

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ BİLİM DALI

**DUYGUSAL EMEĞİ YORDAYAN FAKTÖRLER:
PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ, LİDER ÜYE ETKİLEŞİMİ VE
İŞE BAĞLILIK**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Döne Feyza CANKAL

İstanbul
Haziran - 2020

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ BİLİM DALI

**DUYGUSAL EMEĞİ YORDAYAN FAKTÖRLER:
PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ, LİDER ÜYE ETKİLEŞİMİ VE
İŞE BAĞLILIK**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Döne Feyza CANKAL

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Demet ZAFER GÜNEŞ

İstanbul

Haziran– 2020

TEZ ONAYI

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman Dr. Öğr. Üyesi Demet ZAFER GÜNEŞ

Üye Dr. Öğr. Üyesi Mustafa ÖZGENEL

Üye Dr. Öğr. Üyesi Nüket AFAT

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Ali GÜNEŞ

Enstitü Müdürü

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım “Duygusal Emek, Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimi ve İşe Bağlılık Arasındaki İlişki: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

Döne Feyza CANKAL

ÖNSÖZ

“Başarım ancak Allah’ın yardımı iledir”

(Hûd, 88)

Toplumların mimarı olan eğitim uğruna sarf edilen her emeğin kutsal, ortaya çıkarılan her değerın mukaddes olduğuna inanıyorum. Bu yolda uğraş verip sonuç almış olmak ruhumu şükür ve gururla dolduruyor. Huzurluyum.

Araştırmamda rehberim olan, birlikte çalışmaktan onur duyduğum değerli tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Demet ZAFER GÜNEŞ'e saygıyla,

Beni bu yola çıkmaya yüreklendiren, yol boyunca elimi bırakmayan, sorumluluklarımın çoğunu üstlenmek suretiyle yükümü hafifleten eşim Mehmet Emin CANKAL’a muhabbetle,

Her karanlık yol ayırımını aydınlatan, tez çalışmamın her safhasında katkısı ve desteği çok büyük olan kuzenim Zeynep Busra AĞIRBAŞ’a minnetle,

Yaşamıma sevinç katan, her tükendim dediğim anda geleceğe dair umudum olan oğlum Emin Alp CANKAL’a şefkatle,

Beni yetiştiren, evlatları olmaktan mutluluk duyduğum babam İbrahim Hilmi ARI ve annem Sezer ARI’ya; her zaman bana yardımcı olan ve beni destekleyen babam Abdullah CANKAL ve annem Halime CANKAL’a hürmetle,

Teşekkürlerimi sunuyorum.

İstanbul, 2020

Döne Feyza CANKAL

ÖZET

**DUYGUSAL EMEĞİ YORDAYAN FAKTÖRLER:
PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ, LİDER ÜYE ETKİLEŞİMİ VE
İŞE BAĞLILIK**

Döne Feyza CANKAL

Yüksek Lisans, Eğitim Yönetimi

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Demet ZAFER GÜNEŞ

Haziran, 2020 –XIV + 90 Sayfa

Bu çalışmanın amacı öğretmenlerin çeşitli demografik özellikleri göz önünde bulundurularak duygusal emek, psikolojik iyi oluş, lider-üye etkileşimi ve işe bağlılık düzeylerini belirlemek ve duygusal emek ile diğer değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırma, ilişkisel tarama modelinde desenlenmiştir. Araştırmanın örneklemini İstanbul ili Bağcılar ilçesinde bulunan ilkököl, ortaokul ve lise düzeylerindeki devlet okullarında görev yapan 332 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırma verilerini toplamada araç olarak, kişisel bilgi formu, “Duygusal Emek Ölçeği”, “Psikolojik İyi Oluş Ölçeği”, “Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği” ve “İşe Bağlılık Ölçeği” kullanılmıştır. Veriler analiz edilirken standart sapma, aritmetik ortalama, t testi, ANOVA testi, korelasyon ve regresyon analizinden yararlanılmıştır. Araştırmanın neticesinde, öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri orta, psikolojik iyi oluş, lider-üye etkileşimi ve işe bağlılık düzeyleri yüksek olarak belirlenmiştir. Öğretmenlerde duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapmanın cinsiyet ve kıdem yılına göre, doğal duyguların ise yalnızca cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna erişilmiştir. Duygusal emeğin medeni durum, yaş, okul türü ve eğitim değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. Öğretmenlerin psikolojik iyi oluş

düzeyleri için demografik değişkenler açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Öğretmenlerin lider üye etkileşimlerinin cinsiyet ve okul türü değişkenlerine göre farklılaştığı ancak medeni durum, kıdem yılı, yaş ve eğitim değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. Öğretmenlerin işe bağlılık düzeylerinin kıdem yılı değişkenine göre farklılaştığı bununla birlikte cinsiyet, medeni durum, yaş, okul türü ve eğitimdeğişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. Duygusal emeğin alt boyutlarından; yüzeysel rol yapma ile lider üye etkileşimi arasında, derinlemesine rol yapma ve doğal duygular ile psikolojik iyi oluş, lider üye etkileşimi ve tüm alt boyutlarıyla birlikte işe bağlılık arasında pozitif yönde, düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda psikolojik iyi oluş ve işe bağlılığın duygusal emeği anlamlı şekilde yordamadığı, lider üye etkileşiminin ise duygusal emeği anlamlı şekilde yordadığı görülmüştür. Lider üye etkileşiminin duygusal emeğin %8'ini açıkladığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Lider Üye Etkileşimi, Psikolojik İyi Oluş, İşe Bağlılık, Okul, Öğretmen.

ABSTRACT

THE ANTECEDENTS OF EMOTIONAL LABOR: PSYCHOLOGICAL WELL-BEING, LEADER MEMBER EXCHANGE AND WORK ENGAGEMENT

Döne Feyza CANKAL

Master, Education Management

Thesis Advisor: Dr. Öğr. Üyesi Demet ZAFER GÜNEŞ

June, 2020 – XIV + 90 Pages

The aim of this study is to determine the levels of emotional labor, psychological well-being, leader-member exchange and work engagement, and to reveal the relationship between emotional labor and other variables by considering the various demographic characteristics of teachers. The research was designed in relational screening model. The sample of the study consists of 332 teachers working in public schools at elementary, secondary and high school levels in Bagcilar district of Istanbul. In the research, personal information form, “Emotional Labor Scale”, “Psychological Well-Being Scale”, “Leader-Member Exchange Scale” and “Work Engagement Scale” were used as data collection tools. Standard deviation, arithmetic mean, t test, ANOVA test, correlation and regression analysis were used in the analysis of the data. As a result of the research, while the emotional labor levels of the teachers were determined as moderate, psychological well-being, leader-member exchange and work engagement levels were high. It has been concluded that one of the sub-dimension of emotional labor which is surface acting shows a significant difference according to gender and seniority year, and another sub-dimension which is genuine emotion differs only by gender. It was observed that emotional labor did not show a statistically significant difference in terms of marital status, age, school type and education variables. Moreover, there was no statistically significant difference in terms of demographic variables for psychological well-being levels of teachers. It was observed that leader-member exchange of teachers differed according to gender and school type variables but did not show a statistically

significant difference in terms of marital status, seniority, age and education variables. It has been observed that teachers' level of work engagement varies according to the seniority year variable, but it does not show a statistically significant difference in terms of gender, marital status, age, school type and education variables. It has been concluded that there is a positive, low-level relationship between one of the sub-dimensions of emotional labor which is surface acting and leader-member exchange and other subdimensions which are deep acting and genuine emotion and psychological well-being, leader-member exchange and work engagement with all its sub-dimensions. In addition, as a result of multiple regression analysis, while psychological well-being and work engagement did not significantly predict emotional labor, leader-member exchange significantly predicted it. It was determined that the leader-member interaction explained 8% of emotional labor.

Key Words: Emotional Labor, Leader Member Exchange, Psychological Well-Being, Work Engagement, School, Teacher.

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI	i
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ	ii
ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
TABLolar LİSTESİ	xi
SİMGELER LİSTESİ	xiii
KISALTMALAR LİSTESİ	xiv
BİRİNCİ BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Amacı	5
1.2. Alt Amaçlar	5
1.3. Araştırmanın Önemi	6
1.4. Sınırlılıklar.....	7
1.5. Tanımlar	7
İKİNCİ BÖLÜM	8
KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	8
2.1. Duygusal Emek	8
2.1.1. Duygusal Emek Yaklaşımları	9
2.1.1.1. Hochschild Yaklaşımı	9
2.1.1.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı	11
2.1.1.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı.....	12
2.1.1.4. Grandey Yaklaşımı	13
2.2. Psikolojik İyi Oluş.....	14
2.2.1. Ryff'ın Çok Boyutlu Psikolojik İyi Oluş Modeli	15
2.3. Lider Üye Etkileşimi	17
2.3.1. Lider Üye Etkileşimi Teorisinin Gelişimi	18
2.3.2. Lider Üye Etkileşimi Teorisinin Boyutları	18
2.3.2.1. Katkı.....	19
2.3.2.2. Bağlılık.....	19

2.3.2.3. Etki	19
2.3.2.4. Mesleki Saygı.....	20
2.4. İşe Bağlılık	20
2.4.1. İşe Bağlılığın Boyutları.....	22
2.4.1.1. İşe İstek Duyma.....	22
2.4.1.2. İşe Adanma.....	23
2.4.1.3. İşe Yoğunlaşma.....	23
2.5. Kavramlar Arasındaki İlişkiler	23
2.5.1. Duygusal Emek İle Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişki.....	23
2.5.2. Duygusal Emek ile Lider-Üye Etkileşimi Arasındaki İlişki.....	24
2.5.3. Duygusal Emek ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişki	25
2. 6. İlgili Araştırmalar	26
2.6.1. Duygusal Emek ile İlgili Araştırmalar.....	26
2.6.2. Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Araştırmalar	29
2.6.3. Lider-Üye Etkileşimi ile İlgili Araştırmalar	31
2.6.4. İşe Bağlılık ile İlgili Araştırmalar	33
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	36
YÖNTEM.....	36
3.1. Araştırmanın Modeli	36
3.2. Evren ve Örneklem.....	36
3.3. Verilerin Toplanması.....	38
3.3.1. Duygusal Emek Ölçeği	39
3.3.2. Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği.....	39
3.3.3. Psikolojik İyi Oluş Ölçeği	40
3.3.4. İşe Bağlılık Ölçeği	40
3.5. Verilerin Çözümlemesi.....	41
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	44
BULGULAR	44
4.1. Birinci Alt Amaca İlişkin Bulgular	44
4.1.1. Öğretmenlerin Duygusal Emek, Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimi ve İşe Bağlılık Düzeylerine İlişkin Bulgular	44

4.2. İkinci Alt Amaca İlişkin Bulgular	45
4.2.1. Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeyleri ile Demografik Değişkeler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular	46
4.2.2. Öğretmenlerin Psikolojik İyi Oluş Düzeyleri ile Demografik Değişkeler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular	50
4.2.3. Öğretmenlerin Lider Üye Etkileşimi Düzeyleri ile Demografik Değişkeler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular	51
4.2.4. Öğretmenlerin İşe Bağlılık Düzeyleri ile Demografik Değişkeler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular	53
4.3. Üçüncü Alt Amaca İlişkin Bulgular	57
4.3.1. Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeyleri İle Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimleri Ve İşe Bağlılıkları Düzeyleri Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular	58
4.4. Dördüncü Alt Amaca İlişkin Bulgular	59
4.4.1. Öğretmenlerde Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimi Ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Duygusal Emegi Yordama Gücüne İlişkin Bulgular	59
BEŞİNCİ BÖLÜM	61
TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER	61
KAYNAKÇA	72
EKLER.....	84

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 2.1: Ryff'ın Çok Boyutlu İyi Oluş Modeli	16
Tablo 3.1: Araştırmaya Katılan Öğretmenlerin Demografik Özellikleri	37
Tablo 3.2: Duygusal Emek Ölçeği, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği, İşe Bağlılık Ölçeği Ve Lider Üye Etkileşimi Ölçeği Puanlarının Güvenirlik Katsayısı Ve Normallik Testi	41
Tablo 4.1: Öğretmenlerin Duygusal Emek, Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimi Ve İşe Bağlılık Düzeyleri	44
Tablo 4.2: DE Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni İçin T Testi Tablosu	46
Tablo 4.3: DE Düzeylerinin Medeni Durum Değişkeni İçin T Testi Tablosu	46
Tablo 4.4: Duygusal Emek Düzeylerinin Yaş Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	47
Tablo 4.5: DE Düzeylerinin Okul Türü Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	47
Tablo 4.6: DE Düzeylerinin Kıdem Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	48
Tablo 4.7: DE Düzeylerinin Eğitim Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	49
Tablo 4.8: PİO Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni İçin T Testi Tablosu	49
Tablo 4.9: PİO Düzeylerinin Medeni Durum Değişkeni İçin T Testi Tablosu	49
Tablo 4.10: PİO Düzeylerinin Yaş Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	50
Tablo 4.11: PİO Düzeylerinin Okul Türü Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	50
Tablo 4.12: PİO Düzeylerinin Kıdem Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	50
Tablo 4.13: PİO Düzeylerinin Eğitim Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	51
Tablo 4.14: LÜE Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni İçin T Testi Tablosu	51
Tablo 4.15: LÜE Düzeylerinin Medeni Durum Değişkeni İçin T Testi Tablosu	51
Tablo 4.16: LÜE Düzeylerinin Yaş Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	52
Tablo 4.17: LÜE Düzeylerinin Okul Türü Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	52
Tablo 4.18: LÜE Düzeylerinin Kıdem Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	52
Tablo 4.19: LÜE Düzeylerinin Eğitim Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	52
Tablo 4.20: İşe Bağlılık Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni İçin T Testi Tablosu	53

Tablo 4.21: İB Düzeylerinin Medeni Durum Değişkeni İçin T Testi Tablosu	53
Tablo 4.22: İşe Bağlılık Düzeylerinin Yaş Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	54
Tablo 4.23: İB Düzeylerinin Okul Türü Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	55
Tablo 4.24: İşe Bağlılık Düzeylerinin Kıdem Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	55
Tablo 4.25: İşe Bağlılık Düzeylerinin Eğitim Değişkeni İçin ANOVA Tablosu	56
Tablo 4.26: Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeyleri İle Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimleri ve İşe Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Gösterir Pearson Korelasyon Katsayıları Tablosu	57
Tablo 4.27: Öğretmenlerin Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimi ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Duygusal Emeğe Etkisini Gösteren Regresyon Analizi	58
Tablo 4.28: Öğretmenlerin LÜE Düzeylerinin Yüzeysel Rol Yapmaya Etkisini Gösteren Regresyon Analizi	59
Tablo 4.29: Öğretmenlerin LÜE Düzeylerinin Derinlemesine Rol Yapmaya Etkisini Gösteren Regresyon Analizi	59
Tablo 4.30: Öğretmenlerin LÜE Düzeylerinin Doğal Duygulara Etkisini Gösteren Regresyon Analizi	60

SİMGELER LİSTESİ

n : Evren sayısı

f : Frekans

X : Aritmetik Ortalama

ss : Standart Sapma

sd : Serbestlik Derecesi

% : Yüzde

p : Anlamlılık düzeyi

t : t Testi

r : Korelasyon

β : Regresyon katsayısı (standardize beta)

KISALTMALAR LİSTESİ

Akt. : Aktaran

ANOVA : Analysis of variance

DE : Duygusal Emek

İB : İŖe Bağlılık

LÜE : Lider Üye EtkileŖimi

PİO : Psikolojik İyi OluŖ

TDK : Türk Dil Kurumu

UWES-TR : Utrecht İŖe Bağlılık Ölçeği Türkçe Formu

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

“Bir neslin kurtuluşunu ancak maarifin yükselmesinde aramak lazımdır” der, Nurettin Topçu ve ekler ”Maarif demek, muallim demektir” (Topçu, 2019:29, 81). Eğitimin toplumlar için kıymeti yadsınamaz, bir toplumun madden ve manen ilerleyebilmesi, ideal refah düzeyine ulaşabilmesi için okullarda nitelikli bir eğitim uygulamasının yapıyor olması gerekir (Seferoğlu, 2004: 40). Eğitimin kahramanları, toplumların mimarları da öğretmenlerdir. Hal böyle olunca öğretmenlere atfedilen kıymet ulvi, ancak mesuliyet de ağırdır. Aslına bakılırsa yirminci yüzyılda her hizmet sektörü çalışanın iş yükü çoğalmış ve iş esnasında hissettiği baskı artmıştır.

Günümüzde çalışanların yalnızca bedensel ve zihinsel başarılar elde etmeleri yeterli gelmemektedir. Artan rekabet ortamı, müşteri memnuniyetini son derece önemli kılmıştır. Müşterinin memnuniyetine en önemli katkıyı ise hizmet gördüğü kişiyle olan etkileşimi yapmaktadır. Bu sebeple işverenler çalışanlarından, müşteride olumlu duygular uyandırmasını ve iyi izlenimler bırakması beklemektedir (Aydın, 2016: 169). Örneğin, bir hostesin devamlı gülümsemesi, olumsuz durumlarda dahi soğukkanlılığını koruması ve daima nazik ve kibar olması bu beklentileri karşılamaya yönelik gayretidir ve literatürde bu durum “duygusal emek” adıyla tanımlanmaktadır. Birçok meslek gibi öğretmenlik mesleği de duygusal emek gerektirmektedir. Kendi duyguları ne olursa olsun, etkili bir öğrenme ve sağlıklı bir sınıf ortamı oluşması için eğitim kurumları da öğretmenlerden öğrencilerine karşı olumlu duygular sergilemesini beklemektedir. Ancak öğretmenlerden beklenen duygusal emek, eğitim kurumlarının görev tanımları ile sınırlı değildir. Küçük yaşta “öğretmenim canım benim” şarkıları söyleyen çocukların “sen bir ana, sen bir baba, her şey oldun artık bana” diyerek ışık tuttuğu gerçek şudur ki öğretmenler görev tanımlarına ek olarak sosyal bir beklentiyle de karşı karşıyadır. Toplum öğretmenlerden fedakârlık, sevgi, güven, özveri gibi olumlu tutum ve yüksek duygusal emekler gerektiren davranışlar da talep etmektedir. İşinin gerekliliklerini yerine getirmeye çalışırken sosyal baskıları da göğüsleyen öğretmenler duygularını devamlı suretle düzenlemek, kontrol etmek durumunda kalırlar ki yalnızca öğretme

işi bile duygusal bir emektir (Aydın, 2016: 172). Bunun sebebi ise duygu, düşünce ve davranışın aslında birbirlerini tamamlayan süreçler olmasıdır (Yalçın, 2012: 33).

Bir kavram olarak duygusal emeği, 1983 yılında, ilk defa kullanan Arlie Russel Hochschild'dir. Hochschild'e göre duygusal emek; iş için gerekli olan doğru duygu davranışlarında bulunabilmek için duyguların düzenlenmesi, mimikler ve bedensel hareketler kullanılarak aktarılması sürecidir (Aydın, 2016: 170;Hochschild, 1983: 7). Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre duygusal emek; çalışanın iş esnasında örgütün kendisinden beklediği duyguları yansıtmasıdır. Diğer bir deyişle örgütün belirlediği "gösterim kurallarına" uyan çalışanın davranışları, duygusal emektir. Ashforth ve Humphrey, duygusal emek kavramında davranışlar üzerinde durmuşlardır ve davranışların altında yatan duygularla pek fazla ilgilenmemişlerdir. Bunun nedeni ise kurum ve müşteri açısından değerlendirilebilir ve gözlemlenebilir olanın davranışlar olduğu düşüncesidir (Öz, 2007: 11). Morris ve Feldman, duygusal emeği bir çaba olarak değerlendirmektedir. Morris ve Feldman'a (1996: 986-987) göre duygusal emek; örgütün belirlediği duyguları, iş esnasındaki sergilemek için, çalışanın harcadığı çaba, planlama ve kontroldür. Tüm bu tanımlardan, duygusal emeğin bir süreç olduğu ve bu süreçte çalışanların iş esnasında, işverenin beklentisini karşılamak adına, duygularını denetim altında tuttukları anlaşılmaktadır.

Çalışanların duygularını yansıtmaya biçimlerine göre duygusal emek süreci farklılıklar gösterebilir. Örneğin, oyuncağı kırıldığı için üzülen öğrencisiyle konuşmasında, öyle hissetmese dahi, üzülmüş gibi davranabilir bir öğretmen. Bu "yüzeysel rol yapma" duygusal emek davranışdır. Yüzeysel rol yapma davranışında duyguların değiştirilmesi söz konusu değildir. Yalnızca davranışlar değiştirilir ve işin gereği yerine getirilir. Az önceki durumda öğretmenin belki empati yapmak belki yaşamışlıklarını, eğitimlerini hatırlamak suretiyle duruma üzülmesi ve bu duyguyu hissettikten sonra yansıtmaya "derinlemesine rol yapma" duygusal emek davranışdır. Derinlemesine rol yapma davranışında, davranışla birlikte duygularında değiştirilmesi ve gösterim kuralına uygun hale getirilmesi söz konusudur. Hizmetveren ile hizmetgören arasındaki uzun süreli etkileşimlerde derinlemesine rol yapma davranışı tercih edilir. Aksi takdirde uzun süre hissetmediği duyguyu sergilemek yani taklit yapmak hizmetveren için zor olacaktır ve hizmetgören tarafından samimiyetsiz bulunacaktır. Bazen çalışanın duygularıyla örgütün beklentileri uyuşabilir. Yazılısından yüksek not aldığı için sevinen öğrencisinin

mutluluğuna öğretmeni samimi olarak eşlik edebilir. Bu “doğal duygular” duygusal emek davranışdır. Doğal duygular davranışında rol yapmak gerekmez ve bu davranışta diğerlerine kıyasla daha az duygusal emek harcanmaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016: 133-134).

Bir öğretmen, o an hissettiği duygular fark etmeksizin, ders esnasında öğrencilerin; dikkatlerini canlı tutabilmek için coşkulu ve hayat dolu davranabilir, başarılarını ödüllendirmek, motivasyonlarını arttırmak için abartılı sevinç gösterileri yapabilir. Yahut taşkınlıklarına karşı sükunetini koruyarak olağan üstü bir sakinlikle karşılık verebilir. Tüm bunları yaparken eğitim amaçlarını gerçekleştirebilmek adına duygularını bastırması, değiştirmesi ya da az veya fazla olarak sergilemesi söz konusu olduğundan, öğretmenlik; yüksek düzeyde duygusal emek gerektirmektedir (Aydın, 2016; 172; Yalçın, 2012: 34). Bu durumda öğretmenlerin duygusal emek davranışlarına etkisi olan kavramların araştırılması önem arz etmektedir. Çünkü yapılan araştırmalar duygusal emeğin iş performansı etkilediğini ortaya çıkarmıştır (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014: 109).

Psikolojik iyi oluş, bireyin; her haliyle kendisini kabul etmesi, potansiyelinin farkında olması ve onu üst düzeyde kullanmasıdır. Psikolojik iyi oluşa sahip birey; mutlu, üretken, özerk, çevresine hâkim, çevresiyle nitelikli ilişkilere sahip ve gelişime açıktır (Telef, 2013: 375). Psikolojik iyi oluşa sahip bir bireyi “dağ gibi” olmakla niteleyebiliriz. Nasıl ki koca bir dağ; her türlü hava şartından sonra varlığını, hâl ve durumunu aynıyla koruyabiliyorsa bu insanlar da hayatın getirdikleri karşısında olayları gerçekçi bir biçimde değerlendirerek varoluşunun tadını çıkarabilir (Söylemez, 2019). Ryff (1989a), psikolojik iyi olma halini altı boyutta ifade etmiştir. Bunlar; bireyin kendisine dair pozitif tutumu (öz kabul), insanlarla güven, sevgi ve samimiyete dayalı ilişkiler kurması (diğerleriyle olumlu ilişkiler), kendi arzu ve çıkarlarına uygun şekilde etrafındakileri yönetebilme becerisi (çevresel hâkimiyet), yaşamının anlamlı ve bir amaç uğruna olduğuna dair inancı (yaşam amacı), bir birey olarak devamlı büyüyüp geliştiği bilinci (kişisel gelişim) ve bir başına karar alabilme kabiliyeti (özerklik) olarak sıralanmaktadır (Ryff, 1989a: 1071). Genel olarak olumlu işlevlere sahip bireylerin davranışları psikolojik iyi oluşun konusudur (Telef, 2013: 375). Bu durumda mesleğini icra ederken olumlu duygular sergilemesi beklenen öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının, duygu durumlarından dolayısıyla psikolojik iyi oluş düzeylerinden etkilenmesi

beklenmektedir. Bakar (2018) lise öğretmenleri ile gerçekleştirdiği araştırmada duygusal emek ile öznel iyi oluş arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin bulunduğunu tespit etmiştir. Bu bulgu da öngörümüzü destekler niteliktedir.

Lider-üye etkileşimi teorisi, lider ile her bir üye arasında farklı ilişkilerin bulunduğunu, bu ilişkilerin kalitesinin de liderin ve üyelerin tutum ve davranışlarını etkilediğini savunmaktadır. Teoriye göre lider ve astlar arasında; çift yönlü güven, saygı, sadakat ve sevgiye dayanan samimi ilişkilerin olması yüksek kaliteli lider-üye etkileşimine işaret etmektedir (Baş, 2019: 78-81). Liden ve Maslyn (1998) lider-üye etkileşimini *etki, katkı, bağlılık ve mesleki saygı* olmak üzere dört faktör çerçevesinde tanımlamışlardır. Etki faktörü, lider ve üye arasındaki iş ya da mesleki gerekliliklerden ziyade kişisel çekicilikten kaynaklanan sevgi ya da duygusal etkileşim olarak tanımlanmaktadır (Bolat 2011: 169).Katkı faktörü, üyenin iş tanımının dışındaki işlerin yapımında gayret göstermesi, sorumluluklar alması ve bununla orantılı olarak liderinden ekstra kaynak ve imkân desteği görmesidir (Yıldız vd. 2008:101). Bağlılık faktörü, lider ve üye arasındaki sadakat ve güvene odaklanır. Bu faktör nitelikli lider üye etkileşiminin sağlanmasında ve devamlılığında önemli rol oynamaktadır (Çekmecelioglu ve Ülker, 2014: 39). Mesleki saygı faktörü, ast ve üstün çalışma hayatında elde ettiği itibar ve birbirleri için bu itibara yönelik algı düzeyleridir. Mesleki saygı, kişiyle ilgili geçmiş yaşantılara, içerden veya dışarıdan elde edilen duyumlara, kişinin kazandığı ödüllere dayanabilir(Liden ve Maslyn, 1998: 50).Bu durumda okul yöneticisiyle nitelikli etkileşime sahip, daha fazla desteklenip önemsenen, daha fazla sevilip saygı duyulan, daha çok özerklik ve sorumluluk verilen öğretmen; liderinin beklentisini karşılama eğiliminde olacağı ve duygusal emek davranışının bu durumdan etkileneceği düşünülmektedir. Baş (2019) banka çalışanları ile gerçekleştirdiği araştırmada lider üye etkileşimi ile duygusal emek arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Bu bulgu da öngörümüzü destekler niteliktedir.

İşe bağlılık, ele alınan diğer kavramlar gibi pozitif psikolojinin bir parçasıdır ve kişinin gerçek potansiyelini işe yansıtması açısından oldukça önemlidir (Başaran, 2018: 48). Bir çalışanın işine karşı olumlu tutuma sahip olması, işiyle bütünleşmesi, işinden tatmin olması ve işinde aktif olması, onun işe bağlılık düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir (Keleş 2014: 97). İşe bağlılık, “işe istek duyma”, “işe yoğunlaşma” ve “işe adanma” olmak üzere üç boyutlu bir yapı olarak

değerlendirilmektedir. İşe istek duyma boyutu, çalışanın iş esnasında dinç ve enerjik olması, işine karşı heves duyması, yoğun çalışma dönemlerinde dahi zihinsel olarak aktifliğini koruması ile ilgilidir. İşe adanma boyutu, bireyin işini bir amaca hizmet eder ve anlamlı bulmasını, işiyle gurur duymasını ifade eder. İşe yoğunlaşma boyutu ise bireylerin çalışırken kendilerini işe kaptırmaları, tam anlamıyla kendilerini işe verip konsantre olmaları anlamına gelir (Eryılmaz ve Doğan 2012: 50). Bu bağlamda öğretmenlerin işlerine duydukları bağlılığın duygusal emek davranışlarını etkileyeceği öngörülmektedir. Gök (2015) ilaç mümessilleri ile gerçekleştirdiği araştırmada duygusal emek alt boyutları ile işe bağlılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler tespit etmiştir. Bu bulgu da öngörümüzü destekler niteliktedir.

Toplumun kalitesini eğitim, eğitimin kalitesini öğretmenler belirlemektedir. Bu çalışmada da eğitim ve öğretime katkı yapacağı inancıyla, duygusal emek ile psikolojik iyi oluş, lider-üye etkileşimi ve işe bağlılık kavramları arasındaki ilişki öğretmenler üzerinde araştırılmıştır. Literatürde bu kavramların bir arada incelendiği başka bir çalışma mevcut değildir. Ayrıca araştırmaya konu olan değişkenler pozitif psikoloji çatısı altında konumlandırılabilir. Pozitif psikoloji insanların ve örgütlerin güçlü yönlerine odaklanır ve iyi yaşam, yaşam doyumu, güçlü yanların keşfi ve kullanımı gibi olumlu kazanımları elde etmeyi amaçlar (Aydın, 2017). Bu sebeple araştırmanın eğitim ve öğretim etkinliklerinde kaliteyi arttırıcı tedbirlerin belirlenmesine katkı sağlaması hedeflenmektedir.

1.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı; ilkokul, ortaokul ve lise öğretmenlerinin duygusal emek, psikolojik iyi oluş, lider-üye etkileşimi ve işe bağlılık düzeylerini belirlemek ve bu değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.

1.2. Alt Amaçlar

Belirtilen ana problem doğrultusunda, bu çalışmada aşağıda sıralanan alt problemlere cevap aranacaktır.

1. Öğretmenlerin lider-üye etkileşimi, duygusal emek, psikolojik iyi oluş ve işe bağlılık düzeyleri nedir?

2. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri, lider-üye etkileşimleri, psikolojik iyi oluş düzeyleri ve işe bağlılıkları; cinsiyet, medeni durum, yaş, okul türü, kıdem yılı, öğrenim durumu değişkenlerine göre farklılaşmakta mıdır?

3. Öğretmenlerindeki duygusal emek düzeyleri ile lider-üye etkileşimleri, psikolojik iyi oluş düzeyleri ve işe bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

4. Lider-üye etkileşimi, psikolojik iyi oluş ve işe bağlılık duygusal emeğin yordayıcısı mıdır?

1.3. Araştırmanın Önemi

Her meslek farklı oranlarda bedensel, zihinsel ve duygusal emek gerektirir. Öğretmenlik mesleğinde yapı itibarıyla kişiler arası sürekli bir etkileşim ve iletişim söz konusu olduğundan bu meslekte duygusal emeğe düşen pay çok yüksektir. Ancak uluslararası alanyazın ile kıyaslandığında Türkiye’de bu konuda az sayıda çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Yapılan az sayıda duygusal emek araştırması ise eğitim örgütleri ve öğretmenlerden ziyade turizm, sağlık ve bankacılık gibi sektörlerde yoğunlaşmıştır. Öğretmenler ile yapılan bu çalışma; duygusal emek ve ilişkili olduğu farklı kavramları ortaya koyarak literatüre sağlayacağı katkı sebebiyle önem arz etmektedir.

Bu araştırmanın konusu, pozitif psikoloji bilimi üzerine temellendirilmiştir. Pozitif psikoloji, insanların ve örgütlerin potansiyellerini maksimum düzeyde kullanabilmeleri ve gelişmeleri için gerekli şartları, süreç ve koşulları inceleyen bir alandır. Pozitif psikoloji, insan yaşamını değerli kılan şeylerin neler olduğuna odaklanır ve insanların daha çok mutlu hissetmesine ve daha anlamlı bir hayat yaşamalarına katkı sağlamayı amaçlar (Doğan, 2016). Olumsuzlukların, aksaklıkların ve kötü sonuçların sık sık araştırıldığı eğitim örgütlerini, insanın olumlu ve güçlü özelliklerini konu edinen pozitif psikoloji ile ele almak, en iyiye giden yolu aydınlatıp alanın uygulayıcılarına katkı sağlayacaktır.

Araştırmanın değişkenlerinin bir arada ele alındığı başka bir çalışma literatürde mevcut değildir. Psikolojik iyi oluş-duygusal emek, lider üye etkileşimi-duygusal emek, işe bağlılık-duygusal emek şeklindeki ikili ilişkiler de daha önceki çalışmalarda öğretmenler üzerinde araştırılmamıştır. Bu nedenle araştırma özgün bir değere sahiptir. Pek çok konuda literatüre ilk bulguları verecek ve bu konuda yapılacak bundan sonraki araştırmalara temel olacaktır.

1.4. Sınırlılıklar

Bu çalışma, 2019-2020 eğitim ve öğretim yılı İstanbul ili Bağcılar ilçesindeki devlet okullarında görev yapan ilkokul, ortaokul ve lise öğretmenleri arasından seçilen örneklemin görüşleri ile sınırlıdır.

1.5. Tanımlar

Duygusal Emek (DE): Duygusal emeği kavramlaştıran Arlie Russell Hochschild, duygusal emek için “herkesçe gözlemlenebilen mimikler ve bedensel hareketler ile duyguların yönetilmesi” tanımını yapmıştır (Hochschild, 1983: 7).

Psikolojik İyi Oluş (PİO): Psikolojik iyi oluş, bireyin yaşantısını ve kendisini olumlu değerlendirmesini, sınırlarının bilincinde olarak kendini geliştirmek için çaba göstermesini, bir yaşam amacına sahip olmasını, bağımsız ve hür hareket edebilmesini, insanlarla samimi ve güvenli ilişkiler kurabilmesini ifade etmektedir (Keyes, Shmotkin ve Ryff, 2002).

Lider-Üye Etkileşimi (LÜE): Lider üye etkileşimi, liderler ve üyeler arasında gelişen ilişki türlerine dayanan bir teoridir. Taraflar arasındaki etkileşim sürecini ve bu süreçteki farklılaşmaları konu edinir (Çekmecelioğlu ve Ülker, 2014: 37).

İşe Bağlılık (İB): İşe bağlılık, çalışanların iş esnasında kendilerini güçlü ve enerjik hissetmeleri, işlerinden tatmin olmaları, işlerine yoğunlaşarak kendilerini işlerine adanmaları anlamına gelmektedir (Eryılmaz ve Doğan, 2012: 50).

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde duygusal emek, psikolojik iyi oluş, lider üye etkileşimi ve işe bağlılık kavramlarına ilişkin teorik bilgiler verilmiştir. Duygusal emek ile diğer kavramlar arasındaki ilişkiler aktarıldıktan sonra ilgili araştırmalar incelenmiştir.

2.1. Duygusal Emek

Türk Dil Kurumunca (TDK, 2011) “belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” yahut “kendine özgü bir ruhsal hareket ve hareketlilik” olarak tanımlanan duygu kavramı; bireyin yaşantısına yön veren, davranışlarını etkileyen, hayatını şekillendiren temel olgulardan biridir. İnsanın varlığı boyunca duygularından arınmış, hissiz olması düşünülemeyeceğinden; dâhil olduğu, var ettiği, yön verdiği çalışma hayatı da duygulardan bağımsız düşünülemez. Duygular kararları ve davranışları etkilediği gibi insanlar arası ilişkileri de şekillendirir, örgütsel yaşamın da ayrılmaz bir parçasıdır (Glomb ve Tews, 2004: 1). Hatta duyguların zaruri olarak çalışma hayatına dâhil olmasının yanı sıra günümüzde işverenler, çalışanlarından zihinsel ve bedensel emeklerine ek olarak duygusal emek sarf etmelerini de beklemektedir (Lee, Hung ve Huang, 2012: 5). Çünkü; hizmet ekonomisi gelişmiş, rekabet artmış ve hizmette kaliteyi yakalamak büyük önem kazanmıştır ve müşterilerin hizmet verenle etkileşimleri de kalite algılarını etkilemektedir (Morris ve Feldman, 1996: 985-987). İş hayatındaki rekabet ortamında başarıyı yakalamak, üstünlüğü elde etmek için duygusal emek sarf edilmesimecburi bir hal almıştır (Biçkes vd., 2014: 98).

Duyguyu emek kavramı ile ilişkilendirip örgüt çalışmalarında duygusal emekten bahseden ilk kişi Arlie Hochschild olarak kabul görmektedir. Hochschild, “The Managed Heart” ismiyle kaleme aldığı kitapta duygusal emeği, “herkesçe gözlemlenebilen mimikler ve bedensel hareketler ile duyguların yönetilmesi” olarak tanımlamıştır (Hochschild, 1983: 7). Daha sonra Morris ve Feldman (1996: 987) duygusal emeğe, insanlar arasındaki iletişim ve etkileşimde kurumun çıkarları doğrultusunda belirlediği ve istediği duyguları sergilemek için harcanan gayret, yapılan planlama ve kontrol tanımını getirmiştir. Grandey (2000: 95) ise duygusal

emeği, “duyguların ve duyguların gösterim şekillerinin örgütün hedefleri doğrultusunda düzenlenmesi” olarak ifade etmiştir.

“Duygusal emek kavramı anlaşılması ve açıklanması çok kolay olmayan bir kavramdır” (Basim ve Beğenirbaş, 2012: 80). Duygusal emek işgörenlerin işi yerine getirirken örgütün kendisinden beklediği duyguyu aktarabilecek şekilde davranmasıdır (Küçükaltan vd., 2015: 37). Duygusal emek, müşteri memnuniyetini artırmak için çalışandan sergilemesi talep edilen davranış kurallarıdır (Savaş, 2012: 43). Amaçsız, anlık, rastgele duygusal durumlar; örgütsel hedeflere hizmet etmek niyeti taşımadığında duygusal emek kapsamına alınmazlar (Mavi, 2015: 9). Duygusal emeğin gösteriminde hem pozitif hem de negatif duyguların olması gerekebilir (Şat, Amil ve Özdevecioğlu, 2015: 4) Örneğin; infaz ve koruma memurundan beklenen davranış ve duygu gösterim şekli, din görevlilerinden beklenen ile aynı değildir. Bağlı buldukları örgütlerin işleyişlerinin ve çıkarlarının farklılık göstermesi bu durumun başlıca sebebidir. Duygusal emek; duyguların dönüştürülmesini ifade etmektedir, duygu ve davranışların örgütün hedeflerine hizmet edecek şekilde düzenlenmesini gerektirir.

2.1.1. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek ifadesi kavramlaştırıldığından beri birçok bilim insanı tarafından çeşitli şekillerde tanımlanmış ve açıklanmaya çalışılmıştır. Bunlar içerisinde temel olarak dört yaklaşım ele alınmaktadır.

2.1.1.1. Hochschild Yaklaşımı

Hochschild’e (1983) göre ekonominin temel bileşeninin hizmet sektörü olmasıyla birlikte örgüt işleyişleri için duygusal emek önemli bir hale gelmiştir. İşverenlerde; çalışanlarına karşı müşterilerine hizmet sunarken, politikalarına ve çıkarlarına uygun duygusal tepkiler göstermeleri yönünde kuvvetli bir beklenti oluşmuştur. Duygusal emek, bireyin sergilemesi gereken duygusal ifadeyi gösterebilmek için hissettiklerini güçlendirmesi, değiştirme veya bastırmasıdır, örgütün beklentisini karşılamak adına duygularının davranışlarına yansımaları kontrol etmesidir (Bıyık, 2014: 14). Örneğin; bir turizm şirketi çalışanın devamlı mütebessim olması, nezaketle konuşup mutlu ve keyifli görünmesi onun işi gereği sarf ettiği duygusal emeğidir.

Hochschild, çalışanların duygusal emek sarf ederek sergiledikleri davranışlarını “yüzeysel rol yapma” ve “derinlemesine rol yapma” olarak ikiye ayırmaktadır.

Çalışanın hissetmediği bir duyguyu örgüt beklentileri doğrultusunda hissediyormuş gibi davranmasını yüzeysel rol yapma ile nitelendirirken, sergilemesi gereken duyguyu hissetmek için gayret göstermesini ise derinden rol yapma olarak nitelendirmektedir (Hochschild, 1983: 35-37). Hochschild (1979); her iki davranış şeklinde de sonucu değil, gerekli olan duygunun davranışa dönüştürülebilmesi için sarf edilen çabayı vurgular. Elbette bu çabanın niteliği ve karşı taraf üzerindeki etkisi de önemlidir (Yalçın, 2012: 8). Saltık ve Usankutlu'nun (2017: 3) aktarımına göre; Grandey (2000) yüzeysel davranış sergileyen çalışanların şirket menfaati yahut müşteriye daha iyi hizmet etme amacından ziyade işini kaybetme korkusuyla hareket ettiklerini, Rupp ve arkadaşları (2008) derinlemesine davranış sergileyen çalışanların müşteri ile duygudaşlık kurmayı kişisel menfaatlerinden üstün tuttuklarını ifade etmiştir.

a) Yüzeysel Rol Yapma Davranışı

Hochschild'e (1983) göre yüzeysel rol yapma davranışında çalışanlar hissetmedikleri duyguları sergilerler veya hissettikleri duyguları gizler, bastırır, yansıtmazlar. Yüzeysel davranışta iş görenin duygularını değil müşteriye karşı sergilediği davranışlarını değiştirmesi, düzenlemesi söz konusudur. Burada çalışanın amacı örgütün belirlediği kurallara uymak, müşterinin memnuniyetini sağlamak ve bu sayede işini koruma altına almaktır. Yüzeysel rol yapma, olumlu bir duyguyu hissediyormuş gibi davranmak olabileceği gibi olumsuz bir duyguyu gizlemek, bastırmak şeklinde de ortaya çıkabilir (Grandey, 2000: 97). Bir çalışanın kaba, üslupsuz ve sinirli bir müşteriye karşı nezaketli tutumunu ve güler yüzlü davranışını sürdürmeye devam etmesi yüzeysel rol yapma davranışdır. Çalışan burada olumlu duygular hissetmemesine rağmen örgüt çıkarları ve kuralları sebebiyle mecburi olarak rol yapmaktadır. Hochschild (2003) uzun süre yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen çalışanlarda hissedilmeyen duyguların devamlı ve zorunlu olarak hissediliyormuş gibi davranılmasından ötürü “duygusal çelişki” yaşanacağını ifade etmiş ve bu durumun çalışanlarda fizyolojik sorunlara yol açabileceğini belirtmiştir (Savaş, 2012: 48-49)

b) Derinlemesine Rol Yapma Davranışı

Hochschild (1983), “The Managed Heart” adlı kitabında profesyonel bir tiyatro oyuncusunun rolünü daha iyi yapabilmek için rolün gerektirdiği duyguyu gerçekten

hissetmeye çabalamasından bahsetmiş ve bunun insanlar tarafından takdir edileceğini, heyecan verici bulunacağını ifade etmiştir. Bu durumun günlük çalışma ortamlarında da yaşandığına değinmiş, ticaret piyasasını sahneye, çalışanları tiyatro oyuncularına benzetmiştir. Bazı çalışanların iş esnasında müşteriye sergilemek zorunda oldukları duyguları gerçekten hissetme gayretini ise derinlemesine rol yapma olarak nitelendirmiştir. Ancak burada yegâne kaygının, işini koruma ve maddi kazanç olduğunu da belirtmiştir (Hochschild, 2003: 54–55). Derinlemesine rol yapma davranışında çalışanın yalnızca gözlemlenebilir davranışlarını değil hissettiği duyguları da düzenlemesi söz konusudur. Bir resepsiyon görevlisinin agresif bir müşteri karşısında sakinliğini koruyup işinin gereği olumlu davranışları sergilerken, müşterinin sinirlenmesine sebep olan durumu düşünüp onu anlamaya çalışması, empati yaparak gerçekten olumlu duygular hissetmeye gayret etmesi buna örnek verilebilir.

2.1.1.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeği; gerekli olan duygunun davranışlarla gösterilmesi şeklinde tanımlamışlardır. Hochschild'den farklı olarak davranışın altında yatan duyguya, o duygunun düzenlenmesine değil gerekli olan duygunun sergilenmesi için kullanılan davranış stiline odaklanmışlardır. Duyguların değil davranışların gözlemlenebilir olması nedeniyle hizmet alanların muhataplarının davranışlarından etkileneceğini, bu sebeple çalışanın duygularını yönetme ihtiyacı duymadan da davranış kurallarına uyarak müşterisini etkileyebileceğini belirtmişlerdir (Deliveli, 2018: 76; Köksel, 2009: 7).

Ashforth ve Humphrey'e göre çalışanların duygusal davranışları yüzeysel ya da derin olabilir ancak işverenlerin onlardan beklentisi sergiledikleri davranışın duygusunda samimi olmaları yani gerçekten hissederek davranış kurallarını gerçekleştirmeleridir. Çalışanların bir kısmı da zaten ortaya koyması gereken davranışın altında yatan duygu doğal olarak hissetmektedir (Deliveli, 2018: 81). Bu nedenle yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma duygusal emek davranışına doğal duyguları eklemiştir. Doğal duygular diğer iki boyutta olduğu gibi zorunluluk içermemekte, işgörenin gerekli davranış şekli için var olan uygun duygularını kendiliğinden yansıtmasını ifade etmektedir (Basım ve Beğenirbaş: 2012: 79). Hochschild'in değindiği gibi Ashforth ve Humphrey de duygusal çelişkiye değinmiştir. Çalışanların yaşadıkları duygusal çelişkinin zamanla kendilerini samimiyetsiz ve iki yüzlü

bulmalarına sebep olabileceğini, bunun da çeşitli ruhsal bunalımlar doğurabileceğini ifade etmişlerdir (Köksel, 2009: 9).

a) Doğal Duygular (Samimi Davranış)

Ashforth ve Humphrey, Hochschild'in duygusal emek modelini temel almakla birlikte bu modele çeşitli yeniliklerle katkı sağlamışlardır. Doğal duygular veya samimi davranış da onların duygusal emek modeline ekledikleri bir boyuttur (Alemdar, 2019: 61-65). Doğal duygular, başarılı ve saygılı bir öğrencisine karşı öğretmenin gerçekten hissederek sevgi dolu davranması ile açıklanabilir. Samimi davranış diğer boyutlara göre daha az çaba gerektirmektedir. Örgütlerin çalışanlarından asıl beklentisi de doğal duygular ile davranış kurallarını gerçekleştirmeleridir (Öz, 2007: 6). Ashforth ve Humphrey (1993) kişi ile örgüt uyumu, çalışanın kendisini işi ile özdeşleştirmesi ne kadar yükseğe kişinin davranışlarında o kadar samimi olacağını ve ne kadar samimi davranırsa duygusal emeğin oluşturacağı yıpratıcı etkinin de o denli azalacağını savunmaktadırlar (Çaldağ, 2010: 11).

2.1.1.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Çalışma hayatında işgörenlerin uygulamalarının önemli bir kısmı kendi inisiyatiflerinde değildir ve kurum tarafından belirlenir. Morris ve Feldman'a (1996: 987) göre duygusal emek, çalışanın bu belirli olan duygu durumlarını, davranış şartlarını yerine getirebilmek için sarf ettikleri gayrettir. Morris ve Feldman, duygusal emeği yüzeysel, derinlemesine, doğal davranış boyutlarıyla incelemek yerine sürece ilişkin farklı dört boyut geliştirmişlerdir. Bunlar; "duygusal gösterim sıklığı, gösterim kuralları için sarf edilen dikkat, sergilenmesi talep edilen duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk" olarak sıralanmaktadır (Savaş, 2012: 53-549).

a) Duygusal Gösterim Sıklığı

Etkileşim sıklığı olarak da adlandırılan bu boyut, çalışanların kendilerinden beklenen duyguları hangi sıklıkta kullanmak zorunda kaldıklarıdır. Duygusal gösterim sıklığı, mesleklere göre değişim göstermektedir. Örneğin; bir taksici saate bir müşteriyle iletişime girmekteyken, bir kasa görevlisi saatte ondan fazla kişiye hizmet sunmak zorunda kalabilir (Güngör, 2009: 171).

b) Gösterim Kuralları İçin Sarf Edilen Dikkat

Davranış kurallarına gösterilen dikkat boyutu, talep edilen duyguların davranışa dönüştürüleceği süre ve duyguların ağırlığı değişkenlerinden etkilenmektedir. Duygusal davranışın süresi, çalışanların iş esnasında hizmet verdikleri kişiler ile ne kadar süre etkileşimde buldukları ile ilgilidir. Duygusal davranışın ağırlığı ile de davranışa dökülmesi gereken duyguların ne kadar kuvvetli ve önemli oldukları kastedilmektedir. Etkileşim süresinin fazla, sergilenen duyguların yoğun olduğu işlerde daha fazla fiziksel ve psikolojik çaba gerektiğinden, daha çok duygusal emek davranışı gerçekleştirilir (Güngör, 2009: 172; Köksel, 2009: 12).

c) Duyguların Çeşitliliği

Gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği ile duygusal emek orantılıdır. Görevi gereği birden fazla duyguyu sergilemesi gereken çalışanın duygularını ve davranışlarını planlaması, kontrol etmesi için daha fazla bedensel ve ruhsal güç sarf etmesi gerekir. Bu da daha çok duygusal emek sarf edilmesinin anlamına gelmektedir (Güngör, 2009: 173; Köksel, 2009: 12).

d) Duygusal Uyumsuzluk

Morris ve Feldman, Hochschild'in hissedilen duygular ile sergilenen duygular arasındaki farkın oluşturduğu duygusal çelişki tanımına katılmış ancak bu durumu duygusal emeğin bir sonucu değil sürecin bir boyutu olarak ele almışlardır (Bakar, 2018: 13).

2.1.1.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey(2000) "*İş Yerinde Duygu Düzenlemesi: Duygusal Emeği Kavramlaştırmak İçin Yeni bir Yol*" adlı makalesinde kendisinden önce yapılmış duygusal emek tanımlamalarına yer vermiş, Hochschild, Ashforth ve Humphrey, Morris ve Feldman'a ait yaklaşımlara değinmiştir. Parçaları birleştirerek bütüncül bir bakış açısıyla genel bir duygusal emek açıklaması, yaklaşımı oluşturmuştur. Duygusal emeği karşılayacak en genel geçer ifadenin "duygu düzenlemesi" olduğunu savunmuştur. Duygusal emek için; örgütün belirlediği davranış kurallarına göre, duyguları abartmak, bastırmak, değiştirmek suretiyle düzenlemek tanımını yapmıştır (Grandey, 2000: 95). Grandey, oluşturduğu sentezde duygusal emeğin öncülü olarak müşteri etkileşimine, sebebi olarak gözlemlenebilen davranışlara ve sonucu olarak duygusal çelişkiye yer vermiştir (Grandey, 2000: 101).

a) Duygu Düzenlemesi

Grandey, daha önce de duygusal emek yaklaşımlarında yer verilmiş olan “yüzeysel rol yapma” ve “derinlemesine rol yapma” davranış boyutlarını desteklemiş ancak bunların öne sürdüğü “duyguların düzenlenmesi” kavramı için kullanılabileceğini savunmuştur. Duygu düzenlemesinde yüzeysel rol yapma “tepki odaklı”, derinlemesine rol yapma “öncül odaklı” olmakla örtüşmektedir. Öncül odaklı duygu düzenlemesinde bir öngörü ile önceden olası durumlara karşı duygu düzenlemesi yapımı söz konusu iken tepki odaklıda yaşanan bir durumdan ve duygudan sonra davranışın düzenlenmesi görülür. Duygu düzenlemesinin bazı bireysel, örgütsel ve durumsal değişkenlerden etkilenebileceğini belirtmiştir (Beğenirbaş ve Meydan, 2012: 166; Grandey, 2000: 105).

2.2. Psikolojik İyi Oluş

Dünya Sağlık Örgütü, sağlığı “yalnız hastalık ve sakatlığın olmaması durumu değil, bedensel, ruhsal ve sosyal yönlerde tam bir iyilik hali” şeklinde; ruh sağlığını ise “bireyin kendi yeteneklerinin farkında olması, yaşamında oluşan stresin üstesinden gelebilmesi, iş yaşamında üretken ve faydalı olabilmesi ve yetenekleri doğrultusunda toplumuna katkı yapması” şeklinde tanımlamıştır (Özen, 2010: 48; Tayfun, 2016). Sağlık, ruhsal sağlık yani insanın iyi olma hali yahut “iyi oluş”, ideal yaşantı ve işlevler ile alakalı kompleks bir kavramdır (Telef, Uzman ve Ergün, 2013: 1298). Alanyazında iyi oluş, “öznel iyi oluş” ile “psikolojik iyi oluş” olmak üzere iki genel kavram ile tanımlanmaktadır. Bu iki kavram da sırasıyla haz (hedonic) ve psikolojik işlevsellik (eudaimonic) olmak üzere iki farklı görüşü taşımaktadır (Sarı ve Çakır, 2016: 223). Günlük hayatta kullandığımız mutluluk sözcüğünün karşılığı olan öznel iyi oluş, kişinin kendi hayatını bilişsel (yaşam doyumu) ve duygusal (negatif ve pozitif duygulanım) olarak değerlendirmesidir (Telef, 2013: 375). Birey hayatını genel olarak iyi değerlendiriyor, olumlu duyguları daha fazla ve yoğun, olumsuz duyguları daha seyrek ve az hissediyorsa yüksek düzeyde öznel iyi oluşa sahiptir denilebilir (Diener, 2000; Lucas ve Diener, 2004). Öznel iyi oluşta bireyin kendi perspektifi söz konusudur ve öznel iyi oluş, ruhsal sağlığı tanımlamada tek başına yeterli değildir (Diener, Suh ve Oishi, 1997: 2). Öznel iyi oluş yaşam memnuniyetini ve olumlu duyguları içerir ancak yalnızca bunlara sahip olmak genel anlamda iyi oluş için yeterli olmayabilir. Örneğin; tüm isteklerinizin karşılayabileceğiniz ortama ve güce sahip olmanız başta sizi mutlu edebilir ancak bu durumun sonsuza değin

sürmesi, amaçsızlık, hedef yoksunluğu bir yerden sonra canınızı da sıkabilir. Öyleyse gerçekten iyi hissetmek için olumlu duygulara ek olarak gaye, uğraş azim ve ideal gibi kavramlara da ihtiyaç vardır ve bu durumu karşılayan yaklaşım psikolojik iyi oluş yaklaşımıdır (Robertson, 2018). Çünkü psikolojik iyi oluş, “bireyin kendini iyi hissetmesi ve etkili bir şekilde işlev görmesinin bir birleşimi” olarak ifade edilmektedir (Tekin, 2014: 17). İlk kez Bradburn’un 1969 yılında kullandığı PİO kavramı daha sonra psikolojik işlevsellik bakış açısı ile yeniden incelenmiş ve tanımlanmıştır. Ryff ve Keyes’e (1995: 720) göre psikolojik iyi oluş, bireyin benlik algısının olumlu olmasını, insanlar arası ilişkilerinin iyi olmasını, çevresine ve yaşantısına hâkimiyetini, yaşamının anlamlılığını ve amaç sahibi olmasını ifade etmektedir. Ryff ve Singer’e (2008) göre psikolojik iyi oluş, anlamlı bir hayat sürdürmek için kişinin çevresel ve kişisel değişkenleri kontrol etmesi, potansiyelini farkındalıkla kullanmasıdır. Birey; iş yaşantısı ve kişisel hayatından memnun, verimli, yaşama karşı motive, mutlu, insanlar arası ilişkilerde mahir, becerilerinin ve sınırlılıklarının farkında ve kendini kontrol etme becerisine sahipse yüksek düzeyde psikolojik iyi oluşa sahiptir denilebilir (Sharma, 2014’ten akt. Salleh ve Mustaffa, 2016: 82). Psikolojik iyi oluş bireyin her zaman mutlu olmasını ve devamlı olumlu duygular yaşamasını gerektirmez, hayatın normal akışında karşılaşılan hayal kırıklığı, üzüntü, başarısızlık gibi negatif duygularla mücadele edilmesine ve uzun bir sürece yayılan iyi olma halinin yaşanmasına odaklanır (Tekin, 2014: 17).

2.2.1. Ryff’in Çok Boyutlu Psikolojik İyi Oluş Modeli

Psikolojik iyi oluşun en önemli modellerinden biri 1989 yılında Carol Ryff tarafından geliştirilmiştir. Bu model, farklı bakış açılarının entegrasyonu ile oluşturulmuş, iyi oluşun felsefik ve bilimsel sorularına yanıt arayan, psikolojik iyi oluşu teorik bir temele yerleştirmeyi amaçlayan kapsamlı bir modeldir (Fava, 2012: 102). Ryff (1989a), altı faktör üzerine psikolojik iyi oluş modelini geliştirmiştir. Bunlar; bireyin kendisine ilişkin olumlu değerlendirmelerini (öz kabul), insanlarla güven, sevgi ve samimiyete dayalı ilişkiler kurmasını (diğerleriyle olumlu ilişkiler), kendi istek ve menfaatlerine uygu şekilde etrafındakileri yönetebilme kabiliyetini (çevresel hâkimiyet), yaşamının anlamlı ve bir amaç uğruna olduğu inancını (yaşam amacı), bir birey olarak devamlı büyüdüğü ve geliştiği bilincini (kişisel gelişim) ve kendi kendine kara verebilme yetisini (özerklik) içermektedir (Ryff, 1989a: 1071). Ryff’a ait çok faktörlü bu model Tablo 2.1’de ayrıntılı bir şekilde gösterilmiştir:

Tablo 2.1: Ryff'ın Çok Boyutlu İyi Oluş Modeli

Boyut	Arttığında	Azaldığında
Özerklik	Davranışlarını kişisel standartlarına göre düzenler ve değerlendirir. Sosyal baskılara karşı direnebilir, bağımsızdır.	Tek başına karar alamaz. Sosyal baskılara boyun eğer. Başkalarının beklentileri ve değerlendirmeleri ile ilgilenir.
Çevresel Hâkimiyet	Çevresine hâkim ve yönetmede yetkindir. Etrafındaki karmaşık olayları kontrol edebilir. Çevresindeki fırsatları etkin bir şekilde kullanabilir ve ihtiyaçlarına uygun durumları seçip oluşturabilir.	Günlük işleri yönetmekte güçlük çeker. Çevresindeki fırsatların farkında değildir. Dış dünya üzerinde kontrol duygusu yoktur.
Kişisel Gelişim	Büyüyüp geliştiğinin farkındadır, sürekli gelişme arzusu vardır. Yeni deneyimlere açıktır. Potansiyelinin farkındadır bunu kullanmak becerisine sahiptir.	Yaşamdan sıkılmış ve yaşama karşı ilgisizdir. Gelişme veya büyüme hissinden yoksundur. Durgundur ve yeni tutumlarla davranışlar geliştiremez.
Diğerleriyle Olumlu İlişkiler	Başkaları ile samimi, güvene dayalı, tatmin edici ilişkiler kurar. Diğerlerinin iyi oluşu hakkında duyarlıdır. Güçlü bir empati yeteneğine sahiptir.	Başkaları ile ilişki kurma konusunda ve ilişkiyi sürdürmek için kendisinden ödün vermesi hususunda isteksizdir. Yalnızdır, çok az samimi, sıcak, güvene dayalı ilişkisi vardır.
Yaşam Amacı	Hayatta hedefleri vardır. Yaşamının bir anlamı olduğunu hisseder. Yaşamına amaç veren inanışları vardır.	Çok az amacı veya hedefi vardır. Yaşantısını anlamlı bulmaz. Hayatına anlam katan bir bakış açısı yahut inancı yoktur.
Öz Kabul	Kendine karşı olumlu bir tutuma sahiptir. Kendini her yönüyle kabul eder.	Kendisinden hoşnut değildir. Geçmiş yaşantısına dair hayal kırıklıkları vardır. Olduğundan farklı biri olmuş olmayı arzular.

Kaynak: Ryff, (2014: 12).

2.3. Lider Üye Etkileşimi

Hayatını devam ettirebilmek için birbirine muhtaç olan insanoğlu yaşamının her evresinde çeşitli gruplar oluşturur yahut farklı gruplara üye olur. Her topluluk her grup da müşterek ihtiyaç, amaç yahut çıkarlarına giden yolda bir lidere ihtiyaç duyar çünkü liderler; insanları etkileyen, yönlendirip harekete geçiren ve onları motive eden kişilerdir (Koçel, 2011: 569). Böylelikle sosyal bir varlık olan insanoğlu için tarih boyunca liderlik kavramı vazgeçilmez olmuştur ve zaman içerisinde üzerinde birçok incelemeler, araştırmalar yapılmıştır. Bu çalışmaların sonuçlarını “geleneksel liderlik teorileri” ve “modern liderlik teorileri” başlıkları altında toplamak mümkündür.

Geleneksel liderlik teorileri, özellik teorileri, davranış teorileri ve durumsal liderlik teorileri olarak sıralanabilir (Gürler, 2018: 35). Özellik teorilerinde yalnızca lider kavramı üzerinde durulmuştur. Bu teorilere göre kişileri lider yapan ve liderlik süreçlerinin etkinliğini belirleyen onların sahip oldukları bedensel, zihinsel, duygusal vs. özellikleridir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 206). Davranış teorilerinde liderin kişilik özelliklerini gözlemlenebilir kılan eylemleri üzerinde durulur. Bu teorilerde liderlerin belirgin ve benzer davranışlarını saptayıp etkin liderlik süreci için uygun davranış kalıpları geliştirmek hedeflenmiştir (Zel, 2006: 126). Durumsallık teorilerinde yine lider kavramı, liderin özellikleri ve davranışları üzerinde durulmuştur ancak bunları açıklamakta içinde bulunulan durum ve koşullar temel alınmıştır. Bu teorilerin genel varsayımı farklı durum, koşul ve özelliklerin farklı liderlik tarzları gerektireceğidir (Bakan, 2008: 17). Tüm bu teoriler genel olarak ele alındığında araştırma çabalarının hep liderler üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Liderlerin tüm üyelere aynı şekilde davrandığı ve astların tepkilerinin standart olduğu varsayılmaktadır (Baş, Keskin ve Mert, 2010: 1015). Örgüt içerisindeki iletişim, ast ve üst arasındaki etkileşimler göz ardı edilmektedir. Oysaki sosyal bir varlık olan insanın bulunduğu yerde iletişim ve etkileşimin olması kaçınılmazdır (Çekmeceliolu ve Ülker, 2014: 36). Dolayısıyla liderlik sürecini açıklamada geleneksel yaklaşımlar yetersiz kalmıştır. Pozitif psikolojinin de getirileriyle liderlik üzerine elde edilen bilgi birikimi farklı modern yaklaşımlarla yeniden değerlendirilmiştir. Bu yaklaşımlardan biri de “Lider Üye Etkileşimi” (LÜE) modelidir (Şahin, 2018: 306-307).

Lider üye etkileşimi modeli; lider ile her bir üye arasındaki ilişkiyi ayrı ayrı ele alması, liderlerin her üye ile farklı düzey ve şekilde ilişki kurduğunu savunması, etkileşim sürecini ve bu sürecin farklı sonuçlarını konu edinmesi açısından geleneksel liderlik yaklaşımlarından ayrılmaktadır (Baş, Keskin ve Mert, 2010: 1014). Ayrıca LÜE modeli alana getirdiği farklı bakış açısıyla benzersiz ve çığır açan bir yapıya sahiptir (Gürler, 2018: 37).

2.3.1. Lider Üye Etkileşimi Teorisinin Gelişimi

Lider üye etkileşimi teorisi; ilk olarak Dansereau ve arkadaşları tarafından 1975 yılında “Dikey İkili Bağlantı Modeli” olarak ortaya atılmış ve rol, eşitlik ve sosyal etkileşim teorileri ışığında gelişerek literatürde yerini almıştır (Gürler, 2018: 39; Özutku, vd., 2008: 194).

Lider üye etkileşimi teorisinin gelişimini Graen ve Uhl-Biendört evreye ayırarak değerlendirmişlerdir. İlk evrede dikey ikili ilişkiler önemsenmiş ve liderlerin astları ile farklı ilişkiler geliştirdikleri gözlemlenmiştir. Bu evrede liderin üyeleri iki farklı kategoride değerlendirdiği saptanmıştır. Liderin daha yakın, güvenli ve nitelikli ilişkiler kurduğu üyeler “grup içi”, bunların dışındakiler ise “grup dışı” olarak tanımlanmıştır. İkinci evrede lider ile astların ilişkilerinin niteliği ile bunun doğurduğu sonuçlar incelenmiştir. Üçüncü evrede kaliteli lider-üye iletişimi tanımlanmaya ve geliştirilmeye çalışılmıştır. Dördüncü evrede ise çalışma alanı ikili ilişkiden daha büyük topluluklara, gruplara ve örgüt geneline kaymıştır. Bu kısımda daha önce elde edilen bulgular değerlendirilerek örgüt sistemi içerisinde lider ve ast olmak üzere iki kişi arasındaki özel ilişkilerin nasıl düzenleneceği araştırılmıştır. LÜE teorisinin gelişimini temsil eden evrelerden ikinci evrede ampirik çalışmalar ve analizler daha çok yapılmıştır, son iki evre ise henüz yakın dönemin gelişmelerini temsil ettiğinden genel olarak teorik yapıdadır (Graen ve Uhl-Bien, 1995: 220-221; Özutku, Ağca, Cevrioğlu, 2008: 194-195).

2.3.2. Lider Üye Etkileşimi Teorisinin Boyutları

Lider üye etkileşimi teorisini çok boyutlu olarak ele alan araştırmacılar olduğu gibi tek boyutlu olduğunu savunanlar da bulunmaktadır. Bu konuda bir uzlaşma sağlanamamıştır. Graen ve Bien (1995), lider üye etkileşimini bir faktörle açıklamayı tercih ederken, Liden ve Maslyn (1998) lider üye etkileşiminin boyutlarını “katkı,

bağlılık, etki ve mesleki saygı” olarak sıralamıştır (Alparslan ve Oktar, 2015: 111; Gürler, 2018: 45).

2.3.2.1. Katkı

Dienesch ve Liden (1986) katkı boyutunu, lider ve üyelerin ortak hedefleri için sergiledikleri faaliyetlerin miktarına ve niteliğine dair algıları olarak tanımlamaktadır. Lider ile üyelerin etkileşiminin ilk başladığı zamanlarda liderler astlarını verdikleri görevler çerçevesinde değerlendirirler. Görevi sahiplenip, liderinin istediği şekilde gerçekleştirebilen astlar diğerlerine göre daha kaliteli bir lider üye etkileşimine sahip olurlar. Etkileşimin niteliğine bağlı olarak da liderlerin seçkin üyelerine sağlayacağı bütçe, materyal, ekipman gibi kaynaklar ve vereceği çekici görevler artacaktır. İş performansını arttıran kaynaklarla destek alan ve kritik görevleri yapmak için imkân bulan üyeler ise lider ile etkileşimlerini daha da güçlendirecektir (Baş, Keskin ve Mert, 2010: 1019; Liden ve Maslyn, 1998: 45-46). Bu durum dönüşümlü olarak birbirini beslemektedir. Katkı boyutu, sosyal etkileşim teorisi dikkate alındığında kaliteli ilişkinin kurulmasında son derece önemlidir (Gürler, 2018: 47).

2.3.2.2. Bağlılık

Lider ve üyenin birbirlerine karşı ne kadar sadık olduğunu ifade eden bağlılık boyutu Dienesch ve Liden (1986) tarafından “hem liderin hem de üyenin birbirlerinin davranışlarını ve karakterlerini alenen ne ölçüde desteklediği” olarak tanımlanmıştır. Graen ve Scandura (1987) bağlılığı lider üye etkileşiminin neticesi olarak kabul ederken, Dienesch ve Liden (1986) lider ile astlar arasındaki nitelikli etkileşimin sürdürülebilir olması, geliştirilmesi veya korunması için sadakatın kritik rol oynadığını savunmuş ve bu nedenle bağlılığın, lider üye etkileşiminde bir boyut olarak ele alınması gerektiğini ifade etmişlerdir. Bağlılık boyutuna göre liderler özerk karar verme veya sorumluluk gerektiren görevleri vefakâr ve sadık olan üyelerine verme eğilimindedirler (Liden ve Maslyn, 1998: 46). Bunlara ek olarak ataerkil toplum örgütlerinde bağlılık boyutu yani sadakat, lider üye etkileşiminin olmazsa olmaz bileşenidir (Pellegrini ve Scandura, 2006’dan akt. Gürler, 2018: 46).

2.3.2.3. Etki

Dienesch ve Liden (1986) tarafından “karşılıklı sevgi” olarak da tanımlanan etki boyutu, lider ve üye arasındaki mesleki gereklilikler, profesyonel değerlerden ziyade

kişisel çekiciliğe dayanan iletişimi, duygusal etkileşimi ifade etmektedir. İş yerinde arkadaşça, samimi, sıcak bir ortamın oluşması etki boyutunun etmenlerindedir. Sadece iş esnasında mecburi iletişimi bağlı olarak kurulan lider üye etkileşimlerinde etki faktörü çok az öneme sahip ya da hiç öneme sahip değilken; karşılıklı sevgi, ilgi, sempati gibi kişiler arası çekiciliğe dayanan etkileşimlerde, etkileşimin niteliğini tek başına belirleyecek kadar önemli olabilir (Liden ve Maslyn, 1998: 46-50).

2.3.2.4. Mesleki Saygı

Mesleki saygı boyutu Liden ve Maslyn (1998) tarafından “ilişkinin taraflarından her birinin organizasyon içinde ya da dışında sahip olduğu saygınlık derecesine yönelik algı” olarak tanımlanmıştır. Kişilerin çalışma hayatında elde ettiği itibar olarak niteleyebileceğimiz mesleki saygı, kişiyle ilgili geçmiş yaşantılara, içerden veya dışarıdan elde edilen duyumlara, kişinin kazandığı ödüllere dayanabilir. Bu nedenle mesleki saygı kişiyle çalışmadan, görüşmeden, uzaktan uzağa da oluşup gelişebilir (Liden ve Maslyn, 1998: 50)

Genel olarak LÜE teorisini özgün kılan dört unsur vardır. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür;

- LÜE teorisi tanımlayıcı bir teoridir. Örgüte sağladıkları katkıları göz önünde bulundurarak çalışanları iç grup ve dış grup şeklinde tanımlamaktadır.
- LÜE teorisi karşılıklı ilişkilerin liderlik kavramının bir parçası olduğunu ifade eden ilk liderlik yaklaşımıdır.
- Liderlikte iletişimin önemine vurgu yapar.
- LÜE teorisi ile ilgili yapılan birçok çalışma bu modelin örgütsel sonuçlarla (performans, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı,...) pozitif yönde ilişkili olduğunu göstermiştir (Karcioğlu, Kahya, 2011: 340).

2.4. İşe Bağlılık

İkinci Dünya Savaşı sonrası yaygınlaşan pozitif psikoloji akımının kazançlarından biri olan işe bağlılık, örgütsel psikoloji bilimi için oldukça önemli bir konudur. İngilizcesi “work engagement” olan bu kavramın Türkçesi hakkında yerli alanyazında uzlaşa sağlanamamıştır. Tanımlar ve kaynaklar aynı olmakla birlikte kavram, farklı çalışmalarda farklı isimlerle nitelendirilmiştir. Örneğin; Özkalp ve Meydan (2015) “işe angaje olma” ifadesini kullanırken, Kaplanseren ve Örucü (2018) “işe tutkunluk”, Arduç ve Polatçı (2009) “işle bütünleşme” ve Keleş (2014)

“işe adanmışlık” ifadesini kullanmıştır. Bu çalışmada literatürde diğerlerine nazaran daha çok bulunan, kavramın İngilizcesini daha iyi karşıladığı düşünülen, uygulanan ölçeği hazırlayan Eryılmaz ve Doğan (2012) tarafından da tercih edilen “işe bağlılık” çevirisi tercih edilmiştir.

İşe bağlılık kavramı “tükenmişlik sendromu” üzerine yapılan çalışmaların bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik, “başarısızlık, yıpranma, enerjinin ve gücün azalması veya öngörülemeyen arzular neticesinde bireyin işsel kaynaklarının tükenmesi” olarak tanımlanmaktadır (Freudenberger, 1974’ten akt. Ardınç ve Polatçı, 2009: 22). Örgüt yaşantısında istenmeyen bir durum olan tükenmişliği önlemeyi hedefleyen çalışmalar, onun antitezi yahut zıttı olarak değerlendirilen işe bağlılık kavramının oluşmasını sağlamıştır. Buradan hareketle tükenmişlik; düşük başarı, duyarsızlaşma, yıpranma, bitkinlik gibi özellikleri içerirken, işe bağlılık; heyecan, coşku, aktif ve enerjik olma gibi özellikleri içermektedir (Eryılmaz ve Doğan, 2012: 50).

İşe bağlılık kavramı kimi zaman örgütsel psikolojiye ait “örgütsel bağlılık”, “iş tatmini”, “mesleki bağlılık” ve “motivasyon” kavramları ile karıştırılmakta veya bu kavramlar birbirinin yerine kullanılmaktadır. Ancak birbiriyle ilişkili olan bu kavramların özgün ve farklı özellikleri de bulunmaktadır. Örgütsel bağlılığın odak noktası bireye iş imkânı sağlayan örgüttür, işe bağlılıkta ise odak nokta işin kendisidir. İş tatmini, bireyin çalıştığı ortamda ihtiyaçlarının karşılanması ve bunun sonucunda bireyde memnuniyet durumunun oluşması ile ilgilidir. İşe bağlılığa göre daha pasif ve birey – iş ilişkisinden uzak bir kavramdır. Mesleki bağlılık, işe bağlılığın aidiyet boyutu ile örtüşse de diğer boyutlarını kapsamadığından işe bağlılıktan farklılaşmaktadır. Son olarak motivasyon, kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek veya hedefe ulaşmak için arzulu ve istekli davranmaları olarak tanımlanmakta ve azim, gaye ve gayret gibi ölçütleri içermektedir. İşe bağlılık ile benzeşmesine rağmen eşdeğeri konumunda değildir. Bu bağlamda işe bağlılık kavramının yukarıda bahsi geçen kavramlara göre, bireyin işi ile olan ilişkisini daha kapsayıcı bir bakış açısıyla ele aldığı ifade edilebilir (Ardınç, Polatçı, 2009: 37; Bolelli, 2019: 253).

İşe bağlılık kavramının 1990 yılında William A. Kahn tarafından ortaya çıkarıldığı kabul görmektedir. Kahn’a (1990) göre işe bağlılık; bireyin bedensel, zihinsel ve duygusal olarak kendini işine adanmasıdır. Kahn, işe bağlılığın oluşmasında bireyin;

örgütteki rolü ile kişiliğinin uyumu, çevresi ve işiyle olan ilişkisinin kalitesi, iş sürecinde ruhsal olarak tatmin olması gibi özelliklerinin önemli olduğunu ifade etmiştir (Kaplanşeren ve Özücü, 2018: 1; Özkalp ve Meydan, 2015:5). Kahn'dan sonra 1982 yılında Chusmir, işe bağılılığı bireyin işine yönelik pozitif tutum içerisinde olması ve işiyle bütünleşmesi olarak tanımlamıştır (Keleş 2014: 97). Daha sonra 1997 yılında Maslach ve Leiter, tükenmişliği önleme araştırmalarının sonucunda tükenmişliğin tam zıttı olarak kabul ettikleri işe bağılılığı da kapsayan bir model geliştirmişlerdir. Bu modelde işe bağılılık, tükenmişliğin alt boyutları ile ifade edilmeye çalışılmış ve bu boyutların tam tersinin var olması olarak tanımlanmıştır (Ardınç ve Polatçı, 2009: 36). Dahası tükenmişliği düşük olan çalışanların işe bağılılıklarının fazla, tükenmişliği yüksek olan çalışanların işe bağılılıklarının az olacağını düşündüklerinden, işe bağılılığın Maslach Tükenme Envanteri ile ölçülebileceğini savunmuşlardır (Özkalp ve Meydan, 2015: 5). Ancak Maslach ve Leiter'in görüşüne Schaufeli (2002) karşı çıkmış ve kimi çalışanların tükenmişlik duygusu yaşamalarına rağmen işlerine bağılı olabileceklerini yahut tükenmişlikten uzak olsalar da işe bağılılık duymayabileceklerini ifade etmiştir (Kaplanşeren ve Özücü, 2018: 1). Buna göre tükenmişlik ve işe bağılılığın birbirinde bağımsız değerlendirilmesi gerekmektedir.

İşe bağılılık ile ilgili pek çok tanım ve açıklama yapılmasına rağmen araştırmalarda en çok referans alınan kaynakların Schaufeli ve Bakker'aait olanlar olduğu görülmektedir. Schaufeli ve Bakker (2004) işe bağılılığı; çevreye, olaylara, nesnelere bağılı olmaksızın devamlılık arz eden bir bilişsel-duygusal durum olarak tarif etmekte ve işe bağılılık için, işte aktif olma, işten tatmin olma ve işe karşı olumlu tutuma sahip olma tanımını yapmaktadır (Bolelli, 2019: 253).

2.4.1. İşe Bağılılığın Boyutları

İşe bağılılık Utrecht İşe Bağılılık Ölçeği (UWES) ile ölçülmekte ve çok boyutlu bir yapı olarak değerlendirilmektedir. Bu boyutlar; "işe istek duyma", "işe adanma" ve "işe yoğunlaşma" olarak sıralanabilir (Eryılmaz ve Doğan, 2012: 50).

2.4.1.1. İşe İstek Duyma

İşe istek duyma boyutu, bireyin çalışırken dinç ve enerjik olması, işine karşı heves duyması, zorlayıcı ve yoğun çalışma dönemlerinde dahi azim ve sebatla çaba göstermesi ve zihinsel olarak aktifliğini koruması ile ilgilidir (Eryılmaz ve Doğan

2012: 50). Bu duyguya sahip bireyler artan başarı hissi ile yaratıcı fikirler üretme imkânı bulurlar (Kaplanseren ve Örtücü, 2008: 1).

2.4.1.2. İşe Adanma

İşe adanma boyutu, bireyin işini bir amaca hizmet eder, anlamlı, özel, şevk ve ilham verici bulmasını, işiyle gurur duymasını, işine güçlü bir şekilde bağlı olmasını ifade eder (Eryılmaz ve Doğan 2012: 50). Bu duyguya sahip bireyler işlerinden gurur duyarlar, işlerini şevk ve coşkuyla yerine getirirler (Gül, 2015: 36).

2.4.1.3. İşe Yoğunlaşma

İşe yoğunlaşma boyutu, bireylerin çalışırken kendilerini işe kaptırmaları, tam anlamıyla kendilerini işe verip konsantre olmaları, çalışırken geçen zamanın farkında olmamaları ve çalışmaktan keyif almaları anlamına gelir (Eryılmaz ve Doğan 2012: 50). İşe yoğunlaşma düzeyi yüksek bireyler işi ile ilgili yaşadığı sıkıntıların üstesinden gelmek konusunda gayretlidir (Özsoy, Filiz ve Semiz, 2013: 62).

2.5. Kavramlar Arasındaki İlişkiler

Bu bölümde çalışanların duygusal emek davranışı ile psikolojik iyi oluş düzeyi, lider-üye etkileşimi ve işe bağlılığı arasındaki ilişkiler, tanımlar ve ilgili araştırmalar incelenerek değerlendirilecektir.

2.5.1. Duygusal Emek İle Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişki

Duygusal emek ile ilgili alanyazın (Ashforth ve Humphrey, 1993; Deliveli, 2018; Diefendorff vd., 2005; Grandey; 2000; Gülova vd., 2013; Köksel, 2009; Oğuz ve Özkul, 2016; Saltık ve Usankutlu, 2017; Seçer, 2005; Yalçın, 2012) incelendiğinde duygusal emeğin öncüllerinin bireysel ve örgütsel etkiler olmak üzere iki ana başlık altında toplandığı görülmektedir. Bireysel öncüller kapsamında da genellikle kişilik, duygusal zekâ, kendini uyarılma, empati ve duygulanım gibi kavramların ele alındığı görülmektedir.

Duygusal emek sürecine belirgin bir şekilde etki gösteren ve bireysel öncüller arasında yer alan kişilik, çoğunlukla beş faktörlü olarak değerlendirilmiştir. Bu faktörlerden gelişime açıklık, dışa dönüklük, uyumluluk ve öz disiplin ile duygusal emeğin farklı alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu çeşitli araştırmalar sonucunda ortaya konmuştur (Aslan, 2016; Şenol, 2019; Yeni, 2015). Dışa dönüklük kişilik özelliği bu çalışmanın ilgili kısmında açıklanan psikolojik iyi oluşun alt

boyutlarından “özerklik” boyutu ile, uyumluluk kişilik özelliği “diğerleriyle olumlu ilişkiler” boyutu ile, öz disiplin kişilik özelliği “öz kabul” boyutu ile ve gelişime açıklık kişilik özelliği “kişisel gelişim” boyutu ile örtüştüğünden psikolojik iyi oluş ile duygusal emek arasında da anlamlı bir ilişki bulunacağı düşünülebilir.

Duygusal emeğin öncülleri arasında yer alan duygusal zeka, Goleman tarafından proaktif olma, olumsuz durumlarla baş edebilme, hazzı öteleyebilme, ruh halini ve bilinci kontrol edebilme, empati kurabilme olarak tanımlanmaktadır (Goleman, 2005: 21-50). Psikolojik iyi oluş ise Ryff ve Keyes tarafından bireyin kendisine ve çevresine hâkimiyeti, yaşantısı ve benliği hakkında olumlu tutum geliştirmesi, insanlarla iyi ilişkiler kurabilmesi, yaşantısını anlamlı ve bir amaç uğruna bulması olarak tanımlanmıştır. İki tanım arasındaki kavram benzerlikleri tıpkı duygusal zekâ ile olduğu gibi psikolojik iyi oluşla duygusal emek arasında da anlamlı bir ilişki olabileceğini düşündürmektedir (Ryff ve Keyes, 1995: 720).

Duygusal emeğin öncüllerinden olan duygulanım, bireyin çoğunlukla hissettiği ya da içinde bulunduğu duygusal durumdur. Duygusal emek, bireyin kendi duygularını kullanarak başkalarını etkileme süreci olduğundan bireyin genel ruh hali, psikolojik durumu yani duygulanımı, süreçte belirleyici etkiye sahiptir (Oğuz ve Özkul, 2016: 135). Bu durumda kişide bulunan olumlu duygulanım yahut pozitif iyi oluş duygusal emek davranışını etkileyecektir ve aralarında anlamlı bir ilişki vardır.

Kendini uyarılma ve empati duygusal emek öncülleri, literatür kısmında yapılan psikolojik iyi oluş tanımları göz önünde bulundurulduğunda, psikolojik iyi oluş puanı fazla olan bireylerden beklenen davranış şekilleridir. Bu durumda da psikolojik iyi oluş ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki olması beklenir.

Tüm bunlara ek olarak Merve Mamacı doktora tezinde, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutu ile psikolojik iyi oluş arasında negatif bir ilişki, derinlemesine rol yapma faktörü ve doğal duygular faktörü ile psikolojik iyi oluş arasında olumlu bir ilişki bulunduğunu ifade etmektedir (Mamacı, 2019: 43).

2.5.2. Duygusal Emek ile Lider-Üye Etkileşimi Arasındaki İlişki

Lider-Üye Etkileşimi teorisi, liderin üyelerden her biri ile farklı şekillerde ilişkiler geliştirdiğini ve bu ilişkilerin de liderin ve üyelerin davranış ve tutumlarını etkilediğini savunmaktadır. Teoriye göre lider, üyelerini grup içi ve grup dışı olmak üzere iki kategoriye ayırır. Lider, nitelikli bir etkileşim içerisinde olduğu grup içi

üyelerine güven ve saygı duyar ve bu durum karşılıklıdır. Grup içi üyelere liderleri tarafından daha fazla sorumluluk, önem, ödül, kaynak ve destek verilir. Diğer taraftan düşük kalitede etkileşime sahip grup dışı üyelerle lider arasında güvensizlik ve düşük saygı durumu hâkimdir. Lider grup dışı üyelerine iş tanımının gerektirdiği işleri samimi olmadan, resmi kullar çerçevesinde yaptırır ve onlara daha az ödül, destek, kaynak verir (Graen ve Uhl-Bien, 1995: 227; Baş, 2019: 78). En başta belirtildiği gibi lider ve üyeler arasındaki ilişkiler, bu ilişkilerin kalitesi yani lider-üye etkileşimi lider ve astın tutumlarını, davranışlarını etkileyebilmektedir. Bu durumda lideri ile yüksek kalitede etkileşimi bulunan, daha fazla desteklenip önemsenen, daha çok özerklik ve sorumluluk verilen üyenin; lideri hakkında pozitif duyguya sahip olacağı, onu hoşnut etmek isteyeceği ve örgüt tarafından belirlene kurallara bedensel, zihinsel ve duygusal (duygusal emek) olarak daha çok ve uyum sağlayıp daha fazla gayret göstereceği öngörülmektedir. Aksi durumda yani düşük kaliteli lider-üye etkileşiminin olduğu durumlarda üyenin liderle ve dolaylı olarak örgütle duygusal bir bağ geliştiremeyeceği ve bu sebepten örgütün beklentisi olan duygu kurallarına daha az uyum sağlayacağı düşünülmektedir (Baş, 2019: 79).

Lider-üye etkileşimi teorisi lider ile üyelerin ilişkilerini açıklayan, bu ilişki sonuçlarının sürece yansımalarına dikkat çeken ve dolayısıyla pek çok liderlik tarzı ve tutumunu içine alan şemsiye bir kavramdır. Çeşitli liderlik tarzları ve tutumları ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok çalışma yapılmıştır (Bayhan, 2018; Çakmak, 2018; Korkut, 2019; Türkay vd., 2011; Yalçın, 2018). Yapılan bu çalışmalarda liderlik tarzları ve tutumları ile duygusal emek arasında anlamlı ilişkiler bulunmuş olması lider-üye etkileşimi ile duygusal emek arasında da anlamlı bir ilişki olabileceğini düşündürmektedir.

Tüm bunlara ek olarak Baş (2019) banka çalışanlarıyla, lider-üye etkileşiminin duygusal emek üzerine etkisini araştırmak üzere, yaptığı çalışmada duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma ile lider-üye etkileşimi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunduğunu tespit etmiştir.

2.5.3. Duygusal Emek ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişki

Bir iş tutumu olan işe bağlılık; bireyin işini benimseme derecesi, işiyle psikolojik olarak bütünleşmesidir (Gülova, Palamutçuoğlu ve Palamutçuoğlu, 2013: 56). İşe bağlılık aynı zamanda çalışanın işini yaparken keyif alması anlamına da gelir (Atilla

Gök, 2015: 281). Bu durumda iki farklı yaklaşımla işe bağlılık ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu değerlendirilebilir. Bunlardan ilki, kendini yaptığı işe adayan, işinden keyif alan ve işini seven bir çalışanın işinde yüksek performans göstermek dürtüsüyle işinin gerekliliklerini eksiksiz yerine getirme eğiliminde olacağı ve duygusal emek sarf etmeye yatkınlık göstereceği görüşüdür. Diğer bir yaklaşımla bireyin kendini işe ait hissedip hissetmemesi anlamına gelen işe bağlılık, pek çok tutum gibi bireyin çalışırken sergileyeceği veya yöneteceği duygularından etkilenecektir. Dolayısıyla çalışanın işini yaparken sergilediği duygusal emek düzeyi onun işine olan bağlılığını etkileyebilir.

Kabar (2017), lise öğretmenlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasında, öğretmenlerin işe bağlılıkları ile duygusal zekâları arasında istatistiksel açıdan anlamlı,olumlu yönde bir ilişki bulunduğunu ortaya koymuştur. Önceden belirtildiği üzere duygusal zekânın, duygusal emek davranışını etkileyen bireysel faktörlerden biri olduğu hususunda literatürde bir uzlaşma söz konusudur. Bu durumda duygusal zekâ ile işe bağlılık arasında olduğu gibi duygusal emek ile işe bağlılık arasında da anlamlı bir ilişkinin olması öngörülebilir.

Kıyat ve arkadaşları (2018), sağlık çalışanları ile yaptıkları çalışmada, duygusal emeğin alt boyutlarından doğal duyguların işe bağlılıktan etkilendiği sonucuna ulaşmışlardır. Atilla Gök (2015), ilaç mümessilleri ile gerçekleştirdiği çalışmasında, duygusal emeğin alt boyutlarında derinlemesine rol yapma ile işe bağlılık arasında pozitif yönde, yüzeysel rol yapma ile işe bağlılık arasında negatif yönde ilişki bulunduğunu ifade etmiştir. Gülova ve arkadaşlarının (2013) öğrenci işleri personelleri ile yaptıkları araştırmada da duygusal emek davranışı ile işe bağlılık arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

2. 6. İlgili Araştırmalar

Bu bölümde duygusal emek, psikolojik iyi oluş, lider-üye etkileşimi ve işe bağlılık ile ilgili 2010-2020 yılları arasındaki, yurtiçinde, tercihen bu araştırmanın konusu ile benzeşen ve eğitim alanında yapılmış olan çalışmalara yer verilmiştir.

2.6.1. Duygusal Emek ile İlgili Araştırmalar

Duygusal emek düzeylerini belirlemeye yönelik çalışmalar, yurtiçinde ve yurtdışında en çok sağlık, turizm, çağrı merkezi çalışanları üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu

sıralama otel görevlileri, hava yolu çalışanları ve eğitimciler olarak devam etmektedir (Duman, 2017: 35)

Türkan, Ünal ve Taşar (2011) tarafından yapılan, “Motivasyonel ve Yapısal Etmenler Altında Duygusal Emegın İşe Bağlılığa Etkisi” konulu araştırmada; “duygusal emek gösterimini açıklayan amirin desteği ve duygusal davranış kurallarının etkileri”, “duygusal emek gösteriminin işe bağlılık üzerine etkisi”, “amirin desteği ve duygusal davranış kurallarının işe bağlılığa etkilerine duygusal emegın yaptığı katkı” olmak üzere üç farklı düzeyde duygusal emek gösterimi aydınlatılmaya çalışılmıştır. Sakarya’da bulunan oteller, bankalar, özel hastaneler ve restoranlarda çalışan 163 üst ve orta kademe yönetici ile yapılan bu araştırmanın sonucunda; duygusal emek faktörlerinden yüzeysel rol yapmanın duygusal emek beklentisi ve amir desteğinden etkilendiği saptanmıştır.İşe bağlılığın, yüzeysel rol yapma duygusal emek faktörü tarafından anlamlı bir seviyede yordandığı da bulgular arasındadır. Ayrıca, yine aynı duygusal emek faktörünün,amirin desteğinin ve duygusal emek beklentisinin işe bağlılığa olan etkisinde aracılık rolü üstlendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Beğenirbaş ve Yalçın (2012) tarafından yapılan “Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri” konulu araştırma, Ankara ilinde bulunan 402 öğretmen ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonucunda genel itibariyleduygusal emegın beş faktör kişilik özellikleri tarafından yordandığı tespit edilmiştir. Değişkenler tüm faktörleriyle incelendiğindeduygusal emek faktörlerinden yüzeysel rol yapma ile nörotiklik arasında, derinlemesine rol yapma ile öz disiplin arasında, doğal duygular ile gelişime açıklık ve uyumluluk arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Yıldırım ve Erul (2013) tarafından, çalışanların DE davranışı ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla, Aksaray ilinde kamu ve özel hastanelerde çalışan 128 hemşirenin dâhiliyle bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonucunda hemşirelerin duygusal emek davranışı ile tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Bıyık’ın (2014) hazırladığı “Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma” başlıklı yüksek lisans tezinde, Tokat il merkezinde görev

yapan 598 öğretmen ile çalışmış ve duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunduğunu saptanmıştır.

Mavi (2015) tarafından hazırlanan “Öğretmen Görüşlerine Göre Duygusal Emek, İş Özellikleri ve İş Akışı Arasındaki İlişki” konulu lisansüstü tezinde, Kahramanmaraş ilinin Elbistan ilçesinde bulunan ilkokul ve ortaokullarda görev yapan 400 öğretmen ile çalışılmıştır. Araştırmanın sonucunda; duygusal emeğin iş özellikleri tarafından negatif yönde, iş akışı tarafından pozitif yönde anlamlı bir düzeyde açıklandığı tespit edilmiştir. İş akışının iş özellikleri tarafından pozitif yönde anlamlı düzeyde açıklanması da bulgular arasındadır. Ayrıca iş özelliklerinin duygusal emeği yordamasında iş akışının tam aracılık etkisi olduğu görülmüştür.

Ertürk ve arkadaşları tarafından (2016), duygusal emeğin ve psikolojik iyi oluşun yönetsel destek algısından etkilenme düzeyini belirlemek amacıyla ve 412 öğretmenin katılımıyla gerçekleştirilen bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırmanın sonucunda öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri orta, yönetsel destek algıları ve psikolojik iyi oluş düzeyleri yüksek olarak belirlenmiştir. Elde edilen bir diğer bulgu da duygusal emeğin algılanan yönetsel destek tarafından anlamlı bir düzeyde açıklanmadığı, psikolojik iyi oluşun ise yönetsel destek algısı tarafından düşük düzeyli olarak açıklandığıdır.

Kafadar ve Kaygın (2017) tarafından, Kafkas Üniversitesi idari personeli ile gerçekleştirilen araştırmada, duygusal emek ile etik liderliğin ilişkisini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Ancak, etik liderlik faktörlerinden “iklimsel etik” ve “davranışsal etik” faktörleri ile duygusal emeğin üç faktörü arasında düşük düzeyde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Etik liderliğin “iletişimsel etik” ve “kara vermede etik” alt boyutları ile duygusal emeğin “derinlemesine rol yapma” ve “doğal duygular” alt boyutları arasında düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Bakar, (2018) tarafından, liselerde görev yapan öğretmenlerin DE davranışları ile öznel iyi oluş puanları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla, Kastamonu il merkezinde görev yapan 680 lise öğretmeni ile yapılan araştırma sonucunda; öğretmenlerin duygusal emekleri ile öznel iyi oluş düzeyleri arasında düşük düzeyli pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Çiçeklioğlu ve Taşlıyan (2019) tarafından presenteeism ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla, Akdeniz bölgesinde yer alan eğitim kurumlarında görev yapan 326 öğretmen katılımlıyla gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda; presenteeism ile duygusal emek arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin bulunduğu tespit edilmiştir.

2.6.2. Psikolojik İyi Oluş ile İlgili Araştırmalar

Danişment (2012) tarafından hazırlanan yüksek lisans tezinin amacı, okul yöneticilerinin psikolojik iyi oluş düzeylerinin çeşitli değişkenler (cinsiyet, çalıştıkları okul düzeyi, mesleki deneyim süresi, yöneticilik yapma süresi) açısından nasıl farklılıklar gösterdiğini ortaya koymaktır. Belirtilen amaç doğrultusunda 2011-2012 yılları arasında Kayseri ilinde görev yapan seçkisiz örnekleme yöntemiyle belirlenmiş 238 okul yöneticisi ile çalışılmıştır. Araştırmanın sonuçları şu şekilde sıralanabilir; 1) psikolojik iyi oluş ölçeğinin faktörlerinden “özerklik”, “çevresel hâkimiyet” ve “öz kabul” faktörleri kadın okul yöneticileri lehine anlamlı farklılıklar göstermektedir. 2) Okul öncesi okul yöneticilerinin, ilkokul ve ortaokul yöneticilerine göre, psikolojik iyi oluş ölçeğinin bütün faktörlerinde, yüksek iyi oluş puanına sahip oldukları saptanmıştır. 3) Okul yöneticilerinin yönetici olma sürelerine göre psikolojik iyi oluş düzeyleri değerlendirildiğinde, 1 yıldan az deneyime sahip yöneticilerin diğerlerine oranla daha yüksek PİOdüzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Telef ve arkadaşları (2013) tarafından öğretmen adaylarının psikolojik iyi oluşları ile değerleri arasındaki ilişkileri incelemeye yönelik yapılan araştırmada Dokuz Eylül Üniversitesi'nin Buca'daki Eğitim Fakültesi'nde okuyan 2011–2012 yılı öğrencileri ile çalışılmıştır. Örneklem farklı bölümlerde öğrenim gören 260 öğrenciden oluşmaktadır. Araştırma sonucunda, psikolojik iyi oluş ile bazı değerler (uyarılım, güç, geleneksellik) arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken bazı değerler (başarı, iyilikseverlik, hazcılık, uyma, özyönelim, güvenlik, evrenselcilik) arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik iyi oluşun %20'lik bir kısmını güç, özyönelim, başarı, uyma, uyarılım, evrenselcilik, iyilikseverlik, hazcılık, geleneksellik ve güvenliğin; %16'lık bir kısmının özgenişletim, yeniliğe açıklık, özaşkınlık ve muhafazacılık değerler faktörleri tarafından açıklandığı görülmüştür. Özaşkınlık, hazcılık ve evrenselciliğin psikolojik iyi oluşu anlamlı düzeyde yordadığı tespit edilmiştir. Tüm bulgular neticesinde öğretmenliğe aday olan öğrencilerin

benimsedikleri değerlerden bazılarının psikolojik iyi oluş düzeylerini yükselttiği görüşüne ulaşılmıştır.

Kermen, Tosun ve Doğan (2016) tarafından “lise öğrencilerinde sosyal kaygı, yaşam doyumu ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkileri ortaya koymak ve bu kavramları cinsiyet değişkenine göre karşılaştırmak” amacıyla yapılan araştırmaya Muğla’da farklı liselerde okuyan 150 erkek ve 150 kız öğrenci katılmıştır. Araştırmanın sonucunda; lise öğrencilerinde, 1) psikolojik iyi oluş ve yaşam doyumu, sosyal kaygı tarafından negatif yönde yordandığıdır 2) cinsiyet değişkeni psikolojik iyi oluş ve yaşam doyumu için anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır 3) kız öğrencilerin sosyal kaygı düzeyleri erkek öğrencilerinkinden daha yüksektir bilgilerine ulaşılmıştır.

Keleş (2017) “Anlamlı İş ile Psikolojik İyi Oluş İlişkisi” adlı araştırmasında uluslararası bir bankada görev yapan 162 kişi ile çalışmıştır. “Bankacılık sektörü çalışanlarının yaptıkları işleri anlamlı bulma düzeylerinin psikolojik iyi oluş düzeylerini yordayıp yordamadığını belirleme” amacı taşıyan çalışmanın sonucunda “bankacılık sektörü çalışanlarının işlerini anlamlı bulma düzeylerinin psikolojik iyi oluş düzeylerini yordadığı” bilgisine ulaşılmıştır.

Köylü (2018) hazırladığı yüksek lisans tezinde psikolojik iyi oluş ve örgütsel bağlılık ile öğretmenlerin karar alma sürecine katılım düzeylerinin ilişkisini tespit etmeyi amaçlamış. Araştırmada Samsun ili Bafra ilçesinde görev yapan 1830 öğretmen ile çalışmıştır. Bu çalışmada psikolojik iyi oluşla ilgili, 1) öğretmenlerin PİO seviyelerinin “katılıyorum” düzeyinde olduğu 2) 1-5 yıl arası kıdeme sahip öğretmenlerin psikolojik iyi oluş düzeylerinin yüksek olduğu 3) psikolojik iyi oluş ile karar alma sürecine katılım arasında pozitif yönde, orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunduğu bilgilerine ulaşılmıştır.

Dikmen (2019) psikolojik iyi oluş ve sosyal problem çözme becerilerini konu edinen yüksek lisans çalışmasında 454 üniversite öğrencisine anket uygulamıştır. Uyguladığı anketlerin analizi sonucunda, üniversite öğrencilerinin sosyal problem çözme becerileri ile psikolojik iyi oluşları arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ilişki olduğu sonucuna ulaşmış ve psikolojik iyi oluş algısının problem çözme becerileri üzerindeki açıklayıcılık oranını %16 değerinde saptanmıştır. Öğrencilerin psikolojik iyi oluşlarına yönelik algılarının orta düzeyde olduğu görülmüştür.

2.6.3 Lider-Üye Etkileşimi ile İlgili Araştırmalar

Karcioğlu ve Kahya (2011) tarafından yapılan, “lider-üye etkileşimi” ve “çatışma yönetim stili” kavramlarını konu edinen araştırma, Bayburt ve Trabzon illerinde bulunan farklı bankalarda çalışan 96 görevli ve 30 yönetici ile gerçekleştirilmiştir. Veriler anket formu kullanılarak toplanmıştır. Araştırmanın sonucunda; banka çalışanlarının LÜE kalitesinin yüksek olduğu, liderlerin çatışmaları yönetmekte problem çözme stilini daha sık kullandıkları ve lider-üye etkileşimi ile tercih edilen çatışma yönetim stili arasında pozitif yönlü anlamlı düzeye sahip bir ilişki olduğu bilgilerine ulaşılmıştır.

Cerit (2012) LÜE ile sınıf öğretmenlerinin performansları arasında bulunan ilişkiyi inceleyen bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu çalışmanın örneklemini Bolu ilindeki ilkokullarda görev yapan 253 sınıf öğretmeni olarak belirlemiştir. Yaptığı korelasyon analizi sonucunda lider-üye etkileşimi ile iş performansı arasında pozitif yönlü istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu ve regresyon analizi sonucunda lider-üye etkileşiminin sınıf öğretmenlerinin performanslarını anlamlı bir düzeyde yordadığı sonucuna ulaşmıştır.

Uğurluoğlu, Şantaş ve Demirgil (2013) tarafından hastane çalışanları ile gerçekleştirilen araştırma, lider-üye etkileşimi ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamaktadır. Sivas'taki biri üniversite biri devlet olmak üzere iki hastanede çalışan hemşirelerin dâhil edildiği araştırmanın sonucunda, hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin lider üye etkileşiminden negatif yönde etkilendiği tespit edilmiştir.

Çekmecelioğlu ve Ülker'in (2014) çalışan tutumlarına lider üye etkileşiminin etkisini araştırdığı çalışma, İzmir'deki eğitim örgütlerinde gerçekleştirilmiştir. Anaokulu, ilkokul ve ortaokullarda bulunan öğretmenlerin dâhil olduğu araştırmanın neticesinde; öğretmenlerin işlerinden duydukları tatminin ve örgütlerine olan bağlılıklarının lider-üye etkileşiminin kalitesinden pozitif yönde etkilendiği bilgisine ulaşılmıştır.

Turgut, Tokmak ve Ateş (2015) tarafından yapılan ve eğitim sektöründe gerçekleştiren “Lider-Üye Etkileşiminin İşgören Performansına Etkisinde Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının Rolü” adlı çalışmada; işgören performansının ve örgütsel adalet faktörlerinin lider-üye etkileşiminden olumlu

yönde, anlamlı düzeyde etkilendiği tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra “işlemsel adalet”, “kişilerarası adalet” ve “bilgisel adalet” örgütsel adalet faktörlerinin iş performansının lider üye etkileşimi ile olan ilişkisinde aracılık rolleri olduğu saptanmıştır.

Yıldız (2016) LÜE algısı ile hizmetkâr liderlik algısı arasındaki ilişkiyi 200 çalışanın katılımıyla kamu sektöründe incelenmiştir. Bu araştırmanın analiz sonuçları göstermektedir ki, hizmetkâr liderlik algısı ile lider-üye etkileşimi arasında pozitif yönde ve anlamlı düzeyde bir ilişki vardır. Hizmetkâr liderliğin faktörlerinden “güçlendirme”, “hesap verebilirlik” ve “tevazu” faktörleri lider-üye etkileşimini istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde ve pozitif yönde açıklamaktadır.

Gürler (2018) tarafından hazırlanan doktora tezinde, çalışan sesliliğinin işle bütünleşme ve lider-üye etkileşimi arasındaki ilişkide aracılık etkisini belirlemek amaçlanmıştır. Bu değişkenler bazı demografik özellikler açısından da incelenmiştir. Araştırma 750 öğretmenin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın analizi sonucunda; 1) çalışan sesliliğinin diğer değişkenler arasındaki ilişkiye anlamlı düzeyde aracılık ettiği 2) öğretmenlerin LÜE düzeylerinin orta seviyede olduğu 3) araştırmanın değişkenleri arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin bulunduğu 4) lider-üye etkileşimi ile çalışan sesliliğinin birlikte işle bütünleşmeyi anlamlı bir biçimde yordadığı 5) cinsiyet değişkeninin lider-üye etkileşimini etkilediği bulgularına ulaşılmıştır.

Baş (2019) lider-üye etkileşiminin duygusal emek üzerine etkisini banka çalışanları üzerinde incelemiştir. 161 özel ve kamu bankası çalışanı ile gerçekleştirdiği araştırmasında; yüksek kaliteli lider-üye etkileşimiyle duygusal emeğin faktörlerinden “yüzeysel rol yapma” ve “derinlemesine rol yapma” faktörleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bir ilişki bulunduğu sonucuna ulaşmıştır.

Gül (2019) eğitim örgütlerindeki lider-üye etkileşimi üzerindeki güç mesafesi etkisini incelediği doktora tezinde 601 öğretmen ile çalışmıştır. Bu araştırmanın bulguları; 1) lider üye etkileşiminin güç mesafesi tarafından yordandığı, 2) okul yöneticilerinin kişilik özelliklerinin diğer değişkenler ile anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu, 3) kaliteli lider üye etkileşiminin bulunduğu okullarda yöneticilerin okuldaki sosyal ağınodağında yer aldığı, 4) düşük kalitede lider üye etkileşimi bulunan okullarda ise yöneticilerin okuldaki sosyal ağınodak noktasının dışında yer aldığı olmuştur.

2.6.4 İŖe Bağlılık ile İlgili Araştırmalar

Kuruüzüm ve arkadaşları (2010) iŖe bağlılığı etki eden faktörleri araştırdıkları çalışmada, hizmet sektörü ve imalat sektörü arasında karşılaştırmalı bir analiz gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırmada hizmet sektörü çalışanlarının iŖe bağlılıklarını imalat sektörü çalışanlarına göre daha yüksek çıkmıştır. Demografik özelliklerin imalat sektöründe çalışanların işlerine olan bağlılıklarını etkilemediği ancak cinsiyet ve eğitim durumu değişkenlerinin hizmet sektöründe çalışanların iŖe bağlılık düzeylerini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Daha az eğitim görmüş olan çalışanların iŖe bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür. Araştırmada bir diğer bulgusu da; kişisel ve psikolojik değişkenler olan içsel motivasyon, iş değerleri ve kontrol odağının imalata çalışanların içsel motivasyon, başarı güdüsü ve iş değerlerini hizmet sektöründe çalışanların ise iŖe bağlılıklarını etkilediğidir.

Gülova ve arkadaşlarının (2013) devlet üniversitelerinin öğrenci işleri personelleri ile gerçekleştirdikleri araştırma; iŖe bağlılık ile duygusal emek arasındaki ilişkide amir desteğinin rolünü belirlemeyi hedeflemektedir. Araştırmanın sonucunda; 1) Duygusal emek faktörlerinden “yüzeysel rol yapma” iŖe bağlılığı negatif, “doğal duygular” ve “derinlemesine rol yapma” iŖe bağlılığı pozitif yönde ve anlamlı düzeyde etkiler. 2) Amir desteği, duygusal emek faktörlerinden “yüzeysel rol yapmayı” negatif, “doğal duygular” ve “derinlemesine rol yapmayı” pozitif ve anlamlı düzeyde etkiler. 3) Amir desteği arttıkça duygusal emeğin alt boyutlarından “doğal duygular” ile iŖe bağlılık arasındaki pozitif ilişki güçlenecektir. 4) Amir desteği arttıkça duygusal emeğin alt boyutlarından “derinlemesine rol yapma” ile iŖe bağlılık arasındaki ilişki de pozitif yönde artacaktır. 5) DE davranışı demografik değişkenler bazında incelendiğinde anlamlı farklılık göstermemektedir. 6) İŖe bağlılık düzeyi demografik değişkenlerden yalnızca “görev” değişkeni bakımından anlamlı fark göstermektedir. 7) Amir desteği algı seviyesi demografik değişkenler bazında incelendiğinde anlamlı farklılık göstermemektedir bulgularına ulaşılmıştır.

Doğan, Eryılmaz ve Ercan (2014) iŖe bağlılık ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Araştırmayı 242 akademisyen üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırmada elde edilen bulgular; iŖe bağlılıkla öznel iyi oluş ilişkisinin pozitif yönde bulunduğu, iŖe bağlılık faktörlerinden “iŖe istek duyma” ve “iŖe adanmanın” öznel iyi oluşu olumlu yönde anlamlı seviyede yordadığı, “iŖe yoğunlaşma” faktörünün ise öznel iyi oluşu olumsuz yönde anlamlı seviyede yordadığı olmuştur.

Gül (2015) hazırladığı doktora tezinde, “muhasabe meslek mensuplarında, işe bağlılık ile çalışma ahlakının mesleki etik davranış ve mesleki etik davranışın boyutları üstündeki etkilerinin belirlenmesi” amaçlamıştır. 735 muhasabe meslek mensubundan toplanan verilerin analizi sonucunda mesleki etik davranışının çalışma ahlakı ve işe bağlılıktan pozitif yönde etkilendiği belirlenmiştir. Çalışma ahlakının ve işe bağlılığın mesleki etik davranışının boyutlarından “dürüstlük”, “mesleki yeterlilik”, “gizlilik” ve “mesleki davranış” pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca işe bağlılık, mesleki etik davranışının “tarafsızlık” boyutunu da pozitif ve doğrusal yönde etkilemektedir.

Kabar (2017) yüksek lisans tezi için duygusal zekâ ve işe bağlılık arasındaki ilişkiyi lise öğretmenleri üzerinde incelemiştir. 353 öğretmenin katılımıyla gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda öğretmenlerin işe bağlılıkları ve duygusal zeka düzeyleri ortanın üstünde olarak belirlenmiştir. Ayrıca; 1) öğretmenlerin işe bağlılıklarının demografik özellikler arasında yer alan değişkenlerden yalnızca “yaş” değişkeni açısından anlamlı farklılık gösterdiği 2) öğretmenlerin duygusal zekâ düzeylerinin demografik özellikler arasında yer alan hiçbir değişken açısından anlamlı bir farklılık göstermediği 3) Öğretmenlerin duygusal zeka düzeyleri ile işe bağlılıkları arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunduğu 4) işe bağlılığın duygusal zekâ tarafından anlamlı bir düzeyde yordandığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Kıyat, Özgüleş ve Günaydın (2018) araştırmalarında DE davranışı üzerine işe bağlılığın ve algılanan kurumsal itibarın etkisi olup olmadığını incelemiştir. Araştırma sağlık sektöründe gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın nihayetinde; 1) duygusal emeği alt boyutlarından “yüzeysel rol yapma” boyutunun kurumsal itibar algısından etkilendiği 2) duygusal emeği alt boyutlarından “doğal duygular” boyutunun her iki değişkenden de etkilendiği bilgilerine ulaşılmıştır. Bu bilgiler ışığında işe bağlılık arttıkça çalışanların sergileyeceği “doğal duygular” duygusal emek davranışının artacağı yorumu yapılmıştır.

Öztürk (2019) hazırladığı lisansüstü tezinde öğretmenlerin örgütsel işe tutkunlukları ile imaj algıları arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Veriler, ilkokullarda görev yapan 427 öğretmenden ölçek çalışmasıyla toplanmıştır. Araştırmanın sonucunda; 1) öğretmenlerin örgütsel imaj algılarının orta, işe tutkunluklarının yüksek düzeyde olduğu 2) öğretmenlerde örgütsel imaj algısının boyutlarından “finansal sağlamlık”

boyutunun okuldaki çalışma süresine göre, “hizmet ve yönetim kalitesi”, “finansal sağlamlık”, “çalışma ortamı”, “duygusal çekicilik” ve “kurumsal etik” boyutlarının bulunulan ilçeye göre değiştiği 3) Öğretmenlerin işe tutkunluk düzeylerinin demografik özelliklerden yalnızca “branş” değişkeni için o da işe tutkunluğun sadece “adanmışlık” boyutunda anlamlı farklılık gösterdiği 4) Bütün örgütsel imaj faktörleri ile işe tutkunluk faktörleri arasında olumlu yönde ilişkinin bulunduğu 5) öğretmenlerin işe tutkunluk düzeyleri ile hizmet kalitesi algıları arasında düşük düzeyde bir ilişki bulunduğu saptanmıştır.

Yeşiltaş, Şahin ve Serezli (2019) çalışan mutluluğunun ve işe bağlılığın örgüt performansı üzerindeki etkisini araştırmıştır. Sağlık sektöründe gerçekleştirilen bu araştırmada, 1) lisansüstü eğitime sahip çalışanların lise mezunu çalışanlara, doktorların ise hemşirelere göre daha mutlu oldukları 2) Teknisyenlerin, hekim ve hemşirelere göre örgüt performansını daha düşük olarak değerlendirdikleri 3) katılımcıların işe bağlılık algılarının örgüt performansı tutumları üzerindeki etkisinin pozitif yönlü olduğu 4) cinsiyetin mutluluğu, işe bağlılığı ve örgüt performansı tutumunu ekmediği tespitleri elde edilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde araştırma modeli, araştırma evreni ve örnekleme, veri toplama yöntemleri, toplanan verilerin çözümlenip yorumlanmasına dair bilgiler yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile lider-üye etkileşimleri, psikolojik iyi oluş düzeyleri ve işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan bu çalışmada genel tarama modellerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Bir grubun önceden belirlenmiş özelliklerini açığa çıkartmak amacıyla, verilerin toplanması suretiyle yapılan çalışmalara tarama (survey) araştırması denir. Değişkenler arasındaki ilişkileri ve bağlantıları inceleyen araştırma türü de ilişkisel (associational) araştırmadır. İlişkisel araştırmanın başlıca örnekleri; korelasyonel ve nedensel karşılaştırma yöntemleridir. Bu araştırmaya uygunluğu açısından tercih edilen korelasyonel (correlational) araştırma ise birden fazla değişkenin bulunduğu durumlarda değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek ve özellikle neden sonuç ile ilgili ipuçları elde etmek amacıyla kullanılır (Büyüköztürk vd., 2017: 15-24).

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni İstanbul ili Bağcılar ilçesinde 2019-2020 eğitim ve öğretim yılında devlet ilkokul, ortaokul ve liselerinde çalışan 3952 öğretmen oluşturmaktadır. Bu araştırmada seçkisiz örnekleme yöntemlerinde tabakalı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Seçkisizlik örnekleme birimlerinin her birinin örnekleme seçilme ihtimalinin eşit ve bağımsız olmasını ifade eder. Tabakalı örnekleme ise “evrendeki alt grupların belirlenip bunların evren büyüklüğü içindeki oranlarıyla örnekleme temsil edilmelerini sağlamayı amaçlayan bir örnekleme yöntemidir” (Büyüköztürk vd., 2017: 88-89). Araştırmada her bir okul türü (ilkokul, ortaokul, lise) tabaka olarak kabul edilmiştir ve her bir tabaka örneklem içerisinde yaklaşık olarak 1/3 oranında (92 ilkokul, 121 ortaokul, 119 lise öğretmeni) temsil edilmiştir. Araştırmada evreni temsil gücü olan örneklem büyüklüğünü hesaplamak için Büyüköztürk ve arkadaşları (2017) tarafından verilen örneklem hesaplama formülü kullanılmıştır. Yapılan

hesaplama sonucunda araştırmanın yapılacağı evreni %95 güven düzeyinde ($p=0.3$ ve $q=0.7$) yaklaşık 295 kişilik bir rneklemen temsil edebileceği görülmüştür. Ölçekler 390 ğretmene uygulanmıştır. Yapılan kontroller sonucunda 31 ölçeğin boş yahut eksik doldurulmuş olduğu görülmüş ve bunlar devre dışı bırakılmıştır. Bu kapsamda yapılan istatiksels testler sonucu u değer olduğu tespit edilen 17 ölçek de analize dhils edilmemiştir. Toplamda 332 lek nihai rneklemi oluşturmuştur. Bu rneklemen demografik özellikler bakımından dağılımı aşağıda Tablo 3.1’de sunulmuştur.

Tablo 3.1: Araştırmaya Katılan ğretmenlerin Demografik zellikleri

Faktör	Demografik zellikler	Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	218	65.7
	Erkek	114	34.3
Medeni Durum	Evli	176	53.0
	Bekâr	156	47.0
Eğitim	Yüksekokul	11	3.3
	Lisans	292	88
	Yüksek Lisans	29	8.7
Yaş	20 - 30	156	47.0
	31 - 40	134	40.4
	41 ve st	42	12.6
Hizmet Süresi	1-5	132	39.8
	6-10	88	26.5
	11-15	66	19.9
	16-20	22	6.6
	21 ve zeri	24	7.2
Okul Türü	İlkokul	92	27.7
	Ortaokul	121	36.4
	Lise	119	35.8

Araştırmaya katılan 332 öğretmenin 218’ini kadın, 114’n erkek öğretmenler oluşturmaktadır. Kadınlar rneklemen %65.7’sini oluştururken erkek %34.3’ne tekabül etmektedir. Milli Eğitim Bakanlığı tarafından her yıl açıklanan yıllık eğitim ve ğretim istatistik verilerinden görülüp bilindiği üzere ülkemizde kadın ğretmen sayısının erkek ğretmen sayısından fazladır ve bu durum örneklemdeki dağılımla örtüşmektedir.

Tablo medeni durum açısından incelendiğinde araştırmaya katılanların 176’sının (%53) evli, 156’sının (%47) bekâr olduğu görülmektedir. rneklemdeki evli ve

bekâr öğretmenlerin sayısının yakın oluşu karşılaştırma yaparken daha doğru sonuçlar elde etmemize olanak sağlayacaktır.

Araştırmada öğretmenlerin eğitim durumu özelliği üç farklı değişken ile incelenmiştir. Bunlardan ilki olan yüksekokul değişkeninde 11 (%3.3) öğretmen bulunmakta, lisans değişkeninde 292 (%88) ve yüksek lisans değişkeninde 29 (8.7) öğretmen bulunmaktadır. Örneklem geneli temel alındığında lisansüstü eğitim seviyesine ulaşan öğretmen sayısının toplamın yaklaşık olarak on birde birini oluşturduğu görülmektedir.

Örneklem demografik özelliklerden yaş değişkeni için üç alt faktörde ele alınmıştır. Bu faktörlerden ilki 20-30 yaş aralığında bulunan öğretmenlerdir ve 156 kişilik %47'lik bir payla yaş değişkeninin en yüksek oranına sahiptir. 134 kişi ve %40.4 payla ikinci faktör 31-40 yaş arasındaki öğretmenleri temsil ederken 42 kişilik %12.6 paylık üçüncü faktör 41 ve üstü yaş gurubundaki öğretmenleri temsil etmektedir. Örneklem genelindeki öğretmenlerin yaş dağılımının 41 yaş altında, geç diyebileceğimiz grupta, yoğunlaştığı görülmektedir.

Tabloda sunulan verilere göre öğretmenlerin hizmet süreleri incelendiğinde; 1-5 yıl arası görev yapmış olan 132 (%39.8), 6-10 yıl arası görev yapmış olan 88 (%26.5), 11-15 yıl arası görev yapmış olan 66 (%19.9), 16-20 yıl arası görev yapmış olan 22 (6.6), 21 ve üzeri yıl görev yapmış olan 24 (%7.2) öğretmen bulunduğu gözlemlenmiştir.

Araştırma ilkokul, ortaokul, lise türlerinde devlet okullarında görev yapan öğretmenlerle gerçekleştirilmiştir. Örneklem belirlenirken tabakalı örnekleme yöntemi kullanılmıştır ve ilçe genelinde okul türlerinin hemen hemen eşit sayıda dağılım gösterdiği görülmüştür. Tablo 3.1'de görüldüğü üzere araştırmaya katılan ilkokul öğretmeni sayısının 92 (%27.7), ortaokul öğretmenin 121 (%36.4), lise öğretmenin 119 (%35.8) kişi olmak üzere yakın değerler göstermesi örneklemin temsil gücünü olumlu yönde etkileyecektir.

3.3. Verilerin Toplanması

Araştırmada veriler Duygusal Emek Ölçeği, Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği ve İşe Bağlılık Ölçeği ile toplanmıştır ve bu ölçekleri geliştiren ve/veya Türkçeye uyarlayan bilim insanlarından izinler alınmıştır. Ölçeklerin Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı kamu kurumlarında görev yapan öğretmenlere

uygulanabilmesi hususunda İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğünden alınan iznin de sonucunda ölçekler araştırmanın amacı açıklanarak örnekleme oluşturan öğretmenlere uygulanmıştır. Uygulamada kullanılan anket, ölçeklere ek olarak demografik değişkenlerden (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim, hizmet süresi, okul türü) oluşan bölümüyle toplam beş bölümden oluşmaktadır.

3.3.1. Duygusal Emek Ölçeği

Öğretmenleri DE düzeylerini ölçmek amacıyla Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilip Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından uyarlanan Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, üç boyutu içeren on üç maddeden oluşmaktadır. İlk boyut, “yüzeysel rol yapma” olup ölçekte 1., 2., 3., 4., 5. ve 6. maddelerde, ikinci boyut “derinden rol yapma” olup 7., 8., 9. ve 10. maddelerde, üçüncü boyut “doğal duygular” olup 11., 12., ve 13 maddelerde ölçülmektedir. 1-5 arası Likert tipi derecelendirme (1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman) şeklinde hazırlanmış olan bu ölçek için öğretmenlerden her maddede kendilerini en iyi ve en uygun ifade eden dereceyi belirlemeleri istenmiştir. Ölçeğin asıl güvenilirlik katsayıları; yüzeysel rol yapma” için $\alpha=0.92$, “derinlemesine rol yapma” için $\alpha=0.85$ ve “doğal duygular” için ise $\alpha=0.83$ olarak saptanmıştır. Bu çalışmada ölçeğin toplam iç tutarlılık katsayı değeri 0.79 olarak hesaplanmıştır. Alt boyutlardan yüzeysel rol yapma için $\alpha=0.86$, derinden rol yapma için $\alpha=0.88$ ve doğal duygular için $\alpha=0.81$ olarak bulunmuştur. Duygusal emek ölçeği 5 puan baz alınarak hesaplanmıştır. Ölçekten elde edilen puanlar, (1.00-1.80) “çok düşük”, (1.81-2.60) “düşük”, (2.61- 3.40) “orta”, (3.41-4.20) “yüksek” ve (4.21-5.00) ise “çok yüksek” olacak şekilde belirlenmiştir.

3.3.2. Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği

Öğretmenlerin lider-üye etkileşimleri Janssen and Van Yperen (2004) tarafından geliştirilip Gürler (2018) tarafından Türkçeye uyarlanan Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği ile ölçülmüştür. Ölçek, lider-üye etkileşimini tek boyutta ele almakta olup toplam yedi maddeden oluşmaktadır. 1-5 arasında Likert tipi derecelendirme (1: Çok Düşük Ölçüde, 5: Çok Yüksek Ölçüde) şeklinde hazırlanmıştır. Janssen ve Van Yperen (2004) tarafından yapılan güvenilirlik analizi sonucu ölçeğe ait alfa güvenilirliği katsayısı 0,9 bulunurken Gürler (2018) çalışmasında bunu $\alpha=0.95$ olarak bulmuştur. Bu çalışmada ise ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0.94 olarak

hesaplanmıştır.Lider-üye etkileşimi ölçeği 5 tam puan baz alınarak değerlendirilmiştir. Ölçekten elde edilen puanlar, (1.00-1.80) “çok düşük”, (1.81-2.60) “düşük”, (2.61- 3.40) “orta”,(3.41-4.20) “yüksek” ve (4.21-5.00) ise “çok yüksek” olacak şekilde belirlenmiştir.

3.3.3. Psikolojik İyi Oluş Ölçeği

Öğretmenlerin psikolojik iyi oluş düzeyleri Diener ve arkadaşları (2010) tarafından geliştirilip Telef (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan PİO Ölçeği kullanılarak ölçülmüştür. Ölçek sekiz madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. 1-7 arası Likert tipi derecelendirme (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 7: Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde hazırlanan ölçeğin orijinalinde Cronbach’s Alpha iç tutarlılık katsayı değeri 0.80 olarak hesaplanmıştır. Bu çalışmada ise $\alpha=0.83$ olarak saptanmıştır.Psikolojik iyi oluş ölçeği puanları, 8 ile 56 arasında değişmektedir. Ölçekten elde edilen puan, (8-16) “çok düşük”, (17-25) “düşük”, (26–39) “orta”, (40-47) “yüksek”, (48-56) “çok yüksek” şeklinde değerlendirilmiştir (Telef, Uzman, Ergun, 2014: 1301).

3.3.4. İşe Bağlılık Ölçeği

Öğretmenlerin işe bağlılık düzeyleri Schaufeli ve ark. (2002) tarafından geliştirilip Eryılmaz ve Doğan (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan Utrecht İşe Bağlılık Ölçeği kullanılarak ölçülmüştür. Ölçek, “işe istek duyma”, “işe adanma” ve “işe yoğunlaşma” olmak üzere üç faktörü barındıran 17 ifadeden oluşmaktadır. 1-5 arasında Likert tipi derecelendirme(1: Hiç Uygun Değil, 5: Tamamen Uygun) şeklinde hazırlanmıştır. Ölçekte 1., 4., 8., 12., 15., 17. maddeler işe istek duyma boyutu, 2., 5., 7., 10., 13. Maddeler işe adanma boyutu ve 3., 6., 9., 11., 14., 16. maddeler işe yoğunlaşma boyutu ile ilgilidir. Eryılmaz ve Doğan (2012) ölçeğin tümü için hesaplanan Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayısını 0.94, işe istek duyma boyutu için $\alpha=0.87$, işe adanma boyutu için $\alpha=0.87$ ve işe yoğunlaşma boyutu için $\alpha=0.84$ olarak bulunurken bu çalışmada toplam $\alpha=0.93$, işe istek duyma $\alpha=0.83$, işe adanma $\alpha=0.85$ ve işe yoğunlaşma $\alpha=0.84$ olarak bulunmuştur. İşe bağlılık ölçeği 5 tam puan baz alınarak değerlendirilmiştir. Ölçekten elde edilen puanlar, (1.00-1.80) “çok düşük”, (1.81-2.60) “düşük”, (2.61- 3.40) “orta”,(3.41-4.20) “yüksek” ve (4.21-5.00) ise “çok yüksek” olacak şekilde belirlenmiştir.

3.5. Verilerin Çözümlemesi

Toplanan veriler IBM SPSSStatistics22 programında analiz edilerek istatistiksel olarak çözümlenmiştir.

Tablo 3.2: Duygusal Emek Ölçeği, Psikolojik İyi Oluş Ölçeği, İşe Bağlılık Ölçeği ve Lider Üye Etkileşimi Ölçeği Puanlarının Güvenirlik Katsayısı Ve Normallik Testi

	n	Cronbach's Alpha	Kolmogorov-Smirnov		
			İstatistik	p	
Psikolojik İyi Oluş	332	,832	,106	,000	
Duygusal Emek	Yüzeysel Rol Yapma	332	,862	,088	,000
	Derinden Yol Yapma	332	,880	,089	,000
	Doğal Duygular	332	,808	,105	,000
	DE Toplam	332	,789	,152	,001
	İşe İstek Duyma	332	,828	,066	,000
İşe Bağlılık	İşe Adanma	332	,845	,078	,000
	İşe Yoğunlaşma	332	,841	,121	,000
	İB Toplam	332	,925	,077	,031
Lider Üye Etkileşimi	332	,940	,052	,000	

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliklerini saptamak amacıyla ölçeklerin Cronbach's Alfa katsayıları hesaplanmıştır. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kolmogorov-Smirnov testi kullanılmıştır ve çarpıklık basıklık değerleri ile Q-Q plot dağılımları ve uç değerler incelenmiştir. Uç değer olduğu tespit edilen 17 veri analize dâhil edilmemiştir. Normallik, elde edilen

verilerin normal dağılıma ne derece uydukları ile ilgili sonuçları ifade etmektedir ve basıklık, çarpıklık değerlerinin -1.5 ile +1.5 arasında olması normal dağılımın göstergesi olarak kabul edilir (Tabachnick ve Fidel, 2007:46).Buradan hareketle;

PİO Ölçek puanlarının Kolmogorov-Smirnov testi anlamlı çıkmasa da (K-S= ,106 p <.05) çarpıklık (-,541) ve basıklık (,018) ve Q-Q plot dağılımı incelenerek verilerin normal dağıldığına karar verilmiştir.

DE Ölçeği alt boyutlarından “Yüzeysel Rol Yapma” (K-S= ,088, p <.05), “Derinden Rol Yapma” (K-S= ,089 p <.05) , “Doğal Duygular” (K-S= ,105, p <.05) ve toplam puanlarının (K-S= ,152, p <.05) Kolmogorov-Smirnov testi anlamlı çıkmasa da; Yüzeysel Rol Yapma çarpıklık (,353) ve basıklık (-,690), Derinden Rol Yapma çarpıklık (-,333) ve basıklık (-,519), Doğal Duygular çarpıklık (-,677) ve basıklık (361) ve toplam puan çarpıklık (,194) ve basıklık (-,052) değerleri ve Q-Q plot dağılımları incelenerek verilerin normal dağıldığına karar verilmiştir.

İşe Bağlılık Ölçeği alt boyutlarından İşe İstek Duyma (K-S= ,066, p <.05), İşe Adanma (K-S= ,078 p <.05) , İşe Yoğunlaşma (K-S= ,121, p <.05) ve toplam puanlarının (K-S= ,077, p <.05) Kolmogorov-Smirnov testi anlamlı çıkmasa da; İşe İstek Duyma çarpıklık (,116) ve basıklık (-,468), İşe Adanma çarpıklık (-,820) ve basıklık (,523), İşe Yoğunlaşma çarpıklık (-,223) ve basıklık (-,432) ve toplam puan çarpıklık (,220) ve basıklık (-,319) değerleri ve Q-Q plot dağılımları incelenerek verilerin normal dağıldığına karar verilmiştir.

Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği puanlarının Kolmogorov-Smirnov testi anlamlı çıkmasa da (K-S= ,052 p <.05) çarpıklık (-,569) ve basıklık (,241) ve Q-Q plot dağılımı incelenerek verilerin normal dağıldığına karar verilmiştir.

PİO Ölçeğinin Cronbach's Alfa katsayısı 0,832 olarak saptanmıştır. Duygusal Emek ölçeğinin alt boyutlarından Yüzeysel Rol Yapmanın Cronbach's Alfa katsayısı 0,862, Derinden Rol Yapmanın Cronbach's Alfa katsayısı 0,880, Doğal Duyguların Cronbach's Alfa katsayısı 0,808ve toplam puanın Cronbach's Alfa katsayısı 0,789 olarak hesaplanmıştır. İşe Bağlılık ölçeğinin alt boyutlarından İşe İstek Duymanın Cronbach's Alfa katsayısı 0,828, İşe Adanmanın Cronbach's Alfa katsayısı 0,845, İşe Yoğunlaşmanın Cronbach's Alfa katsayısı 0,841 ve toplam puanın Cronbach's Alfa katsayısı 0,925 olarak saptanmıştır. Son olarak LÜE ölçeğinin Cronbach's Alfa Katsayısı 0,940 olarak saptanmıştır.

Normal dağılıma uyacak şekilde gerçekleştirilen istatistiksel analizlerin alt problem sıralaması aşağıdaki gibidir:

1.Öğretmenlerin duygusal emek, psikolojik iyi oluş, lider-üye etkileşimi ve işe bağlılık düzeylerini belirlemek üzere ortalama değer, standart sapma, maksimum ve minimum değerler incelenmiştir.

2.Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri, lider-üye etkileşimleri, psikolojik iyi oluş düzeyleri ve işe bağlılıklarının; cinsiyet, medeni durum, yaş, kıdem yılı, öğrenim durumu ve okul türü değişkenlerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemeye yöneliktir bağımsız örneklem t testi ve varyans analizi kullanılmıştır. Anlamlı farkın bulunduğu bulgularda farklılığın kaynak sebebinin tespit etmek amacıyla Tukey HSD post-hoc testi kullanılmıştır.

3.Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile lider-üye etkileşimleri, psikolojik iyi oluş düzeyleri ve işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olarak Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Korelasyon katsayıları ise mutlak değer içinde; (0.00 - 0.29) “düşük”, (0.30 - 0.69) “orta” ve (0.70 - 1.00)“yüksek” seviyede ilişki şeklinde değerlendirilmiştir (Büyüköztürk vd., 2017: 244).

4.Öğretmenlerin, psikolojik iyi oluş, lider-üye etkileşimi ve işe bağlılık düzeylerinin, duygusal emeğin yordayıcısı olup olmadığını tespit etmek maksadıyla çoklu regresyon analizi kullanılmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

4.1. Birinci Alt Amaca İlişkin Bulgular

Araştırmanın ilk alt problemi, öğretmenlerin duygusal emek, psikolojik iyi oluş, lider-üye etkileşimi ve işe bağlılık düzeylerini tespit etmeye yöneliktir. Bu amaç doğrultusunda elde edilen bulgular Tablo 4.1’de sunulmuştur.

4.1.1. Öğretmenlerin Duygusal Emek, Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimi ve İşe Bağlılık Düzeylerine İlişkin Bulgular

Tablo 4.1: Öğretmenlerin DE, PİO, LÜE ve İB Düzeyleri

Boyut	Ortalama	Ss	Min.	Maks
Duygusal Emek	3,10	,600	1,46	4,85
DE Yüzeysel Rol Yapma	2,45	,931	1	4,83
DE Derinden Rol Yapma	3,29	1,035	1	5
DE Doğal Duygular	4,14	,690	1,67	5
Psikolojik İyi Oluş	5,90	,687	3,88	7
Lider-Üye Etkileşimi	3,45	,860	1	5
İşe bağlılık	4,02	,548	2,41	5
İB İşe İstek Duyma	3,90	,612	2,17	5
İB İşe Yoğunlaşma	4,32	,579	2	5
İB İşe Adanma	3,90	,631	2	5

Tablo 4.1’de görüldüğü gibi Duygusal Emek ölçeği toplam puanlarının ortalaması 3,10 (orta), standart sapması ,600, en düşük değer 1,46, en yüksek değer 4,85’tir. Duygusal Emek ölçeği alt boyutlarından Yüzeysel Rol Yapmanın puanlarının ortalaması 2,45 (düşük), standart sapması ,931 en düşük değer 1 en yüksek değer

4,83'tür. Duygusal Emek ölçeği alt boyutlarından Derinlemesine Rol Yapmanın puanlarının ortalaması 3,29 (orta), standart sapması 1,035, en düşük değer 1 en yüksek değer 5'tir. Duygusal Emek ölçeği alt boyutlarından Doğal Duyguların puanlarının ortalaması 4,14 (yüksek), standart sapması ,690, en düşük değer 1 en yüksek değer 5'tir.

Psikolojik İyi Oluş ölçeğinin toplam puanlarının ortalaması 5,90 (47,17) (yüksek), standart sapması ,687, en düşük değer 3,88, en yüksek değer 7'dir.

Lider Üye Etkileşimi Ölçeğinin toplam puanlarının ortalaması 3,45 (yüksek), standart sapması ,860, en düşük değer 1 en yüksek değer 5'tir.

İşe Bağlılık Ölçeğinin toplam puanlarının ortalaması 4,02 (yüksek), standart sapması ,548, en düşük değer 2,41 en yüksek değer 5'tir. İşe Bağlılık Ölçeğinin alt boyutlarından İşe İstek Duymanın puanlarının ortalaması 3,90 (yüksek), standart sapması ,612, en düşük değer 2,17, en yüksek değer 5'tir. İşe Bağlılık Ölçeğinin alt boyutlarından İşe Yoğunlaşmanın puanlarının ortalaması 4,32 (çok yüksek), standart sapması ,579, en düşük değer 2, en yüksek değer 5'tir. İşe Bağlılık Ölçeğinin alt boyutlarından İşe Adanmanın puanlarının ortalaması 3,90 (yüksek), standart sapması ,631, en düşük değer 2, en yüksek değer 5'tir.

4.2. İkinci Alt Amaca İlişkin Bulgular

Araştırmanın ikinci alt problemi, öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri, psikolojik iyi oluş düzeyleri, lider-üye etkileşimleri ve işe bağlılıklarının; cinsiyet, medeni durum, yaş, okul çeşidi, kıdem yılı ve öğrenim derecesi değişkenlerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemeye yöneliktir. İkinci alt amaca ilişkin bulgular Tablo 4.2- 4.25'de sunulmuştur.

4.2.1. Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeyleri ile Demografik Değişikler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular

Tablo 4.2: Duygusal Emek Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni İçin T Testi Tablosu

Boyut	Grup	N	\bar{x}	Ss.	Sd	<i>t</i>	<i>p</i>
Yüzeysel Rol Yapma	Kadın	218	2,34	,902	330	-3,043	,003
	Erkek	114	2,66	,953			
Derinden Rol Yapma	Kadın	218	3,24	1,093	330	-1,234	,218
	Erkek	114	3,38	,910			
Doğal Duygular	Kadın	218	4,22	,675	330	2,963	,003
	Erkek	114	3,99	,695			
DE Toplam	Kadın	218	3,05	,615	330	-2,005	,046
	Erkek	114	3,19	,561			

Öğretmenlerin Duygusal Emek faktörlerindenderinlemesine rol yapmadan alınan puanlar için cinsiyet değişkeni açısından kadın ve erkek arasında anlamlı bir fark bulunmazken ($t=-1,234$, $p>.05$); yüzeysel rol yapmadan ($t=-3,043$, $p<.05$), doğal duygulardan ($t=2,963$, $p<.05$) ve toplamdan ($t=-2,005$, $p>.05$) aldıkları puanlardacinsiyet değişkeni açısından gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır.

Buna göre, yüzeysel rol yapma alt boyutunda ve toplam puanda erkeklerin kadınlardan daha yüksek düzeye sahip olduğu görülürken, doğal duygular alt boyutunda kadınların daha yüksek düzeye sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 4.3: DE Düzeylerinin Medeni Durum Değişkeni İçin T Testi Tablosu

Boyut	Grup	N	\bar{x}	Ss.	Sd	<i>t</i>	<i>p</i>
Yüzeysel Rol Yapma	Evli	176	2,44	,977	330	-,209	,834
	Bekâr	156	2,46	,880			
Derinden Rol Yapma	Evli	176	3,27	1,032	330	-,319	,750
	Bekâr	156	3,31	1,040			
Doğal Duygular	Evli	176	4,12	,692	330	-,655	,513
	Bekâr	156	4,17	,688			
DE Toplam	Evli	176	3,08	,621	330	-,481	,631
	Bekâr	156	3,12	,576			

Öğretmenlerin Duygusal Emek faktörlerinden yüzeysel rol yapmadan ($t=-,209$, $p>.05$), derinlemesine rol yapmadan ($t=-,319$, $p>.05$); doğal duygulardan ($t=-,655$, $p>.05$) ve toplamdan ($t=-,481$ $p>.05$) aldıkları puanlarda medeni durum değişkeni açısından evli ve bekarlar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Tablo 4.4: DE Düzeylerinin Yaş Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Yüzeysel Rol Yapma	Gr.arası	3,045	1,522	1,764	,173	-
	Gr. içi	284,029	,863			
	Toplam	287,074				
Derinden Rol Yapma	Gr.arası	1,379	,690	,643	,526	-
	Gr. içi	352,970	1,073			
	Toplam	354,349				
Doğal Duygular	Gr.arası	,491	,246	,515	,598	-
	Gr. içi	157,014	,477			
	Toplam	157,505				
DE Toplam	Gr.arası	1,219	,610	1,701	,184	-
	Gr. içi	117,880	,358			
	Toplam	119,099				

Öğretmenlerin Duygusal Emek faktörlerinden yüzeysel rol yapmadan ($F=1,764$, $p>.05$), derinlemesine rol yapmadan ($F=,643$, $p>.05$); doğal duygulardan ($F=,515$ $p>.05$) ve toplamdan ($F=1,701$, $p>.05$) aldıkları puanlarda yaş değişkeni açısından gruplar arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Tablo 4.5: DE Düzeylerinin Okul Türü Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Yüzeysel Rol Yapma	Gr.arası	2,867	1,434	1,660	,192	-
	Gr. içi	284,206	,864			
	Toplam	287,074				
Derinden Rol Yapma	Gr.arası	,794	,397	,370	,691	-
	Gr. içi	353,555	1,075			
	Toplam	354,349				
Doğal Duygular	Gr.arası	,092	,046	,096	,908	-
	Gr. içi	157,412	,478			
	Toplam	157,505				
DE Toplam	Gr.arası	1,242	,621	1,734	,178	-
	Gr. içi	117,857	,358			
	Toplam	119,099				

Öğretmenlerin Duygusal Emek faktörlerinden yüzeysel rol yapmadan ($F=1,660$, $p>.05$), derinlemesine rol yapmadan ($F=,370$, $p>.05$); doğal duygulardan ($F=,096$, $p>.05$) ve toplamdan ($F=1,734$, $p>.05$) aldıkları puanlar yaş değişkeni açısından beş yaş gurubu arasında farklılık göstermemektedir.

Tablo 4.6: DE Düzeylerinin Kıdem Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Yüzeysel Rol Yapma	Gr.arası	8,540	2,135	2,506	,042	1-5*
	Gr. içi	278,534	,852			
	Toplam	287,074				
Derinden Rol Yapma	Gr.arası	6,173	1,543	1,449	,217	-
	Gr. içi	348,177	1,065			
	Toplam	354,349				
Doğal Duygular	Gr.arası	2,309	,577	1,216	,304	-
	Gr. içi	155,196	,475			
	Toplam	157,505				
DE Toplam	Gr.arası	4,657	1,164	3,327	,011	1-5* 2-5* 4-5*
	Gr. içi	114,442	,350			
	Toplam	119,099				

1=1-5 yıl, 2=6-10 yıl, 3=11-15 yıl, 4=16-20 yıl, 5=21 ve üstü yıl

Öğretmenlerin Duygusal Emek ölçeği alt boyutlarından derinlemesine rol yapmadan ($F=1,449$, $p>.05$) ve doğal duygulardan ($F=1,216$ $p>.05$)aldıkları puanlarda kıdeme göre gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmazken; yüzeysel rol yapma ($F=2,506$, $p<.05$)ve toplam puandan ($F=3,327$, $p<.05$) aldıkları puanlarda kıdeme göre gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Farka kaynak olan sebebi anlamak için yapılan Tukey HSD post-hoc testi neticesinde, yüzeysel rol yapma faktöründe 1-5 yıllık kıdem sahiplerinin ($ort=3,57$) 21 ve üstü yıl kıdem sahiplerine ($ort=2,97$) kıyasla daha yüksek düzeye sahip oldukları görülmektedir. Toplam puanda ise 1-5 yıllık ($ort=3,06$), 6-10 yıllık ($ort=3,05$) ve 16-20 yıllık ($ort=3,01$) kıdem sahiplerinin, 21 yıl ve üzeri kıdem sahiplerine ($ort=3,5$) kıyasla daha düşük düzeye sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 4.7: DE Düzeylerinin Eğitim Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Yüzeysel Rol Yapma	Gr.arası	1,715	,857	,989	,373	-
	Gr. içi	285,359	,867			
	Toplam	287,074				
Derinden Rol Yapma	Gr.arası	1,541	,770	,718	,488	-
	Gr. içi	352,809	1,072			
	Toplam	354,349				
Doğal Duygular	Gr.arası	,859	,430	,902	,407	-
	Gr. içi	156,645	,476			
	Toplam	157,505				
DE Toplam	Gr.arası	,415	,208	,576	,563	-
	Gr. içi	118,684	,361			
	Toplam	119,099				

Öğretmenlerin Duygusal Emek faktörlerinden yüzeysel rol yapmadan ($F=,989$, $p>.05$), derinlemesine rol yapmadan ($F=,718$, $p>.05$); doğal duygulardan ($F=,902$ $p>.05$) ve toplamdan ($F=,576$, $p>.05$) aldıkları puanlarda yaş değişkeni açısından gruplar arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır.

4.2.2. Öğretmenlerin Psikolojik İyi Oluş Düzeyleri ile Demografik Değişikeler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular

Tablo 4.8: PİO Düzeylerinin Cinsiyet Değişikeni İçin T Testi Tablosu

Boyut	Grup	N	\bar{x}	Ss.	Sd	<i>t</i>	<i>p</i>
Psikolojik İyi Oluş	Kadın	218	47,32	5,106	330	,658	,511
	Erkek	114	46,88	6,183			

Öğretmenlerin Psikolojik İyi Oluş ölçeğinden aldıkları puanlarda kadın ve erkek grubu arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir ($t=,658$, $p>,05$).

Tablo 4.9: PİO Düzeylerinin Medeni Durum Değişikeni İçin T Testi Tablosu

Boyut	Grup	N	\bar{x}	Ss.	Sd	<i>t</i>	<i>p</i>
Psikolojik İyi Oluş	Evli	176	47,02	5,605	330	-,534	,594
	Bekâr	156	47,34	5,380			

Öğretmenlerin Psikolojik İyi Oluş ölçeğinden aldıkları puanlarda evli ve bekar grubu arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir ($t=-,534$ $p>,05$).

Tablo 4.10: PİO Düzeylerinin Yaş Değişikeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	<i>p</i>	Anlamlı Fark
Psikolojik İyi Oluş	Gr.arası	4,530	2,265	,075	,928	-
	Gr. içi	9988,024	30,359			
	Toplam	9992,554				

Öğretmenlerin Psikolojik İyi Oluş ölçeğinden aldıkları puanlarda yaş değişikeni açısından beş grup arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. ($F=,928$, $p>,05$).

Tablo 4.11: PİO Düzeylerinin Okul Türü Değişikeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	<i>p</i>	Anlamlı Fark
Psikolojik İyi Oluş	Gr.arası	96,893	48,446	1,611	,201	-
	Gr. içi	9895,661	30,078			
	Toplam	9992,554				

Öğretmenlerin Psikolojik İyi Oluş ölçeğinden aldıkları puanlarda okul türü değişkeni açısından ilkokul, ortaokul, lise arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir ($F=1,611$, $p>,05$).

Tablo 4.12: PİO Düzeylerinin Kıdem Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Psikolojik İyi Oluş	Gr. arası	106,054	26,514	,877	,478	-
	Gr. içi	9886,500	30,234			
	Toplam	9992,554				

Öğretmenlerin Psikolojik İyi Oluş ölçeğinden aldıkları puanlarda kıdem değişkenindeki beş grubun da farklılık göstermediği görülmüştür ($F=,877$, $p>,05$).

Tablo 4.13: PİO Düzeylerinin Eğitim Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Psikolojik İyi Oluş	Gr. arası	177,444	88,722	2,974	,052	-
	Gr. içi	9815,110	29,833			
	Toplam	9992,554				

Öğretmenlerin Psikolojik İyi Oluş düzeylerinin eğitim durumu değişkeninde yer alan yüksek okul, lisans, yüksek lisans grupları açısından farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($F=2,974$, $p>,05$).

4.2.3. Öğretmenlerin Lider Üye Etkileşimi Düzeyleri ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular

Tablo 4.14: LÜE Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni İçin T Testi Tablosu

Boyut	Grup	N	\bar{x}	Ss.	Sd	t	p
Lider-Üye Etkileşimi	Kadın	218	3,38	,860	330	-2,128	,034
	Erkek	114	3,59	,846			

Öğretmenlerin Lider-Üye Etkileşimi ölçeğinden aldıkları puanlarda kadın ve erkek öğretmenler arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($t=-2,128$, $p<,05$). Buna göre, erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere oranla daha yüksek düzeyde lider üye etkileşimine sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 4.15: LÜE Düzeylerinin Medeni Durum Değişkeni İçin T Testi Tablosu

Boyut	Grup	N	\bar{x}	Ss.	Sd	t	p
Lider-Üye Etkileşimi	Evli	176	3,42	,893	330	-,591	,555
	Bekâr	156	3,48	,822			

Öğretmenlerin Lider-Üye Etkileşimi ölçeği puanlarının medeni duruma, evli veya bekar olmalarına göre farklılık göstermediği saptanmıştır ($t=-,591$ $p>,05$).

Tablo 4.16: LÜE Düzeylerinin Yaş Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Lider-Üye Etkileşimi	Gr. arası	,127	,064	,085	,918	-
	Gr. içi	244,559	,743			
	Toplam	244,686				

Öğretmenlerin Lider-Üye Etkileşimi ölçeğinden aldıkları puanlarda yaşa göre beş grup arasında anlamlı farklılık saptanmamıştır ($F=,918$, $p>,05$)

Tablo 4.17: LÜE Düzeylerinin Okul Türü Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Lider-Üye Etkileşimi	Gr. arası	6,246	3,123	4,309	,014	1-2*
	Gr. içi	238,440	,725			
	Toplam	244,686				

*1=ilkokul, 2=ortaokul, 3=lise

Öğretmenlerin Lider-Üye Etkileşimi ölçeğinden aldıklarında puanlar okul türüne göre ilkokul, ortaokul ve lise arasında anlamlı fark tespit edilmiştir ($F=4,309$, $p<,05$).

Farkın kaynağını bulak üzere yapılan Tukey HSD post-hoc testi sonucunda ilkokulda çalışan öğretmenlerin ortaokulda çalışan öğretmenlere kıyasla daha yüksek düzeyde lider-üye etkileşimine sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 4.18: LÜE Düzeylerinin Kıdem Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Lider-Üye Etkileşimi	Gr. arası	6,734	1,683	2,313	,057	-
	Gr. içi	237,953	,728			
	Toplam	244,686				

Öğretmenlerin Lider-Üye Etkileşimi puanlarının kıdem yılı değişkenine göre beş grup açısından farklılık göstermediği saptanmıştır ($F=2,313$, $p>,05$).

Tablo 4.19: LÜE Düzeylerinin Eğitim Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
Lider-Üye Etkileşimi	Gr. arası	2,339	1,169	1,587	,206	-
	Gr. içi	242,348	,737			
	Toplam	244,686				

Öğretmenlerin Lider-Üye Etkileşimi ölçeğinden aldıkları puanlarını yüksek okul, lisans ve yüksek lisans eğitim durumu değişkenlerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır ($F=1,587$, $p>,05$).

4.2.4. Öğretmenlerin İşe Bağlılık Düzeyleri ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular

Tablo 4.20: İşe Bağlılık Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni İçin T Testi Tablosu

Boyut	Grup	N	\bar{x}	Ss.	Sd	t	p
İşe İstek Duyma	Kadın	218	3,88	,612	330	-,934	,351
	Erkek	114	3,94	,614			
İşe Adanma	Kadın	218	4,36	,570	330	1,684	,093
	Erkek	114	4,25	,589			
İşe Yoğunlaşma	Kadın	218	3,92	,629	330	,801	,423
	Erkek	114	3,86	,636			
İB Toplam	Kadın	218	4,03	,540	330	,479	,632
	Erkek	114	4,00	,564			

Öğretmenlerin İşe Bağlılık ölçeği alt boyutlarından işe istek duyma ($t=-,934$, $p>,05$), işe adanma ($t=1,684$, $p>,05$), işe yoğunlaşma ($t=,801$, $p>,05$) ve toplamda ($t=,479$, $p>,05$) aldıkları puanlarda cinsiyete göre gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Tablo 4.21: İşe Bağlılık Düzeylerinin Medeni Durum Değişkeni İçin T Testi Tablosu

Boyut	Grup	N	\bar{x}	Ss.	Sd	t	p																																
İşe İstek Duyma	Evli	176	3,87	,643	330	-,789	,431																																
	Bekâr	156	3,93	,576				İşe Adanma	Evli	176	4,28	,608	330	-1,452	,147	Bekâr	156	4,37	,541	İşe Yoğunlaşma	Evli	176	3,84	,666	330	-1,742	,082	Bekâr	156	3,96	,585	İB Toplam	Evli	176	3,98	,582	330	-1,471	,142
İşe Adanma	Evli	176	4,28	,608	330	-1,452	,147																																
	Bekâr	156	4,37	,541				İşe Yoğunlaşma	Evli	176	3,84	,666	330	-1,742	,082	Bekâr	156	3,96	,585	İB Toplam	Evli	176	3,98	,582	330	-1,471	,142	Bekâr	156	4,07	,504								
İşe Yoğunlaşma	Evli	176	3,84	,666	330	-1,742	,082																																
	Bekâr	156	3,96	,585				İB Toplam	Evli	176	3,98	,582	330	-1,471	,142	Bekâr	156	4,07	,504																				
İB Toplam	Evli	176	3,98	,582	330	-1,471	,142																																
	Bekâr	156	4,07	,504																																			

Öğretmenlerin İşe Bağlılık ölçeği alt boyutlarından işe istek duymadan ($t=-,789$, $p>.05$), işe adanmadan ($t=-1,452$, $p>.05$), işe yoğunlaşmadan ($t=-1,742$, $p>.05$) ve toplamdan ($t=-1,471$, $p>.05$) aldıkları puanların evli ve bekar medeni durum değişkenlerine göre farklılık göstermediği görülmüştür.

Tablo 4.22: İşe Bağlılık Düzeylerinin Yaş Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
İşe İstek Duyma	Gr.arası	2,183	1,092	2,945	,054	-
	Gr. içi	121,952	,371			
	Toplam	124,135				
İşe Adanma	Gr.arası	1,201	,601	1,803	,166	-
	Gr. içi	109,625	,333			
	Toplam	110,826				
İşe Yoğunlaşma	Gr.arası	1,935	,968	2,452	,088	-
	Gr. içi	129,848	,395			
	Toplam	131,783				
İB Toplam	Gr.arası	1,744	,872	2,942	,054	-
	Gr. içi	97,544	,296			
	Toplam	99,289				

Öğretmenlerin İşe Bağlılık ölçeği alt boyutlarından işe istek duymadan ($F=2,945$, $p>.05$), işe adanmadan ($F=1,803$, $p>.05$), işe yoğunlaşmadan ($F=2,452$, $p>.05$) ve

toplamdan ($F=2,942$, $p>.05$) aldıkları puanlar beş farklı yaş grubu içinde anlamlı farklılık göstermemektedir.

Tablo 4.23: İB Düzeylerinin Okul Türü Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
İşe İstek Duyma	Gr.arası	,024	,012	,032	,969	-
	Gr. içi	124,112	,377			
	Toplam	124,135				
İşe Adanma	Gr.arası	,746	,373	1,115	,329	-
	Gr. içi	110,080	,335			
	Toplam	110,826				
İşe Yoğunlaşma	Gr.arası	,467	,233	,584	,558	-
	Gr. içi	131,316	,399			
	Toplam	131,783				
İB Toplam	Gr.arası	,192	,096	,318	,728	-
	Gr. içi	99,097	,301			
	Toplam	99,289				

Öğretmenlerin İşe Bağlılık ölçeği alt boyutlarından işe istek duymadan ($F=,032$, $p>.05$), işe adanmadan ($F=1,115$, $p>.05$), işe yoğunlaşmadan ($F=,584$, $p>.05$) ve toplamdan ($F=,318$, $p>.05$) aldıkları puanlar okul türlerine göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Tablo 4.24: İşe Bağlılık Düzeylerinin Kıdem Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
İşe İstek Duyma	Gr.arası	2,309	,577	1,550	,188	-
	Gr. içi	121,826	,373			
	Toplam	124,135				
İşe Adanma	Gr.arası	3,330	,833	2,533	,040	3-5*
	Gr. içi	107,496	,329			
	Toplam	110,826				
İşe Yoğunlaşma	Gr.arası	4,716	1,179	3,034	,018	1-5* 2-5* 3-5*
	Gr. içi	127,067	,389			
	Toplam	131,783				
İB Toplam	Gr.arası	3,040	,760	2,582	,037	1-5* 2-5* 3-5*
	Gr. içi	96,249	,294			
	Toplam	99,289				

1=1-5 yıl, 2=6-10 yıl, 3=11-15 yıl, 4=16-20 yıl, 5=21 ve üstü yıl

Tablo 4.24'te görüldüğü gibi, İşe Bağlılık ölçeği alt boyutlarından işe istek duymadan ($F=1,550$, $p>.05$) aldıkları puanlarda kıdeme göre gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmazken; işe adanma ($F=2,533$, $p<.05$), işe yoğunlaşma ($F=3,034$, $p<.05$) ve toplamda ($F=2,582$, $p<.05$) aldıkları puanlarda kıdeme göre gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Farkın kaynağını belirlemek üzere yapılan Tukey HSD post-hoc testi sonuçlarına göre, işe adanma alt boyutunda 11-15 yıllık kıdem sahiplerinin ($ort=4,22$) 21 ve üstü yıl kıdem sahiplerine ($ort=4,63$) kıyasla daha düşük düzeye sahip oldukları görülmektedir.

İşe yoğunlaşma alt boyutunda ise 1-5 yıllık ($ort=3,91$), 6-10 yıllık ($ort=3,83$) ve 11-15 yıllık ($ort=3,84$) kıdem sahiplerinin, 21 yıl ve üzeri kıdem sahiplerine ($ort=4,30$) kıyasla daha düşük düzeye sahip oldukları görülmektedir.

Toplam puanda ise 1-5 yıllık ($ort=4,02$), 6-10 yıllık ($ort=3,98$) ve 11-15 yıllık ($ort=3,96$) kıdem sahiplerinin, 21 yıl ve üzeri kıdem sahiplerine ($ort=4,36$) kıyasla daha düşük düzeye sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 4.25: İşe Bağlılık Düzeylerinin Eğitim Değişkeni İçin ANOVA Tablosu

Boyut	Varyansın Kaynağı	Kareler Tpl.	Kareler Ort.	F	p	Anlamlı Fark
İşe İstek Duyma	Gr.arası	,086	,043	,114	,892	-
	Gr. içi	124,049	,377			
	Toplam	124,135				
İşe Adanma	Gr.arası	,809	,405	1,210	,300	-
	Gr. içi	110,017	,334			
	Toplam	110,826				
İşe Yoğunlaşma	Gr.arası	,084	,042	,105	,900	-
	Gr. içi	131,699	,400			
	Toplam	131,783				
İB Toplam	Gr.arası	,195	,097	,323	,724	-
	Gr. içi	99,094	,301			
	Toplam	99,289				

Öğretmenlerin İşe Bağlılık ölçeği alt boyutlarından işe istek duyma ($F=,114$, $p>.05$), işe adanma ($F=1,210$, $p>.05$), işe yoğunlaşma ($F=,105$, $p>.05$) ve toplamda ($F=,323$, $p>.05$) aldıkları puanlarda eğitim durumuna göre üç grup arasında anlamlı düzeyde bir farklılık bulunmamıştır.

4.3. Üçüncü Alt Amaca İlişkin Bulgular

Araştırmanın üçüncü alt amacı, öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile psikolojik iyi oluş düzeyleri, lider-üye etkileşimleri ve işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yöneliktir. Üçüncü alt amaca ilişkin bulgular Tablo 4.26’da sunulmuştur.

4.3.1. Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeyleri İle Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimleri Ve İşe Bağlılıkları Düzeyleri Arasındaki İlişkilere Yönelik Bulgular

Tablo 4.26: Öğretmenlerin DE Düzeyleri İle PİO, LÜE ve İB Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Gösterir Pearson Korelasyon Katsayıları Tablosu

		DE Yüzeysel Rol Yapma	DE Derinden Rol Yapma	DE Doğal Duygular	Duygusal Emek
Psikolojik İyi Oluş	r	-,029	,182*	,231*	,137*
	p	,596	,001	,000	,013
Lider Üye Etkileşimi	r	,148*	,229*	,156*	,269*
	p	,007	,000	,004	,000
İB İşe İstek Duyma	r	,013	,174*	,294*	,181*
	p	,807	,001	,000	,001
İB İşe Adanma	r	-,076	,138*	,228*	,079
	p	,167	,012	,000	,150
İB İşe Yoğunlaşma	r	,019	,173*	,331*	,193*
	p	,731	,002	,000	,000
İşe Bağlılık	r	-,011	,182*	,322*	,174*
	p	,848	,001	,000	,001

* $p < .05$

Tablo 4.26’da görüldüğü gibi, Duygusal Emek ölçeğinin alt boyutlarından yüzeysel rol yapmanın Psikolojik İyi Oluş, işe istek duyma, işe adanma, işe yoğunlaşma ve İşe Bağlılık toplam puanı ile ilişkisi bulunmazken ($p > .05$), LÜE ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmektedir. Buna göre Lider Üye Etkileşimi arttıkça yüzeysel rol yapma artmaktadır.

Duygusal Emek ölçeğinin alt boyutlarından derinlemesine rol yapmanın, PİO ($r = ,182$, $p < ,05$), Lider-Üye Etkileşimi ($r = ,229$, $p < ,05$), işe istek duyma ($r = ,174$, $p < ,05$), işe adanma ($r = ,138$, $p < ,05$), işe yoğunlaşma ($r = ,173$, $p < ,05$) ve İşe Bağlılık toplam puanı ($r = ,182$, $p < ,05$) ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmektedir.

Duygusal Emek ölçeğinin alt boyutlarından doğal duyguların, PİO ($r = ,231$, $p < ,05$), Lider-Üye Etkileşimi ($r = ,156$, $p < ,05$), işe istek duyma ($r = ,294$, $p < ,05$), işe adanma

($r=228$, $p<.05$), işe yoğunlaşma ($r=.331$, $p<.05$) ve İşe Bağlılık toplam puanı ($r=322$, $p<.05$) ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmektedir.

Duygusal Emek ölçeğinin toplam puanının, işe adanma ile ilişkisi bulunmazken, PİO ($r=.137$, $p<.05$), Lider-Üye Etkileşimi ($r=.269$, $p<.05$), işe istek duyma ($r=.181$, $p<.05$), işe yoğunlaşma ($r=.193$, $p<.05$) ve İşe Bağlılık toplam puanı ($r=174$, $p<.05$) ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmektedir.

4.4. Dördüncü Alt Amaca İlişkin Bulgular

Araştırmanın dördüncü alt problemi lider-üye etkileşimi, psikolojik iyi oluş ve işe bağlılık düzeylerinin, duygusal emeğin yordayıp yordamadığını belirlemeye yöneliktir. Dördüncü alt probleme ilişkin bulgular Tablo 4.27 – 4.30’da sunulmuştur.

4.4.1. Öğretmenlerde Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimi Ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Duygusal Emeği Yordama Gücüne İlişkin Bulgular

Tablo 4.27: Öğretmenlerin Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimi ve İşe Bağlılık Düzeylerinin Duygusal Emeğe Etkisini Gösteren Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	R^2	F
Sabit	2,059	,296		6,963	,000	,081	9,617
Psikolojik İyi Oluş	,002	,007	,018	,282	,778		
Lider-Üye Etkileşimi	,164	,040	,235	4,117	,000		
İşe Bağlılık	,096	,069	,087	1,381	,168		

Psikolojik İyi Oluş, Lider-Üye Etkileşimi ve İşe Bağlılık düzeylerinin Duygusal Emek düzeylerine etkisini belirlemek üzere çoklu regresyon analizi yapılmış ve analiz sonucu anlamlı bulunmuştur ($F=9,617$; $p<.05$). Değişkenlere tek tek bakıldığında Psikolojik İyi Oluş ve İşe Bağlılığın Duygusal Emeği anlamlı şekilde yordamadığı ($p>.05$) Lider-Üye Etkileşiminin ise Duygusal Emeği anlamlı şekilde yordadığı görülmüştür ($p<.05$). Lider-Üye Etkileşiminin Duygusal Emeğin %8’ini açıkladığı görülmektedir.

Tablo 4.28: Öğretmenlerin LÜE Düzeylerinin Yüzeysel Rol Yapmaya Etkisini Gösteren Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	R^2	F
Sabit	1,897	,210		9,052	,000	,022	7,436
Lider-Üye Etkileşimi	,161	,059	,148	2,727	,007		

Lider-üye etkileşimi düzeylerinin yüzeysel rol yapmadüzeylerine etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. (F=7,436; $p<.05$). Lider-üye etkileşiminin yüzeysel rol yapmanın %2'sini açıkladığı görülmektedir.

Tablo 4.29: Öğretmenlerin LÜE Düzeylerinin Derinlemesine Rol Yapmaya Etkisini Gösteren Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	R^2	F
Sabit	2,336	,229	,229	10,193	,000	,053	18,344
Lider-Üye Etkileşimi	,276	,064		4,283	,000		

Lider-üye etkileşimi düzeylerinin derinlemesine rol yapma düzeylerine etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=18,344; $p<.05$). Lider-üye etkileşiminin derinlemesine rol yapmanın %5'ini açıkladığı görülmektedir.

Tablo 4.30: Öğretmenlerin LÜE Düzeylerinin Doğal Duygulara Etkisini Gösteren Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	β	t	p	R^2	F
Sabit	3,714	,155		23,954	,000	,024	8,203
Lider-Üye Etkileşimi	,125	,044	,156	2,864	,004		

Lider-üye etkileşimi düzeylerinin doğal duygular düzeylerine etkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=8,203; $p<.05$). Lider-üye etkileşiminin doğal duyguların %2'sini açıkladığı görülmektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırmanın bulguları değerlendirilmiş ve alt problemlere ilişkin ulaşılan sonuçlar, ilgili alan yazın ışığında tartışılarak, sırasıyla aktarılmıştır. Ardından, alandaki uygulayıcılar ve araştırmacılar için çeşitli önerler geliştirilmiştir.

1. Alt Problem: Öğretmenlerin duygusal emek, psikolojik iyi oluş, lider-üye etkileşimi ve işe bağlılık düzeyleri nedir?

1(a) Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri nedir?

Araştırmadaki duygusal emek ölçeği toplam puanlarının ortalaması “orta” olarak değerlendirilmiştir. Bu bulgu öğretmenlerin mesleklerini icra ederken orta düzeyde duygusal emek davranışı sergilediklerini göstermektedir. Bir öğretmenin müfredatını yetiştirmesi, dersine vaktinde girip dersini vaktinde bitirmesi gibi iş esnasında duygusal emek sarf etmesi de işinin gerekliliğidir. Elbette ki beklenti bu gerekliliklerin azami ölçüde gerçekleştirilmesi yönündedir. Bu sebeple öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin orta olarak belirlenmesi olumsuz bir durum olarak değerlendirebilir. Ancak uzun vadede duygusal emeğin kaçınılmaz sonuçlarından olan psikolojik yıpranma, depresyon, tükenmişlik gibi olumsuzlukları geciktireceği için olumlu bir etki gösterebilir. Ertürk, Kara ve Güneş (2016), Akbaş (2016) ve Alemdar (2019) tarafından okullarda, öğretmenlerle yapılan araştırmaların sonuçları ile örtüşmektedir. Duygusal emek ölçeğinin alt boyutları için hesaplanan ortalama puanlar değerlendirildiğinde “yüzeysel rol yapma” boyutu düşük, “derinlemesine rol yapma” boyutu orta, “doğal duygular” boyutu yüksek olarak belirlenmiştir. Bu durum öğretmenlerin okullarda görevlerini icra ederken, çoğunlukla, daha az çaba gerektiren, kendiliğinden ve samimi olarak ortaya çıkan duygusal emek davranışını sergilediklerini göstermektedir (Öz, 2007: 6). Öğretmenler, örgütlerinin belirlediği zorunlu duygu gösterin davranışlarını örgüt istediği için değil de kendiliklerinden, samimi olarak, gerçekten hissettikleri için sergiliyorlar da denilebilir (Bıyık, 2014: 24). Beğenirbaş ve Meydan’ın (2012) yaptıkları araştırmanın sonucunda da öğretmenlerin “doğal duygular” alt boyutundan elde ettikleri puanların ortalaması, ortalamanın üstünde ve diğer alt boyutlara göre yüksek çıkmıştır. Önal (2019) ise

çalışmasında, öğretmenlerin en çok “derinlemesine rol yapma” davranışı sergilediğini belirtmiştir.

1(b) Öğretmenlerin psikolojik iyi oluş düzeyleri nedir?

Öğretmenlerin psikolojik iyi oluş ölçeğinden elde ettikleri toplam puanlarının ortalaması “yüksek” olarak değerlendirilmiştir. Ertürk, Kara ve Güneş’in (2016) araştırma sonuçlarıyla örtüşen bu bulgu, öğretmenlerde olması istenilen bir durumdur. Öğretmenlerin psikolojik iyi oluş düzeylerinin yüksek olması, onların; çevresine hâkim, özerk, gelişime açık, samimi ve nitelikli iletişim kurabilen, özsaygılı ve yaşamını anlamlı bulan kişiler olduğunu gösterir (Ryff, 1995: 103). Isenbarger ve Zembylas’ın (2006), duygulardan en fazla etkilenen meslekler arasında öğretmenliği gösteren çalışmasını göz önünde bulundurursak araştırmanın bu bulgusu eğitim geleceğimiz adına umut vericidir (Isenbarger, Zembylas, 2006’dan akt. Ertürk, Kara ve Güneş, 2016: 1733).

1(c) Öğretmenlerin lider-üye etkileşimleri düzeyleri nedir?

Araştırmanın değişkenlerinden lider-üye etkileşimine ait ölçeğin toplam puanlarının ortalaması “yüksek” ancak orta düzeye yakın olarak değerlendirilmiştir. Cevrioğlu (2007), Cerit (2012) ve Gürler (2018) tarafından eğitim sektöründe yapılan araştırmalar da öğretmenlerin okul müdürleri ile etkileşimlerinin orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Lider-üye etkileşimi teorisi ile alakalı birçok araştırma, bu modelin örgütsel sonuçlarla (performans, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı,...) pozitif yönde ilişkili olduğunu göstermiştir (Karcıoğlu, Kahya, 2011: 340). Buna dayalı olarak öğretmenler ve yöneticiler arasında kaliteli etkileşimin artmasının, eğitimin faaliyetlerinin niteliği yüksek şekilde yürütülebilmesi açısından önemli olduğu öngörülebilmektedir (Cerit, 2012: 41-42).

1(d) Öğretmenlerin işe bağlılık düzeyleri nedir?

Araştırmada işe bağlılık ölçeğinin toplam puanlarının ortalaması “yüksek” olarak belirlenmiştir. Bu durum; öğretmenlerin işlerinde aktif, enerjik ve coşkulu, işlerinden tatmin, işlerine karşı olumlu tutum sahibi olduklarını, işleriyle bütünleştiklerini göstermektedir (Özkalp, Meydan, 2015:5). Elbette bu istendik bir durumdur. İşe bağlılık ölçeğinin alt boyutlarından “işe istek duyma” boyutunun puanlarının ortalaması “yüksek”, “işe yoğunlaşma” boyutunun puanlarının ortalaması “çok yüksek” ve “işe adanma” boyutunun puanlarının ortalaması “yüksek” olarak

değerlendirilmiştir. Eğitim sektöründe az sayıda bulunan işe bağlılık araştırmalarından Kabar (2017) ve Başaran'a (2018) ait araştırmaların sonucunda da öğretmenlerin işe bağlılık düzeyleri tüm boyutlarıyla birlikte yüksek bulunmuştur.

2. Alt Problem: Öğretmenlerin duygusal emek, psikolojik iyi oluş, lider-üye etkileşimi ve işe bağlılık düzeyleri; cinsiyet, medeni durum, yaş, okul türü, kıdem yılı, eğitim değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

2(a) Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri cinsiyet, medeni durum, yaş, okul türü, kıdem yılı ve eğitim değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Araştırma verilerinin analizi sonucunda, duygusal emek ölçeğinin alt boyutlarından "yüzeysel rol yapma" boyutunda ve toplam puanda erkeklerin kadınlardan daha yüksek düzeye sahip olduğu görülürken, "doğal duygular" boyutunda kadınların daha yüksek düzeye sahip olduğu görülmektedir. Bu bulgu, erkek öğretmenlerin işlerini yaparken daha çok duygusal emek gerektiren davranışlar sergilediği, bu davranışları da kadın öğretmenlere göre daha çok, hissetmedikleri duyguları sergilemek veya hissettikleri duyguları bastırmak suretiyle yansıtmamak şeklinde gerçekleştirdiklerini göstermektedir (Grandey, 2000: 97). Kadın öğretmenler ise erkeklere göre, işlerini yaparken daha çok samimi duygular göstermekte yani örgüt beklentisi olan duyguları zaten içsel olarak hissetmektedir. Erkek öğretmenler için, daha önce yapılmış olan, yüzeysel rol yapma ve doğal duygular davranışlarını da kapsayan araştırmalar ışığında; öz saygı yitimi, tükenme, duyarsızlaşma, depresyon gibi bedensel etkileri de olan psikolojik olumsuzluklar yaşama olasılıklarının kadın öğretmenlere göre yüksek olduğu yorumu yapılabilir (Alemdar, 2019: 135; Köksel, 2009: 9). Önal (2019) araştırmasında öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri arasında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulamazken, Ertürk, Kara ve Güneş (2016) ile Bıyık (2014) bu araştırmanın sonucuyla örtüşür şekilde, öğretmenlerde erkeklerin kadınlara oranla daha yüksek duygusal emek düzeyine sahip olduğunu bulmuşlardır. Duygusal emeğin alt boyutlarında ise Önal'ın (2019) erkek öğretmenlerin anlamlı düzeyde yüzeysel davranışlar sergilediği kadın öğretmenlerin ise anlamlı düzeyde samimi davranışlar sergilediği bulgusu bu araştırmanın sonucuyla örtüşmekte, Bakar'ın (2018) kadın öğretmenlerin yüzeysel rol yapmada erkeklere göre, erkek öğretmenlerin ise doğal duygularda kadınlara göre yüksek ortalamaya sahip olduğuna dair bulgusu bu araştırmanın sonucuyla örtüşmemektedir.

Araştırmanın sonucu; araştırma grubundaki en düşük kıdeme (1-5 yıl) sahip öğretmenlerin, en çok kıdeme (21 yıl ve üstü) sahip öğretmenlere kıyasla duygusal emek ölçeği faktörlerinden “yüzeysel rol yapma” boyutunda daha yüksek düzeye sahip olduklarını göstermiştir. Buradan, uzun yıllar insanlarla özellikle öğrencilerle yüz yüze etkileşimin kaçınılmaz olduğu öğretmenlik mesleğini yapan öğretmenlerin, bir müddet sonra, gayet insanı bir durum olarak, duygu gösteriminde otomatikleştiği yahut sergilemeleri gereken duyguları gerçekten hissettikleri veya gerçekten hissetmek için gayret gösterdikleri yorumu yapılabilir. Mesleğe yeni başlamış yahut düşük kıdeme sahip öğretmenlerin ise örgütün beklentisi olan duyguları sergilemek adına fazlaca efor sarf ederek hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi yaptıkları, duygularını bastırdıkları yahut gizledikleri görülmektedir. Duygusal emek toplam puanında ise bu araştırmanın sonucuna göre 21 yıl ve üstü kıdeme sahip öğretmenler, 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 16-20 yıl kıdeme sahip öğretmenlere kıyasla daha yüksek puana sahiptir. Ertürk, Kara ve Güneş (2016) tarafından yapılan çalışmada da kıdem değişkeni grubu içerisindeki en yüksek kıdemli (16 yıl ve üstü) öğretmenlerin, en düşük kıdemli (1-5 yıl) öğretmenlere nazaran daha yüksek DE düzeyine sahip oldukları bulunmuştur. Bıyık (2014) tarafından yapılan çalışmanın sonucu da bu bulguları desteklemektedir. Buradan, yıllar geçtikçe öğretmenlerin daha fazla duygusal emek gösterme eğiliminde oldukları çıkarımı yapılabilir. Köse, Oral ve TÜresin (2011), Polatkan (2016) ve Önal (2019) ise bu araştırmanın sonucundan farklı olarak, duygusal emek düzeyinin kıdem değişkenine açısından farklılık göstermediği bulgusuna ulaşmıştır.

Araştırmada, öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri için demografik değişkenlerden; medeni durum, yaş, okul türü ve eğitim açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Önal (2019) çalışmasında, öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri için medeni durum ve eğitim seviyesi açısından anlamlı bir farklılık bulamazken, yaş değişkeninde 21-31 yaş arası öğretmenlerin daha yüksek, 32-42 yaş arası öğretmenlerin daha düşük duygusal emek düzeyine sahip olduğunu tespit etmiştir. Ertürk, Kara ve Güneş (2016) çalışmalarında, öğretmenleri duygusal emek düzeyleri için eğitim seviyesi açısından anlamlı bir fark bulamazlarken; 41 yaş ve üstü öğretmenlerin, 40 yaş ve altındaki öğretmenlere göre, ilköğretim öğretmenlerinin, lise öğretmenlerine kıyasla yüksek duygusal emek düzeyine sahip olduklarını tespit etmişlerdir. Bakar'ın (2018) çalışmasında ise öğretmenlerin duygusal emek

düzeyleri için; medeni durum, eğitim ve yaş değişkenleri açısından, araştırmayla örtüşür şekilde, anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Yukarıda belirtilen araştırmalar göstermektedir ki öğretmenlerin duygusal emek düzeyi, eğitim seviyesi ve medeni durum değişkenlerinden etkilenmemektedir.

2(b) Öğretmenlerin psikolojik iyi oluş düzeyleri cinsiyet, medeni durum, yaş, okul türü, kıdem yılı ve eğitim değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Öğretmenlerin psikolojik iyi oluş düzeyleri için demografik değişkenler açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Araştırma, öğretmenlerin psikolojik iyi oluş düzeylerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, okul türü, kıdem yılı ve eğitim değişkenlerinden etkilenmediğini göstermektedir. Köylü (2018) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, öğretmenlerin PİO düzeyleri; cinsiyet, eğitim ve okul türü açısından, bu araştırmanın bulguları ile örtüşür şekilde, farklılık göstermezken, kıdem yılı değişkeninde; 1-5 yıl grubunun psikolojik iyi oluş düzeyleri daha yüksek, 11-15 yıl grubunun ise daha düşük bulunmuştur. Ertürk, Kara ve Güneş (2016) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise öğretmenlerin psikolojik iyi oluş düzeyleri; eğitim, okul türü ve kıdem yılı açısından, bu araştırmanın bulguları ile örtüşür şekilde, farklılık göstermezken, kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre, 30 ve altı yaş grubu öğretmenlerin 41 ve üstü yaş grubu öğretmenlere göre daha yüksek psikolojik iyi oluş düzeyine sahip olduğu görülmüştür.

2(c) Öğretmenlerin lider-üye etkileşimi düzeyleri cinsiyet, medeni durum, yaş, okul türü, kıdem yılı ve eğitim değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Araştırmada erkek öğretmenlerin lider-üye etkileşimi düzeylerinin kadın öğretmenlerin lider-üye etkileşimi düzeylerine göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Ülkemizde öğretmenlerin çoğunluğunu kadın öğretmenler oluşturmaktadır ancak bu durum kadın okul yöneticisi oranları ile tutarlılık göstermemektedir (Tok, Yalçın, 2014: 355). Bu durumda erkek okul yöneticilerinin çok daha fazla sayıda oluşu, erkek öğretmenlerin lider-üye etkileşimi düzeylerinin yüksek oluşunun nedenlerinden biri olabilir. Aynı zamanda okul yöneticilerinin erkek öğretmenleri “grup içi” üye olarak değerlendirip onlarla daha yakın, güvene dayanan, nitelikli ilişkiler kurdukları, kadın öğretmenleri ise “grup dışı” üye olarak değerlendirip onlarla iş kulları çerçevesinde profesyonel ilişkiler içerisinde buldukları çıkarımını yapmak da mümkündür (Özutku, Ağca, Cevrioğlu, 2008: 194-195). Çoğunluğu

erkeklerden oluşan okul yöneticileri ile kadın öğretmenler arasında toplumumuzun kültürel yapısı nedeniyle mesafeli bir tavra sahip iletişimin olması da bu durumun sebeplerinden biri olabilir.

Araştırmada elde edilen bir diğer bulgu da, ilkokulda çalışan öğretmenlerin ortaokulda çalışan öğretmenlere nazaran daha yüksek düzeyde lider-üye etkileşimine sahip olduklarıdır. Buradan, ilkokul öğretmenleri ile okul yöneticileri arasında ortaokul öğretmenlerine nazaran daha kaliteli bir etkileşimin söz konusu olduğu yorumu yapılabilir. Bu araştırmada, öğretmenlerin lider-üye etkileşimi düzeyleri için medeni durum, kıdem yılı, yaş ve eğitim değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Öğretmenlerin okul yöneticileri ile olan etkileşim süreçlerinde medeni durum, yaş, kıdem yılı ve eğitim gibi değişkenlerin etkisinin olmadığı söylenebilir.

Ülkemizde yapılmış olan lider-üye etkileşimi araştırmalarının az bir kısmı eğitim sektöründe gerçekleştirilmiştir. Duman (2018) araştırmasında, erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere oranla daha yüksek lider-üye etkileşimi algısına sahip olduklarını ve öğretmenlerin LÜE düzeylerinin yaş ve kıdem yılı değişkenleri açısından farklılık göstermediğini belirtmiştir. Bu durum araştırmanın bulgularıyla örtüşmektedir. Ülker (2015) tarafından yapılan çalışmada öğretmenlerin LÜE düzeyleri için; cinsiyet, medeni durum ve eğitim açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Aynı çalışmada kıdem yılı değişkeni için, 11-20 yıl kıdeme sahip öğretmenlerin 20 yıldan fazla kıdeme sahip öğretmenlere kıyasla daha yüksek lider-üye etkileşimine sahip oldukları ancak bu durumun aksine yaş değişkeni için, yaşı 51-55 olan öğretmenlerin yaşı 31-35 olan öğretmenlere kıyasla daha düşük lider-üye etkileşimine sahip oldukları tespit edilmiştir.

2(d) Öğretmenlerin işe bağlılık düzeyleri cinsiyet, medeni durum, yaş, okul türü, kıdem yılı ve eğitim değişkenlerine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Araştırmada, öğretmenlerin işe bağlılık düzeyleri için; cinsiyet, medeni durum, yaş, okul türü ve eğitim demografik değişkenleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu durum; cinsiyet, yaş, medeni durum, okul türü ve eğitim gibi değişkenlerin öğretmenlerin işlerinden duydukları tatmini, işlerine yönelik olumlu tutumlarını, iş esnasında aktif olma durumlarını etkilemediğini göstermektedir. Kıdem yılı değişkeninde ise, grup içerisindeki en yüksek kıdeme (21

yıl ve üstü) sahip öğretmenlerin; işe bağlılık toplam puanında ve “işe adanma” ile “işe yoğunlaşma” alt boyutlarında diğerlerine kıyasla daha yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmüştür. Bu durum; yıllarını öğretmenlik mesleğini icra ederek geçirmiş öğretmenlerin düşük kıdeme sahip öğretmenlere nazaran, işleriyle daha çok gurur duyduklarını, işlerini daha anlamlı ve bir amaca hizmet eder bulduklarını, öğretmenlik yapmaktan daha fazla keyif aldıklarını göstermektedir. Bunun sebebi yüksek kıdemli öğretmenlerin yıllar içerisinde mesleklerinden elde ettikleri manevi kazanç, haz ve doyumların düşük kıdemli öğretmenlere oranla daha çok olması olabilir.

Öğretmenlerin işe bağlılık düzeylerini çeşitli demografik değişkenler açısından inceleyen farklı araştırmalar alanyazında mevcuttur. Kabar (2017) lise öğretmenlerinin katılımıyla gerçekleştirdiği araştırmada; öğretmenlerin işe bağlılık düzeylerinin, eğitim, kıdem yılı ve medeni durum değişkenlerinden etkilenmediği ancak cinsiyet ve yaş değişkenlerinden etkilendiği sonuçlarına ulaşmıştır. Araştırma; cinsiyet değişkeninde, işe bağlılık ölçeğinin “işe istek duyma” alt boyutunda erkeklere ait puanların kadınlarınkinden daha yüksek olduğunu göstermiştir. Başaran (2018) tarafından yapılan çalışmada, ortaokul öğretmenlerinin işe bağlılık düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim demografik değişkenlerinden etkilenmediği tespit edilmiştir. Ateşoğlu ve Erkal’ın (2018) farklı mesleklerden kamu ve özel sektör çalışanlarının katılımıyla gerçekleştirdikleri araştırmada, işe bağlılık düzeyi ile yaş, cinsiyet ve iş deneyimi (kıdem) değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

3. Alt Problem: Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile psikolojik iyi oluş düzeyleri, lider-üye etkileşimleri ve işe bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

3(a) Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile psikolojik iyi oluş düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Araştırmada, duygusal emek ölçeğinin alt boyutlarından “yüzeysel rol yapma” boyutunun psikolojik iyi oluş ile ilişkisi bulunamamıştır ancak “derinlemesine rol yapma” boyutunun psikolojik iyi oluş ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisinin olduğu görülmüştür. Derinlemesine rol yapma duygusal emek davranışı, davranışların yanı sıra duygularında kurallara uydurulmasını ifade eder ve uzun süreli etkileşim

gerektiren, öğretmenlik gibi mesleklerde, tercih edilir (Ünal, 2011: 29). Öğretmenlerden beklenen duygusal emek davranışı, öğrencilerine olumlu işlevleri olan duygular sergilemeleridir. Psikolojik iyi oluşa sahip yani çevresel ve kişisel değişkenleri kontrol edebilen, potansiyelini farkındalıkla kullanabilen öğretmenlerin, kendilerinden beklenen olumlu duyguları hissederek sergilemesi yani derinlemesine rol yapması elbette olası bir durumdur (Aydın, 2016: 172; Tekin, 2014: 17). Araştırmanın bir diğer bulgusu da duygusal emek ölçeğinin alt boyutlarından “doğal duygular” boyutunun psikolojik iyi oluş ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisinin olduğudur. Doğal duygular duygusal emek davranışında, çalışanların görevlerini yerine getirirken rol yapmaları gerekmez çünkü gerçek duyguları ile onlardan sergilemeleri beklenen duygular aynıdır (Oğuz, Özkul, 2016: 133). Bu durumda öğretmenlerin psikolojik iyi oluşları yüksekse hâlihazırda hissetmekte oldukları olumlu duyguları doğal olarak yansıtırlar yahut öğretmenler doğal duygular sergiliyorlarsa, duygusal çelişki yaşamazlar, rol yapmak zorunda kalmazlar ve psikolojik iyi oluş düzeyleri yüksek olur yorumları yapılabilir. Araştırmada, duygusal emek ölçeğinin toplam puanının psikolojik iyi oluş ölçeğinin toplam puanı ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmektedir. Bu durum, öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile psikolojik iyi oluş düzeylerinin doğru orantılı olarak değiştiğini göstermektedir.

Yerel alanyazında öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile psikolojik iyi oluş düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalara rastlanmamıştır ancak Bakar (2018) tarafından yapılan çalışmada, öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile öznel iyi oluş düzeyleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırmanın sonucunda; öğretmenlerin öznel iyi oluş düzeyleri ile duygusal emek düzeyleri ve “yüzeysel rol yapma” ile “doğal duygular” duygusal emek alt boyutları arasında düşük düzeyde olumlu yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Moran (2018) tarafından yapılan çalışmada, öğretmenlerin yaşam doyumları ile DE davranışları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırmanın sonucunda; ilköğretim kurumlarında çalışan öğretmenlerin yaşam doyumları ile DE davranışları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Çelik (2008) tarafından yapılan çalışmada; lise öğrencilerinin psikolojik iyi oluşları duygusal zekâ açısından incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda; duygusal zeka faktörleri ile öznel iyi oluş arasında orta düzeyli anlamlı bir ilişki olduğu ve öznel iyi oluşun duygusal zekâyı yordadığı saptanmıştır.

3(b) Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile lider-üye etkileşimleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile lider-üye etkileşimi düzeyleri arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgu ışığında, duygusal emek ölçeğinin alt boyutları ile lider-üye etkileşimi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan analizin sonucunda, lider-üye etkileşimi ile duygusal emeğin tüm alt boyutları arasında da pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Buradan okul yöneticileriyle yüksek nitelikli etkileşim kuran öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin de yüksek olacağı çıkarımına ulaşılmıştır. Öyleyse, okul yöneticisi ile iletişimi karşılıklı memnuniyete ve güvene dayanan, karşılaştığı sıkıntıları ve olumsuzlukları çözmeye okul yöneticisinden yardım ve destek gören, takdir edilen ve önemsenen yani lider-üye etkileşimi yüksek olan öğretmenler, örgütün kendisinden göstermesini beklediği duygu kurallarına daha çok uyacaktır. Bu kurallara uyarken; sergilemesi beklenen duyguları, bazen hissediyormuş gibi yapacak (yüzeysel rol yapma) bazen gerçekten hissetmeye çalışacak (derinlemesine rol yapma) bazen de gerçekten hissettiği için (doğal duygular) yansıtacaktır.

Baş (2019) tarafından özel ve kamu bankası çalışanlarıyla yapılan araştırmada, yüksek kaliteli lider-üye etkileşimiyle duygusal emek arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Turgut, Tokmak ve Ateş'in (2015) ortaöğretim öğretmenleriyle gerçekleştirdikleri çalışmada, LÜE ile iş performansı arasında pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Yalçın (2018) doktora tezi çalışmasında, çalışanların uygun duygusal davranış sergilemelerinde liderlerin önemli rol oynadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Cerit (2012) tarafından sınıf öğretmenleriyle yapılan araştırmada, LÜE ile iş performansı arasında pozitif yönlü istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ülker (2015) araştırmasının sonucunda, öğretmenlerin lider-üye etkileşiminin niteliği yükseldikçe örgütsel bağlılıklarının da iş tatminlerinin de artacağını belirtmiştir. Tüm bu araştırma tespit ve bulguları, bu araştırmanın sonucunu destekler niteliktedir.

3(c) Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile işe bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Araştırmada;duygusal emek ölçeğinin toplam puanının, işe bağlılık toplam puanı ve işe istek duyma, işe yoğunlaşma alt boyutları ile pozitif yönde istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkisi olduğu ve duygusal emek ölçeğinin alt boyutlarından derinlemesine rol yapma ve doğal duyguların, işe bağlılık toplam puanı ve tüm işe bağlılık alt boyutları ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Yalnızca yüzeysel rol yapma duygusal emek alt boyutu, hiçbir işe bağlılık değişkeni ile ilişkili bulunmamıştır. Bu bulgular gösteriyor ki araştırmanın örneklemini oluşturan öğretmenler için, işe bağlılık ve duygusal emek düzeyleri doğru orantılı olarak değişmektedir. Öyleyse “*sevgi, emektir*” denilebilir ve işini seven, işine bağlı öğretmenler işi için gayret gösterir, duygusal olarak emek harcar yahut işine duygusal olarak emek harcayan öğretmenler işini sever, işine bağlanır yorumları yapılabilir. Yüzeysel rol yapma duygusal emek alt boyutunun işe bağlılık ile ilişkili bulunmaması da manidardır. Bu bulgu sahte duyguların işe bağlılıkla, işe bağlılığın da hissedilmeyen duyguların sergilenmesiyle ilişkisinin olmadığını göstermektedir.

Kıyat, Özgüleş ve Günaydın (2018) tarafından sağlık sektöründe yapılan araştırmada; işe bağlılık ile “yüzeysel rol yapma” arasında negatif yönde düşük düzeyde bir ilişki bulunurken “derinlemesine rol yapma” ile pozitif yönde düşük, “doğal duygular” ile pozitif yönde orta dereceli bir ilişki tespit edilmiştir. Gülova ve diğ. (2013) tarafından üniversitelerin öğrenci işleri çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada; duygusal emeğin tüm faktörleri ile işe bağlılık arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Belirtilen araştırmaların ve bu araştırmanın sonuçları farklılık göstermektedir. Bunun nedeni araştırmanın farklı meslek grupları üzerinde yapılmış olması olabilir. İlgili alanyazında öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara rastlanmamıştır.

4. Alt Problem: Psikolojik iyi oluş, lider-üye etkileşimi ve işe bağlılık duygusal emeğin yordayıcısı mıdır?

Bu araştırmanın sonucunda, psikolojik iyi oluş ve işe bağlılığın duygusal emeği anlamlı şekilde yordamadığı, lider-üye etkileşiminin ise duygusal emeği anlamlı şekilde yordadığı görülmüştür. Elde edilen bulgulara göre, lider-üye etkileşimi

duygusal emeğin %8'ini açıklamaktadır. Ayrıca lider-üye etkileşimi duygusal emeğin “yüzeysel rol yapma” alt boyutunun %2'sini, “derinlemesine rol yapma” alt boyutunun %5'ini, “doğal duygular” alt boyutunun %2'sini açıklamaktadır.

Benzer değişkenlerin farklı araştırmalardaki regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, bulgulardaki ve çalışma örneklemelerindeki çeşitlilikler nedeniyle net bir çıkarım yapmanın mümkün olmadığı söylenebilir. Kıyat ve diğ. (2018) tarafından yapılan araştırmada, işe bağlılığın duygusal emeğin “doğal duygular” alt boyutunun %21,5'ini açıkladığı görülmüştür. Baş (2018) tarafından yapılan araştırmada, duygusal emeğin öznel iyi oluşun %8'ini açıkladığı görülmüştür. Turan (2018) tarafından yapılan araştırmada, lider-üye etkileşiminin “destek olma” alt boyutunun duygusal emeğin “derinlemesine rol yapma” ve “yüzeysel rol yapma” alt boyutlarına pozitif yönde etki yaptığı görülmüştür.

Öneriler

- 1) Araştırma eğitim sektöründe, kamuya ait okullarda çalışan ilköğretim, ortaokul ve lise öğretmenleri ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma konusunun özel okullarda tekrar incelenmesi, araştırma grubuna anaokulu öğretmenlerinin de eklenmesi farklı bulguların elde edilmesini, farklı çıkarımların yapılmasını sağlayabilir.
- 2) Araştırma konusunun farklı ölçeklerle, farklı evren ve örneklemelerde tekrar incelenmesi bulgular için genelleme yapabilmemize yardımcı olabilir.
- 3) Araştırmada öğretmenlerin liderleri ile olan etkileşimlerini ortamın üstünde düzeyde değerlendirdikleri görülmektedir ancak etkileşimin liderler tarafından nasıl değerlendirildiği incelenmemiştir. Bu durum dikkate alıp etkileşim için lider ve üye tarafından yapılan değerlendirmeler karşılaştırılabilir.
- 4) Araştırmada psikolojik iyi oluş ve işe bağlılık ile duygusal emek arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ancak psikolojik iyi oluşun da işe bağlılığın da duygusal emeği yordamadığı görülmüştür. Bu durumda bağımlı, bağımsız değişkenler arasında değişiklik yapılabilir ve duygusal emeğin psikolojik iyi oluş ile işe bağlılığa etkisi araştırılabilir.

KAYNAKÇA

- Akbaş, A. (2016). *Öğretmenlerin örgütsel politika alguları ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.
- Alemdar, M. (2019). *Sosyal sermayenin eğitim-öğretim süreçlerine yansımaları: duygusal okuryazarlık ve duygusal emek bağlamı* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Alparslan, A. M. & Oktar, Ö. F. (2015). Türkiye’de Lider-Üye Etkileşim Kuramına Dair Makale Kapsamındaki Araştırmalar: *Bibliyometrik Bir İçerik Analizi. Business and Economics Research Journal*, 6(1): 107-124.
- Ardıç, K. & Polatçı S., (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32: 21-46.
- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18.
- Ateşoğlu, U. L., Erkal, S. (2018). Çalışanların İşe Bağlılık Durumlarının Bazı Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. *III. Uluslararası Al- Farabi Sosyal Bilimler Kongresi*, Kongre Tam Metin Kitabı, Ankara, 104.
- Aydın, İ. (2016). *Eğitimde Duygusal Emek. Prof. Dr. Mustafa Aydın’a Armağan*. (I. Ünal, Y. Koçak Usluel, Ed.). Ankara: Gazi Kitapevi Tic. Ltd. Şti. 169-183.
- Bakan, İ. (2008). “Örgüt Kültürü” ve “Liderlik” Türlerine İlişkin Algulamalar ile yöneticilerin Demografik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2008(1): 13-40.
- Bakar, H. (2018). *Lise öğretmenlerinin duygusal emek davranışı ile öznel iyi oluş düzeyleri ve aralarındaki ilişkilerin incelenmesi: Kastamonu İli Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.

- Basım, H. N. & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1): 77-90.
- Baş, M. (2019). Lider-Üye Etkileşiminin Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Banka Çalışanları Örneği. *Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2): 77-93.
- Baş, T., Keskin, N. ve Mert İ. S. (2010). Lider Üye Etkileşimi (LÜE) Modeli Ve Ölçme Aracının Türkçede Geçerlik Ve Güvenilirlik Analizi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 10(3): 1013–1039.
- Başaran, R. (2018). *Ortaokullarda otantik liderlik ile işe bağlılık arasındaki ilişki* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Begenirbaş, M. & Meydan, C. H. (2012). Duygusal Emegin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3):159-181.
- Begenirbaş, M. & Yalçın, R. C. (2012). Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri. *Cag University Journal of Social Sciences*, 9(1): 47-66.
- Begenirbaş, M. & Çalışkan, A. (2014). Duygusal Emegin İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5(2): 109-127.
- Bıyık, Y., (2014). *Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Biçkes, D. M., vd. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Bir alan çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(2): 97-122.
- Bolat, İnci (2011). Lider Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisi. *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2):63-80.

- Bolelli, M., (2019). İşe Tutkunluk İle Öznel İyi Olma İlişkisinde Kuşakların Etkilerinin İncelenmesi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35: 247-272.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün Ö. E., Karadeniz, Ş., Demirel F.,(2017). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (23. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Cerit, Y. (2012). Lider Üye Etkileşimi İle Öğretmenlerin Performansları Arasındaki İlişki. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(28): 33-46.
- Cevrioğlu, E. (2007). *Lider-üye etkileşimi ile bireysel ve örgütsel sonuçlar arasındaki ilişki: ampirik bir inceleme* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Çaldağ, M. A. (2010). *Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkileri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çekmecelioğlu, H. G. & Ülker, F. (2014). Lider-Üye Etkileşimi ve Çalışan Tutumları Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, KOSBED, 28: 35-58.
- Çelik, Ş. (2008). *Lise öğrencilerinin psikolojik iyi oluşlarının duygusal zekâ açısından incelenmesi*(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çiçeklioğlu, H. & Taşlıyan, M. (2019). Eğitim Kurumu Çalışanlarının Presenteeism (İşte Var Olamama) Algılarının Performanslarına Olan Etkisi ve Sosyo-Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 14(20): 22-53. DOI: 10.26466/opus.595134
- Danişment, R. (2012). *Okul yöneticilerinin psikolojik iyi oluş düzeyleri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Deliveli, K. (2018). *Öğretim elemanlarının duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılık algı düzeyleri arasındaki ilişki*(Yayınlanmamış Doktora Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Diener, E. (2000). Subjective Well-Being: The Science Of Happiness And A Proposal For A National Index. *American Psychologist*, 55(1): 34.

- Diener, E., Suh, E. and Oishi, S. (1997). Recent Findings On Subjective Well-Being. *Indian Journal Of Clinical Psychology*, 24: 25-41.
- Diener, M. L. & Lucas, R. E. (2004). Adults Desires For Childrens Emotions Across 48 Countries: Associations With Individual And National Characteristics. *Journal Of Cross-Cultural Psychology*, 35(5): 525-547.
- Dikmen, C. (2019).*Üniversite öğrencilerinin psikolojik iyi oluşu ile sosyal problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.
- Dilek Söylemez, “Psikolojik İyi Oluş!”, <https://www.milliyet.com.tr/pembenar/psikolojik-danisman-dilek-soylemez/psikolojik-iyi-olus-2891715> [07.03.2020].
- Doğan, T., Eryılmaz, A. ve Ercan, L. (2014). İşe Bağlılığın Öznel İyi Oluş Üzerindeki Yordayıcı Rolü: Akademisyenler Üzerine Bir Çalışma. *Gazi Üniversitesi, Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33: 48-57.
- Duman, N. (2017). Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1(1): 29-39.
- Ertürk, A., Kara, S. B. K. ve Güneş, D. Z. (2016). Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş: Bir Yordayıcı Olarak Yönetmel Destek Algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4).
- Eryılmaz, A. & Tayfun D. (2012). İş Yaşamında Öznel İyi Oluş: Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğinin Psikometrik Niteliklerinin İncelenmesi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 15(1): 49-55.
- Fava, G. A. (2012). The Clinical Role of Psychological Well-Being. *Word Psychiatry*, 11(2): 102-103.
- Glomb, T. M. & Tews, M. J. (2004). Emotional Labor: A Conceptualization And Scale Development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1): 1-23.
- Goleman, D. (1995), *Duygusal Zekâ*, (Çev. Banu Seçkin Yüksel), Varlık Yayınları Sayı:852, 29.Basım: 2005, İstanbul.

- Gök, A. G. (2015). İlaç Mümessillerinde Duygusal Emeğin İşe Bağlılığa Etkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(3): 277-300.
- Graen, G. B., & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-Based Approach to Leadership: Development of Leader-member Exchange (LMX) Theory of Leadership over 25 Years: Applying a Multi-Level Multi-Domain Perspective. *Leadership Quarterly*, 6, 219–247.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-110
- Gül, H., (2015). *Muhasebe meslek mensuplarında işe bağlılık, çalışma ahlakı ve mesleki etik davranış ilişkilerinin değerlendirilmesi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). On Sekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Gül, Ö. (2019). *Okullardaki güç mesafesinin lider üye etkileşimi üzerine etkisi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Gülova, A. A., Palamutcuoğlu, B. T. ve Palamutcuoğlu, A. T. (2013). Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteginin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2): 41-74.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Gürler, M. (2018). *Öğretmenlerin lider - üye etkileşimi ile işle bütünleşme ilişkisinde çalışan sesliliğinin aracılık etkisinin incelenmesi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3): 551-575
- (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- (2003). *The Commercialization of Intimate Life: Notes From Home And Work*. California: University of California Press.

- Ivan Robertson, "What is Psychological Wellbeing?", <https://www.robertsoncooper.com/blog/what-is-psychological-wellbeing/> [23.12.2019].
- Kabar, M. (2017). *Lise öğretmenlerinin işe bağlılık düzeyleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasındaki ilişki* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kafadar, S. B. & Kaygın, E. (2017). Etik Liderlik ve Duygusal Emek İlişkisi: Kafkas Üniversitesi Örneği. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2): 77-96.
- Kaplanseren, S. & Örucü, E., (2018). İş Tutkunluğun Örgütsel Vatandaşlığa Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1): 1-19.
- Karcıoğlu, F. & Kahya, C. (2011). Lider-Üye Etkileşimi ve Çatışma Yönetim Stili İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2): 337-352.
- Keleş, H. N. (2017). Anlamlı İş İle Psikolojik İyi Oluş İlişkisi. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 5(1): 154-167.
- Keleş, S., (2014). Aile Şirketlerinde Y Jenerasyonunun Öz Yeterlilik Algısı ve İşe Adanmışlık İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 5(11): 95-109.
- Kermen, U., Tosun, N. İ., ve Doğan, U. (2016). Yaşam Doyumu ve Psikolojik İyi Oluşun Yordayıcısı Olarak Sosyal Kaygı. *Eğitim Kuram ve Uygulama Araştırmaları Dergisi*, 2(1): 20-29.
- Keyes, C. L., Shmotkin, D., and Ryff, C. D. (2002). Optimizing Well-Being: The Empirical Encounter Of Two Traditions. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 82(6): 1007.
- Kıyat, G. B. D., Özgüleş, B., ve Günaydın, S. C. (2018). Algılanan Kurumsal İtibar ve İşe Bağlılığın Duygusal Emek Davranışı Üzerine Etkisi: *Sağlık Çalışanları Örneği*. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(3): 473-494.
- Koçel, T., (2011). *İşletme Yöneticiliği*, 13. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayın.

- Köksel, L. (2009), *İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Manisa, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Köse, S., Oral, L. ve TÜresin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2): 165-185.
- Köylü, D. (2018). *Öğretmenlerin karar alma süreçlerine katılım düzeylerinin örgütsel bağlılık ve psikolojik iyi oluş ile ilişkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Kuruüzüm, A., Irmak, S. ve Çetin, E. İ. (2010). İşe Bağlılığı Etkileyen Faktörler: İmalat ve Hizmet Sektörlerinde Karşılaştırmalı Bir Analiz. *Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, 53: 183-198.
- Küçükaltan, D., Aydın Tükel Türk, Ş. ve Gürkan, G.Ç. (2015). Örgütsel Davranışta Güncel Konular. Ankara: Detay Yayıncılık, 3. Bölüm
- Lee, D., Hung, L. & Huang, S. (2012). Does Job Enjoyment and Organizational Support Affect Emotional Labor. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(2): 5-29.
- Levent Şahin, "Liderlik Teorileri", <http://www.profdreventsahin.com/wpcontent/uploads/2018/12/liderlikvekoçluktezsisizyukseklisans.pdf> [02.01.2020].
- Liden, R.C. & Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality of Leader-Member Exchange: An Empirical Assessment Through Scale Development. *Journal of Management*, 24:43-72.
- Mamacı, M. (2019). *Duygusal emek ve iyi oluş modeli PERMA arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin rolü* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Mavi, D.(2015). *Öğretmen görüşlerine göre duygusal emek, iş özellikleri ve iş akışı arasındaki ilişki (Elbistan ilçesi örneği)* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Zirve Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Moran, C. (2018). *İlköğretim kurumlarındaki öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile yaşam doyumu düzeyleri arasındaki ilişki* (Yayınlanmamış

Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.

Morris, J. A. & Feldman, D.C. (1996). The Demensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.

Oğuz, H. & Özkul, M. (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16): 130-154.

Önal, G. (2019). *Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Öz, E.Ü. (2007), *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. Beta Basım Yayım Dağıtım A. Ş., İstanbul.

Özen, Y. (2010). Kişisel Sorumluluk Bağlamında Öznel ve Psikolojik İyi Oluş (Sosyal Psikolojik Bir Değerlendirme). *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 4: 46–58.

Özkalp, E. & Meydan, B. (2015). Schaufeli ve Bakker Tarafından Geliştirilmiş Olan İşe Angaje Olma Ölçeğinin Türkçe’de Güvenilirlik ve Geçerliliğinin Analizi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 17(3): 1-19.

Özsoy, E., Filiz, B., ve Semiz, T. (2013). İşkoliklik Ve Çalışmaya Tutkunluk Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5(2): 59-68.

Öztürk, Z. (2019). *Öğretmenlerin örgütsel imaj algıları ile işe tutkunluk düzeyleri arasındaki ilişkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli.

Özutku, H., Ağca, V. ve Cevrioğlu, E. (2008). Lider-Üye Etkileşim Teorisi Çerçevesinde, Yönetici-Ast Etkileşimi İle Örgütsel Bağlılık Boyutları Ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Ampirik Bir İnceleme. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22(2):193-210.

- Polatkan, N. N. (2016). *Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişki*(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Ryff, C. D. (1989a). Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: New directions in quest of successful aging. *International Journal of Behavioral Development*, 12: 35-5.
- (2014). Psychological Well-Being Revisited: Advances in the Science and Practice of Eudaimonia. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 83(1): 10-28. doi:10.1159/000353263.
- Ryff, C. D. & Keyes, C. L. M. (1995). The Structure Of Psychological Well-Being Revisited. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 69(4): 719.
- Ryff, C. D. & Singer, B. H. (2008). Know Thyself And Become What You Are: A Eudaimonic Approach To Psychological Well-Being. *Journal Of Happiness Studies*, 9(1): 13-39.
- Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M. (2008). *Örgütsel Psikoloji*, 4. Baskı, Bursa: Furkan Yayıncılık.
- Salleh, N. A. B., Mustafa, C. S. (2016). Examining the Differences of Gender on Psychological Well-being. *International Review of Management and Marketing*, 6(8S), 82-87.
- Saltık A. I. & Asunakutlu T. (2017). Öncülleri ve Sonuçlarıyla Duygusal Emek Süreci: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1): 1-15.
- Sarı, T. & Çakır, G. (2016). Mutluluk Korkusu İle Öznel Ve Psikolojik İyi Oluş Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, ISSN: 2146-9199. Cilt:5 Özel Sayı Makale No: 25, ss.222-229.
- Savaş, A. C. (2012). *İlköğretim okul müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal emek yeterliklerinin öğretmenlerin iş doyumuna etkisi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Seferoğlu, S. S. (2004). Öğretmen Yeterlilikleri Ve Mesleki Gelişim. *Bilim ve Aklın Aydınlığında Eğitim*, 58: 40-45.

- Şat, A., Amil, O., ve Özdevecioğlu, M. (2015). Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Özel Okul Öğretmenleri İle Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 39: 1-20.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Pearson/Allyn & Bacon.
- Tayfun Doğan, “Pozitif Psikoloji Nedir ve Neden Önemlidir?”, <http://www.tayfundogan.net/2016/10/16/pozitif-psikoloji-nedir-ve-neden-onemlidir/>[07.02.2020].
- Tayfun Doğan, “Psikolojik İyi Oluş”, <http://www.tayfundogan.net/2016/10/13/psikolojik-iyi-olus/> [22.12.2019].
- TDK Türkçe Sözlük, (2011). Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları, 11 Baskı.
- Tekin, E. G. (2014). *Üniversite öğrencilerinin psikolojik iyi olma duygusal zekâ ve sosyal iyi olma düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi* (Yayınlanmış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Telef, B. B. (2013). Psikolojik İyi Oluş Ölçeği: Türkçeye Uyarlama, Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education)*, 28(3): 374-384.
- Telef, B., B., Uzman, E. ve Ergün, E. (2013). Öğretmen Adaylarında Psikolojik İyi Oluş Ve Değerler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Turkish Studies*, 8(12): 1297-1307.
- Tok, T. N. & Yalçın, N. (2017). Okul Yöneticileri Gözünden Kadın Okul Yöneticileri. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (Pamukkale University Journal Of Social Sciences Institute)*, (28).
- Topçu, N. (2019). *Türkiye'nin Maarif Dâvası*. (Ed. İsmail Kara), İstanbul: Dergâh Yayınları, 36. Baskı.
- Turan, E. Z. (2018). *İzlenim yönetimi taktikleri lider-üye etkileşimi ve örgütsel bağlılığın duygusal emek üzerindeki etkileri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bayburt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bayburt.

- Turgut, H., Tokmak, İ., ve Ateş, M. F. (2015). Lider-Üye Etkileşiminin İşgören Performansına Etkisinde Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının Rolü. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2): 417-442.
- Uğurluoğlu, Ö., Şantaş, F., ve Demirgil, B. (2013). Lider-Üye Etkileşimi Ve Tükenmişlik İlişkisi: Hastanelerde Bir Uygulama. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16(1): 1-21.
- Ülker, F. (2015). *Lider üye etkileşimi ve çalışan tutumları üzerindeki etkisi: eğitim sektöründe bir uygulama*(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Ünal, A. (2011). *Örgütsel güvenin duygusal emeğe etkisi: İstanbul'da yerleşik dört ve bir yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir araştırma*(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Ünal, A., Türkay, O., ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emeğin İşe Bağlılığa Etkisi. <http://hdl.handle.net/20.500.11857/210>
- Yalçın, M. (2018). Çalışanların Sergiledikleri Duygusal Emek Davranışlarında Etkili Liderliğin Rolü: Hizmet Sektörüne Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi (The Journal of International Social Research)*, 11(61).
- Yalçın, R. (2012). *Bazı öncülleri ve sonuçları ile duygusal emek: görgül bir araştırma*(Yayınlanmamış Doktora Tezi). T.C. Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Yeşiltaş, A., Şahin, S., ve Serezli, G. (2019). Çalışan Mutluluğunun Ve İşe Bağlılığın Örgüt Performansına Etkisi. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(30): 664-673.
- Yıldırım, M. H. & Erul, E. E. (2013). Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1): 89-99.
- Yıldız, Gültekin, Hatice, Özutku, ve Esin, Cevrioğlu (2008). Lider-Üye Etkileşimine Çok Boyutlu Yaklaşım: Liden ve Maslyn'in Dört Boyutlu Lider-Üye Etkileşim Ölçeğinin Psikometrik Özelliklerine Yönelik Görgül Bir Araştırma. *Akademik İncelemeler*, 3(1): 95-123.

Yildiz, B. (2016). Hizmetkâr Liderlik Algısının Lider-Üye Etkileşimi Üzerindeki Etkisi: Kamu Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Kafkas University. Faculty of Economics and Administrative Sciences. Journal*, 7(14): 499.

Zel, U. (2006).*Kişilik ve Liderlik*. Ankara: Nobel Yayınları.



EKLER



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : 59090411-10.01-E.18605921
Konu : Anket ve Araştırma İzin Talebi

01/10/2019

VALİLİK MAKAMINA

- İlgi: a) 28.08.2019 tarihli ve 15530120 Gelen Evrak No'lu dilekçe.
b) MEB. Yen. ve Eğ. Tk. Gn. Md. 22.08.2017 tarih ve 12607291/ 2017/25 No'lu Gen.
c) Millî Eğitim Müdürlüğü Araştırma ve Anket Komisyonunun 25.09.2019 tarihli tutanağı.

İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler yüksek lisans öğrencisi Döne Feyza CANKAL'ın "**Duygusal Emek İle Psikolojik İyi Oluş, Lider Üye Etkileşimi ve İşe Bağlılık Arasındaki İlişki Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma**" konulu tezi kapsamında, ilimiz genelinde bulunan eğitim kurumlarında; anket uygulama istemi hakkındaki ilgi (a) dilekçe ve ekleri Müdürlüğümüzce incelenmiştir.

Araştırmacının söz konusu talebi; bilimsel amaç dışında kullanılmaması, **uygulama sırasında bir örneği müdürlüğümüzde muhafaza edilen mühürlü ve imzalı veri toplama araçlarının kurumlarımıza araştırmacı tarafından ulaştırılarak uygulanması, katılımcıların gönüllülük esasına göre seçilmesi, araştırma sonuç raporunun müdürlüğümüzden izin alınmadan kamuoyuyla paylaşılması koşuluyla, okul idarelerinin denetim, gözetim ve sorumluluğunda, eğitim-öğretimi aksatmayacak şekilde ilgi (b) Bakanlık emri esasları dâhilinde uygulanması, sonuçtan Müdürlüğümüze rapor halinde (CD formatında) bilgi verilmesi kaydıyla Müdürlüğümüzce uygun görülmektedir.**

Makamlarınızca da uygun görülmesi halinde olurlarınıza arz ederim.

Levent YAZICI
İl Millî Eğitim Müdürü

Ek:
1- Genelge.
2- Komisyon Tutanağı.

OLUR
01/10/2019

Dr. Hasan Hüseyin CAN
Vali a.
Vali Yardımcısı

İl Millî Eğitim Müdürlüğü Binbirdirek M. İmran Öktem Cad.
No:1 Eski Adliye Binası Sultanahmet Fatih/İstanbul
E-Posta: sgb34@meh.gov.tr

Dilek ALADAĞ
Tel: (0 212) 384 34 00-3628

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <https://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden 4459-8dc8-360d-b4f3-06c7 kodu ile teyit edilebilir.

ANKET FORMU

Değerli Meslektaşım,

Aşağıda, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi Bilim Dalı'nda, Dr. Öğretim Üyesi Demet ZAFER GÜNEŞ danışmanlığında yürütülmekte olan yüksek lisans tez çalışmasına veri sağlamak için hazırlanmış anket formu yer almaktadır. Çalışmada, öğretmenlerde duygusal emek, psikolojik iyi oluş, lider üye etkileşimi ve işe bağlılık arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amaçlanmaktadır. Anket sonuçları kesinlikle gizli tutulacak ve sadece bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Sorulara içtenlikle cevap vermeniz çalışmanın bilimsel değeri açısından çok önemlidir. Çalışmamıza sağladığınız katkılarınız için teşekkür ederiz.

Döne Feyza CANKAL

1. Cinsiyet: () Kadın () Erkek
2. Medeni Durum: () Evli () Bekâr
3. Eğitim Durumu: () Yüksekokul () Lisans () Yüksek Lisans
4. Yaş: () 20-30 arası () 31-40 arası () 41-50 arası () 51-60 arası () 61 üstü
5. Hizmet Süresi: () 1-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16-20 yıl () 21

LİDER ÜYE ETKİLEŞİMİ ÖLÇEĞİ						
DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ						
Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuduktan sonra kendinizi değerlendirip sizin için en uygun seçeneğin karşısına çarpı (X) işareti koyunuz.						
		1 : Hiçbir Zaman	2: Çok Nadir	3: Bazen	4: Çoğu Zaman	5: Her Zaman
1	Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım	1	2	3	4	5
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						

Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuduktan sonra okul müdürünüzü ve kendinizi değerlendirip sizin için en uygun seçeneğin karşısına çarpı (X) işareti koyunuz.		Çok Düşük Ölçüde	Düşük Ölçüde	Orta Ölçüde	Yüksek Ölçüde	Çok Yüksek Ölçüde
1	Okul müdürüm işimdeki sorunları çözmemde bana yardımcı olmaya isteklidir					
2						
3						
4						
5						
6						
7						

PSİKOLOJİK İYİ OLUŞ ÖLÇEĞİ								
Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuduktan sonra kendinizi değerlendirip sizin için en uygun seçeneğin karşısına çarpı (X) işareti koyunuz.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Bazen Katılmıyorum	Kararsızım	Bazen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Amaçlı ve anlamlı bir yaşam sürdürüyorum							
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

İŞE BAĞLILIK ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuduktan sonra kendinizi değerlendirip sizin için en uygun seçeneğin karşısına çarpı (X) işareti koyunuz.		Hiç Uygun Değil	Uygun Değil	Biraz Uygun	Uygun	Tamamen Uygun
1	İşimde kendimi enerji dolu hissedirim					
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

ÖLÇEK KULLANIM İZİNLERİ

Duygusal Emek Ölçeği Kullanma İzni

Gelen Kutusu x



Feyza Arı

21 Nisan Paz 00:13



Saygıdeğer Hocam, Ben, Döne Feyza CANKAL. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi'nde Eğitim Yönetimi alanın...

nbasim

21 Nisan Paz 16:00



Alıcı: ben

Ölçeği tabii ki kullanabilirsiniz. Kolaylıklar dilerim.
Prof. Dr. H. Nejat Basım



Lider Üye Etkileşimi Ölçeği Kullanma İzni

Gelen Kutusu x



Feyza Arı

21 Nisan Paz 00:25



Saygıdeğer Hocam Ben, Döne Feyza CANKAL. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi'nde Eğitim Yönetimi alanın...

Muhammed Gürler

21 Nisan Paz 19:12



Alıcı: ben

Değerli Feyza,
Öncelikle çalışmama göstermiş olduğun ilgiden dolayı teşekkür ederim. Elbette ölçeği kullanabilirsin. Araştırmada sana başarılar dilerim. Selamlarımla.



Psikolojik İyi Oluş Ölçeği Kullanma İzni

Gelen Kutusu x



Feyza Arı

21 Nisan Paz 00:14



Saygıdeğer Hocam, Ben, Döne Feyza CANKAL. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi'nde Eğitim Yönetimi alanın...

Bulent Baki Telef

21 Nisan Paz 00:28



Alıcı: ben

Merhabalar

Ekte ölçeği, geçerlik ve güvenirlik çalışmasını gönderiyorum. İyi çalışmalar.



drtayfundogan



May 23, 9:54 PM

Saygıdeğer Hocam,
Ben, Döne Feyza CANKAL.
İstanbul Sabahattin Zaim
Üniversitesi'nde Eğitim
Yönetimi alanında yüksek
lisans yapmaktayım. İzniniz
olursa tez çalışmamda sizin
uyarlamış olduğunuz İşe
Bağlılık Ölçeği'ni kullanmak
istiyorum.
Teşekkür ederim, saygılarımla...

Merhaba. Kullanabilirsiniz.



Beğenmek için iki kez dokun

ÖZGEÇMİŞ

Döne Feyza CANKAL

Eğitim

Lise: Çemberlitaş Anadolu Lisesi 2005 - 2009

Lisans: Sakarya Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, İlköğretim Matematik Öğretmenliği
Bölümü 2009 - 2013

Yüksek Lisans: İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü,
Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı
Eğitim Yönetimi Bilim Dalı 2018 – 2020

Mesleki Deneyim

Selahattin Eyyubi İmam Hatip Ortaokulu / Bağcılar 2013 – 2018

Yeşilbağ Adnan Ötügen Ortaokulu / Bağcılar 2018 -