları



Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının duygusal emek boyutlarına vermiş oldukları cevapların ortalamaları Şekil 3.3' de görüldüğü gibidir. Yani katılımcılar çoğunlukla kendilerinin samimi davranış sergilediğini ifade etmekte iken aynı zamanda en az yüzeysel davranış sergilediklerini ifade etmişlerdir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanları çoğunlukla duygusal emek boyutlarından samimi davranış boyutunu sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır.

#### **3.4.4. Hipotezlerin Test Edilmesi**

Çalışmanın bu kısmında araştırmaya yönelik oluşturulan hipotezler korelasyon ve regresyon analizleriyle test edilecek ve özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının kişilik özellikleri ile duygusal emekleri arasındaki ilişki hakkında bilgi verilecektir.

##### **3.4.4.1. Korelasyon Analizi Sonucunda Ortaya Çıkan Bulgular**

Korelasyon analizi, iki veya daha fazla değişkenin aralarında ilişkinin var olup olmadığını, eğer var ise bu ilişkinin gücünü ve yönünü gösteren istatistiksel bir analiz tekniğidir. Korelasyon analizi yapılırken üç çeşit korelasyon katsayısı hesaplanır. Bunlar; Pearson, Kendal ve Spermandır. Pearson katsayısı parametrik test ölçüsü iken diğerleri parametrik olmayan verilerin ölçümünde kullanılmaktadır(Ergün, 1995: 124–131).

Korelasyon analizinde korelasyon katsayısının büyüklüğü ( $r$ ), (+1) ile (-1) arasında bir değer almaktadır. Bu değer iki değişken arasındaki ilişkinin düzeyini ifade etmektedir. Rakamların pozitif ya da negatif olması ise ilişkinin yönünü belirtmektedir (Nakip, 2007: 343).

Bu çalışmada parametrik test ölçüsü olan Pearson katsayısı hesaplanarak yapılmıştır. Çalışmaya yönelik değerlendirmeler ise bu katsayı göz önünde bulundurularak hesaplanmıştır. Analiz sonuçları  $\alpha = 0,01$  ve  $\alpha = 0,05$  anlamlılık düzeylerine göre değerlendirmeye tabi tutulmuş ve  $H_1, H_2, H_3, H_4, H_5, H_6, H_7, H_8, H_9, H_{10}, H_{11}, H_{12}, H_{13}, H_{14}, H_{15}$  hipotezleri korelasyon analizine göre test edilmiştir.

**Tablo 3. 11:** Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

		Yüzeysel Davranış	Derinlemesine Davranış	Samimi Davranış	Dışa Dönüklük	Öz Disiplin	Gelişime Açıklık	Uyumluluk	Duygusal Dengesizlik
Yüzeysel Davranış	r	1	0,016	<b>-0,357**</b>	-0,033	-0,158	-0,040	0,005	0,033
	p		,861	,000	,723	,086	,669	,955	,722
	N		,119	119	119	119	119	119	119
Derinlemesine Davranış	r		1	<b>0,233*</b>	<b>0,194*</b>	<b>0,319**</b>	0,010	0,100	0,054
	p			,011	,035	,000	,914	,278	,561
	N			119	119	119	119	119	119
Samimi Davranış	r			1	<b>0,431**</b>	<b>0,444**</b>	<b>0,285**</b>	<b>0,308**</b>	0,096
	p				,000	,000	,002	,001	,301
	N				119	119	119	119	119
Dışa Dönüklük	r				1	<b>0,339**</b>	<b>0,592**</b>	<b>0,398**</b>	<b>0,290**</b>
	p					,000	,000	,000	,001
	N					119	119	119	119
Öz Disiplin	r					1	<b>0,309**</b>	<b>0,401**</b>	<b>0,182*</b>
	p						,001	,000	,047
	N						119	119	119
Gelişime Açıklık	r						1	<b>0,336**</b>	0,177
	p							,000	,054
	N							119	119
Uyumluluk	r							1	<b>0,180*</b>
	p								,050
	N								119
Duygusal Dengesizlik	r								1
	p								
	N								

r: Pearson Korelasyon Katsayısı, p: Anlamlılık Düzeyi, N: Birim Sayısı, \* p =0,05, \*\* p =0,01

Korelasyon analizi sonuçlarına göre değişkenler arasındaki ilişki incelenmiştir. Değişkenlerin arasında ( $p < 0,01$ ) ve ( $p < 0,05$ ) anlam düzeylerinde çift yönlü ilişkilerin olduğu, değişkenlerin bazılarının arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı ( $p > 0,05$ ) ortaya çıkmıştır. Araştırmaya ait hipotezlerin analiz sonuçları aşağıda sırasıyla verilmiştir:

*“**H<sub>1</sub>**: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. ( $p > 0,05$ ) olarak bulunmuştur. Bulunan p değerinin 0,05’ ten büyük olduğundan *“**H<sub>1</sub>**: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”* hipotezi **red** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış boyutunu sergilememektedirler.

*“**H<sub>2</sub>**: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü nispeten zayıf bir ilişki (0,194) bulunmuştur. Bulunan p değeri 0,05’ten küçük olduğundan *“**H<sub>2</sub>**: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”* hipotezi **kabul** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış boyutunu sergilemektedirler.

*“H<sub>3</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü zayıf bir ilişki (0,431) bulunmuştur. Bulunan p değeri 0,01'ten küçük olduğundan *“H<sub>3</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”* hipotezi **kabul** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından samimi davranış boyutunu sergilemektedirler.

*“H<sub>4</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. ( $p > 0,05$ ) olarak bulunmuştur. Bulunan p değerinin 0,05' ten büyük olduğundan *“H<sub>4</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”* hipotezi **red** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik özelliklerini kişiliğinde bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış boyutunu sergilememektedirler.

*“H<sub>5</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. ( $p>0,05$ ) olarak bulunmuştur. Bulunan p değerinin 0,05’ ten büyük olduğundan *“H<sub>5</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”* hipotezi **red** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış boyutunu sergilememektedirler.

*“H<sub>6</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. ( $p>0,05$ ) olarak bulunmuştur. Bulunan p değerinin 0,05’ ten büyük olduğundan *“H<sub>6</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”* hipotezi **red** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından samimi davranış boyutunu sergilememektedirler.

*“H<sub>7</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. ( $p > 0,05$ ) olarak bulunmuştur. Bulunan p değerinin 0,05’ ten büyük olduğundan *“H<sub>7</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”* hipotezi **red** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranışı sergilememektedirler.

*“H<sub>8</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. ( $p > 0,05$ ) olarak bulunmuştur. Bulunan p değerinin 0,05’ ten büyük olduğundan *“H<sub>8</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”* hipotezi **red** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı sergilememektedirler.

*“H<sub>9</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından samimi



davranış arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü zayıf bir ilişki (0,308) bulunmuştur. Bulunan p değeri 0,01'ten küçük olduğundan “**H<sub>9</sub>**: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında ilişki vardır.” hipotezi **kabul** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından samimi davranış boyutunu sergilemektedirler.

*“**H<sub>10</sub>**: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. (p>0,05) olarak bulunmuştur. Bulunan p değerinin 0,05' ten büyük olduğundan “**H<sub>10</sub>**: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi **red** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranışı sergilememektedirler.

*“**H<sub>11</sub>**: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü zayıf bir ilişki (0,319) bulunmuştur. Bulunan p değeri 0,01'ten küçük olduğundan “**H<sub>11</sub>**: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi **kabul** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin özelliklerini

bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış boyutunu sergilemektedirler.

*“H<sub>12</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü zayıf bir ilişki (0,444) bulunmuştur. Bulunan p değeri 0,01'ten küçük olduğundan *“H<sub>12</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”* hipotezi  **kabul**  edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından samimi davranış boyutunu sergilemektedirler.

*“H<sub>13</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. ( $p > 0,05$ ) olarak bulunmuştur. Bulunan p değerinin 0,05' ten büyük olduğundan *“H<sub>13</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”* hipotezi  **red**  edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış sergilememektedirler.

*“H<sub>14</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında istatistiksel yönden anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. ( $p > 0,05$ ) olarak bulunmuştur. Bulunan p değerinin 0,05’ ten büyük olduğundan *“H<sub>14</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”* hipotezi **red** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı sergilememektedirler.

*“H<sub>15</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”*

Değişkenler arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü zayıf bir ilişki (0,319) bulunmuştur. Bulunan p değeri 0,01’ten küçük olduğundan *“H<sub>15</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.”* hipotezi **kabul** edilmiştir. Yani, araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık özelliklerini bulunduran bireyler duygusal emek boyutlarından samimi davranış boyutunu sergilememektedirler.

**Tablo 3.12:** Korelasyon Analiziyle Test Edilen Hipotezlerin Genel Değerlendirilmesi

<b>H<sub>1</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red
<b>H<sub>2</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b><u>Kabul</u></b>
<b>H<sub>3</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışadönüklük ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b><u>Kabul</u></b>
<b>H<sub>4</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red
<b>H<sub>5</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red
<b>H<sub>6</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red
<b>H<sub>7</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red
<b>H<sub>8</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red
<b>H<sub>9</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b><u>Kabul</u></b>
<b>H<sub>10</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red
<b>H<sub>11</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b><u>Kabul</u></b>
<b>H<sub>12</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b><u>Kabul</u></b>
<b>H<sub>13</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red
<b>H<sub>14</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red
<b>H<sub>15</sub>:</b> Beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<b><u>Kabul</u></b>

Tablo 3.12’de görüldüğü gibi duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış ile beş faktör kişilik özellikleri boyutları arasında anlamlı bir ilişki çıkmamıştır. Yani araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanları yüzeysel davranış sergilerken kişilik özelliklerini yansıtmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış ile kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük ve öz disiplin arasında anlamlı bir ilişkiye ulaşılmıştır. Yani araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından kişiliğinde dışa dönüklük ve öz disiplin özelliklerini bulunduran çalışanlar derinlemesine davranış sergilemektedir sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal emek boyutlarından samimi davranış ile beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük, uyumluluk, öz disiplin ve gelişime açıklık boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani, dışa

dönük, uyumlu, öz disiplin sahibi ve gelişime açık olan çalışanlar samimi davranış sergilemektedirler sonucuna ulaşılmıştır.

#### 3.4.4.2. Regresyon Analizi Sonucunda Ortaya Çıkan Bulgular

İki değişken arasındaki ilişkinin gücünü gösteren, korelasyon analizi ile ilişkili olan ve değişkenler arasındaki ilişkinin fonksiyonelliği ile ilgilenen analiz türü regresyon analizini ifade etmektedir (Bayram, 2014: 166 – 118). Regresyon analizi, bir bağımlı değişken ile bir bağımsız değişken arasındaki (basit regresyon) veya bir bağımlı değişken ile birden çok bağımsız değişken arasındaki (çoklu regresyon) ilişkileri matematiksel olarak ifade edilmesi sürecidir (Kalaycı, 2006: 199).

Bu çalışmada çoklu regresyon yöntemlerinden “Forward Selection” yöntemi kullanılmıştır. Forward Selection yöntemi, ilk olarak en iyi tek değişkenli model ile başlayıp her defasında en yüksek katkıyı sağlayan değişken ilave edilerek uygulanmaktadır. Yani, modele giren her bir değişkenin etkisi ölçülür modele girmeyen değişkenler ise, modelin dışında tutulur (Kalaycı, 2010: 260). Analizde değişkenler arası otokorelasyonu belirlemek amacıyla Durbin Watson (DW) istatistiği kullanılmıştır. Durbin Watson (DW) istatistiği, regresyon modeli yapıldıktan sonra terimlerin korelasyon halinde olup olmadığını belirleyen bir sayıdır. Bu sayının 1,5-2,5 arasında bir değer alması değişkenlerin aralarında otokorelasyona sahip olmadığını ifade etmektedir (Kalaycı, 2010: 288-267).

Regresyon analizinin yorumlanmasında (Altunışık vd, 2005: 206-211; Kalaycı, 2010: 259-269):

- R: bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki korelasyonu,
- $R^2$ : bağımlı değişkendeki varyansın (değişimin) % kaçının bağımsız değişken tarafından açıklandığını,
- S.H: standart hatayı,
- F Testi: regresyon modelinin anlamlı olup olmadığını incelemek için kullanılmakta ve F testinin sonucunun anlamlı olması (yani p değerinin %5 seviyesinde 0,05'ten küçük olması) modelin bağımlı değişkeni açıklamada önemli katkı sağladığını göstermektedir,
- $\beta$ : Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerine olan etkisini,

- p: Anlamlılık seviyesini ifade etmektedir.

Buna göre araştırmaya yönelik yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 3.13, Tablo 3.14, görülmektedir.

*“H<sub>16</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranışı etkilemektedir.”*

Bağımlı değişkenin duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış ve bağımsız değişkenlerin beş faktör kişilik özellikleri olan; dışa dönüklük, duygusal dengesizlik, uyumluluk, öz disiplin ve gelişime açıklık boyutları olduğu çoklu regresyon analizi sonucunda ortaya çıkan modelin anlamlılık düzeyi  $p > 0,05$ ' ten büyük olduğu için H<sub>16</sub> hipotezi ve alt hipotezleri **red** edilmiştir.

Beş faktör kişilik özelliklerinin yüzeysel davranış üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan Regresyon analizi sonucunda etkiyi gösteren model ortaya çıkmamıştır. Yani beş faktör kişilik özelliklerinin beş alt boyutu da yüzeysel davranışı etkilememektedir. Beş faktör kişilik özelliklerini ölçmek amacıyla kullanılan ölçek yüzeysel davranışa etki edebilecek kişilik özelliklerini ölçme konusunda eksikliklere sahip olabilir. Bundan dolayı araştırmanın yapıldığı örnekleme çalışanların kişilik özellikleri yüzeysel davranış sergilemelerine etki etmediği sonucuna ulaşılmıştır.

*“H<sub>17</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir.”*

**Tablo 3.13:** Duygusal Emek Boyutlarından Derinlemesine Davranış Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Model	R	R <sup>2</sup>	S.H.	F	p		
1	0,319	0,102	0,842	13,285	0,000		
Model		β	S.H.	Beta	t	p	D-W
1	Sabit Terim	1,139	0,714	-	1,595	0,000	2,159
	Öz Disiplin	0,726	0,199	0,319	3,645	0,000	

Bağımlı değişkenin duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış ve bağımsız değişkenlerin beş faktör kişilik özellikleri olan; dışa dönüklük, duygusal dengesizlik, uyumluluk, öz disiplin ve gelişime açıklık boyutları olduğu çoklu regresyon analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular Tablo 3. ' de görüldüğü şekildedir. Regresyon analizi Forward Selection yöntemine göre yapıldığı için modeli önemli derecede etkilemeyen değişkenler modelden çıkarılmıştır. Analiz sonucunda etkili olmayan değişkenler; dışa dönüklük ( $p= 0,302$ ), duygusal dengesizlik ( $p=0,959$ ), uyumluluk ( $p=0,732$ ), gelişime açıklık ( $p=0,288$ ) değişkenler istatistiksel olarak anlamsız çıktığı için ( $p>0,05$ ) modelden çıkarılmışlardır. Değişkenlerin anlamsız çıkmaları sonucu, “beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir”, “beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir”, “beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir” ve “beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir” hipotezleri **red** edilmiştir. Geriye kalan tek değişkenle analiz yapılmıştır.

Çoklu regresyon analizi sonucunda tek model oluşmuştur. F istatistiği sonuçları öz disiplin değişkenine ait modelin anlamlı ( $p<0,01$ ) olduğunu göstermektedir. Tabloda görüldüğü gibi bağımlı değişkendeki değişmeyi açıklayan öz disiplin faktörünün 0,726 değeriyle istatistiksel olarak anlamlı olduğu ( $p<0,01$ ) sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle “beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışı etkilemektedir” hipotezi **kabul** edilmiştir. Bu sonuca göre özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından derinlemesine davranış sergileyen bireylerin en çok beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin özelliklerini kişiliğinde bulduran bireylerin olduğunu söylenebilmektedir.

Oluşturulan model derinlemesine davranışın %10, 2' sini açıkladığı görülmektedir. Yani derinlemesine davranışın sergilenmesinde etkili olan faktörlerin %10,2' si kişilik özelliklerinden oluşmaktadır. Buradan hareketle derinlemesine davranışın oluşmasını % 10,2 oranında kişilik özellikleri sağlamakta iken % 89,8 oranında farklı değişkenler sağlamaktadır. Bu modele göre kurulacak regresyon denklemi şöyledir;

Derinlemesine davranış = 1,139 + (öz disiplin X 0,726)

*“H<sub>18</sub>: Beş faktör kişilik özellikleri duygusal emek boyutlarından samimi davranışı etkilemektedir.”*

**Tablo 3.14:** Duygusal Emek Boyutlarından Samimi Davranış Boyutuna İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Model	R	R <sup>2</sup>	S.H.	F	p		
1	0,444	0,197	0,734	28,730	0,000		
2	0,535	0,286	0,695	23,242	0,000		
Model		B	S.H.	Beta	t	p	D-W
1	Sabit Terim	0,719	0,623	-	1,144	0,000	-
	Öz Disiplin	0,932	0,174	0,444	5,360	0,000	
2	Sabit Terim	-0,679	0,694	-	-0,978	0,000	1,717
	Öz Disiplin	0,706	0,175	0,337	4,035	0,000	
	Dışa Dönüklük	0,655	0,172	0,317	3,802	0,000	

Bağımlı değişkenin duygusal emek boyutlarından samimi davranış ve bağımsız değişkenin beş faktör kişilik özellikleri olan; dışa dönüklük, duygusal dengesizlik, uyumluluk, öz disiplin ve gelişime açıklık boyutları olduğu çoklu regresyon analizi sonucunda ortaya çıkan bulgular Tablo 3. ' de görüldüğü şekildedir. Regresyon analizi Forward Selection yöntemine göre yapıldığı için modeli önemli derecede etkilemeyen değişkenler modelden çıkarılmıştır. Analiz sonucunda etkili olmayan değişkenler; duygusal dengesizlik (p= 0,442 ), uyumluluk (p=0,492 ), gelişime açıklık (p=0,918 ) değişkenler istatistiksel olarak anlamsız çıktığı için (p>0,05) modelden çıkarılmışlardır. Değişkenlerin anlamsız çıkmaları sonucu, “beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik duygusal emek boyutlarından samimi davranışı etkilemektedir”, “beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk duygusal emek boyutlarından samimi davranışı etkilemektedir” ve “beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından



gelişime açıklık duygusal emek boyutlarından samimi davranışı etkilemektedir” hipotezleri **red** edilmiştir. Geriye kalan iki değişkenle analiz yapılmıştır.

Çoklu regresyon analizi sonucunda iki model oluşmuştur. F istatistiği sonuçları iki modelinde anlamlı ( $p < 0,001$ ) olduğunu göstermektedir. Tabloda görüldüğü gibi bağımlı değişkendeki değişmeyi açıklayan öz disiplin faktörünün 0,706 ve dışa dönüklük faktörünün 0,655 değeriyle istatistiksel olarak anlamlı oldukları ( $p < 0,001$ ) sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle, “beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük duygusal emek boyutlarından samimi davranışı etkilemektedir” ve “beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin duygusal emek boyutlarından samimi davranışı etkilemektedir” hipotezleri **kabul** edilmiştir. Bu sonuca göre özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından samimi davranış sergileyen bireylerin en çok beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından öz disiplin özelliklerini kişiliğinde bulduran bireylerin olduğunu daha sonra ise, kişiliğinde dışa dönük kişilik özelliklerini bulduranların samimi davranış sergiledikleri söylenebilir.

İlk modelde öz disiplin samimi davranışın %19,7’ sini açıklamaktadır. Oluşturulan ikinci modelde öz disiplin ve dışa dönüklük ile samimi davranış arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Bununla birlikte bu iki değişkenin samimi davranış üzerindeki değişimin %28,6 sini açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu modele göre kurulacak regresyon denklemi şöyledir;

$$\text{Samimi davranış} = -0,679 + (\text{öz disiplin} \times 0,706) + (\text{dışa dönüklük} \times 0,655)$$

### 3.4.5. “t Testi” ve “ANOVA” Testleri Sonuçlarına İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının demografik özellikleri beş faktör kişilik özellikleri boyutları ve duygusal emek boyutları arasındaki farkın incelenmesine yönelik “t Testi” ve “ANOVA” testi yapılmıştır. Yapılan Levene testi sonuçlarında ( $p < 0,05$ ) grupların varyanslarının eşit olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar ANOVA ve t testinin yapılabilirliğini göstermiştir. Çalışmanın bu kısmında araştırmaya yönelik yapılan t testleri ve ANOVA testleri sonucunda ortaya çıkan bulgulara yer verilecektir.

### 3.4.5.1.“t Testi” Sunucuna İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının cinsiyet ve medeni durumlarına göre beş faktör kişilik özellikleri boyutları ve duygusal emek boyutları ile aralarında farkın var olup olmadığına yönelik yapılan “t Testi” bulguları Tablo 3.17 ve Tablo 3.18’ te gösterildiği şekildedir.

**Tablo 3.15:** Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin T Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	A.A.	S.S.	t	p
<b>Dışa Dönüklük</b>	Kadın	67	3,41	0,334	1,914	0,058
	Erkek	52	3,27	0,453		
<b>Duygusal Dengesizlik</b>	Kadın	67	3,22	0,394	0,753	0,453
	Erkek	52	3,16	0,531		
<b>Uyumluluk</b>	Kadın	67	3,51	0,373	0,379	0,705
	Erkek	52	3,48	0,416		
<b>Öz Disiplin</b>	Kadın	67	3,61	0,326	1,661	0,099
	Erkek	52	3,49	0,452		
<b>Gelişime Açıklık</b>	Kadın	67	3,51	0,429	1,297	0,197
	Erkek	52	3,40	0,465		
<b>Yüzeysel Davranış</b>	Kadın	67	2,38	0,979	-1,863	0,065
	Erkek	52	2,73	1,052		
<b>Derinlemesine Davranış</b>	Kadın	67	3,70	0,841	-0,302	0,763
	Erkek	52	3,75	0,946		
<b>Samimi Davranış</b>	Kadın	67	4,06	0,789	0,512	0,610
	Erkek	52	3,98	0,855		

Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının kişilik özellikleri ve duygusal emek gösterimleri açısından cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan t testi sonucunda bulunan p değerlerinin ( $p < 0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı olmadığından; araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının cinsiyetlerinin kişilik özellikleri ve duygusal emek gösterimleri konusunda bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.15’ te görülmektedir.

**Tablo 3.16:** Katılımcıların Medeni Durumlarına İlişkin T Testi Sonuçları

	Medeni Durum	N	A.A.	S.S.	t	p
Dışa Dönüklük	Evli	67	3,31	0,395	-1,089	0,279
	Bekar	52	3,39	0,394		
Duygusal Dengesizlik	Evli	67	3,21	0,466	0,522	0,602
	Bekar	52	3,17	0,451		
Uyumluluk	Evli	67	3,53	0,355	0,971	0,334
	Bekar	52	3,46	0,432		
Öz Disiplin	Evli	67	3,58	0,360	0,757	0,450
	Bekar	52	3,53	0,424		
Gelişime Açıklık	Evli	67	3,42	0,476	-1,233	0,220
	Bekar	52	3,52	0,402		
Yüzeysel Davranış	Evli	67	2,55	1,034	0,174	0,862
	Bekar	52	2,51	1,015		
Derinlemesine Davranış	Evli	67	3,87	0,814	2,074	<b>0,044</b>
	Bekar	52	3,53	0,943		
Samimi Davranış	Evli	67	4,10	0,800	1,118	0,266
	Bekar	52	3,93	0,835		

Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının kişilik özellikleri ve duygusal emek gösterimleri açısından medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan t testi sonucunda bulunan p değerlerinin duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış dışında ( $p < 0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığından; araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının medeni durumlarının beş faktör kişilik özellikleri ile yüzeysel ve samimi davranış gösterimleri konusunda bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.16' da görülmektedir.

Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış gösterimleri açısından medeni durumlarına göre yapılan t testi sonucunda p değeri ( $0,040,05$ ) istatistiki olarak anlamlı farklılığın olduğunu göstermektedir. Bu sonuca göre araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının medeni durumlarına göre derinlemesine davranış sergilemelerinde farklılık vardır. Evli olan çalışanların bekarlara göre daha fazla derinlemesine davranış sergiledikleri Tablo 3.16' da görülmektedir.

### **3.4.5.2. ANOVA Testi Sonucuna İlişkin Bulgular**

Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının yaş gruplarına, eğitim durumlarına, aylık gelirlerine, mesleklerine, kurumda çalışma süresi ve meslekte çalışma sürelerine göre beş faktör kişilik özellikleri boyutları ile duygusal emek boyutları arasında farkın var olup olmadığını belirlemek amacıyla ANOVA analizi yapılmıştır. Farklılığın kaynağını saptamak amacıyla Tukey testi seçilmiştir. Yapılan analiz bulguları Tablo 3.17, Tablo 3.18, Tablo 3.19, Tablo 3.20, Tablo 3.21 ve Tablo 3.22' te gösterildiği şekildedir.

**Tablo 3.17:** Katılımcıların Yaş Gruplarına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

	Yaş Grupları	N	A.A.	S.S.	F	p
<b>Dışa Dönüklük</b>	20 -25	31	3,39	0,275	0,666	0,650
	26 -30	27	3,40	0,364		
	31 – 35	20	3,35	0,281		
	36 – 40	10	3,30	0,674		
	41 – 45	7	3,42	0,345		
	46 ve üzeri	24	3,23	0,504		
<b>Duygusal Dengesizlik</b>	20 -25	31	3,18	0,356	1,055	0,389
	26 -30	27	3,11	0,485		
	31 – 35	20	3,26	0,518		
	36 – 40	10	3,40	0,465		
	41 – 45	7	3,38	0,418		
	46 ve üzeri	24	3,11	0,496		
<b>Uyumluluk</b>	20 -25	31	3,48	0,355	0,659	0,655
	26 -30	27	3,54	0,382		
	31 – 35	20	3,50	0,323		
	36 – 40	10	3,57	0,468		
	41 – 45	7	3,64	0,398		
	46 ve üzeri	24	3,39	0,467		
<b>Öz Disiplin</b>	20 -25	31	3,58	0,311	0,817	0,540
	26 -30	27	3,52	0,362		
	31 – 35	20	3,66	0,287		
	36 – 40	10	3,37	0,444		
	41 – 45	7	3,60	0,326		
	46 ve üzeri	24	3,55	0,549		
<b>Gelişime Açıklık</b>	20 -25	31	3,51	0,291	0,767	0,576
	26 -30	27	3,48	0,474		
	31 – 35	20	3,51	0,346		
	36 – 40	10	3,46	0,609		
	41 – 45	7	3,60	0,642		
	46 ve üzeri	24	3,32	0,521		
<b>Yüzeysel Davranış</b>	20 -25	31	2,40	0,821	0,776	0,569
	26 -30	27	2,53	1,096		
	31 – 35	20	2,50	1,384		
	36 – 40	10	2,20	0,841		
	41 – 45	7	2,64	0,703		
	46 ve üzeri	24	2,84	0,976		
<b>Derinlemesine Davranış</b>	20 -25	31	3,44	0,948	1,202	0,313
	26 -30	27	3,92	0,736		
	31 – 35	20	3,73	0,901		
	36 – 40	10	3,55	1,039		
	41 – 45	7	3,89	0,827		
	46 ve üzeri	24	3,88	0,872		
<b>Samimi Davranış</b>	20 -25	31	3,98	0,772	0,652	0,661
	26 -30	27	3,97	0,619		
	31 – 35	20	4,23	0,640		
	36 – 40	10	4,30	0,576		
	41 – 45	7	3,85	1,399		
	46 ve üzeri	24	3,91	1,064		

Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının kişilik özellikleri ve duygusal emek gösterimleri açısından yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan ANOVA testi sonucunda bulunan p değerlerinin ( $p < 0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı olmadığından; araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının yaş gruplarının kişilik özellikleri ve duygusal emek gösterimleri konusunda bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.17’ te görülmektedir.

**Tablo 3.18:** Katılımcıların Eğitim Durumlarına İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

	Eğitim Durumu	N	A.A.	S.S.	F	p
<b>Dışa Dönüklük</b>	İlköğretim	13	2,93	0,636	4,869	<b>0,001**</b>
	Lise	12	3,44	0,312		
	Önlisans	18	3,35	0,379		
	Lisans	67	3,41	0,326		
	Lisansüstü	9	3,33	0,207		
<b>Duygusal Dengesizlik</b>	İlköğretim	13	3,08	0,493	0,965	0,429
	Lise	12	3,39	0,418		
	Önlisans	18	3,25	0,450		
	Lisans	67	3,15	0,465		
	Lisansüstü	9	3,26	0,419		
<b>Uyumluluk</b>	İlköğretim	13	3,24	0,536	1,822	0,129
	Lise	12	3,55	0,396		
	Önlisans	18	3,57	0,348		
	Lisans	67	3,51	0,354		
	Lisansüstü	9	3,58	0,423		
<b>Öz Disiplin</b>	İlköğretim	13	3,35	0,546	2,313	0,062
	Lise	12	3,80	0,407		
	Önlisans	18	3,59	0,368		
	Lisans	67	3,54	0,327		
	Lisansüstü	9	3,63	0,465		
<b>Gelişime Açıklık</b>	İlköğretim	13	3,03	0,438	4,368	<b>0,003**</b>
	Lise	12	3,46	0,424		
	Önlisans	18	3,42	0,458		
	Lisans	67	3,55	0,399		
	Lisansüstü	9	3,58	0,503		
<b>Yüzeysel Davranış</b>	İlköğretim	13	2,43	1,147	0,544	0,704
	Lise	12	2,38	1,038		
	Önlisans	18	2,82	1,016		
	Lisans	67	2,48	1,015		
	Lisansüstü	9	2,70	0,981		
<b>Derinlemesine Davranış</b>	İlköğretim	13	3,67	0,926	0,872	0,483
	Lise	12	4,02	0,686		
	Önlisans	18	3,95	1,000		
	Lisans	67	3,64	0,899		
	Lisansüstü	9	3,55	0,693		
<b>Samimi Davranış</b>	İlköğretim	13	3,89	1,100	0,411	0,801
	Lise	12	3,88	1,217		
	Önlisans	18	3,94	0,880		
	Lisans	67	4,11	0,675		
	Lisansüstü	9	3,96	0,654		

\*\*p<0,01

Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının kişilik özellikleri ve duygusal emek gösterimleri açısından eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan ANOVA testi Tablo 3.18’ de gösterilmiştir.

ANOVA testi bulgularına göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük ve gelişime açıklık boyutlarına ilişkin p değerlerinin istatistiki olarak anlamlı olması (dışa dönüklük; 0,0010,05 – gelişime açıklık; 0,0030,05) araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri çalışanlarının eğitim durumlarının beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük ve gelişime açıklık boyutlarına ilişkin farkın olduğunu göstermektedir. Bu fark, ilköğretim mezunu bireylerin lise, önlisans, lisans ve lisansüstü eğitime sahip bireylere göre daha az dışa dönük olduklarını, ilköğretim eğitime sahip olan bireylerin lise, önlisans, lisans ve lisansüstü eğitimine sahip olan bireylere göre daha az gelişime açık olduklarını göstermektedir.

Diğer beş faktör kişilik özellikleri boyutları ve duygusal emek boyutlarına ilişkin p değerlerinin istatistiki olarak anlamlı olmaması ( $p > 0,05$ ), araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının eğitim durumlarının beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik, uyumluluk ve öz disiplin ile duygusal emek gösterimleri konusunda bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.18’ de görülmektedir.

**Tablo 3.19:** Katılımcıların Aylık Gelirlerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

	Aylık Gelir	N	A.A.	S.S.	F	p
<b>Dışa Dönüklük</b>	1000 TL ve altı	27	3,32	0,457	0,151	0,962
	1001 - 2000	56	3,33	0,398		
	2001 - 3000	21	3,41	0,331		
	3001 – 4000	9	3,36	0,448		
	4001 ve üzeri	6	3,35	0,267		
<b>Duygusal Dengesizlik</b>	1000 TL ve altı	27	3,22	0,520	0,848	0,498
	1001 - 2000	56	3,15	0,391		
	2001 - 3000	21	3,33	0,476		
	3001 – 4000	9	3,20	0,457		
	4001 ve üzeri	6	3,02	0,696		

**Tablo 3.19:** (Devam) Katılımcıların Aylık Gelirlerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

<b>Uyumluluk</b>	1000 TL ve altı	27	3,39	0,446	1,102	0,359
	1001 - 2000	56	3,53	0,357		
	2001 - 3000	21	3,47	0,395		
	3001 – 4000	9	3,54	0,390		
	4001 ve üzeri	6	3,70	0,408		
<b>Öz Disiplin</b>	1000 TL ve altı	27	3,52	0,516	0,703	0,592
	1001 - 2000	56	3,61	0,337		
	2001 - 3000	21	3,46	0,385		
	3001 – 4000	9	3,59	0,304		
	4001 ve üzeri	6	3,50	0,316		
<b>Gelişime Açıklık</b>	1000 TL ve altı	27	3,33	0,428	1,456	0,220
	1001 - 2000	56	3,54	0,442		
	2001 - 3000	21	3,39	0,471		
	3001 – 4000	9	3,44	0,374		
	4001 ve üzeri	6	3,66	0,504		
<b>Yüzeysel Davranış</b>	1000 TL ve altı	27	2,57	1,050	1,164	0,330
	1001 - 2000	56	2,54	1,091		
	2001 - 3000	21	2,24	0,939		
	3001 – 4000	9	3,11	0,671		
	4001 ve üzeri	6	2,44	0,772		
<b>Derinlemesine Davranış</b>	1000 TL ve altı	27	3,73	0,823	0,518	0,723
	1001 - 2000	56	3,69	0,941		
	2001 - 3000	21	3,90	0,920		
	3001 – 4000	9	3,75	0,695		
	4001 ve üzeri	6	3,33	0,861		
<b>Samimi Davranış</b>	1000 TL ve altı	27	4,06	1,086	1,179	0,324
	1001 - 2000	56	4,05	0,772		
	2001 - 3000	21	4,11	0,599		
	3001 – 4000	9	3,48	0,580		
	4001 ve üzeri	6	4,22	0,655		

Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının kişilik özellikleri ve duygusal emek gösterimleri açısından aylık gelir durumlarına göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan ANOVA testi sonucunda bulunan p değerlerinin ( $p < 0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı olmadığından; araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının aylık gelirlerinin kişilik özellikleri ve



duygusal emek gösterimleri konusunda bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.19' de görülmektedir.

**Tablo 3.20:** Katılımcıların Mesleklerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

	Meslek	N	A.A.	S.S.	F	p
<b>Dışa Dönüklük</b>	Müdür	7	3,32	0,188	1,500	0,207
	Öğretmen	62	3,39	0,340		
	Fizyoterapist - Psikolog	23	3,41	0,342		
	Şöför	5	3,10	0,633		
	Memur	22	3,22	0,535		
<b>Duygusal Dengesizlik</b>	Müdür	7	2,75	0,621	2,098	0,086
	Öğretmen	62	3,20	0,410		
	Fizyoterapist - Psikolog	23	3,18	0,407		
	Şöför	5	3,28	0,562		
	Memur	22	3,31	0,517		
<b>Uyumluluk</b>	Müdür	7	3,44	0,313	0,582	0,677
	Öğretmen	62	3,51	0,342		
	Fizyoterapist - Psikolog	23	3,58	0,412		
	Şöför	5	3,50	0,318		
	Memur	22	3,40	0,524		
<b>Öz Disiplin</b>	Müdür	7	3,60	0,283	0,732	0,572
	Öğretmen	62	3,54	0,390		
	Fizyoterapist - Psikolog	23	3,66	0,256		
	Şöför	5	3,60	0,418		
	Memur	22	3,47	0,511		
<b>Gelişime Açıklık</b>	Müdür	7	3,58	0,296	1,316	0,268
	Öğretmen	62	3,51	0,437		
	Fizyoterapist - Psikolog	23	3,51	0,367		
	Şöför	5	3,30	0,339		
	Memur	22	3,30	0,571		
<b>Yüzeysel Davranış</b>	Müdür	7	2,14	0,683	0,910	0,461
	Öğretmen	62	2,51	1,058		
	Fizyoterapist - Psikolog	23	2,57	0,992		
	Şöför	5	2,06	0,947		
	Memur	22	2,80	1,049		
<b>Derinlemesine Davranış</b>	Müdür	7	3,64	0,977	0,282	0,889
	Öğretmen	62	3,67	0,957		
	Fizyoterapist - Psikolog	23	3,72	0,783		
	Şöför	5	4,05	0,480		
	Memur	22	3,81	0,859		
<b>Samimi Davranış</b>	Müdür	7	4,09	0,712	0,505	0,732
	Öğretmen	62	4,11	0,763		
	Fizyoterapist - Psikolog	23	3,92	0,658		
	Şöför	5	4,06	0,596		
	Memur	22	3,86	1,148		

Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının kişilik özellikleri ve duygusal emek gösterimleri açısından mesleklerine göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan ANOVA testi sonucunda bulunan p değerlerinin ( $p < 0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı olmadığından; araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının mesleklerinin kişilik özellikleri ve duygusal emek gösterimleri konusunda bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.20’ de görülmektedir.

**Tablo 3.21:** Katılımcıların Kurumda Çalışma Sürelerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

	Kurumda Çalışma Süresi	N	A.A.	S.S.	F	p
<b>Dışa Dönüklük</b>	1 yıldan az	34	3,32	0,434	0,885	0,451
	1 – 5 yıl	44	3,38	0,394		
	6 – 10	31	3,28	0,377		
	11 – 15	10	3,48	0,303		
<b>Duygusal Dengesizlik</b>	1 yıldan az	34	3,14	0,487	2,071	0,108
	1 – 5 yıl	44	3,24	0,393		
	6 – 10	31	3,10	0,500		
	11 – 15	10	3,48	0,416		
<b>Uyumluluk</b>	1 yıldan az	34	3,44	0,453	0,815	0,488
	1 – 5 yıl	44	3,53	0,398		
	6 – 10	31	3,47	0,300		
	11 – 15	10	3,63	0,388		
<b>Öz Disiplin</b>	1 yıldan az	34	3,56	0,448	0,290	0,832
	1 – 5 yıl	44	3,52	0,360		
	6 – 10	31	3,57	0,358		
	11 – 15	10	3,65	0,428		
<b>Gelişime Açıklık</b>	1 yıldan az	34	3,48	0,373	2,715	<b>0,048*</b>
	1 – 5 yıl	44	3,45	0,446		
	6 – 10	31	3,35	0,471		
	11 – 15	10	3,81	0,490		
<b>Yüzeysel Davranış</b>	1 yıldan az	34	2,77	1,017	2,136	0,100
	1 – 5 yıl	44	2,61	1,013		
	6 – 10	31	2,16	0,998		
	11 – 15	10	2,53	0,977		
<b>Derinlemesine Davranış</b>	1 yıldan az	34	3,53	0,981	1,009	0,392
	1 – 5 yıl	44	3,72	0,955		
	6 – 10	31	3,87	0,703		
	11 – 15	10	3,95	0,685		
<b>Samimi Davranış</b>	1 yıldan az	34	3,78	0,931	2,496	0,063
	1 – 5 yıl	44	4,07	0,685		
	6 – 10	31	4,30	0,646		
	11 – 15	10	3,83	1,178		

\* $p < 0,05$

Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının kişilik özellikleri ve duygusal emek gösterimleri açısından kurumda çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan ANOVA testi Tablo 3.21’ da gösterilmiştir.

ANOVA testi bulgularına göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık boyutuna ilişkin p değerinin istatistiki olarak anlamlı olması (0,0480,05) araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri çalışanlarının kurumda çalışma sürelerinin beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık boyutuna ilişkin farkın olduğunu göstermektedir. Bu fark, 11–15 yıl kurumda çalışan bireylerin 1 yıldan az çalışan bireylerden, 1–5 yıl arası çalışan bireylerden ve 6–10 yıl arası çalışan bireylerden daha çok gelişime açık olduklarını göstermektedir.

Diğer beş faktör kişilik özellikleri boyutları ve duygusal emek boyutlarına ilişkin p değerlerinin istatistiki olarak anlamlı olmaması ( $p > 0,05$ ), araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının kurumda çalışma sürelerinin beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük, duygusal dengesizlik, uyumluluk ve öz disiplin ile duygusal emek gösterimleri konusunda bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.21’ da görülmektedir.

**Tablo 3.22:** Katılımcıların Meslekte Çalışma Sürelerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

	Meslekte Çalışma Süresi	N	A.A.	S.S.	F	p
<b>Dışa Dönüklük</b>	1 yıldan az	16	3,41	,315	1,986	0,086
	1 – 5 yıl	30	3,49	,338		
	6 – 10	36	3,32	,296		
	11 – 15	10	3,21	,592		
	16 – 20	7	3,39	,334		
	21 yıl ve üzeri	20	3,18	,524		
<b>Duygusal Dengesizlik</b>	1 yıldan az	16	3,27	,412	0,949	0,452
	1 – 5 yıl	30	3,19	,428		
	6 – 10	36	3,21	,511		
	11 – 15	10	3,08	,235		
	16 – 20	7	3,46	,478		
	21 yıl ve üzeri	20	3,08	,508		

**Tablo 3.22:** (Devam) Katılımcıların Meslekte Çalışma Sürelerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

<b>Uyumluluk</b>	1 yıldan az	16	3,48	,392	1,077	0,377
	1 – 5 yıl	30	3,54	,355		
	6 – 10	36	3,54	,348		
	11 – 15	10	3,37	,328		
	16 – 20	7	3,67	,449		
	21 yıl ve üzeri	20	3,37	,503		
<b>Öz Disiplin</b>	1 yıldan az	16	3,66	,334	0,659	0,656
	1 – 5 yıl	30	3,49	,373		
	6 – 10	36	3,61	,319		
	11 – 15	10	3,57	,364		
	16 – 20	7	3,48	,371		
	21 yıl ve üzeri	20	3,50	,564		
<b>Gelişime Açıklık</b>	1 yıldan az	16	3,62	,319	1,682	0,145
	1 – 5 yıl	30	3,48	,389		
	6 – 10	36	3,48	,409		
	11 – 15	10	3,49	,532		
	16 – 20	7	3,62	,662		
	21 yıl ve üzeri	20	3,24	,510		
<b>Yüzeysel Davranış</b>	1 yıldan az	16	2,62	,882	0,966	0,442
	1 – 5 yıl	30	2,59	,943		
	6 – 10	36	2,27	1,149		
	11 – 15	10	2,41	1,120		
	16 – 20	7	2,80	,641		
	21 yıl ve üzeri	20	2,82	1,043		
<b>Derinlemesine Davranış</b>	1 yıldan az	16	3,50	,930	1,096	0,367
	1 – 5 yıl	30	3,72	,856		
	6 – 10	36	3,86	,710		
	11 – 15	10	3,25	1,374		
	16 – 20	7	3,78	,698		
	21 yıl ve üzeri	20	3,87	,926		
<b>Samimi Davranış</b>	1 yıldan az	16	3,97	,660	1,391	0,233
	1 – 5 yıl	30	4,06	,729		
	6 – 10	36	4,10	,661		
	11 – 15	10	4,50	,652		
	16 – 20	7	3,71	1,366		
	21 yıl ve üzeri	20	3,76	1,071		

Araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının kişilik özellikleri ve duygusal emek gösterimleri açısından meslekteki çalışmalarına göre anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan ANOVA testi sonucunda bulunan p değerlerinin ( $p < 0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı olmadığından; araştırmaya katılan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının mesleklerindeki çalışma sürelerinin kişilik özellikleri ve duygusal emek gösterimleri konusunda bir farklılık ortaya çıkarmadığı Tablo 3.22’ de görülmektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma bireylerin sahip olduğu kişilik özellikleri ile göstermiş oldukları duygusal emek arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde beş faktör kişilik özellikleri hakkında, ikinci bölümünde ise duygusal emek hakkında bilgi verilmiştir ve son bölümde bu iki kavram arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgular ve yorumlara yer verilmiştir.

Kişilik, bireyi iç ve dış dünyasında diğer insanlardan ayıran, bireyde belirli olay ve durumlarda değişmeyen, tutarlı olan davranışlarının bütünü olarak tanımlanmaktadır. Bireyler benzer ortamlarda benzer durumları birlikte yaşamalarına rağmen aynı şekilde davranmamaktadırlar. Bunun nedenleri araştırıldığında ise, her bireyin farklı özelliklerini kendisinde bulundurduğu kişilik unsurunun olduğu ortaya çıkmıştır. Bu çalışma kişilik kuramları arasında yer alan beş faktör kişilik özellikleri kuramı temel alınarak oluşturulmuştur.

Çalışmanın ikinci bölümünde ise, ilk olarak ünlü sosyolog Arlie Russel Hochschild tarafından Yönetilen Kalp adlı kitabına konu ettiği duygusal emek hakkında bilgi verilmiştir. Genel olarak duygusal emek kavramı, çalışan bireylerin belirlenen kurallar çerçevesinde duygularını yönlendirmesi sonucu verilen hizmette üstünlük sağlamayı ifade etmektedir.

Duygularını belirlenen kurallar çerçevesinde sergileyen çalışanların bu gösterimlerden sağladıkları fayda finansal olarak iyileşmeyi ifade etmekte iken bu duyguların gösterimini isteyen örgütlerin faydası ise müşterilerin memnuniyetini, bağlılığını artırarak organizasyonların karlarını, piyasa fiyatlarını, imajını artırmak gibi birçok fayda sağlamaktır.

İşletmeler açısından emek kavramı bu zamana kadar fiziksel ve zihinsel emeği ifade etmekte iken günümüzde duygusal emek de işverenlerin çalışanlarından beklediği emek türü olarak karşımıza çıkmaktadır. Aşırı fiziksel emeğin sarf edilmesi sonucunda çalışanın bedenen yıprandığı görülmekte iken, çalışanın aşırı duygusal emek sarf etmesi sonucunda ise ruhsal olarak yıpranmalar görülmektedir.

Bu çalışma yapılırken duygusal emeğin en çok gerekli olduğu ve kullanıldığı meslek gruplarından biri olan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri çalışanları araştırmanın uygulama alanı olarak seçilmiştir.

Çalışma Kütahya İli Merkez ve tüm ilçelerinde bulunan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarına yapılmıştır. Çalışmada demografik değişkenlere ilişkin bulgulara ulaşabilmek amacıyla t testi ve ANOVA testi yapılmıştır. Beş faktör kişilik özellikleri boyutları ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla da korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Bu analizler sonucunda birçok bulguya ulaşılmıştır.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda beş faktör kişilik özelliklerinden dışa dönüklük boyutu ile duygusal emek boyutları arasından derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani; dışa dönük bireyler çalışma esnasında gereken davranışları sergilerken gerçekten gerekli olan duyguyu hissetmek için çaba sarf etmekte veya zaten kendisinden beklenen davranışı hali hazırda hissediyor olduğu anlamına gelmektedir. Literatüre bakıldığında Barrick ve Mount' un 2005 yılında, Cheung ve Tang' ın 2009 yılında, Kiffin-Petersen ve arkadaşlarının 2011 yılında yapmış oldukları çalışmaların sonuçları da burada ortaya çıkan sonuçlarla paralellik göstermektedir. 2012 yılında Beğenirbaş ve Yalçın' ın yapmış oldukları çalışma sonuçları ise dışa dönüklük ile derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı fakat samimi davranışla aralarında anlamlı bir ilişkinin varlığını desteklemektedir.

Yapılan korelasyon analizi sonucuna göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk boyutu ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, uyumluluk özelliklerini kişiliğinde bulunduran bireylerin çalıştıkları kurumun kendilerinden bekledikleri davranışları zaten hissediyor olduklarını ifade etmektedir. 2008 yılında Austin ve arkadaşlarının, 2005 yılında Diefendorff ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışmalar beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk boyutu ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış boyutu arasında anlamlı ilişkinin olduğunu destekler yöndedir. Bunun yanı sıra bu çalışmaların sonucunda farklı olarak beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk boyutu ile duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış boyutu arasında da anlamlı ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda, beş faktör kişilik özelliklerinden öz disiplin boyutu ile duygusal emek boyutları arasında derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani; öz disiplin özelliklerini kişiliklerinde bulunduran bireyler çalışma esnasında gereken davranışları sergilerken gerçekten gerekli olan duyguyu hissetmek için çaba sarf etmekte veya zaten kendisinden beklenen davranışı hali hazırda hissettiği anlamına gelmektedir. Yapılan çalışmalara bakıldığında çıkan sonuçların literatür ile paralel olduğu ve farklılık gösterdiği sonuçların olduğu da görülecektir. 2013 yılında Basım ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışma beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk boyutu ile duygusal emek boyutlarından hem derinlemesine hem de samimi davranış boyutları ile aralarında anlamlı ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılırken, 2012 yılında Beğenirbaş ve Yalçın' ın yapmış olduğu çalışmada duygusal emek boyutlarından sadece samimi davranış boyutu ile ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık boyutu ile duygusal emek boyutlarından samimi davranış arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, gelişime açıklık özelliklerini kişiliğinde bulunduran bireylerin çalıştıkları kurumun kendilerinden bekledikleri davranışları zaten hissediyor olduklarını ifade etmektedir. Literatüre bakıldığında beş faktör kişilik özellikler boyutlarından gelişime açıklık boyutu ile duygusal emek boyutları arasında ilişkiyi inceleyen çalışmalar yapılmış. Difendorff' un 2005 yılında, Austin' in 2008 yılında yaptıkları çalışmalarda gelişime açıklıkla duygusal emek arasında ilişkinin çıkmadığı sonucuna ulaşılmıştır. 2013 yılında Basım ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışma ise gelişime açıklık ile duygusal emeğin tüm boyutları arasında anlamlı ilişkinin olduğunu göstermektedir.

Yapılan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre, beş faktör kişilik özelliklerinin duygusal emek boyutlarından derinlemesine ve samimi davranış boyutunu açıkladığı yüzeysel davranış boyutunu ise etkilemediği tespit edilmiştir. Yani kişilik özellikleri çalışan bireylerin derinlemesine ve samimi davranış sergilemelerinin sebeplerinden birini oluşturuyor iken yüzeysel davranışın sergilemesinin nedeni olmadığı ifade edilmektedir.



Hem regresyon hem de korelasyon analizleri sonuçlarına bakıldığında duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranışla hiçbir kişilik boyutunun ilişkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, bireylerin hissetmedikleri halde kurumu tarafından belirlenen duyguları adeta rol yapmışçasına sergilediği davranış olarak ifade edilen yüzeysel davranışın kişilik özellikleriyle açıklanamayacağı, aralarında ilişkinin olmamasının beklenen bir sonuç olduğu anlamına gelmektedir.

1983 yılında ilk defa duygusal emeği çalışan Hochschild yüzeysel davranışı, tiyatro sahnesinde aktörün oyun esnasında sergilediği role benzeterek açıklamıştır. Aktörden istenen elinde bulunan metne uygun şekilde rolünü yapmasıdır. Kişilik özelliklerini rolüne yansıtarak nasıl hissediyorsa o şekilde oyunu sergilemesi aktörden beklenmemektedir. Aslında Hochschild 1983 yılında yapmış olduğu çalışmada yüzeysel davranışın kişilik özellikleri ile açıklanamayan ve kişilik özelliklerinden etkilenmeyen bir davranış türü olduğunu söylemek mümkündür. Bu nedenle yüzeysel davranış ile kişilik özellikleri arasında anlamlı ilişkilerin çıkmaması beklenen bir sonuç anlamına gelmektedir.

Literatüre bakıldığında yüzeysel davranış ve kişilik özellikleri bağlamında yapılan çalışmaların sonuçlarında burada ortaya çıkan sonuçlarla paralellik gösteren, aynı zamanda farklı sonuçlarında ortaya çıkarıldığı çalışmaları görmek mümkündür. Kim' in 2008 yılında otel çalışanlarına yapmış olduğu çalışmanın sonucunda beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından duygusal dengesizlik boyutunun duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış ile aralarında anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Demografik değişkenlere ilişkin yapılan t testi sonucunda, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının medeni durumlarına göre duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranışta anlamlı farklılıkların olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani; özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından evli olan bireylerin bekar olan bireylere göre daha fazla derinlemesine davranış sergiledikleri tespit edilmiştir.

Demografik değişkenlere ilişkin yapılan ANOVA analizi sonucunda, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının eğitim durumlarına göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından dışa dönüklük boyutu ile aralarında anlamlı farklılığın

olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani; özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından ilköğretim mezunu olan çalışanların lise, önlisans, lisans, lisans üstü mezunlarına göre daha az dışa dönük oldukları tespit edilmiştir.

Demografik değişkenlere ilişkin yapılan ANOVA analizi sonucunda, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının eğitim durumlarına göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık boyutu ile aralarında anlamlı farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani; özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarından ilköğretim eğitime sahip olan çalışanların lise, önlisans, lisans ve lisansüstü mezunlarına göre daha az gelişime açık oldukları tespit edilmiştir.

Demografik değişkenlere ilişkin yapılan ANOVA analizi sonucunda, özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanlarının kurumda çalışma sürelerine göre beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından gelişime açıklık boyutu ile aralarında anlamlı farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani; özel eğitim ve rehabilitasyon merkezi çalışanları arasında 11–15 yıl kurumda çalışan bireylerin 1 yıldan az çalışan bireylerden, 1–5 yıl arası çalışan bireylerden ve 6–10 yıl arası çalışan bireylerden daha çok gelişime açık oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Gelecek araştırmalar için öneriler şunlardır;

- Yapılan araştırmada, Kütahya ili Merkez ve tüm ilçelerinde bulunan özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışan bireyler ana kütle olarak seçilmiştir. Gelecekte yapılacak araştırmaların, daha kapsamlı bir ana kütle üzerine yapılması ile bölgesel farklılıkların ortaya çıkarılması ve sonuçların genellenebilmesini sağlayacaktır.
- Araştırmanın sadece özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri çalışanlarına yapılmış olması çalışmanın kısıtlarından birini oluşturmaktadır. Fakat toplumda yer alan diğer meslek gruplarına bu araştırmanın benzer veya farklı teknikler kullanılarak yapılması ve bulgularının test edilmesi bundan sonraki araştırmacılar için önerilerinden biridir.
- Araştırmada yapılan regresyon analizi sonucunda kişiliğin duygusal emek üzerindeki etkisinin ve kişiliğin duygusal emeği açıklama düzeyinin oldukça az olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle duygusal emek ile ilgili çalışmalar yapacak araştırmacıların duygusal emek üzerinde etkisinin daha çok

olduğu düşünölen örgötsel adalet, örgötsel özdeşleşme, örgötsel bağlılık, psikolojik sermaye gibi örgötsel davranış konuları ile çalışılması duygusal emek üzerinde etkisinin daha yüksek olduğu faktörlerin belirlenmesine yardımcı olacaktır.

- Bu çalışma sosyal hizmetler alanında duygusal emeğin çalışıldığı sınırlı çalışmalardan birini oluşturmaktadır. Duygusal emek bağlamında yine sosyal hizmetler uygulama alanıyla diğer örgötsel davranış konularının ilişkilendirilebileceği, duygusal emeğin sadece sosyal hizmet değil aynı zamanda tüm meslek gruplarında çalışılabileceği bu çalışma adına dile getirilebilecek önerilerdendir. Çünkü duygusal emek tüm meslek gruplarında sergilenen bir örgötsel davranıştır.
- Bu çalışma sadece Kütahya İli Merkez ve tüm ilçelerinde yapılmıştır. Sonuçların genellenebilmesi, farklı kütlelerle kıyaslanabilmesi amacıyla çalışmanın farklı illerde, farklı bölgelerde, ülke genelinde veya farklı ülkelerde yapılması ortaya çıkan sonuçların karşılaştırılması bakımından katkı sağlayabilir.

**EKLER**

**Ek 1: Anket Formu****BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE DUYGUSAL EMEK ANKET FORMU**

Bu araştırma, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon Yüksek Lisans Programı kapsamında yürütülen tez çalışması için yapılmaktadır. Bu çalışmayla “*Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin*” nin ölçülmesi amaçlanmaktadır. Vermiş olduğunuz bilgiler sadece bilimsel amaçlı olarak kullanılacak olup, kesinlikle gizli tutulacaktır. Bu çalışmaya ayırdığınız zaman ile sorulara vereceğiniz gerçekçi ve içten cevaplar için teşekkür eder, saygılar sunarız.

**Tez Danışmanı**  
Yrd. Doç. Dr. N. Derya ERGUN ÖZLER

**Tez Öğrencisi**  
Arş. Gör. Zehra YENİ

**Lütfen aşağıda belirtilen sorulara sizin için uygun olan seçeneği işaretleyiniz.**

**1. Cinsiyetiniz**

Kadın  Erkek

**2. Yaşınız**

20- 25yaş  26-30 yaş  31-35 yaş  36-40 yaş  
 41-45 yaş  46 ve üzeri

**3. Medeni Durumunuz**

Evli  Bekâr

**4. Ortalama Aylık Geliriniz**

1000 TL ve altı  1001-2000TL arası  2001-3000 TL arası  
 3001-4000 TL arası  4001 TL üzeri

**5. Eğitim Durumunuz**

İlköğretim  Lise  Önlisans  Lisans  Lisansüstü/Doktora

**6. Mesleğiniz Nedir? (Aşağıya Açıklayınız)**

.....

**7. Bu Kurumda Kaç Ay/Yıldır Çalışmaktasınız?**

6 aydan az  6 ay – 1 yıl arası  1-5 yıl arası  6-10 yıl arası  11-15 yıl arası  16- 20 yıl arası  21 yıl ve üzeri


**8. Meslek Hayatınızın Kaçınıcı Ay/Yılındasınız?**

6 aydan az  6 ay – 1 yıl arası  1-5 yıl arası  6-10 yıl arası  11-15 yıl arası  16- 20 yıl arası  21 yıl ve üzeri

Aşağıda verilen ifadelerde sizi en iyi yansıtan rakamlardan bir tanesini işaretleyiniz.(1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum)	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1) Huzurevi sakinleriyle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	1	2	3	4	5
2) Huzurevi sakinleriyle ilgilenirken iyi hissediyordum rolü yaparım.	1	2	3	4	5
3) Huzurevi sakinleriyle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	1	2	3	4	5
4) Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyordum gibi davranırım.	1	2	3	4	5
5) Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	1	2	3	4	5
6) Huzurevi sakinlerine, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	1	2	3	4	5
7) Huzurevi sakinlerine göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
8) Göstermem gereken duyguları gerçekten de hissetmek için çaba harcarım.	1	2	3	4	5
9) Huzurevi sakinlerine göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	1	2	3	4	5
10) Huzurevi sakinlerine sergilemem gereken duyguları içimden de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	1	2	3	4	5
11) Huzurevi sakinlerine sergilediğim duygular samimidir.	1	2	3	4	5
12) Huzurevi sakinlerine gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar	1	2	3	4	5
13) Huzurevi sakinlerine gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	1	2	3	4	5

Aşağıda verilen ifadelerde sizi en iyi yansıtan rakamlardan bir tanesini işaretleyiniz.(1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum)	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Ben,					
1) Konuşkan biriyim.	1	2	3	4	5
2) Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım.	1	2	3	4	5
3) Bir işi tam yaparım.	1	2	3	4	5
4) Karamsar, hüzünlü biriyim.	1	2	3	4	5
5) Orijinal biriyim, yeni fikirler üretirim.	1	2	3	4	5
6) İçine kapanık biriyim.	1	2	3	4	5
7) Yardımseverim.	1	2	3	4	5
8) Bazen dikkatsiz davranabiliyorum.	1	2	3	4	5
9) Rahatım, strese girmem.	1	2	3	4	5
10) Pek çok şeyi merak ederim.	1	2	3	4	5
11) Enerji doluyum.	1	2	3	4	5
12) Başkaları ile ağız dalası (sözlü kavga) başlatırım.	1	2	3	4	5
13) Bir görevin (çalışma, ödev, is) verilmesi için güvenilir biriyim.	1	2	3	4	5
14) Gergin olabilirim.	1	2	3	4	5
15) Zeki, derin düşünebilen biriyim.	1	2	3	4	5
16) Diğer insanları heveslendiririm.	1	2	3	4	5
17) Bağışlayıcıyım.	1	2	3	4	5
18) Dağınık biriyim, çok derli toplu biri değilim.	1	2	3	4	5
19) Endişeli biriyim.	1	2	3	4	5
20) Hayal gücüm kuvvetlidir.	1	2	3	4	5
21) Sessizim.	1	2	3	4	5
22) Başka insanların güvendiği biriyim.	1	2	3	4	5
23) Tembel olmaya eğilimliyim.	1	2	3	4	5
24) Duygusal olarak dengeliyim, kolay kolay mutsuz olmam.	1	2	3	4	5
25) Yaratıcıyım.	1	2	3	4	5
26) Çekingen değilim, girişkenim.	1	2	3	4	5
27) Başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim.	1	2	3	4	5
28) Bir işi bitirmeden, yarıda bırakmam.	1	2	3	4	5
29) Duygu durumum (modum) değişkendir.	1	2	3	4	5
30) Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir.	1	2	3	4	5
31) Bazen utangaç ve çekingenim.	1	2	3	4	5
32) Herkese karşı düşünceli ve saygılıyım.	1	2	3	4	5
33) Yaptığım şeyleri etkin, hakkını vererek, iyi yaparım.	1	2	3	4	5
34) Gergin durumlarda, ortamlarda sakin kalabilirim.	1	2	3	4	5
35) Rutin, tek düze şeyleri yapmayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
36) Dışa dönük, sosyal biriyim.	1	2	3	4	5
37) Bazen diğer insanlara kaba davranırım.	1	2	3	4	5
38) Plan yapar ve bu planları uygularım.	1	2	3	4	5
39) Çabuk heyecanlanırım.	1	2	3	4	5
40) Fikirlerle oynamayı, benim için ne anlama geldikleri üzerinde düşünmeyi severim.	1	2	3	4	5
41) Sanata karşı pek ilgili değilim.	1	2	3	4	5
42) Başkaları ile yardımlaşmayı severim.	1	2	3	4	5
43) Dikkatim çabuk dağılır.	1	2	3	4	5
44) Sanat, müzik ve edebiyatla ilgiliiyimdir	1	2	3	4	5

## Ek 2: İzin Belgesi



T.C.  
KÜTAHYA VALİLİĞİ  
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

13/11/2014

Sayı : 53490996/605/5291087  
Konu: Anket çalışması

VALİLİK MAKAMINA

İlgi : a) MEB.Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü'nün 2012/13 Nolu Genelgesi.  
b) Dumlupınar Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığının 03.11.2014 tarihli ve 8828 sayılı yazısı.

Bakanlığımızın İlgi (a) Genelgesi doğrultusunda Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletmesi (Yönetim Organizasyon) Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Zehra YENİ ilimiz Merkez ve İlçelerinde bulunan Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde "**Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma**" konusunda Anket çalışması yapmak istemektedir.

İl Millî Eğitim Şube Müdürü başkanlığında toplanan değerlendirme komisyonu yapmış olduğu inceleme sonucunda söz konusu Anket çalışmasının okullarda uygulanabilir olduğuna karar vermiş olup;

Eğitim-öğretimi aksatmadan, konunun dışına çıkmamaları, bütün sorumluluğun ilgililere ve okul müdürlüğüne ait olmak üzere yukarıda belirtilen Anket çalışmasının tamamlandıktan sonra bir örneğinin Müdürlüğümüze verilmek üzere yapılması uygun görülmektedir.

Olurlarınıza arz ederim.

Coşkun ESEN  
İl Millî Eğitim Müdürü

OLUR  
13/11/2014

Yüksel KARA  
Vali a.  
Vali Yardımcısı



## KAYNAKÇA

- ADLER, Alfred, (1996), **İnsanı Tanıma Sanatı**, (çev: Kamuran Şipal), Say Yayınları, İstanbul.
- ADLER, Alfred, (2008), **İnsanı Tanıma Sanatı**, (çev: Kamuran Şipal), Say Yayınları, İstanbul.
- A. KOZAK, Meryem ve NERGİS GÜÇLÜ, Hatice, (2008), “Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Sürecinde Kullanılması Üzerine Bir Araştırma”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 8, Sayı: 2, ss: 39–56.
- AKÇİT, Volkan, (2011), “Örgütlerde Ödüllendirme ve Cezalandırmanın Örgüt Çalışanlarının Performansına Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı**, Denizli.
- AKINCI, Zeki, (2002), “Turizm Sektöründe Çalışan İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, **Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 4, pp: 1-25.
- ALTIN GÜLOVA, Asena, PALAMUTÇUOĞLU, Bedrettin T., PALAMUTÇUOĞLU, Aynur T., (2013), “Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:28, Sayı: 2, ss.41-74.
- ALLPORT, Gordon W., (1937), **Personalitiy-A Psychological İnterpretation**, Henry Holt and Campany, New York.
- APPLE, Matthew T., (2011), “The Big Five Personality Traits and Foreign Language Speaking Confidence Among Japanese Efl Students”, Doctoral Dissertation, **Temple University**, Pennsylvania.
- ARİSTOTELES, (1995), **Retorik**, Çev: Mehmet H. Doğan, İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.

- ASHFORTH, Blake E. and HUMPHREY, Ronald H., (1993), “Emotional Labor İn Service Roles: The Influence of Identity”, **Academy of Management Review**, Vol: 18, No: 1, pp: 88-115.
- AŞKIN, Keser, (2005) “İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama”, **Çalışma ve Toplum, Ekonomi ve Hukuk Dergisi**, Cilt: 4 Sayı:7, ss: 77- 96.
- ATKİNSON, C. Richard, ATKİNSON, Rita, SMİTH, Edward E., BEM, Darly J. and HOEKSEMA, Susan Nolen, (2002), **Psikolojiye Giriş**. (Çev: Yavuz Alogan), Arkadaş Yayınları, İkinci Baskı, Ankara.
- ATKİNSON, L.Rital, ATKİNSON, C.Richard and HİLGARD, R.Ernest, (2006), **Psikolojiye Giriş-II**, Sosyal Yayınlar, İstanbul (Çeviren: Kemal Atakay, Mustafa Akatay, Aysun Yavuz).
- AUSTİN, Elizabeth J., DORE, Timothy C.P. and O’DONOVAN, Katharine M., (2008), “Associations of Personality and Emotional Intelligence with Display Rule Perceptions and Emotional Labor”, **Personality and Individual Differences**, Vol: 44, No: 3, pp: 679– 688.
- BABYLON, (2014), <http://ceviri.babylon.com>, (03.12.2014).
- BARLI, Önder, (2010), **Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış**, Aktif Yayınevi, Dördüncü Basım, Erzurum.
- BARRİCK, Murray R. and MOUNT, Michael K., (1991), “The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis”, **Personnel Psychology**, Vol: 44, No:1, pp: 1– 26.
- BARRİCK, Murray R. and MOUNT, Michael K., (2003), “Meta-Analysis of the Relationship Between the Five Factor Model of Personality and Holland’s Occupational Types”, **Personnel Psychology**, Vol: 56, pp: 45-74.
- BARRİCK, Murray R. and MOUNT, Michael K., (2005), “Personality Matters: Moving on to More Important Matters”, **Human Performance**, Vol: 18, pp: 359–372.

- BASIM, Nejat H., BEĞENİRBAŞ, Memduh ve CAN YALÇIN, (2013), “Öğretmenlerde Kişilik Özelliklerinin Duygusal Tükenmeye Etkisi: Duygusal Emek Aracılık Rolü”, **Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri**, Cilt: 13, Sayı: 3, ss: 1477 – 1496.
- BASIM, Nejat ve BEĞENİRBAŞ, Memduh, (2012), “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Cilt: 19, Sayı: 1, ss: 77 – 90.
- BAŞBUĞ, Gökçe, BALLI, Engin ve OKTUĞ, Zeynep, (2010), “Duygusal Emek İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, Sayı: 58, ss: 253-274.
- BAYMUR, Feriha (1994), **Genel Psikoloji**, İnkilap Kitabevi, İstanbul.
- BAYRAM, Nuran, (2004), **Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi**, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- BEGENİRBAŞ, Memduh ve CAN YALÇIN, Rukiye, (2012), “Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri”. **Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 9, Sayı: 1, ss: 47 – 65.
- BEĞENİRBAŞ, Memduh ve ÇALIŞKAN, Abdullah, (2014), “Duygusal Emek İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü”, **Business and Economics Research Journal**, Vol: 5, No: 2, pp: 109-127.
- BEĞENİRBAŞ, Memduh ve MEYDAN, C. Harun, (2012), Duygusal Emek Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 14, Sayı: 3, pp: 159-181.
- BENET – MARTÍNEZ, Veronica and JOHN, Oliver P., (1998), “Los Cinco Grandes Across Cultures and Ethnic Groups: Multitrait Multimethod Analyses of the Big Five in Spains and English”, **Journal of Personality and Social Psychology**, Vol: 75, No: 3, pp: 729 – 50.

- BĪSHOP, Wandajune, (1997), “Questions as Interventions: Big Five Personality Factors and Perceptions of Socratic, Solution Focused and Diagnostic Questioning Styles”, Doctoral Dissertation, **St. John’s University**, New York.
- BROTHERIDGE, Céleste M., (2006), “The Role of Emotional Intelligence and Other Individual Difference Variables in Predicting Emotional Labor Relative to Situational Demands”, **Psicothema**, Vol.18, pp. 139-144.
- BROTHERIDGE, Celeste M. and Grandey, A. Alice, (2002), “Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work””, **Journal of Vocational Behavior**, Vol: 60, pp: 17–39.
- BUCHANAN, David A. and HUCZYNSKI, Andrzej, (1997), **Organizational Behaviour**, An Introductory Text, Tertiary Printing, UK: Prentice Hall Europe.
- BUDAK, Selçuk, (2000), **Psikoloji Sözlüğü**, Bilim ve Sanat Yayınları, Ankara.
- CALĪGIURĪ, Paula M., (2000), “The Big Five Personality Characteristics as Predictors of Expatriate’s Desire to Terminate the Assignment and Supervisor-Rated Performance”, **Personnel Psychology**, Vol: 53, No: 1, pp: 67-68.
- CATTELL, Raymond B., (1950), **Personality, A Systematic Theoretical And Factual Study**, McGraw – Hill, New York.
- CATTELL, Raymond B., (1952), **The Three Basic Factor Analysis Design – Their Interrelations and Derivatives. Psychological Bulletin**, Vol: 41, pp: 499 – 520.
- CHANG, C. Ping and CHĪU, Ju Mei, (2004), “Flight Attendants’ Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry”, **Journal of Service Science and Management**, Vol: 2, pp: 305-311.
- CHAU, Le Chau , (2007), “Examining The Emotional Labor Process: A Moderated Model of Emotional Labor and Its Effects on Job Performance and Turnover”. Unpublished Doctoral Dissertation, **University of Akron**, Ohio.
- CHEUNG, Francis Yue-Lok and TANG, Catherine So-Kum, (2009), “Emotional Intelligence, Affectivity, and Emotional Labor Strategies”, **Journal of Individual Differences**, Vol: 30, NO: 2, pp: 75– 86.

- CHU, Kei Hei-Lin and SUZANNE, K. Murrmann, (2002), “Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale”, **Tourism Management**, Vol: 27, No: 6, pp: 1181-1191.
- CHU, Kei Hei-Lin, (2002), “The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes”, Doctoral Dissertation, **Virginia Polytechnic Institute and State University Hospitality and Tourism Management**, USA.
- CHURCH, Martin K., (1993), “Investigation and Measurement of Personality Structure in a Non-Western Culture: Relating Indigenous Philipinne Dimensions to the Big Five Model”, Doctoral Dissertation, **Washington State University**, Washington.
- CLARK, Leigh A., (2007), **Relationships Between the Big Five Personality Dimensions and Attitudes Toward Telecommuting**, Southern Illinois University At Carbondale.
- CLONINGER, C.Robert and SVRAKIĆ, Dragan M. (2000). Personality disorders. B.J. Sadock ve V.A. Sadock, (Ed.), **Comprehensive Textbook of Psychiatry** (7th ed.)(235-298). Baltimore: Williams & Williams
- COLE, Luella and MORGAN, John J.B., (2001), **Çocuk ve Gençlik Psikolojisi**, (Çev: Belkıs Halim Vassaf), Milli Eğitim Basımevi, İstanbul.
- CORDES, L. Cynthia and DOUGHERTY, W. Thomas, (1993), “A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, **The Academy of Management Review**, Vol: 18, No: 4, pp: 621-656.
- COSTA, Paul T. and MCCRAE, Robert R., (1992), **Four Ways Five Factors Are Basic**, (Akt: Selcen Demirkan), **Personality and Individual Differences**, Vol: 13, No: 6, pp: 653-665.
- CROPANZANO, Russell, RUPP, Deborah E. and BYRNE, Zinta S., (2003), “The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, And Organizational Citizenship Behaviors, **Journal of Applied Psychology**, Vol: 88, No: 1, pp: 160–169.

- CUTCHİN, Gregory C., (1998), “Relationships Between the Big Five Personality Factors and Performance Criteria for in-Service High School Teachers”, Doctoral Dissertation, **Purdu University**.
- CÜCELOĞLU, Doğan, (2011), **İnsan ve Davranış Psikolojisinin Temel Kavramları**, Remzi Kitapevi, Yirmi İkinci Baskı, İstanbul.
- CÜCEOĞLU, Doğan, (2005), **İnsan ve Davranışı, Remzi Kitabevi**, On Dördüncü Basım, İstanbul.
- ÇAVUŞOĞLU, Selin, PALAMUTÇUOĞLU, A. Terzi ve PALAMUTÇUOĞLU, B. Türker, (2014), “Kişilik Özelliklerinin Sanal Kaytarma (Cyberloafing) Üzerindeki Etkisi: Üniversite İdari Personeli Üzerinde Görgül Bir Araştırma”, **22. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongre Kitabı**, Sayı: 2. ss: 755 – 764.
- ÇELİK, Mazlum, TABAK, Akif, UYSAL, Murat P., SIGRI, Ünsal and TURUNC, Ömer, (2010), “The Relationship Between Burnout and Emotional Labour of The Employees in Hospital Sector”, **International Journal of Business and Management Studies**, Vol: 2, No:1, pp: 47-54.
- ÇELİK, Mazlum ve TUNÇ Ömer, (2011), “Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş–Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi”, **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, Cilt: 40, Sayı: 2, ss: 226 – 250.
- ÇELİK, Mazlum ve TUNÇ, Ömer, (2011), Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş–Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi, **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, Cilt: 40, Sayı: 2, ss: 226-250.
- ÇİÇEK, Cengiz, (2007), **İknanın Yapısı, Süreç, Amaç ve Yöntemleri**, Tablet Yayınları, Birinci Basım. Konya.
- ÇORAKLI, Ekin, (2007), “Müzik Öğretmeni Adaylarının Piyano Dersindeki Başarıları İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**, İstanbul.
- DAHLİNG, Jason J. and LUIS, A. Perez, (2010), “Older Worker, Different Actor? Linking Age and Emotional Labor Strategies”, **Personality and Individual Differences**, Vol: 48, pp: 574-578.

- DAL, Veysel, (2009), “Farklı Kişilik Özelliklerine Sahip Bireylerin Risk Algılarının Tüketici Davranışı Açısından İncelenmesi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Isparta.
- DEDE, Bahar, (2009), “Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri: Bankalar Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Trabzon.
- DEMİR, Mahmut, (2010). “Örgütsel Sapma Davranışının Kontrolünde Duygusal Zekânın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma” **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı: 26, ss: 196 – 207.
- DEMİRBİLEK, Tunç, (2010), **Kişilik ve Toplu Görüşme**. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Enstitüsü.
- DEMİRCİ, M. Kemal, E. ÖZLER, Derya ve GİRĞİN, Birsen, (2009), “Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri – Hastane İşletmelerinde Bir Uygulama”, **Journal of Azerbaijani Studies**, Vol:10, pp: 15 – 39.
- DEMİRCİ, M. Kemal, (2008), İşletmelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- DENİZ, Arzu ve ERCİŞ, Aysel, (2008), “Kişilik Özellikleri İle Algılanan Risk Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma”, **İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 22, Sayı: 2, ss: 301 – 330.
- DENİZ, Arzu, ERCİŞ, Aysel, (2010), “ Kişilik Özellikleri, Hedonik Ve Rasyonel Fayda, Marka Duygusu Ve Marka Bağlılığı Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 24, Sayı: 2, Erzurum.
- DENİZ, Engin M., (2011), Karar Verme Stilleri ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Bağlanma Stilleri Açısından İncelenmesi, Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt: 1, ss: 97 – 113.
- DESCARTES, Rene, (2010), **The Passions of the Soul**, Translated by Jonathan Bennett.

- DİEFENDORFF, James M. and GOSSERAND, Robin H., (2003), “Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective”, **Journal of Organizational Behavior**, Vol: 24, No: 8, pp: 945–959.
- DİEFENDORFF, James M. and RİCHARD, Erin M, (2003), “Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions”, **Journal of Applied Psychology**, Vol: 88, No: 2, pp: 284 – 294.
- DİEFENDORFF, James M., CROYLE, Meredith H. and GOSSERAND, “Robin H., (2005), The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, **Journal of Vocational Behavior**, Vol: 66, No: 2, pp: 339–357.
- DİGMAN, John M., (1990), “Personality Structure: Emergence of the Five Factor Model”, **Annual Reviews of Psychology**, Vol: 41, pp: 417-440.
- DOĞAN, Selen ve DEMİRAL Özge, (2007), “Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi”, **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Cilt: 14, Sayı: 1, pp: 209-230.
- DOĞAN, Türkan, KÜRÜM, Ayşan ve KAZAK, Mine, (2014), “Kişilik Özelliklerinin Erteleme Davranışını Yordayıcılığı”, **Başkent University Journal Of Education**, Vol: 1, pp: 1 – 8.
- EDİZLER, Gaye, (2010), “İnsan Kaynakları Yönetiminde Duygusal Zeka Ölçüm ve Modelleri”, **Journal of Yasar University**, Cilt: 18, Sayı: 5, pp: 2970-2984.
- EFEÖĞLU, İ. Efe ve ÖZGEN, Hüseyin, (2007). “İş -Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma”, **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 16, Sayı: 2, ss: 237-254.
- EREN, Erol, (2012). **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Yayınları, Onüçüncü Baskı, İstanbul.
- ERGÜN ÖZLER, Derya ve GİDERLER ALATALAY, Ceren, (2011), “A Research To Determine The Relationship Between Organizational Cynicism And Burnout Levels Of Employees In Health Sector”, **Business and Management Review**, Vol: 1, No: 4, pp: 26 – 38.



- ERGÜN, Mustafa, (1995), **Bilimsel Araştırmalarda Bilgisayarla İstatistik Uygulamaları: SPSS For Windows**, Ocak Yayınları Eğitim Dizisi, No: 2, Ankara.
- ERICKSON, J. Rebecca and CHRISTIAN, Ritter, (2001), “Emotional Labor, Burnout and Inauthenticity: Does Gender Matter?”, **Social Psychology Quarterly**, Vol: 64, No: 2, pp: 146-163.
- EROĞLU, Erhan, (2010), “Örgütsel İletişimin Çalışanların Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi”, **Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi**, Cilt: 6, Sayı: 3, ss: 18-33.
- EROĞLU, Feyzullah (2011), **Davranış Bilimleri**, Beta Yayınları, İstanbul.
- EROĞLU, Feyzullah, (2009), **Davranış Bilimleri**, Beta Yayınları, İstanbul.
- ERTÜRK, Yıldız Dilek, (2010), **Davranış Bilimleri**, Kutup Yıldızı Yayınları, Üçüncü Baskı, İstanbul.
- FINDIKÇI, İlhami, (2009), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Alfa Yayınları, Yedinci Baskı, İstanbul.
- FRIEDMAN, Howard S. and SCHUSTACK, Martin W., (1999), **Personality: Classic Theories and Modern Research**, (Akt: Selcen Demirkan), USA: Allyn & Bacon.
- FRY, Prem S. and DEBATS, Dominique L., (2009), “Perfectionism and The Five-Factor Personality Traits Aspredictors of Mortality in Older Adults”, **Journal of Health Psychology**, Cilt: 14, No: 4, ss: 513-514.
- FURNELL, Bernadette A., (2008), “Exploring The Relationship Between Burnout, Emotional Labour And Emotional İntelligence: A Study On Call Centre Representatives”, Master Dissertation, **South Africa: Industrial Psychology At The University Of Stellenbosch**.
- GLOMB, Theresa M. and TEWS, Michael J., (2004), “Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development. **Journal of Vocational Behavior**, Vol: 64, No: 1, pp: 1 -23.

- GLOMB, Theresa M., John D. M, Kammeyer and MARÍA, Rotundo, (2004), “Emotional Labor Demands and Compensating Wage Differentials”, **Journal of Applied Psychology**, Vol: 89, No: 4, ss: 700–714.
- GOLDBERG, Lewis R., (1990), “An Alternative Description of Personality: The Big Five Factor Structure”, **Journal of Personality and Social Psychology**, Vol: 59, Issue:6, pp: 1216-1229.
- GOLDBERG, Lewis R., (1992), “The Development of Markers for the Big-Five Factor Structure”, **Psychological Assessment**, Vol:4, Issue:1, pp: 26-42.
- GOLEMAN, Daniel, (2008), **Yeni Liderler**, Varlık Yayınları, İstanbul.
- GOSSERAND, Robin H., (2003), “An Examination of Individual and Organizational Factors related to Emotional Labor”, Doctoral Thesis, **Louisiana State University**, Louisiana.
- GÖKDENİZ, İsmail ve MERDAN, Ethem, (2011), “Kişilik İle Kariyer Seçimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, **Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt: 3, Sayı: 2, ss: 23 – 36.
- GRANDEY, A. Alicia, (2000), “Emotion Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”, **Journal of Occupational Health Psychology**, Vol: 5, No: 1, pp: 95-110.
- GRANDEY, A. Alicia, N. DAVID, Dickter and HOCK-PEN, Sin, (2004), “The Customer is Not Always Right: Customer Aggression and Emotion Regulation of Service Employees”, **Journal of Organization Behavior**, Vol: 25, No: 3, pp: 1-22.
- GRANDEY, Alicia A., (1999), “The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance”, Doctoral Dissertation, **Colorado State University Fort Collins**, Colorado.
- GRANDEY, Alicia, (2003), “When the Show Must Go On: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery”, **Academy of Management Journal**, Vol: 46, pp: 86-96.

- GRAY, Ben, (2010), "Emotional Labor, Gender and Professional Stereotypes of Emotional and Physical Contact and Personal Perspectives on the Emotional Labor of Nursing", **Journal of Gender Studies**, Vol: 19, No: 4, pp: 349-360.
- GRAY, Benjamin and PAM, Smith, (2009), "Emotional Labour and the Clinical Settings of Nursing Care: The Perspectives of Nurses in East London", **Nurse Education in Practice**, Vol: 9, pp: 253-261.
- GROSS, J. James, (1998b), "The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review", **Review of General Psychology**, Vol: 2, No: 3, pp: 271-299.
- GROSS, J. James, LAURA L. Carstensen, MONİSHA Pasupathi, JEANNE Tsai, CARİNA G. Skorpen and ANGİE, Y. C. Hsu, (2010), "Emotion and Aging: Experience, Expression and Control" **Psychology and Aging**, Vol: 12, No: 4, pp: 590-599.
- GÜNEY, Salih, (2007), "Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Kavramının Rolü, Önemi ve Sonuçları", **Kara Harp Okulu Bilim Dergisi**, Cilt: 17, Sayı: 2, ss:29-51.
- GÜNEY, Salih, (2009), **Davranış Bilimleri**, Nobel Yayınevi, Beşinci Basım, Ankara.
- GÜNEY, Salih, (2012), **Örgütsel Davranış**, Nobel Yayınevi, İkinci Basım, İstanbul.
- HAKANEN, Jari J., BAKKER, Arnold B. and SCHAUFELİ, Wilmar B., (2006), "Burnout and Work Engagement Among Teachers", **Journal of School Psychology**, Sayı:43, pp: 495 – 513.
- HOCHSCHİLD, Arlie R., (1983), **The Managed Heart Commercialization of Human Feeling**, University of California Press, Berkeley, pp: 7 – 35.
- HOCHSCHİLD, Arlie R., (1990), "Ideology and Emotion Management: A Perspective and Path for Future Research", **In: Research Agendas in the Sociology of Emotions**", Kemper, T.E. (Ed.), State University of New York Press, Albany, pp.117-142.
- HOGAN, Robert, (1991), "Personality and Personality Measurement", **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**, Vol: 2, pp: 873-919.

- HOGAN, Robert., J.CURPHY, Gordon and HOGAN, Joyce, (1994), “What We Know About Leadership: Effectiveness And Personality”, **American Psychologist**, Vol:49, pp: 493-504.
- HUR, Won-Moo, MOON, Tae Won, and JUN, Jae-Kyoon, (2013), “The Role of Perceived Organizational Support on Emotional Labor in The Airline industry”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Vol: 25 No: 1, pp: 105-123.
- IQBAL, Anum, (2013), “Impact of Job Autonomy and Supervisor’s and Co-Workers’ Support on Job Burnout and Satisfaction: The mediating Role of Emotional Labor”, **International Journal of Economics and Management Sciences**, Vol: 2, pp: 67-73.
- İNANÇ, YAZGAN, Banu ve YERLİKAYA, ESEF, Ercüment, (2012), **Kişilik Kuramları**, (EKitap), Pegem Akademi, Altıncı Baskı, Ankara. [http://www.pegem.net/dosyalar/dokuman/11102012145314Kisilik%20Kuramlair%206.%20Baski.pdf\(19.09.201\)](http://www.pegem.net/dosyalar/dokuman/11102012145314Kisilik%20Kuramlair%206.%20Baski.pdf(19.09.201)).
- İŞÇİ, Metin, (1996), **Davranış Bilimleri**, Der Yayınları, İstanbul.
- JIA, Heather Hartke, (2008), “Relationships Between the Big Five Personality Dimensions and Cyberloafing Behavior”, Doctoral Dissertation, **Southern Illinois University Carbondale**, Illionis.
- JOHN, Oliver P., ANGLEITNER, Aloe and OSTENDORF, Fritz, (1988), “The Lexical Approach To Personality: A Historical Review Of Trait Taxonomi Research”, **European Journal of Personality**, Vol; 2, pp; 171 – 203. <http://pub.uni-bielefeld.de/luur/download?func=downloadFile&recordOId=1779427&fileOId=2312707>. 04.12.2014.
- JOHNSON, Hazel – Anne M., (2007), “Service With a Smile: Antecedents and Consequences of Emotional Labor Strategies”, Doctoral Thesis, **University of South Florida**.
- KALAYCI, Şeref, (2006), **Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, Asil Yayın Dağıtım, İkinci Baskı, Ankara.

- KART, Elife, (2011), “Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emeklin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi”, **Çalışma ve Toplum**, Sayı: 3, ss: 215 – 230.
- KAYA, Ufuk ve ÖZHAN, Ç. Kadir, (2012), “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”, **Çalışma İlişkileri Dergisi**, Cilt: 3, Sayı: 2, ss: 109-130.
- KAYA, Ufuk ve SERÇEOĞLU Neslihan, (2013), Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, **Çalışma ve Toplum**, Cilt: 36, Sayı: 1, ss. 311-345.
- KAYA, Ufuk, KADİR, Ç. Özhan, (2012), “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”, **Çalışma İlişkileri Dergisi**, Cilt: 3, Sayı: 2, pp: 109 - 130.
- KEREM, Efrat, FİşHMAN Nurit and JOSSELSOON Ruthellen, (2001), “The Exprience of Empathy in EverdayRelationship: Cognitive and Affective Elements”, **Journal of Social and Personal Relationships**, Vol: 18, No: 5, pp: 709-729.
- KESER, Aşkın ve YILMAZ, Gözde, (2012). “Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar”, Aşkın Keser, Gözde Yılmaz, Senay Yürür (Ed.), **İşe Bağlanma**, Umuttepe Yayınları, Kocaeli.
- KİFFİN-PETERSEN, Sandra A., CATHERİNE, L. Jordan and GEOFFREY, N. Soutar, (2011), “The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors in Service Settings: The mediating Role of Emotional Labor”, **Personality and Individual Differences**, Vol: 50, pp: 43–48.
- KİM, H. Jeong, (2008), “Hotel Service Providers’ Emotional Labour: The Antecedents and Effects on Burnout”, **International Journal of Hospitality Management**, Vol: 27, No: 2, pp: 151-161.
- KİM, Hyun J., SHİN, Kang H., and UMBREİT, W. Terry, (2007), “Hotel Job Burnout: The Role of Personality Characteristics”, **Hospitality Management**, Vol: 26, No: 2, pp: 421–434.
- KORKMAZ, Mediha, SOMER, Oya ve GÜNGÖR, Duygu, (2013), “Ergen Örneklemede Beş Faktör Kişilik Envanteri’ nin Cinsiyetlere Göre Ortalama ve Kovaryans Yapılarıyla Ölçme Eşdeğerliği”, **Eğitim ve Bilim Dergisi**, Cilt: 38, Sayı: 170.

- KÖKNEL, Özcan (2005), **Kaygıdan Mutluluğa Kişilik**, Altın Kitaplar Yayınevi, On Yedinci Baskı, İstanbul.
- KÖKNEL, Özcan, (1997). **İnsanı Anlamak**, Altın Yayıncılık, İstanbul.
- KÖSE, Sevinç, ORAL, Lale ve TÜRESİN, Hilmiye, (2011), “Duygusal Emek Davranışının Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, **İşletme Fakültesi Dergisi**, Cilt: 12, Sayı: 2, ss: 165 – 185.
- KRUMML, Susan M. and GEDDES, Deanna, (2000), “Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild’s Work”, **Management Communication Quartely**, Vol: 14, No:1, pp: 8-49.
- KULAKSIZOĞLU, Andan, (2003), **Kişisel Gelişim Uygulamaları**, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- LEE, Kibeom and ASHTON, Michael C., (2005), “Psychopathy, Machiavellianism, and Narcissism in the Five-Factor Model and the HEXACO Model of Personality Structure”, **Personality and Individual Differences**, Cilt: 38, ss: 1571 – 1582.
- LIEVENS, Filip, DE FRUYT, Filip and VAN DAM, Karen, (2001), “Assessors' Use of Personality Traits in Descriptions of Assessment Centre Candidates: A Five-Factor Model Perspective”, **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, Vol: 74, pp: 623-636.
- LİN, Neng - Pai, CHIU, Hung - Chang and HSİEH, Yi - Ching, (2001), “Investigating The Relationship Between Service Providers' Personality and Customers' Perceptions of Service Quality Across Gender”, **Total Quality Management**, Cilt: 12, No: 1, pp: 57-67.
- LOUNSBURY, John W., LOVELAND, James M., SUNDSTORM, Erich D., GİBSON, Lucy W., DROST, Adam W., and HAMRİCK, Frances L., (2003), “An Investigation of Personality Traits in Relation to Career Satisfaction”, **Journal of Career Assessment**, Vol: 11, No: 3, pp: 287-307.
- LUTHANS, Fred, (1992), **Organizational Behavior**, McGraw-Hill (Ed.), New York, 6th Edition, pp.161-165.

- MAN, Fuat ve SELEK ÖZ, Cihan, (2009), “Göründüğü Gibi Olamamak ya da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek”, **Çalışma ve Toplum**, Cilt:1, ss: 75-94.
- MARKS, Karl,(2003), **Kapital**, 1. Cilt, 3. Baskı, Eriş Yayınları.
- MASLACH, Christina, SCHAUFELI, Wilmar B. and LEITER, Michael P., (2001), “Job Burnout”, **Annual Review of Psychology**, Vol.52, pp.397–422.
- MCMLURE, Robin M. Drummond, (2005), “Developing Core Job Competencies For Payment Services Roles and Associating Them With Personality Traits Using The Workplace Big Five Profile”, Doctoral Dissertation, **Capella University**, Minnesota.
- MEHMEDOĞLU, Ali Ulvi, (2004), **Kişilik ve Din**, Dem Yayınları, Birinci Basım, İstanbul.
- MILLER, Janice S. and CARDY, Robert L., (2000), “Self-Monitoring and Performance Appraisal: Rating Outcomes in Project Teams”, **Journal of Organizational Behavior**, Vol.21, No.6, pp. 609-626.
- MİLLER, Allen R. and SHELLY, Suzan, (2007), **A’dan Z’ye Kişiliğiniz**, (Çev: Sıla Alanyut Vesta Ofset Matbaacılık, Birinci Baskı, İstanbul.
- MOODY, Margot C., (2007), “Adaptive Behavior in Intercultural Environments: The Relationship Between Cultural Intelligence Factors and Big Five Personality Traits”, Doctoral Dissertation, **George Washington University**, Washington.
- MORGAN, Clifford T., (1999), **Psikolojiye Giriş**, (çev., Hüseyin Arıcı ve vd.,) Hacettepe Üniversitesi Yayınları, On Üçüncü Baskı, Ankara.
- MORGAN, Clifford T., (2000), **Psikolojiye Giriş**, (çev: Hüsnü Arıcı vd.), Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayını, On Dördüncü Baskı, Ankara.
- MORRIS, Andrew J. and FELDMAN, Daniel C., (1996a), “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor”, **Academy of Management Review**, Vol: 21, No: 4, pp: 986–1010.

- MORRİS, Andrew J. and FELDMAN, Daniel C., (1996b), “The İmpact of Emotional Dissonance on Psychological Well-Being: The İmportance of Role İnternalisation as A Mediating Variable”, **Management Research News**, Cilt: 19, Sayı: 8, ss: 19–28.
- MORRİS, Charles G., (2002), “Psikolojiyi Anlamak (Psikolojiye Giriş),” (Çev. Aybıyık H.B., Sayıl M.), **Türk Psikologlar Derneği Yayınları**, No: 23, ss:396.
- MORRİS, J. Andrev ve FELDMAN, Daniel C., (1996), “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor”. **Academy of Management Journal**, Vol: 21, pp: 989–1010.
- MURRAY, Henry A., (1938), **Explorations in Personality: A Clinical and Experimantal Study of Fifty Men of College Age**, Oxford Universty Press, New York.
- MURRAY, Henry A. (1955), **Types of Human Needs, (Studies in Motivation, Selected and Edited by D. C. McClelland)**, Appteton-Centry-Crofts Inc., NewYork.
- NAKİP, Mahir, (2006), **Pazarlama Araştırmaları – Teknikler ve SPSS Destekli Uygulamalar**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- NEZLEK, John B., SCHÜTZ, Astrid, SCHRÖDER-ABÉ, Michela and SMITH, C. Veronica, (2011), “A Cross-Cultural Study of Relationships Between Daily Social Interaction and the Five-Factor Model of Personality”, **Journal of Personality**, Vol:79, No: 4, pp: 811 – 840.
- O’NEİLL, John W., and XİAO, Qu, (2010), “Effects of Organizational/Occupational Characteristics and Personality Traits on Hotel Manager Emotional Exhaustion”, **International Journal of Hospitality Management**, Vol: 29, No: 4, pp: 652 – 658.
- OKTAY, Mahmut, (2000), **Davranış Bilimlerine Giriş**, Der Yayınları, İstanbul.
- ONAY, Meltem, (2011), “Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeginin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi”, **Ege Akademik Bakış**, Cilt: 11, Sayı: 4, ss: 587-600.



- ONES, Deniz S., and VİSWESVARAN, Chockalingam, (2001), “Integrity Tests and Other Criterion-Focused Occupational Personality Scales (COPS) Used in Personnel Selection”, **International Journal of Selection and Assessment**, Vol: 9, No: 1-2, pp: 31-39.
- ORAL, Lale ve SEVİNÇ, Köse, (2011), “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 16, Sayı: 2, pp: 463-492.
- ORGAN, Dennis W., (1988), **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**, Lexington, Leexington Books, England.
- ÖZDEMİR, Gaye, YALÇIN, Mustafa ve AKBIYIK, Melis, (2013), “Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Davranışlarının Müşteri İlişkileri Üzerindeki Etkisi: Boyner Örneği”, **E-Journal of New World Sciences Academy**, (NWSA), Cilt: 8, Sayı:3.
- ÖZGEN, Işıl, (2010), **Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek**, Detay Yayıncılık, Ankara 2010.
- ÖZKALP, Enver ve KIREL, Çiğdem, (2013), **Örgütsel Davranış**, Ekin Yayınları, Altıncı Baskı, Bursa.
- ÖZMEN, Ahmet, (2000), **Uygulamalı Araştırmalarda Örneklem Yöntemleri**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No.1257, Eskişehir.
- PALA, Tuğba, (2008), “Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Mersin.
- ROACH, Paul David, (2006). “Evolutionary Theory and Birth Order Effects on Big Five Personality Traits Among the Shuar of Amazonian Ecuador: The First Cross-Cultural Test”, Doctorate Dissertation, **University of Oregon**, Oregon.
- PERRY, Susan Rea, (2003), “Big Five Personality Traits and Work Drive as Predictors of Adolescent Academic Performance”, Doctoral Dissertation, **The University of Tennessee**, Tennessee.

- PIHL, Robert O. and CARON, Michelle, (1980). “The Relationship Between Geographic Mobility, Adjustment, and Personality”, **Journal of Clinical Psychology**, Vol: 36, No: 1, pp: 190-194, Jan.
- PUGLIESI Karen, (1999), “The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction and Well-Being”, **Motivation and Emotion**, Vol: 23, No: 2, pp: 125 - 154.
- PUHER, Meredith A., (2009), “The Big Five Personality Traits as Predictors of Adjustment to College”, Master Dissertation, **Villanova University**, Pennsylvania.
- RAMACHANDRAN, Yashotha, JORDAN, Peter, J., TROTH, Ashlea C. and LAWRENCE, Sandra A., (2011), “Emotional Intelligence, Emotional Labour and Organisational Citizenship Behaviour in Service Environments”, **International Journal of Work Organisation and Emotion**, Vol: 4, No: 2, pp: 136-157.
- RAVİD, Shy, RAFAELİ, Anat, and GRANDEY, Alicia A., (2010), “Expressions of Anger in Israeli Workplaces: The Special Place of Customer Interactions”, **Human Resource Management Review**, Vol: 20, No: 3, pp: 224-234.
- ROBBINS, Stephen P. and COULTER, Mary, (2007), **Management**, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- SALOVEY, Peter and MAYER, John D., (1990), “Emotional Intelligence”, **Imagination, Cognition and Personality**, Vol: 9, No: 3, pp: 185–211.
- SAVAŞ, A. Cezmi, (2012), Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka ve Duygusal Emek Yeterliliklerinin Öğretmenlerinin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı: 33, ss: 139 – 148.
- SAVAŞ, Ahmet C., (2012), “İlköğretim Okul Müdürlerinin Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Yeterliliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, **Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi**, Gaziantep.
- SAYIN, Aslıhan, ASLAN, Selçuk, (2005) “Duygu Durum Bozuklukları ile Huy, Karakter ve Kişilik İlişkisi”, **Türk Psikiyatri Dergisi**, Cilt:16, Sayı:4.

- SCHERMERHORN, R. John, HUNT, James G. and OSBORN, Richart N., (2002), **Organizational Behaviour**, Yedinci Baskı, ABD: John Wiley & Sons, Inc.
- SCHMİTT, David P., ALLİK, Jüri, MCCRAE, Robert R. and BENET – MARTİNEZ, Veron, (2007), “The Geographic Distribution of Big Five Personality Traits: Patterns and Profiles of Human Self-Description Across 56 Nations”, **Journal of Cross-Cultural Psychology**, Vol: 38, pp: 172 – 212.
- SCHAUBROECK, John and JAMES R. Jones (2000), “Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms”, **Journal of Organizational Behavior**, Vol: 21, pp: 163-183.
- SEÇER, Semih, (2007), “Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme” **Sosyal Siyaset Konferansları Kitabı**, 50, 813-834.
- SEİBERT, Scot E., and KRAIMER, Maria L., (2001), “The Five-Factor Model of Personality and Career Success”, **Journal of Vocational Behavior**, Vol: 58, No: 1, pp: 1-21,
- SHAYE, Afrouz, (2009), “Infidelity in Dating Relationships: Do Big Five Personality Traits and Gender Influence Infidelity?”, Doctoral Dissertation, **Alliant International University**, California.
- SOLMUŞ, Tarık, (2004), **İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler: Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi**, Beta Yayınevi, İstanbul.
- SOMER, Oya and LEWİS R., Goldberg, (1999), “The Structure of Turkish Trait Descriptive Adjectives”, **Journal of Personality and Social Psychology**, Issue:76, pp: 431- 450.
- SOMER, Oya, KORKMAZ, Mediha ve TATAR, Arkun, (2002), “Beş Faktör Kişilik Envanteri’ nin Geliştirilmesi – 1: Ölçek ve Alt Ölçeklerinin Oluşturulması”, **Türk Psikoloji Dergisi**, Cilt: 17, Sayı: 49, ss: 21 – 33.
- SOYSAL, Ahmet, (2008), “Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması”, **ÇimentoİşverenDergisi**, [http://www.ceis.org.tr/dergi\\_Docs/makale\\_129.pdf](http://www.ceis.org.tr/dergi_Docs/makale_129.pdf), (21.09.2014).

- STEINBERG Ronnie J. and FİGART Deborah M., (1999), “Emotional Labor Since The Managed Heart”, **Annals of the American Academy of Political and Social Science**, Vol: 561, pp:8- 26.
- SUDAK, Melike K. ve ZEHİR, C. (2013), “Kişilik Tipleri, Duygusal Zeka, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, **Yönetim Bilimleri Dergisi**, Cilt: 11, Sayı: 22, ss: 141 – 165.
- SUTTON, I. Robert and RAFAELİ, Anat, (1988), “Untangling the Relationship Between Displayed Emotions and Organizational Sales: The Case of Convenience Stores”, **Academy of Management Journal**, Vol: 31, No: 3, pp: 461-487.
- SÜMER, Nebi ve Sümer, H. Canan, (2005), **Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği**, (Yayınlanmamış çalışma).
- SÜMER, Nebi, LAJUNEN, Timo and ÖZKAN, Türker, (2005), “Big Five Personality Traits as the Distal Predictors of Road Accident Involvement”, **Traffic and Transport Psychology**, (Edt: G. Underwood), pp: 215 - 227.
- ŞENGÜL, Arzu, (2009), “Hizmet İlişkilerinde Yüksek İlişki Kalitesine Ulaşılmasında Sınır Birim İş Görenlerinin Duygu İşçisi Olarak Değerlendirilmesi”, **Ege Akademik Bakış**, Cilt: 9, Sayı: 4, ss: 1193 – 1211.
- ŞİMŞEK, Ali ve EROĞLU, Ömer (2013), **Davranış Bilimleri**, Eğitim Yayınevi, Konya.
- TABAK, Akif, BASIM, Nejat, TATAR, İlker ve ÇETİN, Fatih, (2010), “İzlenim Yönetimi Taktiklerinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Savunma Sanayiinde Bir Araştırma”, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, Cilt: 10, Sayı: 2, ss: 539 – 557.
- TALEBPOUR, Akbar, KHURASGHANİ, Ali Rabbani and GHASEMİ, Vahid, (2013), “Investigating Social Factors Associated with Emotional Labor Among Nurses (Case Study; Tehran West Region Hospital's)”, **Mediterranean Journal of Social Sciences**, Vol: 4, No: 4, pp: 369-379.

- TATAR, Arkun, (2009), “Beş Faktör Kişilik Modeline Dayalı Olarak Sporcu Kadın ve Erkeklerin Kişilik Profillerinin Karşılaştırılması”, **Spor Bilimleri Dergisi**, Cilt: 20, No: 2, pp: 70-79.
- TAYLOR, Steve and TYLER, Melissa, (2000), “Emotional Labour and Sexual Difference in the Airline Industry”, **Work Employment Society**, Vol: 14, No: 1, pp: 77-95.
- TDK., (2014), **Büyük Türkçe Sözlük**, <http://tdkterim.gov.tr/bts>, (16.10.2014).
- TEWS, M. Ruht and GLOMB, T. M., (2004), “Emotional labor and the five factor model of Personality” **Cornell University Center for Hospitality Research Paper**, <http://www.hotelschool.cornell.edu/chr/pdf/showpdf/laborfivefactor.pdf>. (25.10.2014).
- THOİTS, Peggy A., (1989), “The Sociology of Emotions”, **Annual Review of Sociology**, Vol: 15 pp: 317-342.
- TOPATEŞ, Hakan ve KALFA, Aslıcan, (2010), “Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek”, **Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu**, ss: 22- 23.
- TORUN, Alev, (2007), “İşyerinde Psikolojik Danışmanlık”, **İ.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, No:37, <http://uvf.ulakbim.gov.tr/uvf/index.php?cwid= 9&vtadi=TPRJ%2CTTAR%2CTTIP%2CTMUH%2CTSOS&ano=85400şe62e98a404cc57938e47669ba64de7a5>, (08.10.2014).
- TROUBA, Edwin J., (2007), “A Person-Organization Fit Study of the Big Five Personality Model and Attraction to Organizations With Varying Compensation System Characteristics”, Doctora Dissertation, **DePaul University**, Chicago.
- TURNER, Jonathan E., (2003), “Proactive Personality and the Big Five as Predictors of Motivation to Learn”, Doctoral Dissertation, **Old Dominion University**, Virginia.
- TUTAR, Hasan, (2013), **Davranış Bilimleri Kavramlar ve Kuramlar**, Seçkin Yayıncılık, Birinci Baskı, Ankara.

- TUTAR, Hasan, (2014), **Sosyal Psikoloji Kavram ve Kuramlar**, Seçkin Yayıncılık, İkinci Basım, Sakarya.
- TÜRKAY, Oğuz, AYDIN, Ünal ve TAŞAR, Osman, (2011), “Motivasyonel ve Yapısal Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi”, **Zonguldak Kara Elmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 7, Sayı: 14, ss: 201 - 222.
- URAL, Ayhan ve KILIÇ İbrahim, (2006), **Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi, Detay Yayıncılık**, Geliştirilmiş İkinci Baskı, Ankara.
- UZGÖREN, Nevin, (2012), **Bilimsel Araştırmalarda Kullanılan Temel İstatistiksel Yöntemler ve SPSS Uygulamalar**, Ekin Yayınevi, İstanbul.
- ÜNAL, Hıdır, (2006), “Davranım Bozukluğu Tanısı Alan İlköğretim Öğrencilerine Okullarda Sunulan Danışmanlık Hizmetlerinin İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Adana.
- ÜNLER ÖZ, Ela, (2007), **Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi**, Beta Yayınları, İstanbul.
- ÜNLÜ, Onur ve YÜRÜR, Senay, (2011), “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme Ve Görev/ Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 37, ss:183-207.
- WATSON, David, CLARK, Lee Anna and TELLEGEN, Auke, (1988), “Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales”, **Journal of Personality and Social Psychology**, Vol: 54, pp: 1063-1070.
- WHARTON, Amy S. and ERİCKSON, Rebecca C., (1993), “Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles”, **Academy of Management Review**, Vol: 18, No: 3, pp: 457-486.
- WHARTON, Amy S., (1993), “The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job”, **Work and Organizations**, Vol: 2, No: 2, 205 - 232.

- WHARTON, Amy S., (1996), "Service with a Smile Understanding the Consequences of Emotional Labor", **In: Working in the Service Society**, MACDONALD, C. L. ve SİRİANNİ, C. (Ed.), Temple University Press, U.S. 1996.
- WHARTON, Amy S., (1999), "The Psychosocial Consequences of Emotional Labor", **The Annals of the American Academy of Political and Social Science**, Vol: 561, No: 1, pp: 158 - 176.
- WHARTON, Amy S., (2009), "The Sociology of Emotional Labor", **The Annual Review of Sociology**, No: 35, pp: 147-165.
- WHITWORTH, Bobbie S., (2008), "Is There A Relationship Between Personality Type And Preferred Conflict-Handling Styles? An Exploratory Study Of Registered Nurses in Southern Mississippi", **Journal of Nursing Management**, Vol:16, Issue:8,<http://search.Proquest.com/docview/289498965/abstract?source=fedsrch&accountid=16268>, (08.10.2014).
- WONG, John Y. and CHİN, H. Wang, (2009), "Emotional Labor of the Tour Leaders: An Exploratory Study", **Tourism Management**, Vol: 30, pp: 249-259.
- YALÇIN, Aslı, (2010), "Emotional Labor: Dispositional Antecedents And The Role Of Affective Events", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.
- YANBASTI, Gülgün, (1990), **Kişilik Kuramları**, Ege Üniversitesi Basımevi, Birinci Basım, İzmir.
- YAZGAN, Banu, BİLGİN, Mehmet ve ATICI, Meral, (2004), **Gelişim Psikolojisi Çocuk ve Ergen Gelişimi**, Nobel Kitabevleri, Birinci Basım, Adana.
- YAZICIOĞLU, Yahşi ve ERDOĞAN, Samiye, (2004), **SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- YELBOĞA, Atilla, (2006), "Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", **İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Cilt: 8, Sayı: 2, ss: 196 – 211.

- YILMAZ, Emel, YILMAZ, Ela ve KARACA, Fatoş, (2008), “Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Destek ve Yalnızlık Düzeylerinin İncelenmesi”, **Genel Tıp Dergisi**, Cilt: 18, Sayı: 2, pp: 71 - 79.
- YİĞİT, Ruhi ve DENİZ, M. Engin, (2012), “Polislerin İletişim Becerilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Empatik Eğilimlerine Göre İncelenmesi”, **Polis Bilimleri Dergisi**, Cilt: 14, ss: 67 – 84.
- YOON, Kuh, (1997), “General Mental Ability and the Big Five Personality Dimensions: An Investigation of the Cross-Cultural Generalizability of Their Construct and Criterion-Related Validities in Korea”, Doctoral Dissertation, **The University of Iowa**, Iowa.
- YÜRÜR, Senay ve ÜNLÜ, Onur, (2011), “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi”, **“İş Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Cilt: 13, Sayı: 2, ss: 81 – 104.
- YÜRÜR, Senay, GÜMÜŞ, Murat ve HAMARAT, Bahattin, (2011), “Çalışan-Müşteri İlişkilerinde Algılanan Adalet/Adaletsizliğin Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi”, **Yaşar Üniversitesi Dergisi**, Cilt: 23, Sayı: 6, ss: 3826 – 3839.
- ZAMMUNER, Vanda L. and GALLİ, Cristina, (2005), "The Relationship With Patients:“Emotional Labor” and Its Correlates in Hospital Employees", **Emotions in organizational behavior**, pp: 251-285.
- ZAPF, Dieter, VOGT, Christoph, SEİFERT, Claudia, MERTİNİ, Heidrun ve ISİC, Amela, (1999), “Emotion Work as A Sourcem of Stress: The Concept and Development of An Instrument”, **European Journal of Work and Organizational Psychology**, Vol: 8, No: 3, pp: 370–400.
- ZEKİOĞLU, Aylin ve TATAR, Arkun, (2006), “Üniversitede Eğitim Gören Futbolcuların Empatik Becerilerinin Kişilik Özellikleriyle Karşılaştırılması”, **SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi**, Cilt: 4, Sayı: 4, ss: 135 – 138.
- ZEL, Uğur, (2006), **Kişilik ve Liderlik**, Nobel Yayınları, İkinci Baskı, Ankara.



## DİZİN

**B**

Beş, 3, 4, v, vii, viii, x, xi, xii, xiv, 16,  
19, 20, 23, 24, 31, 33, 35, 36, 37, 38,  
39, 40, 41, 85, 86, 91, 92, 93, 94, 97,  
102, 103, 104, 105, 107, 109, 110,  
111, 112, 113, 114, 115, 117, 119,  
121, 138, 144, 148, 154, 161, 167,  
168, 169, 172  
Birey, 7, 11, 14, 30, 63, 74, 75, 76, 86

**Ç**

Çalışan, 62, 64, 74, 76, 79, 80, 148, 172

**D**

Davranış, v, ix, xii, 53, 57, 62, 65, 67,  
70, 108, 109, 112, 119, 123, 125, 128,  
129, 131, 132, 133, 135, 149, 153,  
155, 156, 158, 159, 160, 164, 165,  
168, 169  
Dışa Dönüklük, viii, xi, 24, 31, 103,  
112, 121, 123, 125, 128, 129, 130,  
132, 133, 134  
Duygu, viii, 43, 44, 47, 58, 59, 103,  
146, 156, 160, 161, 166, 168  
Duygusal Dengesizlik, viii, xi, 26, 31,  
103, 104, 112, 123, 125, 128, 129,  
130, 132, 133, 134

**E**

Emek, 3, 4, v, viii, x, xi, xii, xiv, 43, 44,  
45, 54, 56, 60, 62, 65, 97, 98, 102,  
108, 109, 119, 121, 144, 148, 150,  
153, 158, 160, 161, 162, 165, 166,  
167, 169, 170, 172

**F**

Faktör, 3, 4, v, vii, viii, xi, xii, xiv, 16,  
19, 20, 24, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 39,

40, 41, 97, 102, 103, 104, 105, 107,  
144, 154, 161, 167, 168, 169, 172

**G**

Gelişime Açıklık, viii, xii, 29, 31, 33,  
105, 112, 123, 125, 128, 129, 131,  
132, 133, 135

**K**

Kişilik, 3, 4, v, vii, viii, x, xi, xii, xiv, 4,  
5, 6, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20,  
23, 24, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 39,  
40, 41, 97, 102, 103, 104, 105, 107,  
137, 140, 144, 150, 153, 154, 155,  
157, 159, 161, 162, 166, 167, 168,  
169, 171, 172  
Korelasyon, x, xii, 111, 109, 117  
Kuram, 20, 150, 155

**Ö**

Öz Disiplin, viii, xii, 28, 31, 104, 105,  
112, 120, 121, 123, 125, 128, 129,  
131, 132, 133, 135  
Özellik, vii, 16

**P**

Pazarlama, 5

**R**

Regresyon, x, xii, 118, 119, 120, 121

**S**

Samimi Davranış, ix, xii, 62, 71, 109,  
112, 121, 123, 125, 128, 129, 131,  
132, 133, 135

**U**

Uyumluluk, viii, xi, 27, 28, 31, 33, 35,  
37, 38, 104, 112, 123, 125, 128, 129,  
131, 132, 133, 135

**Y**

Yerel Kimlik, 120, 121  
Yüzeysel Davranış, ix, xii, 62, 69, 108,  
112, 123, 125, 128, 129, 131, 132,  
133, 135