



**ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEĞİ İLE ÖRGÜTSEL
ÖZDEŞLEŞMELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

Murtaza AYTEKİN

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Doç. Dr. Aynur BOZKURT BOSTANCI

Uşak

Ocak, 2020

**ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEĞİ İLE ÖRGÜTSEL
ÖZDEŞLEŞMELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

Murtaza AYTEKİN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi Bilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Aynur BOZKURT BOSTANCI

Uşak

Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Ocak, 2020

YÜKSEK LİSANS TEZ ÖZETİ

ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEĞİ İLE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Murtaza AYTEKİN

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ocak 2020

Danışman: Doç. Dr. Aynur BOZKURT BOSTANCI

Bu araştırmanın amacı; öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerini belirlemek, tanımlayıcı özelliklerine göre duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkileri incelemektir.

Bu çalışmada, öğretmenlerin duygusal emek ile örgütsel özdeşleşmeleri arasındaki ilişkiyi açıklamak için ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar il merkezinde ilkököl, ortaokul ve liselerde görev yapan 8713 öğretmen oluşturmaktadır. Araştırmada kolay ulaşılabilir örnekleme yoluna gidilmiştir. Araştırmanın örneklemini ise 2019-2020 eğitim öğretim yılında Afyonkarahisar il merkezinde ilkököl, ortaokul ve liselerde görev yapan amaçlı örnekleme yöntemine göre belirlenmiş 400 öğretmendir. Araştırmada veriler duygusal emek ölçeği ve örgütsel özdeşleşme ölçeği ile toplanmıştır. Verilerin analizinde aritmetik ortalama, bağımsız t testi Tek yönlü Varyans analizi, Pearson Momentler çarpımı katsayısı ve Çoklu regresyon analizi kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda; öğretmenlerin en yüksek doğal duygulara yönelik duygusal emek düzeyine sahip oldukları, bunu sırasıyla derinden rol yapma, genel duygusal emek ve yüzeysel rol yapma boyutlarına yönelik duygusal emeğin takip ettiği belirlenmiştir. Öğretmenlerin cinsiyetlerine görev yaptıkları okuldaki çalışma sürelerine ve okullarındaki öğretmen sayılarına göre duygusal emek düzeylerinde farklılaşma olmadığı, kıdemlerine, mezuniyet durumlarına ve görev yaptıkları okul düzeyine göre farklılaşmalar olduğu saptanmıştır. Araştırmada öğretmenlerin yüksek düzeyde örgütsel özdeşleşmeye sahip oldukları, mezuniyet durumları dışında, cinsiyetlerine, kıdemlerine, okuldaki çalışma sürelerine, görev yaptıkları okuldaki çalışma sürelerine ve okullarındaki öğretmen sayılarına göre örgütsel özdeşleşme

düzeylerinde farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda duygusal emek ölçeğinde yer alan yüzeysel rol yapma boyutu ve örgütsel özdeşleşme ölçeğinde yer alan özdeşleşme boyutları dışında tüm boyutlar arasında istatistiksel açıdan çift yönlü anlamlı ilişkilerin olduğu saptanmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda da duygusal emek düzeyinin örgütsel özdeşleme düzeyini yordadığı belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: *Duygusal Emek, Örgütsel Özdeşleşme, Öğretmenler*



ABSTRACT**EXAMINATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR
AND ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION OF TEACHERS**

Murtaza AYTEKİN

Department of Educational Sciences

Social Sciences Institutes Uşak University, January 2020

Advisor: Assoc. Prof. Aynur BOZKURT BOSTANCI

The purpose of this research; to determine the levels of emotional labor and organizational identification of teachers and to examine the relationships between emotional labor and organizational identification according to their descriptive characteristics.

In this study, relational screening model was used to explain the relationship between teachers' emotional labor and organizational identification. The population of the study consists of 8713 teachers working in primary, secondary and high schools in Afyonkarahisar city center. In this research, easily accessible sampling method was used. The sample of the research is 400 teachers who were determined according to purposeful sampling method in primary, secondary and high schools in Afyonkarahisar city center in 2019-2020 academic year. The data were collected by emotional labor scale and organizational identification scale. Arithmetic mean, independent t test One way ANOVA, Pearson product moment coefficient and Multiple regression analysis were used for data analysis.

As a result of the research; It was determined that teachers had the highest level of emotional labor for natural emotions, followed by emotional labor for deep role playing, general emotional labor and superficial role playing, respectively. It was found that there was no difference in the emotional labor levels according to the gender of the teachers in the school they worked in and the number of teachers in their schools.

In the study, it was determined that teachers had high level of organizational identification and there were differences in their levels of organizational identification according to their gender, seniority, working time in the school, working time in their school and the number of teachers in their schools. As a result of the correlation analysis, it was found that there were statistically significant two-way relationships between all dimensions except the superficial role-playing dimension in the emotional labor scale and the identification dimensions in the organizational identification scale. As a result of the regression analysis, it was determined that the level of emotional labor predicted the level of organizational identification.

Key words: *Emotional Labor, Organizational Identification, Teachers*

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi Yüksek Lisans Programı 16400178 No'lu öğrencisi Murtaza AYTEKİN'in "Öğretmenlerin Duygusal Emeği İle Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" başlıklı tezi 02/01/2020 tarihinde, aşağıdaki jüri üyeleri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca, Yüksek Lisans Tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

JÜRİ ÜYELERİ

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Doç. Dr. Aynur BOZKURT BOSTANCI
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Gökhan DEMİRHAN
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Evrim EROL

Doç. Dr. Erol DURAN
Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Lisansüstü öğrenimim boyunca desteğini benden esirgemeyen değerli hocam sayın Doç. Dr. Aynur BOZKURT BOSTANCI'ya sonsuz teşekkür ederim.

Araştırmamın uygulama kısmına katılarak ölçekleri dolduran tüm meslektaşlarıma şükranlarımı sunarım.

Ayrıca yüksek lisans eğitimim boyunca bana sürekli destek olan değerli mesai arkadaşım Mustafa Enes TEPE'ye teşekkürlerimi sunarım.

Murtaza AYTEKİN

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

:

Adı Soyadı

: Murtaza AYTEKİN

Doğum Yeri ve Tarihi

: Afyonkarahisar-01.03.1982

Lisans Öğretimi

: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilgiler
Öğretmenliği A.B.D.

Yüksek Lisans Öğretimi

: Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim
Yönetimi A.B.D.

Bildiği Yabancı Diller

: İngilizce

İş Deneyimi

Çalıştığı Kurumlar

: 2005-2007 Afyonkarahisar Şuhut Aydın İlköğretim
Okulu Öğretmen2007-2010 Afyonkarahisar Hocalar Çepni İlköğretim
Okulu Öğretmen2016-2018 Afyonkarahisar Büyükkalecik İmam Hatip
Ortaokulu Müdür Yardımcısı2018-2020 Afyonkarahisar Büyükkalecik Ortaokulu
Okul Müdürü

İletişim

e-posta adresi

: murtaza.1982@hotmail.com

İÇİNDEKİLER

Sayfa

YÜKSEK LİSANS TEZ ÖZETİ.....	iii
ABSTRACT	v
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	vii
ÖNSÖZ.....	viii
ÖZGEÇMİŞ.....	ix
İÇİNDEKİLER	x
TABLOLAR LİSTESİ.....	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xvii
1. BÖLÜM: GİRİŞ	1
1.1. PROBLEM DURUMU	1
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI	3
1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	3
1.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	4
1.5. ARAŞTIRMANIN TANIMLARI.....	4
2. BÖLÜM: KAVRAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI.....	5
2.1.1. Duygusal Emegin Boyutları.....	7
2.1.2. Duygusal Emegin Öncülleri.....	9
2.1.3. Duygusal Emek Yaklaşımları.....	13
2.1.4. Duygusal Emegin Sonuçları	18
2.1.5. Eğitim Örgütlerinde Duygusal Emek	20
2.2. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME.....	23
2.2.1. Örgütsel Özdeşleşme Kavramı Tanımı	24
2.2.2. Örgütsel Özdeşleşme Tarihçesi	25
2.2.3. Örgütsel Özdeşleşme Boyutları.....	26
2.2.4. Örgütsel Özdeşleşme Modelleri	27
2.2.5. Örgütsel Özdeşleşme Öncülleri.....	33
2.2.6. Örgütsel Özdeşleşme Sonuçları.....	37
2.2.7. Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Özdeşleşme	39
2.3. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	40
2.3.1. Duygusal Emek ile İlgili Araştırmalar	40

2.3.2. Örgütsel Özdeşleşme ile İlgili Araştırmalar	43
2.3.3. Duygusal Emek ve Örgütsel Özdeşleşmenin İlişkisini İnceleyen Araştırmalar	44
3. BÖLÜM: YÖNTEM.....	46
3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ.....	46
3.2. EVREN VE ÖRNEKLEMİ.....	46
3.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	48
3.3.1. Duygusal Emek Ölçeği	48
3.3.2. Örgütsel Özdeşleme Ölçeği.....	49
3.4. VERİLERİN ANALİZİ.....	49
4. BÖLÜM: BULGULAR.....	51
4.1. ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİNE YÖNELİK BULGULAR.....	51
4.2. ÖĞRETMENLERİN TANIMLAYICI ÖZELLİKLERİNE GÖRE DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİNİN FARKLILAŞMA DURUMUNA YÖNELİK BULGULAR.....	51
4.2.1. Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Duygusal Emek Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar	51
4.2.2. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Duygusal Emek Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar	52
4.2.3. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Duygusal Emek Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar	54
4.2.4. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar	56
4.2.5. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Duygusal Emek Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar	58
4.2.6. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma Süresine Göre Duygusal Emek Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar	60
4.3. ÖĞRETMENLERİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME DÜZEYLERİNE YÖNELİK BULGULAR.....	62
4.3.1. Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar	62
4.3.2. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar	63
4.3.3. Öğretmenlerin Görev Örgütsel Kıdemlerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar	65

4.3.4. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar	67
4.3.5. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayılarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar	69
4.3.6. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma Süresine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar	71
4.4. ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERE YÖNELİK BULGULAR.....	73
4.4.1. Öğretmenlerin Duygusal Emek ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi Bulguları.....	73
4.4.2. Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeylerinin ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerini Yordamasına Yönelik Regrasyon Analizi Bulguları	74
5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....	76
5.1. SONUÇ VE TARTIŞMA	76
5.2. ÖNERİLER	82
KAYNAKÇA	84
EKLER.....	95

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Örneklem Grubunun Tanımlayıcı Özelliklerine Yönelik Veriler.....	47
Tablo 2. Duygusal Emek Ölçeği Güvenirlilik Analizi Verileri.....	48
Tablo 3. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği Güvenirlilik Analizi Verileri.....	49
Tablo 4. Araştırma Verilerinin Normallik Dağılım Durumuna İlişkin Veriler.....	50
Tablo 5. Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeyleri.....	51
Tablo 6. Duygusal Emek Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu.....	52
Tablo 7. Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları.....	53
Tablo 8. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Derinden Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	53
Tablo 9. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Doğal Duygular Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	53
Tablo 10. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Duygusal Emek (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları.....	54
Tablo 11. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	54
Tablo 12. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Derinden Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	55
Tablo 13. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Doğal Duygular Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	55
Tablo 14. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Duygusal Emek Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	56
Tablo 15. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	56
Tablo 16. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Derinden Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	57

Tablo 17. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Doğal Duygular Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	57
Tablo 18. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	57
Tablo 19. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	58
Tablo 20. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Derinden Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	58
Tablo 21. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Doğal Duygular Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	59
Tablo 22. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Duygusal Emek (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları.....	59
Tablo 23. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma Süresine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	60
Tablo 24. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma Süresine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Derinden Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	60
Tablo 25. Düzeylerinin Doğal Duygular Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	61
Tablo 26. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma Süresine Göre Duygusal Emek (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları.....	61
Tablo 27. Araştırmaya Katılan Öğretmenlerin Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri.....	62
Tablo 28. Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu.....	62
Tablo 29. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Uyum Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	63
Tablo 30. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Özdeşleşme Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	64
Tablo 31. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin İçsellik Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	64

Tablo 32. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Örgütsel Özdeşleşme (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları.....	65
Tablo 33. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Uyum Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	65
Tablo 34. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Özdeşleşme Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	66
Tablo 35. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin İçsellik Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	66
Tablo 36. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Örgütsel Özdeşleşme (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları.....	67
Tablo 37. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Uyum Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	67
Tablo 38. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Özdeşleşme Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	68
Tablo 39. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin İçsellik Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	68
Tablo 40. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Özdeşleşme (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları.....	68
Tablo 41. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayılarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Uyum Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	69
Tablo 42. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayılarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Özdeşleşme Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	69
Tablo 43. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayılarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin İçsellik Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	70
Tablo 44. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayılarına Göre Örgütsel Özdeşleşme (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları.....	70
Tablo 45. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma SüresineGöre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Uyum Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	71
Tablo 46. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma SüresineGöre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Özdeşleşme Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	71

Tablo 47. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma SüresineGöre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin İçsellik Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları	72
Tablo 48. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma SüresineGöre Örgütsel Özdeşleşme (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları.....	72
Tablo 49. Duygusal Emek ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişki.....	73
Tablo 50. Duygusal Emek Alt Boyutlarının Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi.....	74



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Grandey'in Duygusal Emek Süreci	18
Şekil 2. Özdeşleşmenin Yapısal Modeli: Kimlik-Özdeşleşme İkiliği	29
Şekil 3. Reade'nin Temel Özdeşleşme Modeli	30
Şekil 4. Kreiner ve Ashforth'un Geliştirilmiş Özdeşleşme Modeli	32



1. BÖLÜM: GİRİŞ

1.1. PROBLEM DURUMU

Öğretim işi, bireylere sunulan bir hizmet olarak ele alınırsa bu hizmetin verimli ve kaliteli olması hizmeti veren kişilerden geçtiği söylenebilir. Hizmeti alan kişiler eğitim-öğretim hizmeti için öğrencilerdir. Hizmeti verenler ise öğrenciler ile sürekli ve yüzyüze yakın ilişki içerisinde bulunan öğretmenlerdir. Bu durumda eğitim-öğretimin kalitesini öğretmenin mesleğini ne kadar özverili, önemseyerek ve profesyonel olarak yaptığı belirlemektedir. Profesyonel bilgi akışı sağlanması sürecinde öğretmenin işine ve öğrencilerine karşı olumlu duygular hissetmesi ve duygularını doğru yönetmesi beklenmektedir. Zira olumlu duygu ve düşüncenin var olmadığı bir öğretim sürecinden verim beklenmesi doğru olmayacaktır.

Duygu varoluş biçimi ve özellikleri bakımından elle tutulan, gözle görülen somut bir şey değildir. Ancak duygular günümüz şartlarında çalışma ortamının neredeyse somut belirleyicilerinden biri haline gelmiş ve maddi olarak ifade edilebilen bir değere sahip olmuştur. Bilhassa son senelerde, hizmet sektörünün hızlı bir şekilde genişlemesiyle duygusal emek pek çok hizmet alanının ve içinde öğretmenliği de içeren birçok meslek sektörünün yok sayılamaz ve genelleşmiş bir parçası halini almıştır (Begenirbaş, 2013).

Duygusal emek kavramı, ilk olarak Amerikalı sosyolog Arlie Russell Hochschild (1938)'in *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi) isimli kitabın yayınlanmasıyla çalışma hayatı alanyazına girmiştir (Akt. Kaplan ve Ulutaş, 2016). Bu çalışmadan sonra kavram sürekli artan bir ilgi görmüştür. İş yaşamında duygusal süreçler üzerine yapılan araştırmaların üstüne eğildiği noktalardan bir tanesi de “duygusal emektir” (emotional labor). “Duygusal yönetim” (emotional management) veya “duygusal işçilik” (emotional work) biçiminde de isimlendirilen duygusal emek; çalışanların “duygusal gösterim kuralları” (emotional display rules) çerçevesinde sergiledikleri duygular, duygu düzenleme yöntemleri ve içsel süreçlerde oluşan duygulanımlar gibi farklı aşamaları da yansıtan çok boyutlu bir

mefhumdur (Hochschild, 1984; Ashford ve Humprey, 1992; Grandey, 2000; Morris ve Feldman, 1996, Akt. Polatkan, 2016)

İçinde bulunulan durumun gerektirdiği duyguları jest ve mimikler ile çalışandan beklendiği gibi gösterme biçiminde de nitelendirilen duygusal emek, özellikle insanlarla doğrudan iletişimin yoğun olduğu hizmet sektörü için çok önemlidir (Karataş, Tösten, Kansu & Aydın, 2016). Özellikle öğretmenlik gibi yoğun odaklanma isteyen meslekler yalnızca duygusal duyarlılık gerektirmezler ek olarak aktif duygusal emek gerektirirler çünkü öğrenci öğretmen etkileşimi üst düzeydedir.

Diğer taraftan öğretmenlerin işlerine gereken önem ve özeni göstermelerinde etkili olan bir kavram da örgütsel özdeşleşmedir. Özdeşleşme kavramı bireyin kendisiyle örgütünü bir bütün gibi başka bir deyişle aynı gibi görme anlamında kullanılmaktadır (Edward, 2005; Karayığit, 2008 Akt. Karakuş, 2019). Örgütsel özdeşleşme öğretmenlerin mesleklerini özverili bir şekilde gerçekleştirmeleri açısından önem arz etmektedir. Örgütsel özdeşleşme düzeyi yüksek olan öğretmenler, okulun başarısını veya başarısızlığını kendisine ait hisseden, başkalarının okul için düşündüklerini şahsına ait algılayarak, okulun başarısı için elinden geleni yapan öğretmenlerdir (İşcan, 2006).

Öğretmenlik mesleğinde profesyonelliğin bir gereği olarak düşünülebilecek duygusal emek kavramı ile bir diğer profesyonel yaklaşım olan örgütünün hedeflerine, mesleğine bağlılık, işini en iyi şekilde yerine getirme bilinci ve işini sahiplenme durumlarını kapsayan örgütsel özdeşleşme eğitim kurumlarına pozitif anlamda önemli katkıları olabilecek iki kavramdır.

Eğitim örgütlerinin en önemli unsuru olan öğretmenlik mesleği günümüz koşullarında oldukça meşakkatli, icra edilmesi güç, sorumlulukları bir hayli fazla olan ve genellikle idealleri olan insanların seçtikleri bir meslektir. Öğretmenler, öğrencilerle sürekli, aktif etkileşim halinde oldukları ve görevlerini isteğe bağlı ve inisiyatif kullanarak sergileyebilecekleri için hem duygusal emek hem de örgütsel özdeşleşme konusu araştırma yapmak için oldukça elverişli bir hedef kitleyi oluşturmaktadır. Bu bilgiler doğrultusunda araştırmanın problem cümlesi

“Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel özdeşleşmeleri arasında ilişki var mıdır?” olarak ifade edilebilir.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmaya katılan öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerini belirlemek, tanımlayıcı özelliklerine göre duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerindeki farklılaşma durumunu incelemek ve duygusal emek düzeyleri ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmada aşağıdaki soruların yanıtları aranmaktadır:

1. Araştırmaya katılan öğretmenlerin duygusal emekleri ne düzeydedir?
2. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri; cinsiyetlerine, görev yaptıkları okul düzeyine, örgütsel kıdemlerine, mezuniyet durumlarına okullarında çalışma sürelerine ve okullarında çalışan öğretmen sayılarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
3. Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri; cinsiyetlerine, görev yaptıkları okul düzeyine kıdemlerine, mezuniyet durumlarına okullarında çalışma sürelerine ve okullarında çalışan öğretmen sayılarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
4. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler var mıdır?
5. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri örgütsel özdeşleşme düzeylerini yordamakta mıdır?

1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Öğretmenlerin mesleklerini önem göstererek, özverili bir şekilde yerine getirmelerinde örgütleriyle özdeşleşmeleri ve sarf ettikleri duygusal emeğin rolü yadsınamaz düzeydedir. Konu ile ilgili alanyazın incelendiğinde öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini inceleyen ve örgütsel özdeşleşme düzeyini inceleyen çok sayıda araştırmaya rastlanmaktadır. Ancak duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme

arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıda araştırmaya rastlanırken, bu araştırmaların hiçbirisi öğretmenler üzerinde gerçekleştirilmediği görölmüştür.

Öğretmenlik gibi duygusal emeğin yoğun olarak sarf edildiği ve örgütsel özdeşleşmenin öğrenci başarısındaki önemi gözönüne alındığında, öğretmenler üzerinde bu tür bir araştırmanın yapılmamış olması alan yazın açasından eksiklik olarak değerlendirilmiştir.

1.4. ARAşTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu araştırma;

- Araştırmaya katılan örneklem grubundaki öğretmenlerin görüşleriyle
- Araştırmada kullanılan veri toplama araçlarıyla
- Verilerin çözümlenmesinde kullanılan istatistiki yöntem ve tekniklerle sınırlıdır.

1.5. ARAşTIRMANIN TANIMLARI

Duygusal emek: Öğretmenlerin mesleklerini yerine getirirken verdikleri duygusal emek düzeylerinin davranışlarına, jest ve mimiklerine, ses tonuna yansıma durumunu ifade etmektedir.

Örgütsel özdeşleşme: Öğretmenlerin örgütleri olarak görev yaptıkları okulla kendilerini bir bütün görmeleri ve bu örgütün çalışanı olmaktan gurur duymalarını ifade etmektedir.

2. BÖLÜM: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın bu bölümünde öncelikle duygusal emek ele alınarak; duygusal emek tanımlanmakta, duygusal emeğin boyutları ve öncülleri açıklanarak, duygusal emeğin yaklaşımlarından ve sonuçların bahsedilmekte ve eğitim örgütlerinde duygusal emeğe yer verilmektedir. Ardından örgütsel özdeşleşme kapsamında; örgütsel özdeşleşmenin tanımı, tarihçesi ve boyutları açıklanmakta, örgütsel özdeşleşmenin modellerinden ve öncülerinden bahsedilerek, örgütsel özdeşleşmenin sonuçlarına ve eğitim örgütlerinde örgütsel özdeşleşmeye yer verilmektedir. Son olarak; duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ilgili ve duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkileri inceleyen araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

2.1. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI

Günümüzde, özellikle hizmet sektörünün gelişimine paralel olarak, bu sektörde çalışanların örgütlerine sadece beden veya beyin gücünde değil, duygusal anlamda da katkıda buldukları ve bu yüzden örgütün bir parçası haline geldiği söylenebilir. Değişen bu gelişmeler duygusal emek kavramını gündeme getirilmiştir (Buz Durak, 2019).

Duygu kavramının tarihi, duygunun insandan ayrı tutulamayacak bir olgu olması nedeniyle insanlığın varoluşu kadar eski ve köklüdür. İnsanlık var olduğu sürece, duygular da var olacağından, duyguların hangi davranış ve etkilere sebep olduğu ve olabileceği büyük ölçüde önemlidir. Duygular ile ilgili en eski araştırmalar 1800'lü yıllarda karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde ise, duygular, insan hayatının ve örgütsel yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır, ancak klasik yönetim anlayışı dönemi için aynı ifadeyi kullanmak mümkün değildir (Buz Durak, 2019).

Duygular çok yönlü karmaşık süreçlerin bir sonucudur ve düşüncelerden farklı olarak bütün bedensel tepkileri içerirler. Buna ek olarak duygu; duygulardaki ve zihinsel tutumlardaki fizyolojik değişikliklere açıklayıcı davranışlarla ortaya çıkan bir hareket olarak tanımlanmaktadır (Barutçugil, 2004). Ashforth ve Humphrey ise, duyguyu, “öznel bir his durumu” şeklinde tanımlanmıştır, bu öznel his durumu aynı zamanda eğlence, aşk, kızgınlık gibi temel duyguları,

suçluluk, kıskançlık, utanç gibi sosyal duyguları içerirken, düşünce ve ruh hali ile duygu arasında bağ oluşturmaktadır (Ashforth & Humphrey, 1993).

Emek, ise faydalı mal ya da hizmet üretmek için gösterilen her türlü insan çabasını içerisine alan bir kavramdır. Gösterilen bu çaba, fiziki ya da zihni olabileceği gibi, bu çabayı gösteren kişiler vasıflı ya da vasıfsız, karar verici veya uygulayıcı olabilir (Dinler, 2003). İnsanların yaşamlarının büyük bir kısmını, iş yerlerinde mesleklerini icra ederken geçirdikleri düşünüldüğünde, iş yaşamının duygulardan ayrı düşünülmesi mümkün değildir. Duygular özellikle diğer insanlarla iletişim içinde olunan mesleklerde daha çok öne çıkmaktadır. Bu nedenle, iş yerindeki duyguların önemi ve yoğunluğu daha da önem kazanmıştır (Bağcı & Mohan Bursalı, 2015).

Duygusal Emek kavramı, ilk olarak Arlie Russell Hochschild tarafından 1979'da daha sonra güncellenmiş kitabıyla 1983 yılında ele alınmış bir kavramdır. "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" (Yönetilen Kalpler: Duyguların Ticarileştirilmesi) isimli kitabında kapsamlı bir şekilde gündeme gelen duygusal emek; işin gereği olan birtakım duyguların, diğer kişiler (çalışanlar, müşteriler, adaylar vb.) tarafından gözlenip fark edilecek şekilde düzenlenmesi ve bu doğrultuda yüz ifadelerinde ve bedensel gösterimlerde bulunulmasıdır (Buz Durak, 2019). Kitabın yayınlanmasıyla çalışma hayatı literatürüne girmiş ve bu tarihten sonra da giderek artan bir ilgi görmüştür (Kaya & Özhan, 2012).

Hochschild'a göre duygusal emek, çalışanın çalıştığı kurum tarafından belirlenen kuralları uygulama sürecinde paydaşa en iyi şekilde hizmet verebilmek için uygun duyguyu algılayıp iletme zorunluluğudur (Akt. Eroğlu, 2010). Duygusal emek, duyguların ücret karşılığı, örgütsel beklentiler doğrultusunda 'pazarlanması'; duyguların maddi değişim araçlarına dönüştürülmesi olarak da görülebilmektedir. Duygusal emek ya da duygu çalışması gibi kavramlar, bir işi yapabilmek için duyguların nasıl hissedilmesi ve gösterilmesi gerektiğini şekillendirmenin ve kontrol etmenin, zor bir çalışma biçimine işaret ettiğini gösteren kavramlar arasındadır (Seçer, 2009). Duygu ve emek kavramlarından hareketle oluşturulan, "insanın bilinçli olarak giriştiği çalışma sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı izlenim" olarak da tanımlanan duygusal emek kavramı, özellikle son yıllarda, hizmet

sektörünün de hızla büyümesiyle çoğu hizmet alanı ve mesleğin önemli bir bileşeni olarak öne çıkmaktadır (Kiffin-Petersen vd., 2011 akt. Begenirbaş ve Çalışkan, 2014; Basım ve Begenirbaş, 2012). Günümüzde örgüt yönetimleri çalışanlarının istenen duygusal tepkilerini içeren davranış kalıpları oluşturmaktadır. Çalışanların gerçek duyguları yerine bu kalıplara uygun davranma ise duygusal emek olarak kabul edilmektedir (Güngör, 2009; Yürür, Gümüş & Hamarat, 2011). Duygusal emek olgusu, günlük örgütsel yaşamı anlamada önemli bir katkı sağlamakta ve çağdaş işyeri ile yönetim kademesinin çalışanların duygularını yönetme becerilerine ilişkin farkındalıkları konusunda değerli anlayışlar sunmaktadır (Seçer, 2009).

Duygusal emek temel olarak iki yapı üzerinde temellenmiştir. Bunlardan ilki örgüt tarafından belirlenen ihtiyaç ve normların biçimlendirdiği duygusal ifadelerin sonucu oluşan çalışan deneyimleri (kişisel durum)'dir. İkincisi ise bu kişisel durumu düzenleme ve yönetmeye yarayan motive olmuş davranıştır (Rubin, Tardino, Daus & Munz, 2005).

2.1.1. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek boyutları; duygusal emek gösterim sıklığı, gösterim kuralları için sarf edilen dikkat, sergilenmesi istenen duyguların çeşitliliği, duygusal uyumsuzluk üzere dört adet etkileşim beklentisidir (Eroğlu, 2010). Bu etkileşim beklentileri kısaca aşağıdaki şekilde aktarılabilir:

Duygusal Emek Gösterim Sıklığı: Çalışan sayısının çok fazla olduğu, büyük ölçekli bir kurumdaki insan kaynakları çalışanı ile küçük ya da orta ölçekli bir firmanın insan kaynakları çalışanı aynı sıklıkta etkileşimde bulunmak durumunda kalmayacağı aşikârdır. Bu durumda, harcanacak olan duygusal çabayı yakından etkiler. Mesleklere göre duygusal emek gösterim sıklığı değişim göstermektedir (Güngör, 2009). Örneğin okul müdürünün gün içinde yüz yüze geldiği öğrenci sayısı ile öğretmenlerin gün içerisinde birebir iletişim kurduğu öğrenci sayısı bariz bir şekilde farklılık göstermektedir. Davranışın gösterilme sıklığı kavramı müşteri ve iş gören arasındaki etkileşimin ya da çalışanın gösterdiği duygusal davranışın toplam çalışma süresine oranını ifade etmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987 akt. Oğuz, 2015, Özkan, 2011).

Duygusal Davranış Kuralları İçin Sarf edilen Dikkat: Duygusal davranış kurallarına uymaya verilen önem arttıkça, çalışanın fiziksel ve duygusal baskıları da artar. Dikkat arttıkça, yaşanan yoğun duygular daha derinlemesine rol oynamayı gerektirir. Duyguların süresi gösterim süresi ve duyguların derinliği, istenen duyguları görüntülemek için gereken dikkati doğrudan etkileyecektir (Ashforth & Humphrey, 1993).

Sergilenmesi İstenen Duyguların Çeşitliliği: Birden fazla duygusal gösterimde bulunmak durumunda kalmak duygusal emek arz edecek olan çalışan için çok önemlidir. Belli durumlarda birden çok duygu sunmak mecburiyetinde olan bireyler, daha yoğun planlama yapmak ve şahsi davranışlarını bilinçli bir biçimde takip ve kontrol etmek zorunda kalmaktadır (Morris ve Feldman, 1996)).

Çalışanlar farklı düzeylerde ve türlerde durumlarla karşı karşıya kaldıklarında, tanıtılması gereken davranış çeşitliliği artar (Mavi, 2015). Örgütlerin çalışanlardan karşı tarafa sergilemelerini istedikleri duyguları üç grupta toplayabiliriz: Bütünleştirici duygular, ayrıştırıcı duygular ve duyguları maskeleyenler. Bütünleştirici duygular, olumlu duygular sergilemek; ayrıştırıcı duygular, olumsuz duygular sergilemek; duyguları maskeleyenleri ise nötr davranmak olarak tanımlayabiliriz. Örnekleme gerekirse, hemşireler hastalara her zaman pozitif, olumlu ve iyimser duygular sergilemelidirler ya da öğretmenler öğrencilerine, fakat bir insan kaynakları çalışanı açık bir pozisyona aday alımı için görüşmedeyken nötr davranmasını, olumlu ya da olumsuz duygularını maskeleymesini bekleriz. Bu durumda aday ve insan kaynakları çalışanı arasında hiçbir hissiyat oluşmaz. Bu da işe seçme ve yerleştirme aşamasında adalet ve tarafsızlık sağlar. Negatif duygularda ise düşmanca, öfkeli bir tavır sergilenmesi gerekebilir. Polisleri, gardiyanları düşündüğümüzde, meslekleri gereği çoğunlukla suçlularla iletişim halinde olduklarından, içinde buldukları olayları yatıştırmak veya kişileri bastırmak için ayrıştırıcı duygu durumuna geçiş yapmaları beklenir. Etkileşim çeşitliliğini, insan kaynakları çalışanları şu şekilde deneyimleyebilir; eğitim verirken muhatap olduğu kitleye pozitif ve olumlu duygular geçirmeye çalışarak bütünleştirici duygular içinde olabilir, kurumuna ait bir pozisyon açığı için stres mülakatı uygularken olumsuz bir tavırda ayrıştırıcı duygu durumunda olması gerekebilir ve son olarak bir kariyer planlama görüşmesinde nötr olması beklenir (Buz Durak, 2019).

Duygusal uyumsuzluk: Duygusal uyumsuzluğu, gerçek duygular ve örgüt tarafından beklenen duygular arasındaki farklara ve çatışmalara işaret ederek tanımlamışlardır (Morris ve Feldman, 1996). Bireylerin hislerinin, işin bir parçasını olması hali ve çalışanlar tarafından belli bir duygusal formata sokulması her ne kadar iş sürecini olumlu yönde etkilese de oluşabilecek duygusal uyumsuzluklar nedeniyle işgörenleri olumsuz etkileyebilmektedir. Çalışanlardan gösterimde bulunmaları istenen duygularla, çalışanların hissettikleri gerçek duygular örtüşmediğinde, işgören tarafından duygusal emeği daha zorlu, yorucu ve yoğun hale getiren de aslında bu çatışmanın olduğu durumlardır. Örneğin; çalıştığı kurumu fazlasıyla benimsemiş ve kuruma duygusal açıdan daha bağlı bir çalışan, kurumu tarafından etkileşimde olduğu kişi/kişilere sergilenmesi beklenen davranış kalıplarına bu uyum nedeniyle daha kolay adapte olur. Bir yakını henüz kaybetmiş travmatik bir dönem geçiren bir çalışan ise, işi ve pozisyonu gereği beklenen davranışı göstermek için daha fazla duygusal uyumsuzluk deneyimler, adapte olabilmek için daha fazla duygusal emek harcar. Bu kapsamda yapılan araştırmalara göz attığımızda, çalışanlar tarafından yaşanan duygusal uyumsuzlukların, gerilime sebep olduğu, yaşanan bu gerilim sonucunda da çalışanların sıkça iş aile çatışması, tükenmişlik gibi olumsuz durumlarla karşı karşıya kaldıklarını görebiliriz (Buz Durak, 2019).

2.1.2. Duygusal Emeğin Öncülleri

Duygusal emek davranışlarını tetikleyen birden fazla faktöre araştırmalarda yer verilmiştir. Hochschild'in kavramı alanyazına dâhil ettiği günden bugüne kadar yapılan tüm çalışmalarda, duygusal emek konusu hakkında birçok öncüden söz edilmiştir ve genel olarak üç unsur altında toplanmıştır. Bunlar;

- *Duygusal Emeği Etkileyen Bireysel Faktörler*
- *Duygusal Emeği Etkileyen Örgütsel Faktörler*
- *Etkileşim Beklentileri Etkileşim Özellikleridir (süre, sıklık, çeşitlilik)*

Duygusal Emeği Etkileyen Bireysel Faktörler;

Bazı özelliklere sahip insanların duygu düzenlemede daha başarılı olup olmadıklarını anlamak için duygusal emek kavramının etkilendiği faktörlerin daha

iyi anlaşılabilmesi gerekmektedir. Bunu sağlamak için ise kişilik değişkenlerinin duygusal emek perspektifi ile bütünleştirilmesi gerekmektedir (Grandey, 2000). Duygusal emeği etkileyen bireysel faktörleri cinsiyet, duyguları ifade etme, duygusal zekâ ve duygulanım olarak sıralamıştır. Aşağıda bu bireysel faktörlere kısaca değinilecektir;

Cinsiyet: Hochschild (1983)'e göre, toplumsal yapının kadınlara yüklediği rollerden dolayı, kadınların erkeklere kıyasla duygu yönetimi uygulamalarında daha başarılı oldukları, erkeklerin olumsuz duygularını bastırmaları ve içe atmaları, kadınların ise duygularını dışa vurmaları yönünde toplumsal bir kalıba vurgu yapılmaktadır (Kruml & Geddes, 2000). Hizmet sektörüne bakıldığında birçok mesleğin kadınlar tarafından yapıldığı görülmektedir (öğretmenlik, hemşirelik, hosteslik). Duygusal emek gerektiren işlerde kadın çalışanlar erkek çalışanlardan daha başarılıdır (Schaubroeck ve Jones, 2000). Beğenirbaş ve Basım'ın (2013), Ankara il merkezinde görev yapan 376 öğretmen üzerinde yaptığı araştırmada kadın öğretmenlerin daha çok duygusal emek davranışı sergilediklerini belirtmiştir. Kadınlar ve erkekler arasındaki bu anlamlı farkın nedeni işletmelerin duygusal emek davranışlarını erkeklerden çok kadınlara yakıştırmalarıdır.

Yaş: Hochschild (1983)'e göre, yaş duygusal emek davranışı üzerinde etkisi olan bir özelliktir. Yaşı büyük olan işgörenler, karşılaştıkları farklı duygusal olaylar ve durumlar karşısında gösterilmesi gereken duyguları daha rahat ve kolaylıkla yansıtabileceklerdir. Bunun nedeni ise duygusal olaylar ve durumlar karışığında yaşça büyük olan işgörenlerin daha fazla deneyime sahip olması uygun olan duygularını daha kolay ifade edebilmeleridir. Böylece, duruma ve olaylara uygun olan duyguları sergileyerek çalışırlar. Cheung & Tang, (2010) göre yaşın ilerlemesi ile samimi davranışın sergilemesi arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır. Çalışanların yaşlarının artması ile birlikte daha fazla samimi davranış sergilendikleri ifade edilmektedir.

Deneyim: Duygusal emeği etkileyen bir diğer öncül ise deneyimdir. Daha az deneyime sahip işgörenlerin daha fazla rol belirsizliği yaşayabilmektedirler. Bunun sonucunda da işgörenlerin daha fazla duygusal çelişki yaşanmasına neden olabileceği ifade edilmektedir (Kruml & Geddes, 2000). Cheung & Tang (2010) kişilerin

yaşlarının ilerlemesi ile birlikte artan tecrübenin daha fazla samimi davranış sergilenmesi yoluyla duygusal emek davranışında etkili olduğunu ifade etmektedirler.

Duyguları İfade Etme: Örgütün beklediği gösterim kurallarını en iyi şekilde iş yaşantısına geçirmek için duyguları ifade etme becerisinin yüksek olması gerektiği söylenebilir. Kendini iyi ifade edebilen kişi daha az performans harcayacak ve hizmet sektöründe daha başarılı olacaktır (Mavi, 2015).

Duygusal Zekâ: Duygusal zekâ kavramı “bireyin kendisini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, empati kurma, umut etme, sorunların düşünmeyi engellenmesine izin vermeme” olarak tanımlamıştır (Goleman, 1995 akt. Çetinkaya & Alparşlan, 2011). Duygusal zekâsı yüksek insanların karşısındaki kişinin duygularını algılayabilme ve görüşlerine yön verebilme becerisine sahip olmaları, doğru duygusal gösterimi yansıtarak müşteri-çalışan arası ilişkileri de doğru yönetebilme konusunda daha başarılı olacaklarının bir göstergesi sayılabilir (Genç, 2013).

Duygulanım: Duygulanım, bireylerin genel ruh hallerinden kaynaklı olarak yaşadıkları çevredeki pekçok şeye ya da şahıslara belli duygusal açılardan bakması, hayata, olaylara, görevlere karşı geliştirmiş oldukları genel bir bakış açısı, kendilerine dönük algı olarak açıklanabilir (Morris & Feldman, 1996). Duygulanım biçimleri olumlu ve olumsuz olmak üzere iki çeşittir. Olumlu duygulanım yaşayan bireyler, hayata ve olaylara bakış açısı genellikle olumlu; olumsuz duygulanım yaşayan bireyler ise olumsuz bakış açısı ve ruh haline bürünmüşlerdir (Grandey, 2000). Olumlu duygulanıma sahip kişiler beklendiği gibi; hevesli, enerjik, çevik, keyifli, renkli davranışlar sergilerken olumsuz duygulanım yaşayan kişiler; kin, kızgınlık, endişe, korku, kasvet hisleri ile negatif bir ruh haline sahiptirler (Watson & Tellegen 1988’den akt. Genç, 2013).

Duygusal Emegi Etkileyen Örgütsel Faktörler;

Bireylerin çalıştığı ortamın, yaşadıkları duygusal emek seviyesini etkilemesi çok olasıdır ve örgütsel koşullar ne kadar olumluysa duygusal emeğin örgütsel ve bireysel faydaları da o kadar olumlu olacaktır. Duygusal emeğin otonomi ve sosyal destek olmak üzere iki adet örgütsel faktörü vardır. Bu örgütsel etkenler kısaca aşağıda açıklanmıştır;

Otonomi: otonomi bağımsız karar verme olarak ifade edilmektedir. Otonominin var olduğu iş ortamları çalışanlara örgütün davranış kurallarını kendi özgün stillerine uyarlayabilme ve yansıtabilme yetkisi vermektedir (Morris & Feldman, 1996). Otonomiye sahip olduğunu hisseden çalışan, iş ortamında oluşan gergin durumlarda bile olayın kendi kontrolünde olduğunu düşünerek daha az stres ve tükenmişlik hissedecek. Bunun sonucunda daha rahat, daha yaratıcı çözümler üretebilecektir.

Sosyal Destek: Çalışma hayatı içerisinde yapılan işi kolaylaştıran, örgütün hedeflerinin benimsenmesini hızlandıran en önemli faktörlerden biri de sosyal destek kavramıdır. Sosyal destek; “bireye çevresindeki insanlar tarafından yapılan yardım” olarak tanımlanmaktadır (Yılmaz, Coşkun ve Karaca, 2008). Yapılan iş ayırt edilmeksizin her yaşta ve cinsiyette sosyal destek önemlidir. Bu destek meslektaşlar arasında olabileceği gibi yönetici çalışan arasında da olabilir. Çalışanların, çalışma hayatında kendilerinde oluşacak gerilimi ve stresi ortadan kaldırmada yardımcı olacak, iş hakkında bilgi sahibi olan diğer örgüt elemanlarından alacakları sosyal desteğin duygusal emekle gelen olumsuz etkileri hafifletmede yardımcı olabileceği öngörülmektedir (Köksel, 2009; Oğuz, 2015). Üstlerinden sıkıntılı durumlarda destek alan çalışanlar kendilerinde örgüte yönelik oluşan aidiyet duygusu ile birlikte derinlemesine davranışlar gösterirler ve işlerinin gereğini yerine getirirken daha az zorlanırlar (Türkay, Ünal & Taşar, 2011).

Etkileşim Beklentileri Etkileşim Özellikleridir (Süre, Sıklık, Çeşitlilik);

Bu beklentiler aynı zamanda duygusal emeğin boyutları olarak da ele alınmaktadır. Duygusal emeğin boyutları açıklanırken, etkileşim beklentilerinden bahsedildiği için burada tekrar yer verilmemektedir.

2.1.3. Duygusal Emek Yaklaşımları

Kavramın açıklanmasına yönelik ilk yaklaşım Hochschild (1983) tarafından ortaya konulmuş, daha sonra “Ashforth ve Humprey (1993), Morris ve Feldman (1996) ve Grandey (2000)” kendi yaklaşımlarını geliştirmişlerdir. Aşağıda bu dört temel yaklaşımın ayrıntılarına yer verilmiştir (Ünler Öz, 2007, Eroğlu, 2010).

2.1.3.1. Hochschild’in Yaklaşımı

Hochschild (1983: 7) duygusal emeği, duyguların ifadesini, jestler veya taklit yoluyla dışarıdan gözlemlenebilecek şekilde yönetmek olarak tanımlamaktadır. Birçok profesyonel dal, bireylerin duygularını yönetmelerini ve önceden belirlenmiş desenler içinde müşterilere sunmalarını gerektirir. Bu meslekleri uygulayanlar için, duyguları çalışma hayatlarının önemli bir parçası haline gelir; duygusal emekleri iş yerindeki performanslarını doğrudan etkileyen bir faktör haline gelmektedir (Akt. Eroğlu, 2010). Hochschild tarafından ileri sürülen yeni bakış açısında, duyguların sadece kültürel ve toplumsal normlar tarafından değil, karlılık hedef alınarak işverenler tarafından da düzenlendiği görüşü hâkimdir. Duygu düzenleme, derin ve yüzeysel eylem ile duygu gösterim kuralları duygusal emeğin temel unsurları sayılmaktadır (Seçer, 2009).

Hochschild, Goffman (1959)’dan etkilenerek, işgörenleri, tiyatro aktörüne benzetmiştir. Bu durumda müşteriler izleyici, aktörler ise hizmet sektöründe çalışan işgörenlerdir. Hochschild, tiyatro oyunun sergilenmesi sırasında aktörlerin, rollerini izleyicilere samimi ve doğal gösterme çabası ile işgörenlerin performansların sırasında işlerinin gerektirdiği duygu ve davranışlarını müşterilere benzer doğallıkla ve samimiyetle sergilemelerini ilişkilendirmektedir. Bu tiyatro oyunu sırasında, aktörlerin davranışlarına “rol yapma”, hizmet çalışanlarının davranışlarına “duygusal emek” denilmektedir. Hochschild’in bakış açısından, hizmet sektöründeki çalışanlar, hizmetleri için maaş alırlar, müşterilere karşı uygun davranışlar sergilerler, uygunsuz davranışları gizlerler ve aslında aktörler gibi hareket ederek çalışmalarının gerektirdiği şekilde davranmaktadırlar. İşe uygun veya uygun olmayan davranışlar kurum tarafından belirlenir ve bu davranışlara “duygusal davranış kuralları” denir.

Çalışanlar bu kurala uyurken, duyguları üzerinde kontrol sahibi olmaktadır (Grandey, 2000). Bu noktada Hochschild (1983), bireylerin duygusal emek sarf ederken derin ve yüzeysel olan bu iki rol yapma mekanizmadan birini kullandıklarını belirtmiştir. Rol yapma gözlemlenebilir duygusal ifadeleri değiştirmeyi içermektedir. Böylece gerçek duygular maskelenmekte ve istenilen bir duyguyu hissediyormuş gibi davranılmakta ve gerçekte hissedilmeyen duygular, yüz ifadeleriyle, mimiklerle ya da ses tonuyla aslında hissediliyormuş gibi gösterilmeye çalışılmaktadır (Hsieh, Croyle & Gosserand, 2011).

Yüzeysel Rol Yapma Davranışı: İçten gelmediği halde uygun duygusal tepkinin ortaya konulması, kişinin olay sonrası hissettiklerini dışa yansıtmaması veya hiç duygu belirtisi göstermemeye çalışması gibi teknikleri içermektedir (Çukur, 2007). Grandey (2000)'e göre yüzeysel rol yapma bir durumda istenilen davranışla uymayan duygular hissettiğinde çalışanın davranışlarını düzenlemesini gerektiren tepki odaklı duyguların yönetilmesini içermektedir. Başka bir deyişle, yüzeysel rol yapma, duyguların görünen yönlerinin (yüzle ilgili gösterimler, mimik ve jestler, ses tonu gibi) düzenlenmesine odaklanırken kullanılır (Seçer, 2009).

Derinden Rol Yapma Davranışı: Duygusal emek stratejisi olan derinden rol yapma, gösterilen duygularla uyumlu olabilmek için hissedilenlerin de değiştirilmesini içermektedir (Seçer, 2009). Çünkü derinden rol yapma kurumsal olarak istenilen duyguları hissedebilmek için içsel hislerin düzenlenmesi gerekmektedir (Grandey, 2000). Kısacası derinden rol yapmada kişi tam olarak istenilen duyguyu hissetmek için kendi gerçek hislerini değiştirmekte, hissetmesi gereken duyguları edinmek için çaba harcamaktadır (Hsieh ve diğerleri, 2011). Derinlemesine düşünerek davranma ise işgörenin hissettiği duyguyu gözden geçirerek ve yeniden düşünerek kendisinden beklenen, başka bir ifadeyle göstermekle yükümlü olduğu duyguyu bizzat yaşatması, diğer bir deyişle samimi davranmasını sağlayan duygu kontrolüdür. Derinlemesine düşünerek davranmada bireyler içsel süreçlerini harekete geçirir. Örnek verilecek olursa, derinden rol yapan bir öğretmen, derste göstermek istediği olumlu duyguları gerçekten hissedebilmek için öncesinde kendini hazırlamakta ve bunun için çaba harcamaktadır. Çalışanlar, organizasyonun istediği duyguları kendi duygularına dönüştürmek için bu duyguları

düşünerek ve hayal ederek gerçekte yaşamaya çalışmaktadırlar (Bağcı & Mohan Bursalı, 2015).

Doğal Rol Yapma Davranışı: Bazı araştırmacılar, bu iki stratejinin yanında, doğal hissedilen duyguların da duygusal emek bağlamında kullanılabileceğini vurgulamaktadırlar. Doğal ve samimi davranışlarda duygusal emeği sergilemede üçüncü strateji olarak sergilenebilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993). Doğal rol yapma davranışında kişi kendisinden beklenen duygusal ifadeleri gösterebilmektedir. Ancak, çalışanın hissettikleri ile kurum tarafından istenilen duygular aynı olsa bile çalışanın bu duyguyu yansıtması için az da olsa bir duygusal emek ortaya koyması gerekmektedir (Morris ve Feldman, 1996). Doğal duygular herhangi bir rol oynamaya ihtiyaç duymaz ve çalışanların duygularını içeriden geldikleri gibi yansıtılmalarını ifade eder. Bazen bireylerin çalışma hayatında göstermesi beklenen duygular aslında hissettikleri duygularla aynıdır (Bağcı & Mohan Bursalı, 2015).

2.1.3.2. Ashforth ve Humphrey'nin Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emek kavramını “hizmet süresince örgüt tarafından istenilen duyguların yansıtılması” olarak tanımlamışlardır. Bu yaklaşımın dışı yansıyan veya gözlemlenebilen davranışlara odaklanmasının sebebi hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde çalışanın gözlenen davranışları ölçüt olarak almayı uygun bulmalarıdır. Yaklaşımına göre duygusal emek hizmet süreci içinde gerçekleşen çalışanların yüz yüze ilişkilerinde beklenen duyguların sergilenmesidir. Yukarıda da belirtildiği gibi davranışların altında yatan duygular göz ardı edilirken fark yarattığı düşünülen ve müşterilere karşı olan izlenimler ele alınmıştır (Ünler Öz, 2007).

Hochschild'en farklı olarak bu yaklaşımda davranışların temelinde yer alan duyguların ne olduğu ile ilgilenilmemiş, daha çok gözlemlenebilen davranışlar üzerinde durulmuştur. Bunun ise hizmet sektöründe faaliyette bulunan işgörenlerin davranışlarının, karşı tarafa sundukları hizmetin kalitesini değerlendirilmesindeki en önemli unsur olarak görülmektedir. Bu noktada, duygusal emek kavramı, bir kişinin başkalarının kendisi hakkındaki düşüncelerini yönlendirmek veya değiştirmek için girişimlerde bulunduğu bir tür izlenim yaratmak olarak görülmüştür (Luthans, 2005).

Duygusal emek sürecinde, vurgulanan duygular yerine gösterilen duygulara vurgu yapıldığı için temsil kurallarına uyulması gerektiği belirtilmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993). Gösterim kuralları; sosyal yapıya ilişkin normların, mesleki ve kurumsal kuralların bir ifadesidir. Sosyal normlar oluşturulurken, toplumda ne kadar iyi hizmet olacağına dair genel bir anlam belirleyici olmaktadır. Öte yandan, sosyal normlar bir kültürden diğerine değişebilir. Örneğin, hizmet sektöründe bazı kültürler çalışırken yakın ve samimi davranışlar olarak beklerken, başka bir kültürde bu tür davranışlar anlamsız olarak değerlendirilebilir (Ashforth & Humphrey; 1993; Güngör, 2009).

2.1.3.3. Morris ve Feldman'ın Yaklaşımı

Morris & Feldman (1996) duygusal emeği, “kişiler arası etkileşim sürecinde kurumun istediği duyguları sergileyebilmek için sarf edilen çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlamışlardır (Eroğlu, 2010). Morris & Feldman'ın yaklaşımında, Ashforth ve Humphrey'den farklı olarak, çalışanların kurum tarafından gözlemlenmesini istedikleri herhangi bir duygu için belirli bir düzeyde çaba sarf edilmesi gerektiği fikri bulunmaktadır. Yaklaşımında, her ne şekilde olursa olsun, işgörenlerin (yüzeysel, derinlemesine ya da doğal (samimi) tüm davranışlarının hedefi; örgüt tarafından belirlenen ve uyulmasını beklediği duygusal davranış kurallarını yerine getirmektedir. Bu yaklaşımda, duygusal emeği etkileyen örgütsel ve bireysel faktörler üzerinde durularak diğer iki yaklaşımdan farklı bir bakış açısı ortaya konulmuştur. Duygusal emek kavramı için diğer iki yaklaşımda olduğu gibi yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış çeşitleri yerine işgörenlerin duygusal emek süreçlerine ilişkin değişik boyutlar üzerinde durulmuştur. Morris ve Feldman'a göre, işgörenin içerisinde bulunduğu ara ilişkin koşullar, duygular üzerinde etkili olabilir ve bu nedenle gösterilecek olan duygusal emek düzeyi farklılaşabilir (Morris & Feldman, 1996). Bu yaklaşımda temel ölçüt ise bahsi geçen duyguların yansıtılması için sarf edilen çabadır. Emeği davranış modelleri olarak sınıflandırmak yerine boyutlar şeklinde ele almışlardır. Buna göre duygusal emek boyutları (Ünler Öz, 2007)

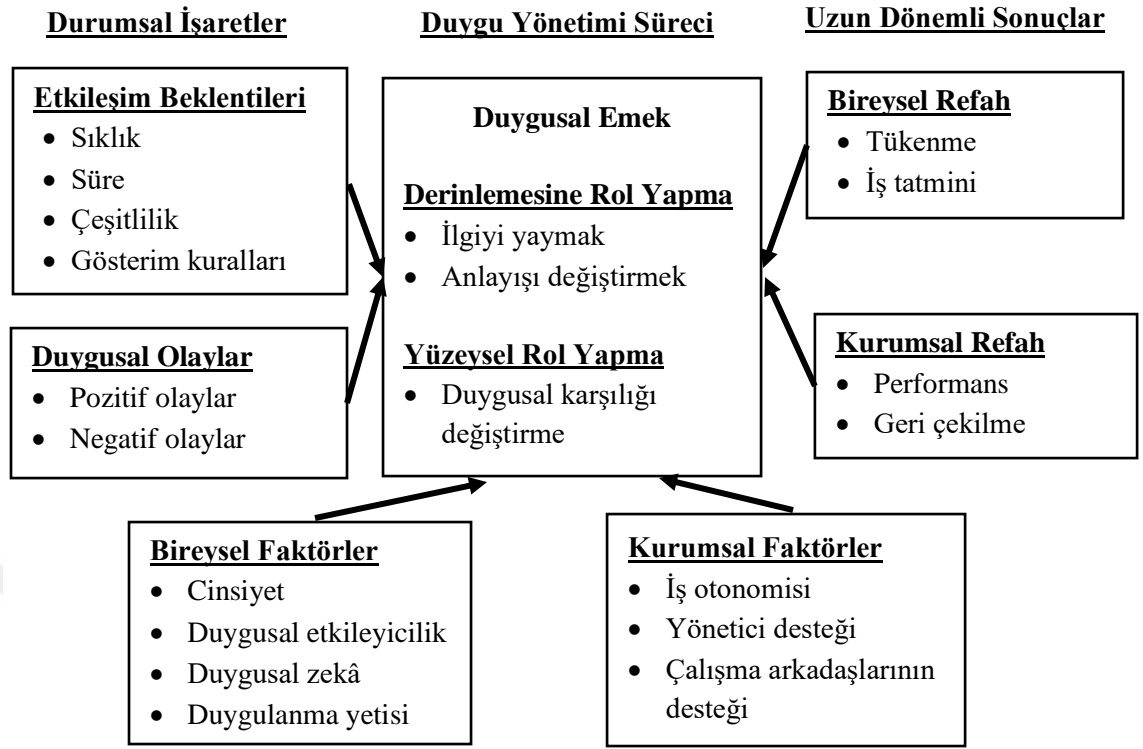
- Duygusal yansıma (sergilenen davranış) sıklığı
- Duyguların sergilenmesi için gerekli olan kurallara uymadaki dikkatlilik.

- Sergilenen duygulardaki gösterilmesi gereken çeşitlilik

2.1.3.4. Grandey'in Yaklaşımı

“Duygusal emeği hem duyguların hem de davranışların kurum amaçlarına hizmet edecek şekilde düzenlenmesi” olarak tanımlayan Grandey (1999), duygusal emeğin gerçek anlamda kavramsallaştırılabilmesi ancak bütün bu yaklaşımların bir sentezinin gerçekleşmesi ile mümkün olacaktır (Akt. Yalçın, 2018; Oral & Köse, 2011). Grandey (1999) modeli duygusal emek kavramına bazı katkılarda bulunmuştur. Birincisi, yüzeysel davranış ve derinlemesine davranışların ayrı ayrı incelenmesidir. Bu ayrıştırma incelemesi, duygusal emek davranışlarının sonuçlarının sadece olumsuz değil, aynı zamanda olumlu olabileceğini gösterdi. Bir başka katkı, duygusal emeğin, psikoloji alanındaki bir süreç olan duygu düzenlemesi ile harmanlanmasıdır. Duygu düzenlemesi, bir kişinin herhangi bir uyaranla karşı karşıya kaldığında duygularını kontrol etme ve duygusal dengesini sağlayarak duruma uygun tepkiler geliştirme yeteneğidir. Grandey'nin yaklaşımına göre, çalışanların kurumlarında yaptıkları şey, duygularını uygun duyguları sergilemek için organize etmeleridir (Akt. Eroğlu, 2010).

Yukarıda verilen üç yaklaşımı ve bunlara yöneltilen eleştirileri ele alarak Grandey duygusal emeği, “çalışanların örgütün taleplerini karşılama adına duygusal ifadelerini düzenlemeye yönelik çabaları “olarak tanımlamıştır (Ünler Öz, 2007). Grandey'in diğer üç yaklaşımın değişkenlerini bileştirerek oluşturduğu Duygusal Emek Süreci Modeli Şekil 1'de gösterilmektedir.



Şekil 1. Grandey'in Duygusal Emek Süreci

Kaynak: Eroğlu, 2010.

Şekil 2'de görüldüğü gibi Grandey kendisinden önce gelen yaklaşımları bir araya toplayarak ve bunlara gelen eleştirileri göz önünde bulundurarak bir modelleme oluşturmuştur. Modelde duygusal emek süreci önceki modelleri kapsayan bütünleştirici bir yapı ile daha kapsamlı bir hale getirilmiştir. Bu yolla süreci etkileyen tüm değişkenler modele dâhil edilmek istenmiştir. Modelde duygu yönetim sürecinin aracı olan duygusal emeği etkileyen bireysel ve kurumsal faktörlerde ele alınmıştır. Bireysel faktörler arasında yer alan duygusal zekâ ile duygusal emek arasında etkileşim bulunmaktadır. Bu etkileşim bu çalışmanın da ele aldığı değişkenler arasındaki ilişkilerden birini oluşturmaktadır

2.1.4. Duygusal Emeğin Sonuçları

Duyguların, çalışanların davranışlarına direkt etkisi kabul edildiğinden bu yana örgütler açısından duygular kilit noktaya gelmiştir. Çalışanların hizmet kalitesi, performansları, zihinsel aktivitelerinin kalitesi gibi, örgütsel tüm çıktıları ve örgütün pastadaki payını arka planda etkileyebilecek her türlü noktanın başrol oyuncusunun

duyguların olduğunun keşfi, kurumları birtakım yöntemlerle duygu konusundaki yönetime itmiştir. Yazılı veya yazılı olmayan biçimde çalışanlardan gösterilmesi talep edilen duyguların davranışa dönüştüğü noktada, birtakım sonuçlar hem kurum açısından hem de iş görenler açısından doğacaktır.

Olumlu Sonuçlar: Yeni bir emek türü olarak iş hayatında varlığı, özellikle müşteri ile birebir yüzyüze ya da telefonla iletişim kurmak durumunda olan hizmet sektörü çalışanları için, sergilenen duygusal emek davranışları hangi düzeyde olursa olsun çalışanların örgüte ve mesleklerine olan bağlılıklarını, iş yaşantılarını ve elde edilen sonuçları olumlu veya olumsuz bir şekilde etkiler. Çalışanlar örgütün hedeflerine ulaşma yolunda belirlenmiş duygusal gösterim kurallarına uyarak yüksek görev performansı gösterirken diğer yandan üstün hizmet kalitesi bekleyen yöneticiler çalışanların karşılamakta zorlanacakları taleplerde bulunarak görev performansında düşüşe sebep olabilmektedirler (Ashforth & Humphrey, 1993). İş ortamında belirli bir takım duygusal davranış kuralları çerçevesinde davranmanın kişinin işini daha başarılı bir şekilde yapabilmesine, müşteriyle iletişimde belirsizlikleri ortadan kaldırmaya yardımcı olması bakımından kendini daha emin hissetmesine olanak oluşmasına, böylece çalışanın iş performansında artış görülmesini sağladığını söyleyebiliriz (Köksel, 2009). Ashforth & Humphrey'e göre, duygusal davranış kuralları çalışanların görevlerini netleştirerek onlara yardımcı olmakta; bu da çalışanların öz yeterlilik algılarını geliştirmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993).

Olumsuz Sonuçlar: Duygusal emek kavramı bireysel ve kurumsal açıdan olumsuz sonuçlara sebep olabilecek durumları da doğurabilmektedir. İş gören, istenilen duyguyu sergileyemediğinde ise, duygusal uyumsuzluk yaşayarak strese girer, yoğun stres ise depresyon, anksiyete bozukluğu, kronik yorgunluk, mide-bağırsak sisteminde gelişen sorunlar, alkol madde kullanımına varacak kadar ruh ve beden sağlığına zarar veren) ciddi sorunlara neden olabilir. Böyle bir çalışanın da örgüt çıkarlarına fayda sağlaması beklenemez (Schaubroeck ve Jones, 2000).

Duygusal emekle alakalı araştırmaların pek çoğunda duygusal emeğin yoğun olduğu mesleklerde çalışanlar açısından ortaya çıkan olumsuz sonuçlar tükenmişlik, iş doyumunu ve yabancılaşma kavramları üzerinden ele alınmaktadır.

Tükenmişlik: Çalışanların duygusal emek göstermek için harcadığı çaba arttıkça daha fazla duygusal tükenme hissettikleri söylenebilir. Çalışma yaşamına yüksek hayaller ve hedeflerle başlayan başarılı kişilerin; belirli bir zaman sonra çeşitli nedenlerle kendilerini duygusal olarak yorulmuş hissetmeleri, öncesinde duyarlı oldukları iş çevrelerine, müşterilere karşı alakalarını kaybederek duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı duygularında, öz yeterlilik algılarında düşüş hissetmeleri biçiminde olumsuzlukların olduğu görülmektedir. Bu olumsuzluklar, çalışanların iş performanslarının düşmesine, mesleklerine, meslektaşlarına ve diğer mesai arkadaşlarına yönelik kaba olmalarına, yaptıkları işe ve faaliyet gösterdiği kuruma olan örgütsel bağlılıklarını yitirmelerine neden olmaktadır (Süregevil, 2006).

İş doyumu: Genel bir tanımlamayla iş doyumu, kişinin mesleği gereği yaptığı işe yönelik olumlu duygu, tutum ve davranışlara sahip olması biçiminde ifade edilebilir (Keser, 2007). İş doyumunun düşük olduğu bireylerde duygusal ve psikolojik açıdan hayal kırıklığı, stres, gerilim, kişilik bozuklukları nevrozlar ve psikozlar gibi sonuçlar yarattığı, kurumsal açıdan ise; düşük iş performansı, devamsızlık, işe ilgisizlik, iş kazaları, olumsuz ilişkiler, işgücü devri ve işten ayrılma niyeti gibi sebeplere yol açtığı bilinen sonuçlar arasında yer almaktadır (Özkan, 2011).

Yabancılaşma: Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarından bir diğeri de bireyin kendisine ve mesleğine yabancılaşmadır. Çalışanların sürekli belli bir davranış ruhunu (gülümseme, müşteri ile göz kontağı sağlama, ses tonu, duruş vs.) yansıtacak davranış kalıplarını sergilemek mecburiyetinde kalması, kişinin doğal davranmasını engellemektedir (Wharton, 1999'dan akt. Özkan, 2011).

2.1.5. Eğitim Örgütlerinde Duygusal Emek

Duygu kuralları gereği çalışanların işin gereği olarak iletişim kurduğu tüm grupları kapsayan paydaşlarla olan etkileşiminde sözlü ya da sözsüz iletişim içeriği örgütler tarafından belirlenmektedir. Bu kurallar hem işe alım sürecinde hem de örgüt kültürü ile örgütsel sosyalleşme sürecinde çalışana benimsenmeye çalışılmaktadır. Organizasyon tarafından uygun görülen duygusal davranışı sergileme arzusu, örgütsel iletişimin iç ve dış ilişkisel ağını oluşturur. Sosyal hizmet

uzmanları, doktorlar, avukatlar, öğretmenler, satış temsilcileri, çağrı merkezi çalışanları, hemşireler, polisler, toplayıcılar, garsonlar, turizm sektörü çalışanları gibi kişilerin sık ve yoğun etkileşim içinde olmaları nedeniyle duygusal emeğin yoğun olarak kullanılmasının beklendiği iş kolları olarak akla gelmektedir (Eroğlu, 2010, s. 19). Hiç şüphe yok ki öğretmenlik mesleği de yoğun bir etkileşim alanı olarak yer almıştır. Aslında, öğretmenlik özü gereği içinde duygusallık barındırmaktadır. Bununla birlikte, duygusal emek, davranış sergilemeyi gerektiren bir meslektir (Hargreaves, 1999 akt. Polatkan, 2016).

Öğretmenlik; çok sayıda pedagojik bilgiye sahiptir ve yalnızca öğrencilere bir konu hakkındaki uzmanlık bilgisini aktarmakla ilgili değildir. İyi bir öğretmenlik, öğrencilerle pozitif ilişkiler kurmak, onlarla bağlantı kurmak ve kendilerini yakın hissetmelerini sağlamaktır. Böyle bir ilişki kurmak, öğrencilerin iç gelişimini ve öğrenmesini olumlu yönde etkileyecektir. Nitekim öğretmenler birçok öğrenciyle günlük yaşamlarında etkileşime girmekte ve birçok duygusal emek davranışı sergilemektedir (Youngmi, 2016). Öğretmenlerin duygusal gösterimleri, sosyal çevrenin ideal öğretmen davranışının beklentilerine göre kızgın bir yüzden gülümseyen bir yüze kadar değişebilir. Duygudaki bu değişimler sınıf ortamında devam eder. Öğretmenler, öğrencileri ile üretken ilişkiler kurmak veya öğrencilerin dikkatini çekmek ve dikkati dağılmış bir öğrenciye ulaşmak için duyguları abartmak veya bastırmak zorunda kalabilir (Ogbonna ve Harris, 2000). Öğretmenlerin karşılaştıkları zorluklar karşısında tarafsız, sakin ve arkadaşça yaklaşımlar sergilemesi beklenmektedir. Öğretmenler, duygusal temsil kurallarına göre, öfke, öfke gibi olumsuz duyguları veya aşırı bir şekilde mutluluk ve neşe gibi olumlu duyguları göstermemelidir. Ayrıca kendi çalışma alanlarına da bağlı olmalı ve şefkatle öğrencilerine adanmışlığı gösterebilmelidirler (Winograd, 2003). Öğretmenlerin duygusal emeğe dâhil olması gereken ortam sınıfla sınırlı olmayabilir. Öğretmenler çalışmaya arkadaşları veya ebeveynleriyle iletişim kurarken duygularını yönetmek zorunda kalabilirler (Troman, 2000 Akt. Polatkan, 2016).

Duygusal emek, izlenim bırakmanın yönetimi olarak görülür. Duygusal emek, belirli durumlarda uygun görülen davranışları göstererek sosyal ortamda bir duruş yaratmanın bir yolu olarak kullanılabilir (Ashforth & Humphrey, 1993). Öğretmenler sosyal, norm, değer ve beklentilerin uygun gördüğü bir tavır ve tutum geliştirmeye

çalışmaktadır. Duyguları kontrol etmeyi veya yönetmeyi kendi alanında uzman bir öğretmen olmak için gereken bileşenlerden biri olarak görebilirler. Bu yüzden duygularını kontrol edemediklerinde; kendilerine olan güvenlerini yitirmeleri ve hayal kırıklığına uğramaları muhtemeldir (Youngmi, 2016).

Yüzeysel Rol Yapma Davranışı: Eğitim örgütlerinde de çalışanların yüzeysel davranışlar sergiledikleri bilinmektedir, hatta kimi durumda bu tür davranışlar sergilenmesi yararlı dahi olabilir. Örneğin, bir öğretmenin öğrencilerle olumlu iletişim kurmak için beden dilini etkili bir şekilde kullanması çok önemlidir. Ayrıca, öğretmenin beden dilini etkili bir şekilde kullanması, söylediklerini desteklemek için jestleri ve mimikleri desteklemesi ve bunu ses tonuna yansıtması öğrencileri öğrenmeye motive edebilir. Aksi halde, öğretmenin dalgın, huzursuz, mutsuz tutumu öğrencileri rahatsız edebilir. Öğretmenin kaşlarını çatmış ve sinirli davranışlarının öğrenciler üzerinde olumsuz etkileri olabilir. Bu nedenle, pozitif enerji yaymak için, öğretmen olumsuz duygularını bastırmalı, mutlu ve neşeli bir ifade vermeli ve bunu depresyonda olsa bile sese yansıtmalıdır. Çünkü öğretmenin arkadaşça tavrı, öğrencilerin duygularını etkileyebilir ve derse katılmalarını sağlayabilir. Bu nedenle, öğretmenin duygularını sınıf ortamında pozitif olarak yansıtma girişimi, sınıf ortamını etkileyebilir. Ancak, öğretmen için belirli bir süre sonra yüzeysel davranışlar göstermesi yanlış olabilir. Hizmet sektörüyle karşılaştırıldığında (örneğin, bir restoran veya oteldeki hizmet sunumu sırasında), müşteri çalışan gülümsemesini, çalışanın neşeli ve samimi tutumunu belirli bir süre içinde memnuniyetle karşılayabilir. Bununla birlikte, diğer sektörlerden farklı olarak, öğrenci-öğretmen iletişimi daha uzun süreli etkileşim gerektirir, bu nedenle öğretmenlerin duygu temsillerinin daha ikna edici olması gerekir. Bu bağlamda, öğretmenlerin yalnızca yüzeysel rol yapma davranışlarını değil, empatik bir bakış açısı kazanmaları için derinlemesine hareket etmeyi göstermesi / öğrenmesi önemlidir (Deliveli, 2019).

Derinden Rol Yapma: Öğretmenlerin derinden rol yapma davranışını sergilerken, yüzeysel davranışa göre daha inandırıcı olabilmek için daha fazla çaba göstermeleri beklenir. Öğretmenlerin yüzeysel davranışlardan daha ikna edici olmaları için çaba sarf etmeleri beklenirken, derin oyunculuk rolleri ortaya çıkar. Öğretmenlerin, davranışları olumsuz olsalar bile, çalışma seviyelerine bakılmaksızın

öğrencilerle olan ilişkilerinde, öğrencilerini sevdiklerini ve değer verdiklerini hissetmelerini sağlamak önemlidir. Bu nedenle, sınıfta disiplin sorunları olduğunda veya öğrenciler dersi dağıtan davranışlar sergilediğinde, öğretmen öğrencilerle göz teması kurabilmeli, öğrencilerin dikkatini çekebilmeli ve rahatsız edici durumları suçlayıcı ve yargılayıcı bir dil kullanmadan ortadan kaldıracaktır. Öğretmenlerin, öğrenciye rehberlik hizmetleri verirken olumsuz duygu durumunu kontrol etmeye çalışabileceği, öğrenciyle göz teması kurmaya ve ilgiyle dinlemeye çalışması iletişimi olumlu etkileyebileceği bilinmelidir. Bu süreçte öğrenciye mesajını vermeye çalışıyorum ya da ilgileniyorum, sizi dinliyorum, ruh halinizi düzenleyerek size değer veriyorum, öğrenciyi olumlu davranışlara teşvik etmek için gerekli. Böylece öğretmeni örnek alan öğrenci aktif bir dinleyici olmayı, empati kurmayı ve iletişim süreçlerinde olumsuz duyguları bastırmayı öğrenebilir. Bu nedenle öğretmenlerin yüzeysel davranışlardan ziyade daha derin rol yapma davranışlarını öğrenmeleri önerilir (Deliveli, 2019).

Samimi Davranış: Kişi tam olarak öyle hissettiği ve içinden geldiği gibi davrandığından, diğer insanlarla iletişim sürecinde sergilediği davranışlar içtenlikle algılanır. Çalışanlar hiç tanımadığı ve hizmet ettiği insanların hazır olmadığı davranışları dinlerken bile içten ve içten davranmaktadırlar. Örneğin; bir öğretmen, ders etkinliği sırasında ilgisini çeken öğrenciyi dinler ve öğrencinin eksikliklerini ve hatalarını düzelterek geri bildirimde bulunur; sözlü ifadelerin yanı sıra duygusal olarak samimi davranışlarda bulunabilir. İletişim sürecini sağlıklı hale getirmeyi ve öğrencinin motivasyonunu arttırmayı amaçlayan bu öğretmen tutumu, öğrencinin öğretmenin samimi bir tutum ve duygularda olduğunu hissetmesini sağlayabilir. Ayrıca, eğitim kurumlarında öğretmenlerin samimi davranışlar sergilemesi beklenmektedir (Deliveli, 2019).

2.2. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

Günümüzde örgütsel özdeşleşme kavramına ilişkin yapılmış pek çok tanım olduğu görülmektedir. Bu tanımların bir kısmı bireylerin kendilerini örgütün bir parçası gibi hissetmek, örgüte ait değerleri içselleştirmek gibi bilişsel boyutla ilişkilendirilmiş tanımlar olurken, bazıları ise gruba aidiyetten gurur duymak, üyelik kaybında psikolojik çöküş yaşamak gibi duygusal boyutlarda ele alınmıştır. Her iki

boyutun da dâhil edilerek özdeşleşme kavramı ile ilişkilendirildiği tanımlara rastlamak da mümkün olmaktadır.

2.2.1. Örgütsel Özdeşleşme Kavramı Tanımı

Özdeşleşme, bireyler ve ait oldukları örgüt arasındaki ilişkiyi açıklamanın iyi bir yoludur. Çoğunlukla örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları gibi yapılarla karıştırılması, tutarsız tanımlar yapılmasından kaynaklanmaktadır. Ancak Sosyal Kimlik Kuramı'na dayalı olarak kavramsallaştırmalar, özdeşleştirme kavramına ilişkin açıklık getirmekte ve kavram karmaşasını ortadan kaldırmaktadır (Mael & Ashforth, 1992).

Freud, ilk kez sosyolojide özdeşleşmeyi bireyler arasındaki duygusal bağ olarak tanımlamıştır, ancak daha sonra birçok araştırmacı bu terimin farklı tanımlarını yapmışlardır. Özdeşleşme, “bireyin sosyal bir kategoriye olma algısı”, “bireyin kendisini üyesi olarak gördüğü grup veya sosyal kategoriye yönelik duygusal tutumların tamamı”, “bireyin bir parti, ideoloji veya politik bir lideri tercih etmesi”, “bireyin, seçtiği birim modele uyma çabası”, “bireyin başka birisi olmadığına dair kanısı”dır (Webber, 2011). 19. yüzyılın yarısından sonra, konsept kavrama ilişkin çeşitli görüşler öne sürülmüştür. Sonuç olarak, özdeşleşme alanyazını; nispeten geniş ve karmaşıktır (Almeda, 2009, akt. Aliyev, 2014).

Örgütsel özdeşleşme, bağlamsal ilişkileri, karşılıklı etkileri ve anlamlı sonuçları nedeniyle hem örgüt hem de örgüt üyeleri açısından önemli bir kavramdır (Scott, Corman & Cheney, 1998). Bireyler sosyal dünyaları ve içindeki yerleriyle ilgili belirsizlik duygularını azaltmak ve ait olma gereksinimlerini karşılamak, etkin bir eylem planlaması yapabilmek, güven duygusunu hissetmek ister. Özdeşleşme bireye, bu belirsizliklerini gidermede, sosyal dünya içinde uygun şekilde konumlanmasında ve onun içindeki yerini nispeten öngörülebilir kılmakta yardımcı olur (Hogg, Sherman, Dierselhuis, Maither & Moffitt, 2007).

Özdeşleşme ile kişi bir gruba ait olarak, diğer insanlarla ilişki içinde olarak ve bunlar doğrultusunda kendini güvene alarak belirsizliklerini azaltmaktadır. Böylelikle kişi benlik algısını genişletip özdeşleşerek kendisi hakkında olumlu

düşünceler geliştirmekte ve öz saygısını da arttırabilmektedir (Ashforth, Harrison & Corley, 2008).

2.2.2. Örgütsel Özdeşleşme Tarihçesi

Örgütsel davranış alanındaki en yoğun araştırma konularından birini oluşturan kimlik kavramı ilk olarak psikanalizin kurucusu Sigmund Freud (1922) tarafından tanıtılmıştır. Freud'a göre özdeşleşme, bir bireyin başka bir bireyle kurduğu duygusal bağlantıdır (Gautam, Van Dick & Wagner, 2004, Temel, 2016).

Alanyazına bakıldığında özdeşleşme kavramının ilk kez Harrold Laswell (1935) tarafından, psikolojik, sosyolojik ve dilbilimi yönlerinden ele alınarak derin bir şekilde açıklandığı görülmektedir. Laswell' e göre özdeşleşme, bireyin başkaları ile kurduğu duygusal bağın rehberlik ettiği ve benzerlik algısının oluştuğu bir süreçtir (Silva, 2007). Örgütsel alanyazına, ilk tanım Edward Tolman (1943) tarafından geliştirilmiştir. Tolman, özdeşleşmeyi bir bireyin bir grubun parçası olarak hissettiği bir bağ olarak ifade etmekte ve devamında; “özdeşleşen bireyler kendisini o grupla bir hissetmektedir ve bunun sonucunda grubun geleceği bireyin geleceği, grubun amacı bireyin amacı, grubun başarı ve hataları bireyin başarıları ve hataları, grubun prestiji bireyin prestiji olmaktadır.” (Tolman, 1943, Akt Aliyev, 2014). Dolayısıyla özdeşleşme bütünsel bir kavram niteliği taşımaktadır. Özdeşleşmenin bütünsel bir kavram şeklinde ele alınması da sosyal kimlik teorisinin gelişimi neticesinde ortaya çıkmıştır.

Tajfel (1982) sosyal kimliği, “kişinin bilgisi dolayısıyla ya da sosyal bir gruba veya gruplara üyeliği sebebiyle ve bu üyeliğe duygusal açıdan bağlılığıyla meydana gelen, kişiye özgü sosyal bağlamın bir parçası” şeklinde tanımlamıştır (Tajfel, 1982). Haslam, Eggins ve Reynolds (2003) sosyal kimliğin çözümlenmesine ilişkin üç psikolojik süreçten bahsetmişlerdir. Bu süreçlerden ilki sosyal sınıflandırma, ikincisi sosyal karşılaştırma ve üçüncüsü ise sosyal özdeşleşmedir. Sosyal özdeşleşme bir gruba ait olmaya yönelik algıdır. Örgütsel özdeşleşme ise sosyal özdeşleşmenin örgütlerde ele alınması neticesinde oluşturulmuş bir kavramdır (Çetinkaya & Çimenci, 2014).

2.2.3. Örgütsel Özdeşleşme Boyutları

Örgütsel özdeşleşme kavramının tanımlanmasında olduğu gibi örgütsel özdeşleşmenin ölçülmesi ve boyutlarının belirlenmesinde de çeşitli araştırmacılar tarafından farklı perspektiflerin öne sürüldüğü görülmektedir. Örgütsel özdeşleşmeye ilişkin boyutların belirlenmesi ve ölçülmesine dair ilk deneysel çalışma Brown (1969) tarafından gerçekleştirilmiştir. Brown gerçekleştirdiği çalışmada örgütsel özdeşleşmeyi; örgütsel ve bireysel amaçlara ilişkin uyum, örgütün çekiminde olmak, örgütsel üyeliği bireyin benliğine referans yapmak ve örgüte sadık olmak şeklinde dört boyut altında incelemektedir. Daha sonra alanyazına yaygın olarak ele alınan, 1982 yılında Cheney tarafından örgütsel özdeşleşmenin boyutlarının belirlenmesi ve ölçülmesi amacıyla bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmaya göre örgütsel özdeşleşmenin üyelik, sadakat ve benzerlik şeklinde ifade edilen üç boyutlu bir yapıya sahip olduğu öne sürülmektedir (Kanten, 2012).

Üyelik: Üyelik, bireyin kendisini içinde bulunduğu mevcut örgütün bir parçası şeklinde görmesi anlamına gelmektedir. Üyelik, bireyin kendisini örgüte ait hissetmesine ve güçlü bir bağlılık duymasına sebep olmasıyla örgütü birey adına bir duygusal çekim merkezi formuna sokmaktadır. Bunun yanı sıra üyelik, örgüt kapsamalarında bireylerin birlik olduklarına ilişkin bir algının meydana gelmesini ve üyelik nedeniyle kişilerin örgütleriyle gurur duymalarını sağlamaktadır (Miller, Allen, Casey & Johnson, 2000.). Ayrıca üyelik, bireylerin benliklerini tanımlamalarını ve “ben kimim” şeklindeki sorularına cevap bulmalarını da kolaylaştırmaktadır (Johnson, Johnson & Heimberg, 1999). Bireylerin örgüt ile aralarında oluşan duygusal bağı kapsayan üyelik boyutu, bireyler tarafından örgüte duyulan aidiyet ve bağlılığın seviyesini ifade etmektedir. Oluşan bağlılık ve aidiyet duygusunun yüksek oluşu, bireylerin görev yaptıkları örgütle özdeşleşmelerine sebep olmaktadır.

Sadakat: Örgütsel özdeşleşmenin boyutlarından ikincisi olan sadakat ise bireyler tarafından örgüte yönelik bir aidiyet duyulduğunu, duygusal açıdan bağlılık hissedildiğini ve bireylerin örgütte kalma isteğine sahip olduklarını ifade etmektedir

(Edwards & Peccei, 2007). Sadakat, bireyler tarafından örgütsel amaçların desteklenişini, örgüte duyulmasını ve bireylerin kariyerlerinin geri kalan kısmını örgütte tamamlamaları şeklinde de belirtilmektedir. Bunun yanı sıra sadakat duygusu, bireyler tarafından örgütsel amaçları destekleyen davranış ve tutumlar sergilenmesini ve örgüt dışındaki bireylere karşı gerektiği zaman örgütü savunma duygusuna sahip olmalarını nitelemektedir (Sezici, 2010). Dolayısıyla sadakat duygusunun yüksek oluşu örgütsel özdeşleşmenin sağlanabilmesi ve istenen pozitif örgütsel çıktıların elde edilebilmesi hususunda etkilidir.

Benzerlik: Boyutlardan sonuncusu olan benzerlik ise paylaşılan değer ve amaçların çalışanlar ve örgüt arasındaki uyumdur. Benzerlik, bireyler tarafından sahip olunan değerlerin, örgütsel değerlere yakın bir şekilde algılanması halinde meydana gelmektedir (Gautam ve diğerleri, 2004). Bireylerin kendilerini tanımladıkları özelliklerin, bünyesinde buldukları örgütün özellikleriyle ortak benzerlik ve yönlerinin olması, örgütsel özdeşleşmeyi kolaylaştırmaktadır. Bir başka ifadeye göre kendini mevcut özellikleri doğrultusunda bir sosyal grubun içerisine dâhil eden bireylerin, dâhil oldukları gruplarının da benzer özelliklere sahip olduğunu algılamalarıyla özdeşleşme düzeyi artabilmektedir (Polat & Meyda, 2011). Dolayısıyla bireylerin kendi tanımlamalarını yaparken kullanmış oldukları kavramlar ile örgüte ilişkin tanımlama yaparken kullanmış oldukları kavramlara dair benzerlik derecesi, örgütsel özdeşleşmenin oluşmasına katkıda bulunmaktadır.

2.2.4. Örgütsel Özdeşleşme Modelleri

1980’li yıllarda tanımlanmaya ve diğer kavramlarla farkı ortaya konulmaya çalışılan, sonrasında sosyal kimlik kuramı çerçevesinde şekillenen örgütsel özdeşleşme kavramının daha iyi anlaşılması için araştırmacıların farklı modeller geliştirdiği görülmektedir. Alanyazın incelendiğinde 1990’lı yılların sonlarından ve 2000’li yılların başlarına kadar olmak üzere toplam üç adet modeldir Bunlar; Scott, Corman ve Cheney’in yapısal özdeşleşme modeli, Kreiner ile Ashforth’un Geliştirilmiş Özdeşleşme Modeli ve Reade’in Özdeşleşme Modelidir. Sonraki araştırmalarda da ağırlıklı olarak bu modeller üzerinde durulmuştur. Bu sebeple bu çalışmada da en fazla çalışılan modeller olan Craig Scott (1998). Carol Reade’in

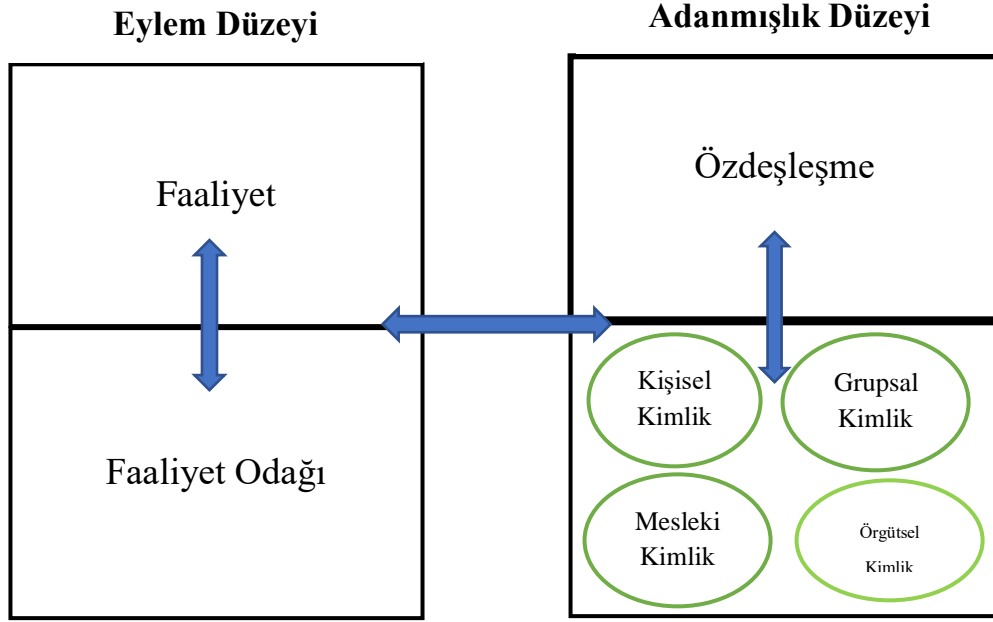
(2001) ve Glen Kreiner ve Blake Ashforth'un (2004) modelleri, kronolojik sırayla açıklanacaktır.

Bu modellerle hem bireyin örgüt ile olan psikolojik bağının açıklanması hem de bireyin örgütle özdeşleşmesinin hangi durumlarda değiştiği anlatılmaya çalışılmıştır. Modellerde genel olarak kimlik ve özdeşleşme arasındaki bağa vurgu yapılmaktadır (Tümer, 2010) Scott vd. geliştirdikleri örgütsel özdeşleşme modeli farklı kimlik özellikleriyle ilgili, Kreiner vd. bireyin örgüt ile olan ilişkisini açıklamaya yönelik olarak birden çok özdeşleşmeden. Reade'nin modeli ise örgütle özdeşleşme ve grup içi özdeşleşmenin öncülerini ve aralarındaki farkları açıklamaya yöneliktir (Tokgöz, 2012).

2.2.4.1. Scott, Corman ve Cheney'in Yapısal Özdeşleşme Modeli

Scott, Corman ve Cheney (1998) tarafından geliştirilen yapısal özdeşleşme modelinde örgütlerdeki çoklu özdeşleşme yapısı, yapılanma kuramı çerçevesinde incelenmektedir. Modelde genel olarak adanmışlık kavramı ele alınmaktadır. Adanmışlık düzeyi örgütsel bağlılık, sadakat, örgütsel özdeşleşme gibi olumlu sonuçlar doğurduğu için önemli kabul edilmektedir. Bundan dolayı araştırmacılar örgütsel özdeşleşmeyi en iyi bu modelin açıkladığını söylemişlerdir. Giddens'in geliştirdiği yapılanma teorisinden faydalanılarak oluşturulan modelde, özdeşleşme ve kimlik bir modelde birleştirilmiştir. Özdeşleşme süreci üç boyutla bütünleştirilmiştir. Boyutlar (Scott vd., 1998);

- **Yapının ikiliği:** Kimlik ve özdeşleşme arasındaki ilişkiden bahsedilmiştir. Özdeşleşme kavramı kimliğin belirlenmesi üzerinden tartışılmıştır. Yapısal Özdeşleşme Modelinde kişisel, grupsal, mesleki ve örgütsel olarak dört kimlik türü bulunduğunu ifade etmektedirler (Scott vd., 1998).



Şekil 2. Özdeşleşmenin Yapısal Modeli: Kimlik-Özdeşleşme İkiliği

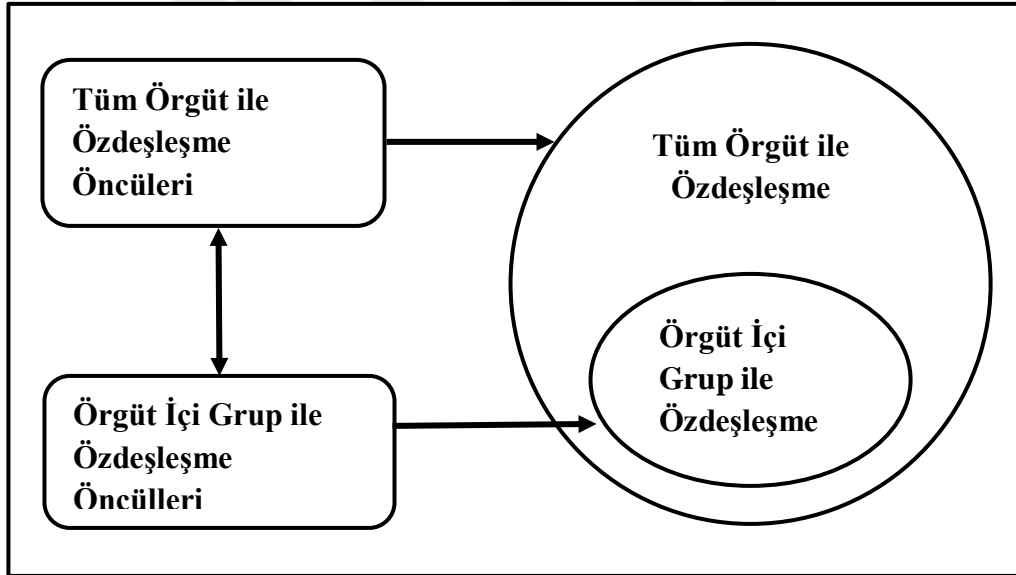
Kaynak: Scott vd., 1998.

Şekil 2’de yapısal özdeşleşme kuramında özdeşleşme hem adanmışlık süreci hem de bu sürecin bir ürünü olarak tanımlamakta ve yapı ve sistem arasındaki ilişkiye dikkat çekmektedir. Mesleki kimlik; sanayi, profesyonel işbirlikleri ya da iş türleri hususunda bir bireyin eylemlerinin etkileriyle ilgili saygınlığı temsil etmektedir. Kişisel kimliğe göre kişi, kendi mutluluğunu sosyal saygınlıktan daha üstte tutmaktadır. Örgüt kimliğinde örgütün ya da işverenlerin çıkarları ön plandayken, grup kimliği ise birbirlerini etkileyen ve birbirlerine en yakın etkileşimin/görüşlerin olduğu departman ya da takımlarda güçlü bir şekilde görülmektedir (Scott vd., 1998).

- **Yapının bölgeselliği:** Her bireyin içinde bulunduğu örgüt farklı kültürler barındırır. Örgütsel özdeşleşme bu farklı kültürleri bütünleştirip homojen hale getirmektedir.
- **Durumsal eylem:** Bireylerin ne zaman özdeşleşmesi gerektiği sorusunun cevabını oluştururken bir yandan da aslında özdeşleşmenin durumdan duruma değiştiğini göstermek olarak ifade edilmiştir (Scott vd., 1998).

2.2.4.2. Reade'nin Temel Özdeşleşme Modeli

Örgüt çoğu zaman birey tarafından tek ve egemen bir varlık olarak tanımlansa da yapılan çoğu deneysel çalışmalar örgütle ilgili birtakım farklı özdeşleşme odaklarının bulunduğunu göstermektedir. Bir sosyal yapı olan örgütler genel olarak, bireylerin eşzamanlı olarak üyeleri olduğu, birinin diğerini içine aldığı en az iki topluluktan meydana gelen “iç içe geçmiş gruplar” dan oluşur. Bireyler bir örgüt içinde aynı anda hem bir çalışma grubunun hem bir bölümün hem de bir bütün olarak tüm örgütün üyesi olabilir ve böylece birkaç grup üyeliği ile birlikte birden fazla sosyal kimlik ortaya çıkabilir. Bireyin bir gruba dâhil olması diğer gruplara ait olmayı engellemez (Reade, 2001). Modelin kurucusu olan Reade, ikili/çift özdeşleşme olarak adlandırılan bu durumun ortadan kaldırılması için tüm örgüt ve örgüt içi çalışma içindeki grupların özdeşleşme öncülleri ve dereceleri üzerinde çalışmıştır (Reade, 2001).



Şekil 3. Reade'nin Temel Özdeşleşme Modeli

Kaynak: Reade, 2001

Şekil 3'de görüldüğü gibi, çalışanların birden fazla üyesi oldukları, iç içe geçmiş grupların birleşimi ile örgütler oluşmaktadır. Örgüt içindeki en küçük birim olarak çalışma gruplarının üyeleri, örgüt içindeki başka çalışma gruplarına karşı da değişik tutum ve davranışlar geliştirebilecekleri gibi, çalışma grupları da örgüte karşı değişik tutum ve davranışlar geliştirebilmektedir. Örgütle ve örgüt içerisindeki gruplarla olan ilişkilerde farklı seviyelerdeki özdeşleşmeler de meydana gelir.

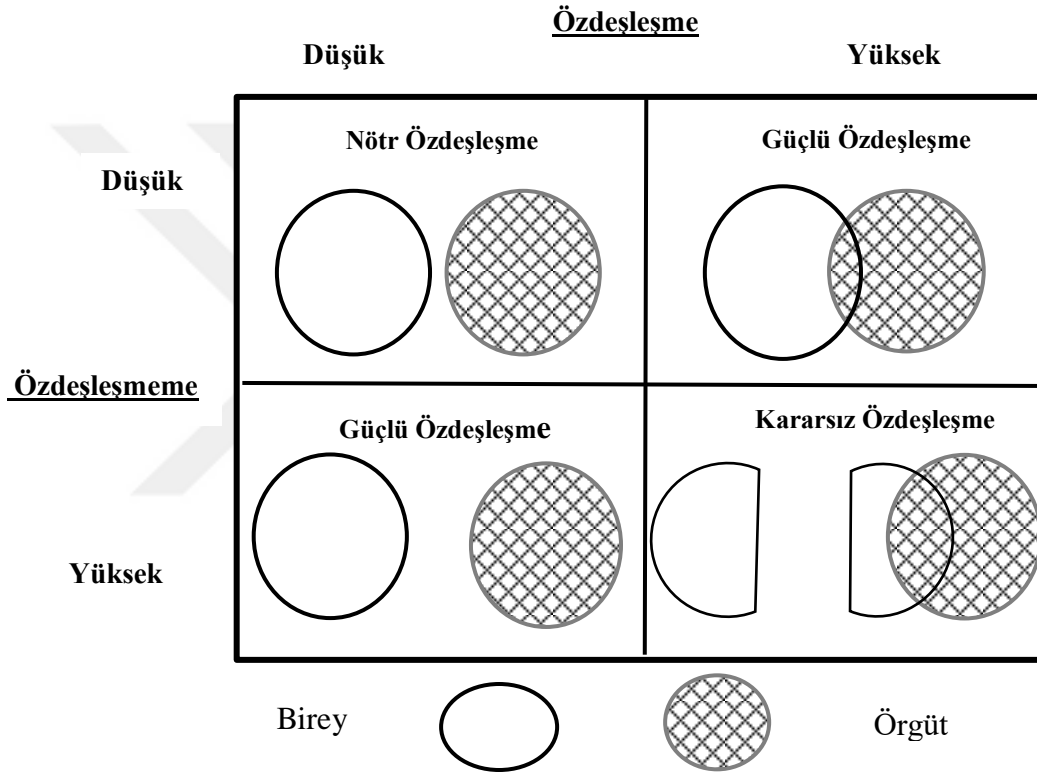
Reade'nin modelinde özdeşleşme kavramını ortaya çıkaran öncüller değişmez ancak her iki boyutta yer alan grup içi ve tüm örgüt olarak özdeşleşmenin dereceleri değişebilmektedir (Reade, 2001). Bu öncülleri kısaca açıklamak gerekirse (Reade, 2001);

- ***Prestij ve Ayırt Edici Özellikler:*** Sosyal kimlik teorisine göre bireyler, prestij sahibi ve kendine özgü nitelikleri olan gruplara üye olmak ister. Çünkü bu tür gruplar, bir bireyin kişisel çıkarlarını elde etmesine olanak sağlarken, özgüvenini yükseltir. Ayırt edici özellikler, bir grubu diğerinden farklılaştırır ve bireylerin kendilerini başkalarına karşı tanımlamalarında kullandıkları keskin ve belirgin çizgiler oluşturur. Yüksek ayırt edici özellikler ile tanımlanan bir grup ya da örgüt, bireyin özdeşleşme seviyesini artırır. Örgütün bir bütün olarak prestij ve ayırt edici özelliği, bireyin alt gruplar arasında paylaşılan değerleri ve hedefleri desteklemese de örgütün bir üyesi olmaktan gurur duymasına ve kendi üstlerinden daha çok, örgüt ve üst yönetime karşı pozitif tutum sergilemesine neden olur.
- ***Yönetici destek ve takdiri:*** Bireyin üst düzey yöneticilerle olan ilişkisi, uzun mesafe ve nispeten seyrek iletişime dayandığından daha hassastır ve dolayısıyla üst düzey yönetimin destek ve takdirini almak daha zordur. Ancak, kişilerarası dinamikler, iletişim kolaylığı ve mesafe yakınlığı sebebiyle bireyin ilk yöneticisi ile arasında günlük olarak daha yoğun bir ilişki vardır. Dolayısıyla bireylerin ilk yöneticileri tarafından örgüt hakkındaki görüşlerini dile getirmeleri konusunda cesaretlendirilmeleri ve bundan dolayı kendilerini saygın, itibarlı, güvenilir hissetmeleri, grup üyeliğinden dolayı gurur duymalarına, paylaşılan hedef ve değerleri desteklemelerine, örgüt ve üst yönetime karşı pozitif hissetmelerine ve olumlu tavır sergilemelerine neden olacaktır.
- ***Kariyer geliştirme fırsatı:*** Bireyin örgüt içi kişisel gelişimini ifade eder ve birey için kariyer potansiyelini artırma, kariyerini tamamlama ve terfi yoluyla kariyer gelişimini sağlama anlamına gelir. Kariyer gelişimi, bireyin başarı memnuniyetini yansıtır ve özdeşleşme yoluyla bireyi örgüte bağlar. Eğer birey kariyerine yönelik fırsatların grup içinde oluşacağını algılayorsa gruba yönelik

özdeşleşme düzeyinin; tüm örgüt içinde oluşacağını algılasa da örgüt içi özdeşleşme düzeyinin artacağı söylenebilir.

2.2.4.3. Kreiner ve Ashforth'un Geliştirilmiş Özdeşleşme Modeli

Kreiner ve Ashforth (2004) geliştirilmiş özdeşleşme modeliyle özdeşleşme kavramını farklı açılardan ele almışlardır. Çalışanların değerleriyle örgüt değerlerinin uyuma derecesi özdeşleşme türlerini ortaya çıkarmıştır.



Şekil 4. Kreiner ve Ashforth'un Geliştirilmiş Özdeşleşme Modeli

Kaynak: Kreiner & Ashforth, 2004.

Şekil 4'de Kreiner & Ashforth (2004) geliştirilmiş özdeşleşme modelinde özdeşleşmeme, özdeşleşme, kararsız özdeşleşme ve tarafsız özdeşleşme olmak üzere dört farklı psikolojik durumdan bahsetmişlerdir. Bunlar (Kreiner & Ashforth, 2004);

- **Güçlü Özdeşleşme:** Örgütün amaçlarının bireyin hedefleriyle daha fazla bütünleşmesi ve uyum sürecidir.
- **Özdeşleşmeme:** Özdeşleşmeme kavramını özdeşleşmenin tam zıttı gibi tanımlamak doğru olmayabilir. Özdeşleşmeme bireyin kimliğinin örgütten

ayrılması sonucunda oluşur. Bu durum çatışmalara yol açacağından örgüt açısından istenmeyen bir durumdur çünkü örgütle özdeşleşmeyen birey hem dönem içindeki personel sirkülasyonu hem de personeli elde tutma maliyeti açısından örgüte zarar vermektedir.

- **Kararsız Özdeşleşme:** Çelişkili ya da şizofren özdeşleşme olarak da adlandırılan kararsız özdeşleşme, çalışanların hem örgütle özdeşleşmesi hem de örgütle özdeşleşmemesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Örgütlerde birden fazla bölümün olması bu durumun nedenlerinden biri olarak gösterilmiştir. Çalışanların bir yandan örgüt kaynaklarından yararlanarak kendi performansını yükseltmesi bir yandan da özdeşleşmeme durumu strese ve kişinin kendisini örgütten soyutlamasına neden olmaktadır. Örgüt ve iş gören açısından en zorlayıcı özdeşleşme türüdür. Yaşanan belirsizliklerin titiz şekilde yönetilmesi gerekmektedir.
- **Tarafsız Özdeşleşme:** Nötr ya da yansız özdeşleşme olarak da adlandırılan tarafsız özdeşleşme kişinin algılarındaki yokluktan meydana gelmektedir. Birey önceki olumlu ve olumsuz deneyimlerden yola çıkarak yeni ortamıyla bilinçli olarak bir bağ kuramamayı tercih edebilir. Tarafsız özdeşleşmeye sahip kişilerin örgüte katkısı daha az olacağından bu bireylerin örgütteki varlığı yetersiz ya da ortalama bir durum olarak görülmektedir.

Bu dört farklı psikolojik durumun ortaya çıkma sebebi; çalışanların kendi değerleri ile örgüt değerlerinin örtüşme düzeylerinin, kişiden kişiye ve durumdan duruma değişiklik göstermekte olmasıdır (Gibney, Zagenczyk, Fuller, Hester & Caner, 2011).

2.2.5. Örgütsel Özdeşleşme Öncülleri

Örgütsel özdeşleşmenin öncülleri bireysel ve örgütsel olmak üzere iki başlık şeklinde ele alınmıştır.

2.2.5.1. Örgütsel Özdeşleşmenin Bireysel Öncülleri

Örgütsel özdeşleşmenin bireysel öncülleri olarak demografik özellikler, bireysel kimlik-örgütsel kimlik uyumluluğu, iş tatmini, güven ve değerler incelenmektedir.

Demografik özellikler: Demografik özelliklerle bağlamında değerlendirildiğinde, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, alınan maaş gibi unsurların çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyleri ile bir ilişki içerisinde olup olmadığını inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır.

Cinsiyet bağlamında değerlendirildiğinde (İşcan, 2006) tarafından yapılan araştırmada çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin, cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaştığını ve kadınların erkeklere oranla daha düşük örgütsel özdeşleşme düzeylerine sahip olduğunu belirtirken; Tüzün, (2006) yaptığı araştırmasında, çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin, cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığını belirtmektedir. *Yaş* konusunda yapılan çalışmalara bakıldığında ise, çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin, yaşlarına göre farklılaşmadığı belirtilmektedir (Tüzün, 2006). Dolayısıyla, çalışanlar ister genç ister orta yaşlı veya isterse de yaşlı kimseler olsun, bu olgu örgütsel özdeşleşme düzeylerini etkilememektedir. *Eğitim düzeyi* bağlamında değerlendirildiğinde ise, yapılan çalışmalar, çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin, eğitim seviyelerine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığı belirtilmektedir (Tüzün, 2006).

Bireysel kimlik-örgütsel kimlik uyumluluğu: Örgütün önemli dinamiklerinden birisi birey ve örgüt ilişkisidir. Örgütün temel birimi bireylerdir. Bireylerin olmadığı bir yerde örgütün varlığından söz edilemez. Bireylerin örgütle ilgili olumlu ya da olumsuz düşünceleri örgütler için hayati önem taşımaktadır. Eğer birey kendi hedeflerine örgüt aracılığıyla ulaşabileceğine inanıyorsa örgütle bütünleşmekte, tam tersini düşünüyorsa örgütle olan bağını giderek koparmaktadır. Ek olarak, çalışanların örgüt ile uyumları yüksek düzeyde olduğunda, daha yüksek düzeyde örgütsel bağlılık ve örgütsel özdeşleşme sergiledikleri belirtilmektedir (Polat, 2009).

İş tatmini: Çalışanların iş ile ilgili beklentilerinin içinde bulunduğu imkânlarla uyum içinde olması ve örtüşmesi iş tatmini olarak tanımlanmaktadır (Knippenberg & Schie, 2000). Çınar, Karcıoğlu & Akdaş (2016) yaptığı çalışmada, iş tatmininin örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisinin bulunduğunu belirtmektedir.

Güven: Örgütsel güven, çalışanı kuruma çeken en önemli öncüllerden birisidir. Hem çalışan hem de yönetici açısından sürecin uyumlu ve sorunsuz ilerlemesini sağlar. Güvenin en genel manada dürüstlük ve doğrulukla ilgili bir kavram olduğu ifade edilebilmektedir (Demircan & Ceylan, 2003). Yöneticilerin söyledikleri ve uyguladıkları güven duygusunu yok edebilir veya oluşturabilir. Kurumlarda çalışanlara yönelik şeffaf ve dürüst yaklaşımlar ve ihtiyaçlarını duyarlı ve makul performans çerçevesinde karşılamak için gerekli düzenlemeleri yapmak, çekici bir çalışma ortamı oluşturmaya ve organizasyonlarda açık iletişim ağı kurmaya yardımcı olacaktır. Güven atmosferi oluştuğunda, çalışanlar kendi kuruluşları ile kendi istekleriyle özdeşleşeceklerdir. Çalışanların örgütsel güveni tam anlamda hissetmesi için karar alma süreçlerine katılması, çalışanlara verilen ceza ve ödüllerin adil dağıtılması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, ödemenin yapılması gerekmektedir. Çalıştığı kuruma güvenen çalışanlarda özdeşleşme kendiliğinden ortaya çıkacaktır (Kaya, İleri & Yüceler, 2017). Tokgöz & Aytemiz Seymen, (2013) yaptıkları araştırmada güven davranışı ile örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı bir ilişkinin varlığını belirtmektedirler. Güven duygusunun, çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Değerler: Yapılan çalışmalar bireylerin kendi değerleri ile örgüt değerlerinin uyumu durumunda, örgütsel özdeşleşme düzeylerinin yükseldiğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, kendi değerleri ile firma değerleri uyuyan çalışanların, örgütsel özdeşleşme derecelerinin yüksek olduğu ve dolayısıyla bireysel değerler ve örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu belirtilebilmektedir (Turunç & Çelik, 2010).

2.2.5.2. Örgütsel Özdeşleşmenin Örgütsel Öncülleri

Örgütsel özdeşleşmenin örgütsel öncülleri olarak ise örgütün algılanan dış imajı, örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, kariyer gelişimi ve başarı fırsatı incelenmektedir.

Örgütün algılanan imajı: Örgüt imajının dışarıdan güçlü görünmesinin ve takdir edilen özelliklere sahip olmasının, çalışanın örgütle özdeşleşmesinde olumlu

bir etkisi vardır. Örgütün imajı bir nevi çalışanın da imajı olarak algılandığı için, kurumun imajı arttıkça kişinin öz saygısı da artmış olur (Mael & Ashforth, 1992).

Örgütsel adalet: Örgütsel adalet, çalışanların kurum içinde alınan kararların ve uygulamaların doğruluğu konusundaki algılarını ve bu algıların çalışan üzerindeki etkisini içeren bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Cüce, Güney & Tayfur, 2013). Yapılan çalışmalar, örgütsel adalet algısı yüksek olan çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin de yüksek olduğuna ilişkin sonuçlara işaret etmektedir. Bu bağlamda, (Polat & Celep, 2008) yaptıkları çalışmada, örgütsel adalet algısı yüksek olan çalışanların, örgütleri ile daha yüksek düzeyde özdeşleştiklerini belirtmektedirler. Bireyin içinde bulunduğu örgütte yapılan uygulamaların adil olduğunu düşünmesi, diğer çalışanlarla eşit şartlarda olduğunu bilmesi, kafasında herhangi bir şüpheye yer vermeden adil bir örgütte çalıştığını düşündüreceği için örgütsel özdeşleşmeye zemin hazırlamaktadır. Çalışanların kurumuyla ilgili adalet algısı arttıkça kendilerini örgütle bütünleştirmekte ve özdeşleşme seviyesi artmaktadır (Cüce ve diğerleri, 2013).

Örgütsel bağlılık: Örgütsel bağlılık, çalışanın içinde bulunduğu kurumun amaç ve değerlerini kabul ederek kendisini örgütle özdeşleşmesi ve iş hayatına orada devam etmek istemesi olarak tanımlanmaktadır. Kurumıyla örgütsel bağlılığı güçlü olan çalışanın işten ayrılma niyetinin ve devamsızlığının az olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılığın artması devamında örgütsel özdeşleşmeyi ortaya çıkarmaktadır. (Robbins & Judge, 2012). Yapılan çalışmalar, çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek olması durumunda, örgütsel özdeşleşme düzeylerinin de yüksek olduğunu, aralarında anlamlı ve olumlu bir ilişkinin var olduğunu belirtmektedirler. Özdemir (2007) yaptığı çalışmada, çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasında bir ilişkinin var olup olmadığını incelemiştir. Çalışma sonuçlarına göre, çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu belirtilmektedir.

Kariyer Gelişimi ve Başarı Fırsatı: Günümüz rekabet koşulları içerisinde, bireyler kendilerini geliştirme ve başarı elde etme arzusu içerisindeyler. Bu bağlamda, çalıştıkları örgütlerinde, kendilerine bu gelişim ve başarı sağlayacak fırsatları sunmalarını beklemektedirler. Dolayısıyla, bu gelişim ve başarı sağlayacak

unsurları sunabilmek, bir mana da örgütün bireye sunduğu faydalar olarak belirtilebilmektedir. Sunulan bu faydaların, bireyin beklentilerini karşılamaması ve karşılamaması örgütsel özdeşleşme düzeyini etkileyebilecek önemli bir unsur olarak belirtilebilmektedir (Polat, 2009). Örgütsel özdeşleşme bağlamında değerlendirildiğinde, çalışanlara sunulan kariyer gelişim fırsatlarının önemli bir öncül olduğu ifade edilebilmektedir.

2.2.6. Örgütsel Özdeşleşme Sonuçları

Örgütsel özdeşleşme, çalışanların; başarı ve başarısızlık, organizasyona ait olma veya organizasyonun hedefleri ile giderek daha uyumlu olmaları ve kuruluşun bir parçası olma süreci olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle, örgütsel özdeşleşme; çalışanın organizasyonlarını davranışsal açıdan desteklemesi, iyi ve kötü günlerde örgütleriyle dayanışma, kendilerini örgütle kişileştirme ve kendilerini örgütün bir parçası olarak görmeleri şeklinde ifade edilebilir (Scott & Lane, 2000, Miller ve diğerleri, 2000, Akt. Turunç ve Çelik, 2010).

Örgüte sağladığı faydalar açısından ele alındığında örgütsel özdeşleşmenin; motivasyon, iş tatmini, örgüte sadakat, performans, örgütsel vatandaşlık davranışı ve işbirliği davranışı ile ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Çetinkaya & Çimenci, 2014). Birçok araştırmacıya göre özdeşleşmenin birey, grup ve örgüt seviyelerinde önemli işlevleri vardır. Örneğin örgütsel özdeşleşme, örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş performansı ile pozitif açıdan ilişkili, işten ayrılma davranışları ile negatif açıdan ilişkilidir. Ayrıca örgütsel özdeşleşmenin, sadakat, üretim, örgütsel vatandaşlık, örgütsel kurallara uyum, örgütsel değişime tepki ve iletişime açıklık gibi davranışlarda belirleyici rol oynadığıyla alakalı birçok araştırma yapılmıştır.

Miller vd. (2000) özdeşleşmenin, çalışanlar tarafından örgütün hedeflerinin idrak edilmesini sağladığı yönünde etkisi olduğunu belirtmişlerdir. Örgütsel özdeşleşme, örgütsel etkinlik ve amaçları şekillendirme olanakları sunmaktadır. Bununla birlikte özdeşleşme, örgütsel değer ve amaçları kabul ederek belirsizliği en aza indirmektedir. Dolayısıyla bireyler bağlı buldukları örgüt ile özdeşleştiklerinde, pozitif davranış ve tutumlar sergilemektedirler. Ayrıca örgütsel özdeşleşme, örgüt değerleri ve örgüt kimliği ile uyumlu davranışlar hususunda artışa

sebeplere olacağı için örgüt üyelerinin eşgüdüm sağlamaları ve davranışlarını yönetmelerinin de önemli yollarından biri şeklinde görülmektedir (Çetinkaya & Çimenci, 2014).

Bir taraftan da özdeşleşme, bireyin benlik algısını genişleterek emniyet ihtiyacı, bir gruba ait olma ihtiyacı ve diğer bireylerle ilişki kurmaya dair ihtiyaçlarını karşılayarak belirsizlikleri azaltmaktadır.

Bireyler özdeşleşerek benlik saygısını artırır ve olumlu kendini yönlendiren düşünceler yaratır (Ashforth vd., 2008). Buna ek olarak, özdeşleşme, bireyin kendisini içinde bulunduğu ortamda tanımlamasını ve konumlandırmasını, farklı kimlikler arasında bir bütünlüğü sürdürmesini, bu bütünlüğü sürdürmesini, saygın bir kimlik oluşturmasını ve kendisini benzersiz hissetmesini sağlar (Van Dick vd., 2004; Ashforth vd., 2008).

Özdeşleşme bireylerin özdeşleştikleri grupların diğer üyelerine ilişkin taraflı bir tutuma sebep olmaktadır. Bu taraflı tutum bireyleri diğer örgüt üyelerine yönelik destekleyici davranış ve tutumlara yöneltmektedir. Bireyler örgüt ile güçlü bir şekilde özdeşleştiklerinde, örgütün faydasına olan davranışların bir taraftan da kendi faydalarına da olacağını düşünmektedirler. Çoğunlukla örgüt perspektifinden düşünerek hareket etmekte ve örgüt için daha fazla çaba göstermektedirler. Çalışan ve örgüt çıkarlarının bir araya gelmesi, çalışanın aynı zamanda hem kendisine hem de örgüte fayda sağlamasına olanak tanımaktadır (Mael & Ashforth, 1992, Dutton, Dukerich & Harquail, 1994). Dolayısıyla örgütün amaç, kural ve değerlerini içselleştirerek kabul eden bir çalışanın, kendisini örgütü ile bir bütün hissederek örgütsel özdeşleşme sürecine dâhil olacağını, ihtiyaç ve beklentilerinin karşılandığını görmesinin ardından örgütsel vatandaş düzeyine çıkabileceğini, tüm bu sürecin sonunda da içerisinde bulunduğu örgüte bağlı bir çalışan haline gelebileceğini söylemek mümkündür (Karalar, 2015).

Örgütsel özdeşleşmenin, çalışan ihtiyaçlarını birçok açıdan karşıladığı söylenebilmektedir. Böylelikle çalışanlar, kendilerini örgütün bir parçası olarak görmekte, kendilerini örgütleri ile tanımlamakta ve örgüt çıkarlarına yönelik hareket etmektedirler. Sürekli değişen günümüz koşullarında, belirsizlikler içerisinde

çalışmaya devam eden çalışanların faaliyetleri yerine getirirken, örgütsel özdeşleşmenin örgüt ile çalışanlar arasında bir köprü görevi görmesi ve bu şekilde oluşturduğu aidiyet duygusu ile çalışanların belirsizlikler ile mücadele edebilmelerini kolaylaştırmasıdır (Chreim, 2002).

2.2.7. Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Özdeşleşme

Her örgütte olduğu gibi eğitim örgütlerinde de özdeşleşmenin önemli bir yeri vardır. Çalıştığı okulda örgütsel özdeşleşme düzeyi yüksek olan bir öğretmenin öğrenci ve okul başarısını kendi başarısı olarak görmesi ve başarısızlığa da çözüm üretmeye çalışması daha muhtemeldir. Bunun yanı sıra, eğitim örgütlerinin kendine has örgüt iklimi nedeniyle pek çok karar örgütçe alınmaktadır (Bursalıoğlu, 2005). Bu nedenle, örgütsel kararların örgüt çalışanları tarafından uygulanmasında öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri önem kazanmaktadır. Eğitim örgütleri, her bireyin hayatında önemli bir etkiye ve konuma sahiptir. Eğitim örgütlerinin etkili parçasının öğretmenler olduğu söylenebilir. Bu nedenle eğitimi daha kaliteli ve nitelikli hale getirmek için öğretmenlerin okullarıyla özdeşleşmeleri oldukça önemlidir. Kendini okul örgütüyle özdeşleştiren bir öğretmen, örgütsel amaçları kendi bireysel amaçları olarak görmekte, örgüte daha çok uyum sağlamaktadır (Tüzün & Çağlar, 2008; Dutton vd., 1994). Buradan hareketle, örgütüyle özdeşleşen öğretmenlerin, örgütün amaç ve değerlerini kendi amaç ve değerleri olarak gördüğü, kendini çalıştığı okula ait hissettiği, kendini okulunun bir temsilcisi olarak gördüğü ve okul örgütüyle birlik algısı geliştirdiği yorumunu yapmak mümkündür.

Eğitim ve öğretmen bağlamında düşünüldüğünde, örgütsel özdeşleşme, temelde öğretmenin okula bağlılığını ifade eder. Akpınar'a (2014) göre, öğretmenin 'ben kimim?' sorusuna kendini ve grubunu düşünerek, ortak amaçlar dâhilinde cevap vermesi örgütsel özdeşleşmeyi ifade eder. Okulun başarısını kendi başarısı gibi gören, çoğulcu zihniyete sahip olan, okula yapılan eleştirilerde kendini mahcup hisseden, başkalarının okul için düşündüklerini kişisel algılayan öğretmenlerin örgütsel özdeşliği yüksek olduğu söylenebilir (İşcan, 2006).

2.3. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu başlıkta duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ilgili ve duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkileri inceleyen araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

2.3.1. Duygusal Emek ile İlgili Araştırmalar

Uysal (2007) “Öğretmenlerde gözlenen duygusal yaşantı örüntülerinin ve duygusal işçiliğin iş doyumunu ve tükenmişlik üzerine etkisi” başlıklı araştırmasında öğretmenlerin gözlenen duygusal yaşantı örüntülerinin ve duygusal işçiliğin mesleki iş doyumunu ve tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamıştır. Araştırma İzmir ili merkez ilçede bulunan ilköğretim okullarında görev yapan 199 öğretmen üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda; öğretmenlerin genel olarak olumlu duygular ve derinden rol yapma davranışlarını gösterdikleri belirlenmiştir. Samimi davranış ve iş doyumunu arasında pozitif yönlü, duygusal uyumsuzluk ile iş doyumunu arasında ise negatif yönlü anlamlı ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.

Kaya (2009) “Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışını Algılama Biçimleri ile İş Doyumları ve İş Stresleri Arasındaki İlişki” başlıklı araştırmasında özel okullarda görev yapan öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile iş doyumları ve iş stresleri arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlamıştır. İstanbul’da bulunan özel okullarda çalışan 174 öğretmen üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda; duygusal emek ve alt boyutları ile iş stresi ve iş doyumunun bazı alt boyutları arasında anlamlı ilişkilerin olduğu saptanmıştır. Öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin yaşlarına, cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Beğenirbaş & Basım, (2013) “Duygusal Emekte Bazı Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma” başlıklı araştırmalarında öğretmenlerin duygusal emek davranışları demografik değişkenler açısından incelenmiştir. Araştırma Ankara’da görev yapan 376 öğretmen üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda; öğretmenlerin yalnızca cinsiyetlerine göre duygusal emek düzeylerinde farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Akın, Aydın, Erdoğan & Demirkasımoğlu (2014) “Emotional labour and burnout among Turkish primary school teachers” başlıklı araştırmalarında öğretmenlerin hangi duygusal emek alt boyutunu daha fazla kullandıkları ve duygusal emek düzeylerinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Araştırma Ankara’daki ilkokullarda çalışan 370 öğretmen üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda öğretmenlerin en çok kullandıkları duygusal emek boyutunun samimi davranışlar olduğu belirlenmiştir. Kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre derinden rol yapma ve yüzeysel rol yapma davranışlarını gösterme düzeylerinin daha yüksek olduğu, özel okullarda görev yapan öğretmenlerin resmi okullarda görev yapan öğretmenlere göre derinden rol yapma ve samimi duygular davranışlarını gösterdikleri saptanmıştır. Ayrıca öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkilerinin olduğunu belirlemişlerdir.

Şat vd., (2015) “Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Özel Okul Öğretmenleri ile Bir Araştırma” başlıklı araştırmalarında özel okullarda görev yapan öğretmenlerin duygusal emek ve duygusal zeka düzeylerinin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırma Kayseri’de bulunan özel okullarda görev yapan 157 öğretmen üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin cinsiyetlerine, medeni durumlarına, öğrenim durumlarına, çalıştıkları okul türlerine ve kıdemlerine göre farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Hoşgörür & Yorulmaz (2015) “The Relationship between Teachers’ Leadership Behaviors and Emotional Labor (Öğretmenlerin Liderlik Davranışları İle Duygusal Emekleri Arasındaki İlişki)” başlıklı araştırmada öğretmenlerin liderliği ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma Muğla il merkezinde bulunan ilk, orta ve liselerde çalışan 1204 öğretmen üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda öğretmenlerin cinsiyetlerine, branşlarına ve okul türlerine göre duygusal emek düzeylerinde anlamlı farklılıkların olduğu saptanmıştır.

Youngmi, (2016) “Emotional Labour and Burnout among Public Middle School Teachers in South Korea” başlıklı araştırmasında ortaokullarda görev yapan öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır. Araştırma Güney Kore’deki ortaokul öğretmenleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda; öğretmenlerin yüksek düzeyde duygusal emek davranışlarına sahip oldukları ancak düşük düzeyde duygusal uyumluluk gösterdikleri belirlenmiştir. Öğretmenler yüksek düzeyde duygusal tükenmişlik yaşamaktadırlar. Duygusal emek ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönlü ilişkilerin olduğu saptanmıştır. Araştırmada yapılan regresyon analizi bulgularına göre duygusal emeğin yüzeysel rol yapma davranışı duygusal tükenmişliği yüksek düzeyde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca duygusal emeğin duygusal uyumluluk boyutunun tükenmişliğin kişisel başarı boyutunu olumlu etkileyerek artırdığı belirlenmiştir.

Polatkan (2016) “Ortaokul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışları ile İş Doyumları Arasındaki İlişki” başlıklı araştırmasında ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlamıştır. Araştırma Aydın ili merkez ilçede bulunan ortaokullarda görev yapan 265 öğretmen üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda öğretmenlerin en fazla yüzeysel rol yapma davranışları gösterdikleri, ardından sırasıyla samimi davranışlar ve derinden rol yapma davranışları gösterdikleri belirlenmiştir. Erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre, 46 yaş ve üzerindeki öğretmenlerin de diğer yaş gruplarındaki öğretmenlere göre derinden rol yapma davranışlarını daha yüksek düzeyde gösterdikleri saptanmıştır.

Göç (2017) “Okul Yöneticilerinin Duygusal Emek ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bir İnceleme” başlıklı araştırmasında, okul yöneticilerinin öğretmenlerle kurdukları ilişkilerde duygusal emek ve iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlamıştır. Çanakkale’de görev yapan 479 okul yöneticisi üzerinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda; erkek yöneticilerin kadın yöneticilerden, evli yöneticilerin bekâr yöneticilerden, deneyimli yöneticilerin deneyimsiz yöneticilerden, müdürlerin müdür yardımcılarında daha fazla düzeyde duygusal emek davranışlarına sahip oldukları saptanmıştır.

2.3.2. Örgütsel Özdeşleşme ile İlgili Araştırmalar

Dick & Wagner, (2002) “Social Identification Among School Teachers: Dimensions, Foci and Correlates” başlıklı araştırmada, örgütsel özdeşleşmenin, iş tatmini ve motivasyonunu etkileme düzeyini araştırmıştır. İki farklı örnekleme toplanan verilerde iki farklı araştırma sorunu incelenmiştir. İlk olarak örgütsel özdeşleşmenin, çalışma motivasyonu ile ilişkisi 201 öğretmenden veri toplanarak incelenmiştir. Daha sonra örgütsel özdeşleşmenin, iş doyumunu ile olan ilişkisi 283 öğretmenden toplanan verilerle araştırılmıştır. Bu araştırma sonucuna göre iki analiz de istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler ortaya çıkarmıştır.

Jiang (2010) “The Relationship between Organizational Identification and Organizational Outcomes” başlıklı araştırmada örgütse özdeşleşmeyi, örgütteki bireyleri, örgüt ve örgüt ile ilgili yapılara karşı tutarlı olarak hissettikleri duygular olarak tanımlamıştır. Bu tanımın derinlemesine incelendiği araştırmada temel amaç, örgütsel özdeşleşme ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi yordamaktır. 492 öğretmenden toplanan veriler, bu iki değişkenin ilişkili olduğunu ve örgütsel özdeşleşmenin, iş doyumunun bir yordayıcı olduğu göstermektedir.

Çakınberk, Derin & Demirel (2011)“Örgütsel Özdeşleşmenin Örgütsel Bağlılıkla Biçimlenmesi: Malatya ve Tunceli Özel Eğitim Kurumları Örneği” başlıklı araştırmada örgütsel özdeşleşme ve örgütsel bağlılığın birbirini nasıl etkilediğini incelemiştir. Daha özel olarak bu çalışmada, örgütsel bağlılık örgütsel özdeşleşmenin güçlü bir belirleyicisidir hipotezi test edilmiştir. 135 öğretmenden toplanan verilerle yapılan istatistiksel analizlere göre, özdeşleşme düzeyleri orta seviyeden ileridedir. Örgütsel bağlılığın boyutları incelendiğinde, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ortalamaları yüksek olarak belirlenmiştir. Devam bağımlılığı ortalamaları incelendiğinde, orta düzeyde olduğu görülmüştür.

Li, Fan & Zhao (2015) “Organizational Identification as a Double-Edged Sword” başlıklı araştırmada örgütsel özdeşleşmenin örgüt ile alakalı ve bireyle alakalı değişkenlerle nasıl ilişkili olduğunu incelemiştir. Buna ek olarak, örgütsel özdeşleşimin

iş ve hayat doyumuna etkisi de araştırılmıştır. Araştırmaya katılan 545 öğretmenden toplanan veriler, örgütsel özdeşleşmenin örgütle ve bireyle alakalı değişkenlerle yakın ilişkili olduğu gözlemlenmiştir. Benzer şekilde, örgütsel özdeşleşmenin, iş doyumunun bir yordayıcısı olduğu belirlenmiştir.

Akman (2017) “Öğretmenlerin Algılarına Göre İş Motivasyonu ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki” başlıklı araştırmada, iş motivasyonu ve örgütsel özdeşleşme algı düzeyleri farklı değişkenler bakımından incelenmiştir. 291 öğretmenden toplanan verilerden elde edilen sonuçlara göre, öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri yüksek ve iş motivasyonları orta derecede yüksek olarak tespit edilmiştir. Buna ek olarak, bu iki değişken arasında pozitif bir ilişki vardır ama gücü düşüktür. İş motivasyonu aynı zamanda örgütsel özdeşleşmesinin istatistiksel olarak anlamlı bir yordayıcısı olarak belirlenmiştir.

2.3.3. Duygusal Emek ve Örgütsel Özdeşleşmenin İlişisini İnceleyen Araştırmalar

Yılmaz, Kırmızıgül, Evliyaoğlu & Cevher, (2017) “Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Davranışlarında Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü” başlıklı araştırmada örgütsel özdeşleşmenin çalışanların duygusal emek düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olup olmadıkları saptanması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda yürütülen çalışmada, Elazığ ilinde bulunan turizm belgeli şehir otellerinde çalışan personelin dâhil edildiği bir anket çalışması düzenlenmiştir. Anket yöntemiyle yürütülen çalışmanın sunduğu veriler SPSS istatistik programında regresyon analizine tabi tutulmuştur. Analizlerin ortaya koyduğu bulgulara göre; örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek faktörünün her bir alt boyutu üzerinde anlamlı düzeyde etkilere sahip olduğu tespit edilmiştir.

Deniz (2017) “Algılanan Dışsal Prestijin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma” başlıklı araştırmanın amacı, konaklama işletmelerindeki işgörenlerin dışsal prestij algılarının sergiledikleri duygusal emek üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünü ortaya koymaktır. Nevşehir ilinde bulunan turizm işletme belgeli dört

ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 506 işgören alan araştırması kapsamına dâhil edilmiştir. Araştırma sonucunda;

Araştırma sonucunda; algılanan dışsal prestij ve duygusal çaba düzeyinin, örgütle özdeşleşme ve grup içi özdeşleşme üzerinde pozitif, duygusal çelişki üzerinde negatif etkilerinin olduğu belirlenmiştir. Örgütsel özdeşleşmenin sadece grup içi özdeşleşme boyutunun duygusal çaba üzerinde pozitif ve duygusal çelişki üzerinde negatif etkisine rastlanmıştır. “Araştırmanın sorunsalını oluşturan, algılanan dışsal prestijin duygusal emek üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü olup olmadığına ise grup içi özdeşleşmenin duygusal çelişki üzerinde tam aracılık, duygusal çaba üzerinde ise kısmi aracılık etkisi olduğu şeklinde cevap alınmıştır”.

Özer, (2019) “Algılanan Örgütsel Destek ve Duygusal Emek Arasındaki İlişkide Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü” başlıklı çalışmada, algılanan örgütsel desteğin, duygusal emek üzerindeki etkisi ve örgütsel özdeşleşmenin bu ilişkideki aracı rolü incelenmiştir. Bu bağlamda, oluşturulan çalışmada kullanılan veri 259 TBMM restoran personelinden, yüzyüze anket yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, algılanan örgütsel destek, duygusal emeğin alt boyutları olan, derinden rol yapma ve doğal duygular üzerinde olumlu bir etkiye sahipken, yüzeysel rol yapma üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Örgütsel özdeşleşmenin ise, bu ilişki içerisinde tam aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir.

3. BÖLÜM: YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın modeli açıklanmakta, evren ve örneklemeden bahsedilmekte, veri toplama araçlarına ve verilerin analizine yer verilmektedir.

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu araştırmada, öğretmenlerin duygusal emek ile örgütsel özdeşleşmeleri arasındaki ilişkiyi açıklamak için ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama iki veya daha çok değişken arasındaki birlikte değişimin varlığını ve derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelidir (Karasar, 2012). Bu amaçla öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme algıları anket yoluyla elde edilen verilerle belirlenmeye çalışılacaktır.

3.2. EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evreni, 2019-2020 eğitim öğretim yılında Afyon il merkezindeki resmi ilkököl, ortaokul ve liselerde görev yapan öğretmenler oluşturmaktadır. Örneklemine ise evren içerisinde bulunan okullardan kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen ve araştırmaya katılmayı gönüllü kabul eden ilkököl, ortaokul ve liselerde görev yapan 400 öğretmen oluşturmuştur.

Afyonkarahisar İl Milli eğitim Müdürlüğü'nden edinilen bilgilere göre evrende 8.713 öğretmen bulunmaktadır. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde örneklem büyüklüğü hesaplama motorundan yararlanılmıştır (<http://aves.akdeniz.edu.tr>). Hesaplama 8713 kişilik evrende %95'lik güven düzeyi, $\alpha=.05$ anlamlılık ve %5'lik hoşgörü düzeyi için gerekli örneklem büyüklüğü 368 kişi olarak tespit edilmiştir. Afyonkarahisar Merkez ilçesinde görev yapan 8713 öğretmen evren olarak alındığında %95'lik güven düzeyi, $\alpha=.05$ anlamlılık ve %5'lik hoşgörü düzeyi için örneklem büyüklüğü 368 öğretmen olarak belirlenmiştir. Örneklem sayısına

ulaşabilmek için 14 okulda öğretmenlere 450 adet ölçek dağıtılmıştır. Bu ölçeklerden 400 kullanılabilir anket elde edilmiştir.

Örnekleme oluşturan öğretmenlerin tanımlayıcı özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Örneklem Grubunun Tanımlayıcı Özelliklerine Yönelik Veriler

Kategori	Grup	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	195	48,8
	Erkek	205	51,2
Okul Kademesi	İlkokul	151	37,8
	Ortaokul	150	37,5
	Lise	99	24,8
Örgütsel Kıdem	1-10 Yıl	91	22,8
	11-20 Yıl	160	40,0
	21 Yıl ve Üzeri	149	37,2
Eğitim Durumu	Önlisans	11	2,8
	Lisans	340	85,0
	Lisansüstü	49	12,2
Okuldaki Öğretmen Sayısı	1-10	35	8,8
	11-20	96	24,0
	21-30	92	23,0
	31 ve üzeri	177	44,2
Okulda Çalışma Süresi	1-3 Yıl	144	36,0
	4-6 Yıl	124	31,0
	7-9 Yıl	57	14,2
	10 Yıl ve Üzeri	75	18,8

Tablo 1’e bakıldığında; öğretmenlerin 195’i (%48,8) kadın, 205’i (%51,2) erkek, 151’i (%37,8) ilkokul, 150’si (%37,5) ortaokul, 99’u (%24,8) liselerde görev yapmakta, 91’i (%22,8) 1-10 yıl, 160’ı (%40,0) 11-20 yıl, 149’u (%37,2) 21 yıl ve üzeri örgütsel kıdeme sahiptir.

Öğretmenler 11’i (%2,8) önlisans, 340’ı (%85,0) lisans, 49’u (%12,2) lisansüstü eğitim düzeyinde olup, 35’inin (%8,8) okulunda 1-10, 96’sının okulunda (%24,0) 11-20, 92’sinin okulunda (%23,0) 21-30, 177’si okulunda (%44,2) 31 ve üzeri olarak öğretmen görev yaparken, 144’ü (%36,0) 1-3 yıl, 124’ü (%31,0) 4-6 yıl, 57’si (%14,2) 7-9 yıl, 75’i (%18,8) 10 yıl ve üzeri aynı okulda çalışmaktadır.

3.3. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmada veriler duygusal emek ölçeği ve örgütsel özdeşleşme ölçeği ile toplanmıştır. Veri toplama araçlarına ilişkin bilgiler aşağıda verilmektedir.

3.3.1. Duygusal Emek Ölçeği

Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini incelemek için Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005) tarafından geliştirilen Türkçeye uyarlama çalışmaları Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılmış olan üç boyutlu on üç Likert tipi maddeden oluşan Duygusal Emek Ölçeği Kullanılmıştır. “(1) Hiçbir zaman ile (5) Her zaman” arasında beşli olarak derecelendirilmiştir.

Basım ve Beğenirbaş (2012) ölçeği öğretmenler üzerinde topladıkları verilerle oluşturarak, geçerlik ve güvenilirlik çalışmalarını yapmışlardır. “ölçek bu çalışma ile benzer nitelikteki bir örneklem üzerinde uyarlandığından, bu çalışmada tekrardan faktörleştirme çalışmalarının yapılmasına gerek duyulmamıştır, güvenilirlik analizi ise tekrarlanmıştır. Ölçekte yer alan boyutların kapsadığı önermeler ve güvenilirlik değerleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Duygusal Emek Ölçeği Güvenirlik Analizi Verileri

Boyutlar	Madde numaraları	Madde sayısı	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha (Basım ve Beğenirbaş, 2012)
Yüzeysel rol yapma	1-6	6	,841	,844
Derinden rol yapma	7-10	4	,858	,863
Doğal duygular	11-13	3	,845	,860
Duygusal emek (genel)	Tüm maddeler	13	,807	,801

Ölçeğin güvenilirlik değerlerine bakıldığında, alanyazında kabul gören,70’in üzerinde olduğunda güvenilir olduğu (Büyüköztürk, 2012; Seçer, 2013) kabul edilen düzeyde olduğu görülmektedir. Buradan araştırmada kullanılan Duygusal Emek Ölçeği öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin belirlenmesinde güvenilir bir ölçek olduğu söylenebilir.

3.3.2. Örgütsel Özdeşleme Ölçeği

Araştırmada öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerini incelemek için Cheney (1982) tarafından 30 madde olarak geliştirilen ve tekrar Cheney (1984) tarafından güncellenerek 25 maddeden oluşan, Balcı, Baltacı, Fidan, Cereci ve Açar, (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanması yapılan Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte üç boyut altında 18 tane likert tipi madde bulunmaktadır. Maddeler “(1) Hiç Katılmıyorum ile (5) Tamamen Katılıyorum” arasında beşli olarak derecelendirilmiştir. Ölçek daha önce Balcı vd. (2012) eğitim örgütlerinde çalışanlar üzerinde uygulanıp, faktör yapısı belirlendiği için, bu araştırmada ölçeğin mevcut faktör yapısı kullanılmış, güvenirlik analizi ise tekrarlanmıştır. Ölçekte yer alan boyutların kapsadığı önermeler ve güvenirlik değerleri Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği Güvenirlik Analizi Verileri

Boyutlar	Madde numaraları	Madde sayısı	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha (Balcı ve ark. 2012).
Uyum	1-10	10	,97	,98
Özdeşleşme	11-15	5	,96	,94
İçselleştirme	16-18	3	,95	,96
Örgütsel özdeşleşme (genel)	Tüm maddeler	18	,93	,92

Ölçeğin güvenirlik değerlerine bakıldığında, alanyazında kabul gören,70’in üzerinde olduğunda güvenilir olduğu (Büyüköztürk, 2012; Seçer, 2013) kabul edilen düzeyde olduğu görülmektedir. Buradan araştırmada kullanılan Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin belirlenmesinde güvenilir bir ölçek olduğu söylenebilir.

3.4. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmaya katılan öğretmenlerin tanımlayıcı özelliklerini belirlenmesinde yüzde ve frekans analizlerinden faydalanılmıştır. Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerini belirlenmesinde aritmetik ortalama ve standart sapma istatistiklerine başvurulmuştur. Ölçeklerden elde edilen verilerin değerlendirilmesinde 1,00-1,80 arası çok düşük, 1,81-2,60 arası düşük, 2,61-3,40

arası orta, 3,41-4,20 arası yüksek ve 4,21-5,00 arası çok yüksek düzey olarak değerlendirilmiştir.

Anketlerden ulaşılan verilere yapılacak analizlerin belirlenmesi için normallik testi yapılmıştır. Tablo 4’te verilerin normallik testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4. Araştırma Verilerinin Normallik Dağılım Durumuna İlişkin Veriler

	N	Kurtosis	Skewness	p
Uyum	400	-0,792	-0,293	0,011
Özdeşleşme	400	-0,226	-0,553	0,002
İçsellik	400	-0,225	-0,209	0,077
Örgütsel Özdeşleşme Genel	400	-0,465	-0,214	0,351
Yüzeysel Rol Yapma	400	-0,632	0,065	0,105
Derinden Rol Yapma	400	0,539	-0,792	0,000
Doğal Duygular	400	2,822	-1,040	0,000
Duygusal Emek Genel	400	0,747	-0,288	0,042

İlgili alanyazında, değişkenlerin basıklık çarpıklık değerlerine ilişkin sonuçların +1.5 ile -1.5 (Tabachnick ve Fidell, 2013), +2.0 ile -2.0 (George ve Mallery, 2010) arasında olması normal dağılım olarak kabul edilmektedir.

Duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyinde çarpıklık ve basıklık katsayıları normal dağılım gösterdiğinden dolayı parametrik testler kullanılmıştır. Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılaşma durumunun incelenmesinde “t Testi” kullanılmıştır. Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin okul kademesi, eğitim durumu, mesleki kıdem, okuldaki öğretmen sayısı, aynı okulda çalışma süresine göre farklılaşma durumunun incelenmesinde tek yönlü ANOVA testi kullanılmıştır. Farklılık olma durumunda farklılığın hangi kaynaktan olduğunu belirlemek için tamamlayıcı Tukey testi yapılmıştır. Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkiler Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon analizi ile öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin örgütsel özdeşleşme düzeylerini yordayıp yordamadığına ise Çoklu Regresyon analizi ile incelenmiştir. Analizler bilgisayar ortamında gerçekleştirilmiş olup, manidarlık 0,05 düzeyinde sınanmıştır.

4. BÖLÜM: BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın alt problemlerini yanıtlamaya yönelik yapılan analizler sonucunda ulaşılan bulgulara yer verilmektedir.

4.1. ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİNE YÖNELİK BULGULAR

Araştırmaya katılan öğretmenlerin duygusal emek ölçeğinde bulunan boyutlara yönelik veriler Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5. Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeyleri

	N	Ort	Ss	Düzye
Yüzeysel Rol Yapma	400	2,613	0,963	Orta
Derinden Rol Yapma	400	3,585	0,926	Yüksek
Doğal Duygular	400	4,018	0,684	Yüksek
Duygusal Emek Genel	400	3,270	0,608	Orta

Tablo 5’teki verilere bakıldığında; öğretmenlerin “yüzeysel rol yapma” ortalaması orta $2,613 \pm 0,963$, “derinden rol yapma” ortalaması yüksek $3,585 \pm 0,926$, “doğal duygular” ortalaması yüksek $4,018 \pm 0,684$, “duygusal emek genel” ortalaması orta $3,270 \pm 0,608$ düzeyde olduğu görülmektedir. Buradan araştırmaya katılan öğretmenlerin orta düzeyde duygusal emek düzeyine sahip oldukları söylenebilir.

4.2. ÖĞRETMENLERİN TANIMLAYICI ÖZELLİKLERİNE GÖRE DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİNİN FARKLILAŞMA DURUMUNA YÖNELİK BULGULAR

4.2.1. Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Duygusal Emek Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar

Tablo 6’da öğretmenlerin cinsiyetlerine göre duygusal emek düzeylerinin farklılaşma durumunu incelemeye yönelik yapılan T-testi verileri yer almaktadır.

Tablo 6. Duygusal Emek Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	\bar{X}	Ss	t	sd	p
Yüzeysel Rol Yapma	Kadın	195	2,406	1,017	-4,284	398	0,000
	Erkek	205	2,810	0,865			
Derinden Rol Yapma	Kadın	195	3,509	0,959	-1,595	398	0,112
	Erkek	205	3,657	0,890			
Doğal Duygular	Kadın	195	4,058	0,629	1,128	398	0,260
	Erkek	205	3,981	0,733			
Duygusal Emek (Genel)	Kadın	195	3,169	0,631	-3,271	398	0,001
	Erkek	205	3,366	0,571			

Tablo 6'daki veriler incelendiğinde; öğretmenlerin cinsiyetlerine göre yüzeysel rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($t_{(398)}=-4.284$; $p=0.000<0,05$). Erkek öğretmenlerin yüzeysel rol yapma puanları ($\bar{x}=2,810$), kadın öğretmenlerin yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,406$) yüksek bulunmuştur. Öğretmenlerin cinsiyetlerine göre duygusal emek genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($t_{(398)}=-3.271$; $p=0.001<0,05$). Erkek öğretmenlerin duygusal emek genel puanları ($\bar{x}=3,366$), kadın öğretmenlerin duygusal emek genel puanlarından ($\bar{x}=3,169$) yüksek bulunmuştur. Öğretmenlerin derinden rol yapma, doğal duygular puanları cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Bu bulgulardan hareketle kadın ve erkek öğretmenlerin derinden rol yapma ve doğal duygular davranışlarının benzerlik gösterdiği, erkek öğretmenlerin yüzeysel rol yapma ve duygusal emek (genel) davranışlarına kadın öğretmenlerden daha fazla sahip oldukları söylenebilir.

4.2.2. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Duygusal Emek Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar

Öğretmenlerin okul düzeylerine göre duygusal emek düzeylerinin farklılaşma durumunu incelemeye yönelik ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan testlere ilişkin sonuçlar Tablo 7, 8, 9, 10'de verilmiştir.

Tablo 7. Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Yüzeysel Rol Yapma	İlkokul	151	2,862	1,012	G. Arası	15,668	2	7,834	8,786	0,000	1>2 1>3
	Ortaokul	150	2,502	0,929	G. İçi	353,982	397	0,892			
	Lise	99	2,401	0,855	Toplam	369,650	399	0,000			

Tablo 7'deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin okul düzeylerine göre yüzeysel rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(2, 397)}=8,786$; $p=0,000<0,05$). Farkın nedeni; ilkokul öğretmenlerinin yüzeysel rol yapma puanlarının ($\bar{x}=2,862$), ortaokul öğretmenlerinden ($\bar{x}=2,502$) ve lise öğretmenlerinden ($\bar{x}=2,401$) yüksek olmasıdır. Bunun nedeni ilkokul öğretmenlerinin görev yaptıkları kademe itibariyle öğrencilerinin yaşlarının küçük olmasından dolayı daha fazla yüzeysel rol yapma davranışları göstermelerini gerektirdiği olabilir.

Tablo 8.Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Derinden Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Derinden Rol Yapma	İlkokul	151	3,753	0,918	G. Arası	7,332	2	3,666	4,343	0,014	Yok
	Ortaokul	150	3,447	0,829	G. İçi	335,111	397	0,844			
	Lise	99	3,539	1,042	Toplam	342,443	399	0,000			

Tablo 8'deki veriler incelendiğinde; öğretmenlerin okul düzeylerine göre derinden rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(2, 397)}=4,343$; $p=0,014<0,05$). Farkın nedeni; ilkokul öğretmenlerin derinden rol yapma puanlarının ($\bar{x}=3,753$), ortaokul öğretmenlerinden ($\bar{x}=3,447$) yüksek olmasıdır. Buradan ilkokul, ortaokul ve lise öğretmenlerinin benzer düzeyde derinden rol yapma davranışları gösterdikleri söylenebilir.

Tablo 9. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Doğal Duygular Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Doğal Duygular	İlkokul	151	4,068	0,746	G. Arası	0,970	2	0,485	1,036	0,356	Yok
	Ortaokul	150	3,957	0,620	G. İçi	185,836	397	0,468			
	Lise	99	4,035	0,680	Toplam	186,806	399	0,000			

Tablo 9’da yer alan veriler incelendiğinde; öğretmenlerin doğal duygular puanları okul düzeylerine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=1,036$; $p=0,356>0.05$). Buradan ilkökul, ortaokul ve lise öğretmenlerinin benzer düzeyde doğal duygular davranışları gösterdikleri söylenebilir.

Tablo 10. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Duygusal Emek (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi					
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
Duygusal Emek (Genel)	İlkokul	151	3,439	0,631	G. Arası	6,928	2	3,464				1>2
	Ortaokul	150	3,168	0,565	G. İçi	140,717	397	0,354	9,773	0,000		1>3
	Lise	99	3,166	0,584	Toplam	147,645	399	0,000				

Tablo 10’deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin okul kademesi göre duygusal emek (genel) puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(2, 397)}=9,773$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; ilkökul öğretmenlerin duygusal emek genel puanlarının ($\bar{x}=3,439$), ortaokul öğretmenlerinden ($\bar{x}=3,168$) ve lise öğretmenlerinden ($\bar{x}=3,166$) yüksek olmasıdır. Bunun nedeni ilkökul öğretmenlerinin görev yaptıkları kademe itibariyle öğrencilerinin yaşlarının küçük olmasından dolayı daha fazla duygusal emek (Genel) davranışları göstermelerini gerektirdiği olabilir.

4.2.3. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Duygusal Emek Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar

Öğretmenlerin kıdemlerine göre duygusal emek düzeylerinin farklılaşma durumunu incelemeye yönelik ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan testlere ilişkin sonuçlar Tablo 11, 12, 13, 14’de verilmiştir.

Tablo 11. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi					
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
Yüzeysel Rol Yapma	1-10 Yıl	91	2,348	0,974	G. Arası	9,179	2	4,590				2>1
	11-20 Yıl	160	2,639	0,933	G. İçi	360,471	397	0,908	5,055	0,007		3>1
	21 Yıl ve Üzeri	149	2,747	0,961	Toplam	369,650	399	0,000				

Tablo 11'deki veriler; öğretmenlerin kıdemlerine göre yüzeysel rol yapma puanlarının anlamlı farklılık oluşturmadığını göstermektedir ($F_{(2, 397)}=5,055$; $p=0,007<0.05$). Farkın nedeni; 1-10 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin yüzeysel rol yapma puanlarının ($\bar{x}=2,348$) 11-20 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerden ($\bar{x}=2,639$) ve 21 yıl ve üzeri örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerden ($\bar{x}=2,747$) düşük olmasıdır. Öğretmenlerin kıdemlerinin artmasının paralelinde yüzeysel rol yapma davranışlarının artış gösterdiği söylenebilir.

Tablo 12. Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Derinden Rol

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Derinden Rol Yapma	1-10 Yıl	91	3,663	0,854	G. Arası	3,230	2	1,615	1,890	0,152	Yok
	11-20 Yıl	160	3,475	0,931	G. İçi	339,213	397	0,854			
	21 Yıl ve Üzeri	149	3,656	0,957	Toplam	342,443	399	0,000			

Tablo 12'deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin derinden rol yapma puanları kıdemlerine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=1,890$; $p=0,152>0.05$). Buradan farklı örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin benzer düzeyde derinden rol yapma davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 13. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Doğal Duygular Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi				
		<i>N</i>	<i>x</i>	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Doğal Duygular	1-10 Yıl	91	4,000	0,601	G. Arası	0,091	2	0,045	0,096	0,908	Yok
	11-20 Yıl	160	4,011	0,664	G. İçi	186,715	397	0,470			
	21 Yıl ve Üzeri	149	4,037	0,754	Toplam	186,806	399	0,000			

Tablo 13'deki veriler incelendiğinde; öğretmenlerin, doğal duygular puanları kıdemlerine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=0,096$; $p=0,908>0.05$). Buradan farklı örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin benzer düzeyde doğal duygular davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 14. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Duygusal Emek Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>				ANOVA Testi						
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
Duygusal	1-10 Yıl	91	3,160	0,533	G. Arası	2,190	2	1,095				
Emek	11-20 Yıl	160	3,254	0,608	G. İçi	145,455	397	0,366	2,988	0,051	Yok	
(Genel)	21 Yıl ve Üzeri	149	3,354	0,642	Toplam	147,645	399	0,000				

Tablo 14'deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin duygusal emek (genel) puanları kıdemlerine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=2,988$; $p=0,051>0,05$). Buradan farklı örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin benzer düzeyde duygusal emek (genel) davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

4.2.4. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar

Öğretmenlerin eğitim durumlarına göre duygusal emek düzeylerinin farklılaşma durumunu incelemeye yönelik ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan testlere ilişkin sonuçlar Tablo 15, 16, 17, 18'de verilmiştir.

Tablo 15. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>				ANOVA Testi						
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
Yüzeysel Rol Yapma	Önlisans	11	3,167	0,876	G. Arası	3,956	2	1,978				
	Lisans	340	2,584	0,958	G. İçi	365,694	397	0,921	2,147	0,118	Yok	
	Lisansüstü	49	2,691	0,988	Toplam	369,650	399	0,000				

Tablo 15'deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin yüzeysel rol yapma puanları eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=2,147$; $p=0,118>0,05$). Buradan farklı eğitim durumuna sahip öğretmenlerin benzer düzeyde yüzeysel rol yapma davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 16. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Derinden Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Derinden Rol Yapma	Önlisans	11	3,364	0,936	G. Arası	2,457	2	1,229			
	Lisans	340	3,565	0,935	G. İçi	339,986	397	0,856	1,435	0,239	Yok
	Lisansüstü	49	3,776	0,854	Toplam	342,443	399	0,000			

Tablo 16'daki veriler incelendiğinde; öğretmenlerin derinden rol yapma puanları eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=1,435$; $p=0,239>0.05$). Buradan farklı eğitim durumuna sahip öğretmenlerin benzer düzeyde derinden rol yapma davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 17. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Doğal Duygular Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Doğal Duygular	Önlisans	11	3,955	1,166	G. Arası	3,421	2	1,711			
	Lisans	340	3,985	0,667	G. İçi	183,385	397	0,462	3,703	0,025	3>2
	Lisansüstü	49	4,265	0,626	Toplam	186,806	399	0,000			

Tablo 17'deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin eğitim durumlarına göre doğal duygular puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(2, 397)}=3,703$; $p=0,025<0.05$). Farkın nedeni; mezuniyet durumu lisansüstü olan öğretmenlerin doğal duygular puanlarının ($\bar{x}=4,265$), mezuniyet durumu lisans olan öğretmenlerden ($\bar{x}=3,985$) yüksek olmasıdır. Buradan lisansüstü eğitimin öğretmenlerin doğal duygularını daha net ifade etmelerine neden olduğu söylenebilir.

Tablo 18. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Duygusal Emek (Genel)	Önlisans	11	3,455	0,811	G. Arası	1,841	2	0,920			
	Lisans	340	3,241	0,597	G. İçi	145,804	397	0,367	2,506	0,083	Yok
	Lisansüstü	49	3,425	0,620	Toplam	147,645	399	0,000			

Tablo 18'deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin duygusal emek genel puanları eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=2,506$;

$p=0,083>0,05$). Buradan farklı eğitim durumuna sahip öğretmenlerin benzer düzeyde duygusal emek (genel) davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

4.2.5. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Duygusal Emek Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar

Öğretmenlerin okuldaki öğretmen sayısına göre duygusal emek düzeylerinin farklılaşma durumunu incelemeye yönelik ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan testlere ilişkin sonuçlar Tablo 19, 20, 21, 22’de verilmiştir.

Tablo 19. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Yüzeysel Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>						ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
Yüzeysel Rol Yapma	1-10	35	2,491	0,858	G. Arası	1,819	3	0,606				
	11-20	96	2,528	0,951	G. İçi	367,831	396	0,929	0,653	0,582	Yok	
	21-30	92	2,647	0,971	Toplam	369,650	399	0,000				
	31 ve Üzeri	177	2,666	0,986								

Tablo 19’deki verilerden anlaşılacağı üzere; öğretmenlerin yüzeysel rol yapma puanları okuldaki öğretmen sayısı değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=0,653$; $p=0,582>0,05$). Buradan okullarında farklı sayıda görev yapan öğretmenlerin benzer düzeyde yüzeysel rol yapma davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 20. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Derinden Rol Yapma Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>						ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
Derinden Rol Yapma	1-10	35	3,838	0,794	G. Arası	3,238	3	1,079				
	11-20	96	3,622	0,894	G. İçi	339,205	396	0,857	1,260	0,288	Yok	
	21-30	92	3,493	0,941	Toplam	342,443	399	0,000				
	31 ve Üzeri	177	3,563	0,957								

Tablo 20’deki verilerden görüldüğü üzere, öğretmenlerin derinden rol yapma puanları okuldaki öğretmen sayısı değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=1,260$; $p=0,288>0,05$). Buradan okullarında farklı sayıda görev

yapan öğretmenlerin benzer derinden yüzeysel rol yapma davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 21. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Doğal Duygular Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Doğal Duygular	1-10	35	4,079	0,552	G. Arası	0,850	3	0,283			
	11-20	96	4,050	0,642	G. İçi	185,956	396	0,470	0,603	0,613	Yok
	21-30	92	3,938	0,829	Toplam	186,806	399	0,000			
	31 ve Üzeri	177	4,031	0,648							

Tablo 21'deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin doğal duygular puanları okuldaki öğretmen sayısı değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=0,603$; $p=0,613>0.05$). Buradan okullarında farklı sayıda görev yapan öğretmenlerin benzer düzeyde doğal duygular davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 22. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Duygusal Emek (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Duygusal Emek (Genel)	1-10	35	3,290	0,467	G. Arası	0,240	3	0,080			
	11-20	96	3,248	0,569	G. İçi	147,405	396	0,372	0,214	0,886	Yok
	21-30	92	3,239	0,628	Toplam	147,645	399	0,000			
	31 ve Üzeri	177	3,563	0,957							

Tablo 22'deki veriler incelendiğinde; öğretmenlerin duygusal emek (genel) puanları okuldaki öğretmen sayısı değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=0,214$; $p=0,886>0.05$). Buradan okullarında farklı sayıda görev yapan öğretmenlerin benzer düzeyde duygusal emek (genel) davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 24'deki verilerden görüldüğü üzere; öğretmenlerin derinden rol yapma puanları okulda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=0,653$; $p=0,582>0.05$). Buradan aynı okulda farklı sürelerde çalışan öğretmenlerin benzer düzeyde derinden rol yapma davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 25. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma Süresine Göre Duygusal Emek Düzeylerinin Doğal Duygular Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>				ANOVA Testi					
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Doğal Duygular	1-3 Yıl	144	4,012	0,658	G. Arası	0,323	3	0,108			
	4-6 Yıl	124	4,042	0,705	G. İçi	186,483	396	0,471	0,228	0,877	Yok
	7-9 Yıl	57	3,956	0,796	Toplam	186,806	399	0,000			
	10 Yıl ve Üzeri	75	4,037	0,615							

Tablo 25'deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin doğal duygular puanları okulda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=0,228$; $p=0,877>0.05$). Buradan aynı okulda farklı sürelerde çalışan öğretmenlerin benzer düzeyde doğal duygular davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 26. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma Süresine Göre Duygusal Emek (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>				ANOVA Testi					
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Duygusal Emek (Genel)	1-3 Yıl	144	3,147	0,596	G. Arası	4,890	3	1,630			4>1
	4-6 Yıl	124	3,288	0,614	G. İçi	142,755	396	0,360	4,521	0,004	
	7-9 Yıl	57	3,290	0,673	Toplam	147,645	399	0,000			
	10 Yıl ve Üzeri	75	3,459	0,524							

Tablo 26'daki verilerden anlaşılacağı üzere; öğretmenlerin okulda çalışma süresine göre duygusal emek genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(3, 396)}=4,521$; $p=0,004<0.05$). Farkın nedeni; okuldaki çalışma süresi 10 yıl ve üzeri olan öğretmenlerin duygusal emek genel puanlarının ($\bar{x}=3,459$), okuldaki çalışma süresi 1-3 yıl olan öğretmenlerden ($\bar{x}=3,147$) yüksek olmasıdır. Bu bulgulardan hareketle aynı okulda çalışma süresi arttıkça öğretmenlerin duygusal emek (genel) davranışlarını gösterme düzeylerinin arttığı söylenebilir.

4.3. ÖĞRETMENLERİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME DÜZEYLERİNE YÖNELİK BULGULAR

Araştırmaya katılan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme ölçeğinde bulunan boyutlara yönelik veriler Tablo 27’de verilmiştir.

Tablo 27. Araştırmaya Katılan Öğretmenlerin Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri

	N	Ort	Ss	Düzye
Uyum	400	3,640	0,958	Yüksek
Özdeşleşme	400	3,992	0,749	Yüksek
İçsellik	400	3,608	0,831	Yüksek
Örgütsel Özdeşleşme Genel	400	3,747	0,746	Yüksek

Tablo 27’deki verilere bakıldığında; Öğretmenlerin “uyum” ortalaması yüksek $3,640 \pm 0,958$, “özdeşleşme” ortalaması yüksek $3,992 \pm 0,749$, “içsellik” ortalaması yüksek $3,608 \pm 0,831$ “örgütsel özdeşleşme genel” ortalaması yüksek $3,747 \pm 0,746$ düzeyde olduğu görülmektedir. Buradan araştırmaya katılan öğretmenlerin yüksek düzeyde örgütsel özdeşleşme düzeyine sahip oldukları söylenebilir.

4.3.1. Öğretmenlerin Cinsiyetlerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar

Tablo 28’de öğretmenlerin cinsiyetlerine göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinin farklılaşma durumunu incelemeye yönelik yapılan T-testi verileri yer almaktadır.

Tablo 28. Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	t	sd	p
Uyum	Kadın	195	3,542	1,006	-2,006	398	0,046
	Erkek	205	3,733	0,902			
Özdeşleşme	Kadın	195	3,873	0,783	-3,132	398	0,002
	Erkek	205	4,105	0,700			
İçsellik	Kadın	195	3,518	0,871	-2,130	398	0,034
	Erkek	205	3,694	0,784			
Örgütsel Özdeşleşme Genel	Kadın	195	3,644	0,775	-2,700	398	0,007
	Erkek	205	3,844	0,707			

Tablo 28'deki verilerden görüldüğü üzere; öğretmenlerin cinsiyetlerine göre uyum puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($t_{(398)}=-2.006$; $p=0.046<0,05$). Erkek öğretmenlerin uyum puanları ($\bar{x}=3,733$), kadın öğretmenlerin uyum puanlarından ($\bar{x}=3,542$) yüksek bulunmuştur. Öğretmenlerin cinsiyetlerine göre özdeşleşme puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($t_{(398)}=-3.132$; $p=0.002<0,05$). Erkek öğretmenlerin özdeşleşme puanları ($\bar{x}=4,105$), kadın öğretmenlerin özdeşleşme puanlarından ($\bar{x}=3,873$) yüksek bulunmuştur. Öğretmenlerin cinsiyetlerine göre içsellik puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($t_{(398)}=-2.130$; $p=0.034<0,05$). Erkek öğretmenlerin içsellik puanları ($\bar{x}=3,694$), kadın öğretmenlerin içsellik puanlarından ($\bar{x}=3,518$) yüksek bulunmuştur. Öğretmenlerin cinsiyetlerine göre örgütsel özdeşleşme genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($t_{(398)}=-2.700$; $p=0.007<0,05$). Erkek öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme genel puanları ($\bar{x}=3,844$), kadın öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,644$) yüksek bulunmuştur. Ulaşılan bu bulgulardan erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre daha fazla örgütsel özdeşleşme davranışlarına sahip oldukları söylenebilir.

4.3.2. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar

Öğretmenlerin okul düzeylerine göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinin farklılaşma durumunu incelemeye yönelik ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan testlere ilişkin sonuçlar Tablo 29, 30, 31, 32'de verilmiştir.

Tablo 29. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Uyum Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>					ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Uyum	İlkokul	151	3,891	0,827	G. Arası	22,662	2	11,331	13,100	0,000	1>2
	Ortaokul	150	3,348	0,980	G. İçi	343,387	397	0,865			3>2
	Lise	99	3,700	0,998	Toplam	366,049	399	0,000			

Tablo 29'daki verilere bakıldığında; öğretmenlerin okul düzeyine göre uyum puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(2, 397)}=13,100$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; ortaokul öğretmenlerinin uyum puanlarının ($\bar{x}=3,348$) ilkokul öğretmenlerinden ($\bar{x}=3,891$) ve lise öğretmenlerinden ($\bar{x}=3,700$) düşük olmasıdır. Bu

bulgulardan hareketle ortaokul öğretmenlerinin ilkokul ve lise öğretmenlerine göre uyum düzeylerinin ortaokul öğretmenlerinden yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 30. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Özdeşleşme Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>						ANOVA Testi			
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Özdeşleşme	İlkokul	151	4,070	0,695	G. Arası	8,403	2	4,202			1>2
	Ortaokul	150	3,809	0,769	G. İçi	215,624	397	0,543	7,736	0,001	3>2
	Lise	99	4,150	0,750	Toplam	224,028	399	0,000			

Tablo 30'daki verilere incelendiğinde; öğretmenlerin okul kademesi göre özdeşleşme puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(2, 397)}=7,736$; $p=0,001<0,05$). Farkın nedeni; ortaokul öğretmenlerinin özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=3,809$) ilkokul öğretmenlerinden ($\bar{x}=4,070$) ve lise öğretmenlerinden ($\bar{x}=4,150$) düşük olmasıdır. Bu bulgulardan hareketle ortaokul öğretmenlerinin ilkokul ve lise öğretmenlerine göre özdeşleşme düzeylerinin ortaokul öğretmenlerinden yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 31. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin İçsellik Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>						ANOVA Testi			
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
İçsellik	İlkokul	151	3,705	0,758	G. Arası	13,124	2	6,562			1>2
	Ortaokul	150	3,380	0,835	G. İçi	262,682	397	0,662	9,917	0,000	3>2
	Lise	99	3,806	0,861	Toplam	275,806	399	0,000			

Tablo 31'deki verilere bakıldığında; Öğretmenlerin okul kademesi göre içsellik puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(2, 397)}=9,917$; $p=0,000<0,05$). Ortaokul öğretmenlerinin içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,380$) ilkokul öğretmenlerinden ($\bar{x}=3,705$) ve lise öğretmenlerinden ($\bar{x}=3,806$) düşük olmasıdır. Bu bulgulardan hareketle ortaokul öğretmenlerinin ilkokul ve lise öğretmenlerine göre içsellik düzeylerinin ortaokul öğretmenlerinden yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 32. Öğretmenlerin Görev Yaptıkları Okul Düzeyine Göre Örgütsel Özdeşleşme (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>				ANOVA Testi						
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
Örgütsel Özdeşleşme (Genel)	İlkokul	151	3,889	0,660	G. Arası	13,192	2	6,596				1>2
	Ortaokul	150	3,512	0,758	G. İçi	209,118	397	0,527	12,522	0,000		3>2
	Lise	99	3,886	0,771	Toplam	222,310	399	0,000				

Tablo 32'deki verilere bakıldığında; Öğretmenlerin okul kademesi göre örgütsel özdeşleşme (genel) puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(2, 397)}=12,522$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; ortaokul öğretmenlerinin örgütsel özdeşleşme (genel) puanlarının ($\bar{x}=3,512$) ilkokul öğretmenlerinden ($\bar{x}=3,889$) ve lise öğretmenlerinden ($\bar{x}=3,886$) düşük olmasıdır. Bu bulgulardan hareketle ortaokul öğretmenlerinin ilkokul ve lise öğretmenlerine göre özdeşleşme (genel) düzeylerinin ortaokul öğretmenlerinden yüksek olduğu söylenebilir.

4.3.3. Öğretmenlerin Görev Örgütsel Kademelerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar

Öğretmenlerin kıdemlerine göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinin farklılaşma durumunu incelemeye yönelik ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan testlere ilişkin sonuçlar Tablo 33, 34, 35, 36'da verilmiştir.

Tablo 33. Öğretmenlerin Örgütsel Kademelerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Uyum Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>				ANOVA Testi						
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
Uyum	1-10 Yıl	91	3,191	0,913	G. Arası	35,403	2	17,701				2>1
	11-20 Yıl	160	3,585	0,999	G. İçi	330,646	397	0,833	21,254	0,000		3>1
	21 Yıl ve Üzeri	149	3,973	0,809	Toplam	366,049	399	0,000				3>2

Tablo 33'deki veriler incelendiğinde; öğretmenlerin kıdemlerine göre uyum puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(2, 397)}=21,254$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; 11-20 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin uyum puanlarının ($\bar{x}=3,585$), 1-10 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerden ($\bar{x}=3,191$) yüksek olmasıdır. Ayrıca 21 yıl ve üzeri örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin uyum puanlarının ($\bar{x}=3,973$), 1-10 yıl örgütsel kıdeme sahip ($\bar{x}=3,191$) ve 11-20 yıl örgütsel kıdeme ($\bar{x}=3,585$) sahip

öğretmenlerden yüksek olmasıdır. Bu bulgulardan hareketle öğretmenlerin kıdemlerinin artmasıyla birlikte uyum düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Tablo 34. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Özdeşleşme Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>				ANOVA Testi						
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
Özdeşleşme	1-10 Yıl	91	3,773	0,812	G. Arası	6,721	2	3,361				2>1
	11-20 Yıl	160	3,999	0,756	G. İçi	217,306	397	0,547	6,140	0,002		3>1
	21 Yıl ve Üzeri	149	4,117	0,674	Toplam	224,028	399	0,000				

Tablo 34'deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin örgütsel kıdeme göre özdeşleşme puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(2, 397)}=6,140$; $p=0,002<0.05$). Farkın nedeni; 11-20 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=3,999$) 1-10 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerden ($\bar{x}=3,773$) yüksek olmasıdır. Ayrıca 21 yıl ve üzeri örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin de özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=4,117$), 1-10 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerden ($\bar{x}=3,773$) yüksek olmasıdır. Bu bulgulardan hareketle öğretmenlerin kıdemlerinin artmasıyla birlikte özdeşleşme düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Tablo 35. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin İçsellik Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>				ANOVA Testi						
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
İçsellik	1-10 Yıl	91	3,284	0,816	G. Arası	14,411	2	7,206				2>1
	11-20 Yıl	160	3,626	0,849	G. İçi	261,394	397	0,658	10,944	0,000		3>1
	21 Yıl ve Üzeri	149	3,788	0,767	Toplam	275,806	399	0,000				

Tablo 35'deki verilerden görüldüğü üzere; öğretmenlerin örgütsel kıdeme göre içsellik puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(2, 397)}=10,944$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; 11-20 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,626$), 1-10 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerden ($\bar{x}=3,284$) yüksek olmasıdır. Ayrıca 21 yıl ve üzeri örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin de içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,788$), 1-10 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerden ($\bar{x}=3,284$) yüksek olmasıdır. Bu bulgulardan hareketle öğretmenlerin kıdemlerinin artmasıyla birlikte içselleştirme düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Tablo 36. Öğretmenlerin Örgütsel Kıdemlerine Göre Örgütsel Özdeşleşme (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	f, \bar{X} ve ss Değerleri				ANOVA Testi					
		N	\bar{X}	Ss	Var. K.	KT	Sd	KO	F	p	Fark
Örgütsel Özdeşleşme (Genel)	1-10 Yıl	91	3,416	0,742	G. Arası	16,721	2	8,360	16,144	0,000	2>1
	11-20 Yıl	160	3,737	0,767	G. İçi	205,589	397	0,518			3>1
	21 Yıl ve Üzeri	149	3,959	0,650	Toplam	222,310	399	0,000			3>2

Tablo 36'deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin örgütsel kıdeme göre örgütsel özdeşleşme (genel) puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(2, 397)}=16,144$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; 11-20 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=3,737$), 1-10 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerden ($\bar{x}=3,416$) yüksek olmasıdır. Ayrıca 21 yıl ve üzeri örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin de örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=3,959$), 1-10 yıl örgütsel kıdeme sahip ($\bar{x}=3,416$) ve 11-20 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerden ($\bar{x}=3,737$) yüksek olmasıdır. Bu bulgulardan hareketle öğretmenlerin kıdemlerinin artmasıyla birlikte örgütsel özdeşleşme (genel) düzeylerinin arttığı söylenebilir.

4.3.4. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar

Öğretmenlerin eğitim durumlarına göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinin farklılaşma durumunu incelemeye yönelik ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan testlere ilişkin sonuçlar Tablo 37, 38, 39, 40'da verilmiştir.

Tablo 37. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Uyum Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	f, \bar{X} ve ss Değerleri				ANOVA Testi					
		N	\bar{X}	Ss	Var. K.	KT	Sd	KO	F	p	Fark
Uyum	Önlisans	11	4,106	0,754	G. Arası	4,125	2	2,063	2,262	0,105	Yok
	Lisans	340	3,602	0,952	G. İçi	361,924	397	0,912			
	Lisansüstü	49	3,799	1,010	Toplam	366,049	399	0,000			

Tablo 37'deki veriler incelendiğinde; öğretmenlerin uyum puanları mezuniyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=2,262$; $p=0,105>0.05$).

Buradan farklı eğitim düzeyine sahip öğretmenlerin benzer düzeyde uyum davranışına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 38. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Özdeşleşme Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve <i>ss</i> Değerleri</i>						ANOVA Testi			
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Özdeşleşme	Önlisans	11	4,061	0,523	G. Arası	1,311	2	0,655			Yok
	Lisans	340	3,968	0,761	G. İçi	222,717	397	0,561	1,168	0,312	
	Lisansüstü	49	4,140	0,704	Toplam	224,028	399	0,000			

Tablo 38'deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin özdeşleşme puanları mezuniyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=1,168$; $p=0,312>0.05$). Buradan farklı eğitim düzeyine sahip öğretmenlerin benzer düzeyde özdeşleşme davranışına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 39. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin İçsellik Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve <i>ss</i> Değerleri</i>						ANOVA Testi			
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
İçsellik	Önlisans	11	3,758	0,513	G. Arası	0,471	2	0,236			Yok
	Lisans	340	3,595	0,843	G. İçi	275,334	397	0,694	0,340	0,712	
	Lisansüstü	49	3,667	0,814	Toplam	275,806	399	0,000			

Tablo 39'daki verilerden görüldüğü üzere; öğretmenlerin içsellik puanları mezuniyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=0,340$; $p=0,712>0.05$). Buradan farklı eğitim düzeyine sahip öğretmenlerin benzer düzeyde içsellik davranışına sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 40. Öğretmenlerin Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Özdeşleşme (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve <i>ss</i> Değerleri</i>						ANOVA Testi			
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Örgütsel Özdeşleşme (Genel)	Önlisans	11	3,975	0,572	G. Arası	1,511	2	0,755			Yok
	Lisans	340	3,722	0,750	G. İçi	220,800	397	0,556	1,358	0,258	
	Lisansüstü	49	3,869	0,746	Toplam	222,310	399	0,000			

Tablo 40'daki verilere bakıldığında; öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme (genel) puanları mezuniyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($F=1,358$;

$p=0,258>0,05$). Buradan farklı eğitim düzeyine sahip öğretmenlerin benzer düzeyde örgütsel özdeşleşme (genel) davranışına sahip oldukları söylenebilir.

4.3.5. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayılarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar

Öğretmenlerin okuldaki öğretmen sayılarına göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinin farklılaşma durumunu incelemeye yönelik ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan testlere ilişkin sonuçlar Tablo 41, 42, 43, 44’da verilmiştir.

Tablo 41. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayılarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Uyum Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>				ANOVA Testi					
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Uyum	1-10	35	3,210	0,768	G. Arası	40,221	3	13,407			4>1
	11-20	96	3,344	0,926	G. İçi	325,828	396	0,823	16,295	0,000	4>2
	21-30	92	3,440	1,000	Toplam	366,049	399	0,000			4>3
	31 ve Üzeri	177	3,990	0,870							

Tablo 41’deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin okuldaki öğretmen sayısı göre uyum puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(3, 396)}=16,295$; $p=0,000<0,05$). Farkın nedeni; okullarındaki öğretmen sayısı 31 ve üzeri olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=3,990$), okullarındaki öğretmen sayısı 1-10 olanlardan ($\bar{x}=3,210$) 11-20 olanlardan ($\bar{x}=3,344$) ve 21-30 olanlardan ($\bar{x}=3,440$) yüksek olmasıdır. Bu bulgulardan hareketle okuldaki öğretmen sayısının artmasının öğretmenlerin uyum düzeylerine olumlu yansıdığı söylenebilir.

Tablo 42. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayılarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Özdeşleşme Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>				ANOVA Testi					
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Özdeşleşme	1-10	35	3,838	0,746	G. Arası	15,169	3	5,056			4>1
	11-20	96	3,766	0,821	G. İçi	208,858	396	0,527	9,587	0,000	4>2
	21-30	92	3,873	0,705	Toplam	224,028	399	0,000			4>3
	31 ve Üzeri	177	4,206	0,677							

Tablo 42'deki veriler incelendiğinde; öğretmenlerin okuldaki öğretmen sayısı göre özdeşleşme puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(3, 396)}=9,587$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; okullarındaki öğretmen sayısı 31 ve üzeri olanların özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=4,206$), okullarındaki öğretmen sayısı 1-10 olanlardan ($\bar{x}=3,838$), 11-20 olanlardan ($\bar{x}=3,766$) ve 21-30 olanlardan ($\bar{x}=3,873$) yüksek olmasıdır. Bu bulgulardan hareketle okuldaki öğretmen sayısının artmasının öğretmenlerin özdeşleşme düzeylerine olumlu yansıdığı söylenebilir.

Tablo 43. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayılarına Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin İçsellik Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>						ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
İçsellik	1-10	35	3,491	0,701	G. Arası	20,703	3	6,901			4>1	
	11-20	96	3,326	0,820	G. İçi	255,102	396	0,644	10,713	0,000	4>2	
	21-30	92	3,471	0,820	Toplam	275,806	399	0,000			4>3	
	31 ve Üzeri	177	3,856	0,803								

Tablo 43'deki verilere bakıldığında; Öğretmenlerin okuldaki öğretmen sayısı göre içsellik puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(3, 396)}=10,713$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; okullarındaki öğretmen sayısı 31 ve üzeri olanların içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,856$), okullarındaki öğretmen sayısı 1-10 olanlardan ($\bar{x}=3,491$), 11-20 olanlardan ($\bar{x}=3,326$) ve 21-30 olanlardan ($\bar{x}=3,471$) yüksek olmasıdır. Bu bulgulardan hareketle okuldaki öğretmen sayısının artmasının öğretmenlerin uyum düzeylerine olumlu yansıdığı söylenebilir.

Tablo 44. Öğretmenlerin Okuldaki Öğretmen Sayılarına Göre Örgütsel Özdeşleşme (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>						ANOVA Testi				
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
Örgütsel	1-10	35	3,513	0,661	G. Arası	23,897	3	7,966			4>1	
Özdeşleşme (Genel)	11-20	96	3,479	0,751	G. İçi	198,413	396	0,501	15,898	0,000	4>2	
	21-30	92	3,595	0,732	Toplam	222,310	399	0,000			4>3	
	31 ve Üzeri	177	4,017	0,679								

Tablo 44'deki verilerden görüldüğü üzere öğretmenlerin okuldaki öğretmen sayısı göre örgütsel özdeşleşme (genel) puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(3, 396)}=15,898$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; okullarındaki öğretmen sayısı 31 ve üzeri

olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=4,017$), okullarındaki öğretmen sayısı 1-10 olanlardan ($\bar{x}=3,513$), 11-20 olanların ($\bar{x}=3,479$) ve 21-30 olanlardan ($\bar{x}=3,595$) yüksek olmasıdır. Bu bulgulardan hareketle okuldaki öğretmen sayısının artmasının öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme (genel) düzeylerine olumlu yansıdığı söylenebilir.

4.3.6. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma Süresine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerine Yönelik Bulgular ve Yorumlar

Öğretmenlerin aynı okulda çalışma süresine göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinin farklılaşma durumunu incelemeye yönelik ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan testlere ilişkin sonuçlar Tablo 45, 46, 47, 48’de verilmiştir.

Tablo 45. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma Süresine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Uyum Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

		<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>						ANOVA Testi				
Puan	Grup	<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
Uyum	1-3 Yıl	144	3,490	0,957	G. Arası	9,265	3	3,088			4>1	
	4-6 Yıl	124	3,668	0,960	G. İçi	356,784	396	0,901	3,428	0,017		
	7-9 Yıl	57	3,594	0,981	Toplam	366,049	399	0,000				
	10 Yıl ve Üzeri	75	3,918	0,889								

Tablo 45’deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin okulda çalışma süresine göre uyum puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(3, 396)}=3,428$; $p=0,017<0,05$). Farkın nedeni; okuldaki çalışma süresi 10 yıl ve üzeri olan öğretmenlerin uyum puanlarının ($\bar{x}=3,918$), okuldaki çalışma süresi 1-3 yıl olan öğretmenlerden ($\bar{x}=3,490$) yüksek olmasıdır. Buradan aynı okulda 10 yıl ve üzeri çalışmanın öğretmenlerin uyum düzeylerine katkı sağladığı söylenebilir.

Tablo 46. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma Süresine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Özdeşleşme Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

		<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>						ANOVA Testi				
Puan	Grup	<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>	
Özdeşleşme	1-3 Yıl	144	3,904	0,766	G. Arası	2,227	3	0,742			Yok	
	4-6 Yıl	124	4,044	0,749	G. İçi	221,801	396	0,560	1,325	0,266		
	7-9 Yıl	57	3,968	0,697	Toplam	224,028	399	0,000				
	10 Yıl ve Üzeri	75	4,091	0,751								

Tablo 46'daki veriler incelendiğinde; öğretmenlerin özdeşleşme puanları okulda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Buradan aynı okulda çalışma süresinin öğretmenlerin özdeşleşme düzeylerinden bağımsız olduğu söylenebilir.

Tablo 47. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma Süresine Göre Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin İçsellik Alt Boyutuna İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>						ANOVA Testi			
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
İçsellik	1-3 Yıl	144	3,519	0,848	G. Arası	4,479	3	1,493	2,179	0,090	Yok
	4-6 Yıl	124	3,606	0,841	G. İçi	271,327	396	0,685			
	7-9 Yıl	57	3,567	0,836	Toplam	275,806	399	0,000			
	10 Yıl ve Üzeri	75	3,816	0,757							

Tablo 47'deki verilere bakıldığında; öğretmenlerin içsellik puanları okulda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$). Buradan aynı okulda çalışma süresinin öğretmenlerin içsellik düzeylerinden bağımsız olduğu söylenebilir.

Tablo 48. Öğretmenlerin Aynı Okulda Çalışma Süresine Göre Örgütsel Özdeşleşme (Genel) Düzeylerine İlişkin ANOVA Testi Sonuçları

Puan	Grup	<i>f, \bar{X} ve ss Değerleri</i>						ANOVA Testi			
		<i>N</i>	\bar{X}	<i>Ss</i>	Var. K.	<i>KT</i>	<i>Sd</i>	<i>KO</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Fark</i>
Örgütsel	1-3 Yıl	144	3,637	0,741	G. Arası	4,731	3	1,577	2,870	0,036	4>1
Özdeşleşme	4-6 Yıl	124	3,773	0,755	G. İçi	217,579	396	0,549			
(Genel)	7-9 Yıl	57	3,710	0,726	Toplam	222,310	399	0,000			
	10 Yıl ve Üzeri	75	3,942	0,729							

Tablo 48'deki verilerin incelendiğinde; öğretmenlerin okulda çalışma süresine göre örgütsel özdeşleşme (genel) puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(3, 396)}=2,870$; $p=0,036<0.05$). Farkın nedeni; okuldaki çalışma süresi 10 yıl ve üzeri olan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=3,942$), okuldaki çalışma süresi 1-3 yıl olanlardan ($\bar{x}=3,637$) yüksek olmasıdır. Buradan aynı okulda 10 yıl ve üzeri çalışmanın öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme (genel) düzeylerine katkı sağladığı söylenebilir.

4.4. ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERE YÖNELİK BULGULAR

4.4.1. Öğretmenlerin Duygusal Emek ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Korelasyon Analizi Bulguları

Tablo 49’da öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişki durumunu incelemeye yönelik yapılan korelasyon analizi yer almaktadır.

Tablo 49. Duygusal Emek ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişki

		Uyum	Özdeşleşme	İçsellik	Örgütsel Özdeşleşme Genel
Yüzeysel Rol Yapma	r	0,104*	0,063	0,098*	0,102*
	p	0,038	0,212	0,050	0,042
Derinden Rol Yapma	r	0,100*	0,166**	0,114*	0,141**
	p	0,047	0,001	0,022	0,005
Doğal Duygular	r	0,210**	0,271**	0,239**	0,269**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Duygusal Emek Genel	r	0,183**	0,198**	0,194**	0,217**
	p	0,000	0,000	0,000	0,000

*<0,05; **<0,01

Uyum, özdeşleşme, içsellik, örgütsel özdeşleşme genel, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular, duygusal emek genel, arasında korelasyon analizleri incelendiğinde;

Duygusal emek ölçeğinde bulunan yüzeysel rol yapma boyutu ile örgütsel özdeşleşme ölçeğinde yer alan uyum boyutu arasında düşük düzeyde ($r=0.104$) pozitif yönlü ($p=0,038<0.05$), içsellik boyutu arasında düşük düzeyde ($r=0.098$) pozitif yönlü ($p=0,050<0.05$) ve örgütsel özdeşleşme (genel) arasında düşük düzeyde $r=0.102$ pozitif yönlü ($p=0,042<0.05$) anlamlı ilişkiler varken, yüzeysel rol yapma boyutu ile özdeşleşme boyutu arasında anlamlı ilişki bulunmadığı görülmektedir.

Duygusal emek ölçeğinde bulunan derinden rol yapma boyutu ile örgütsel özdeşleşme ölçeğinde yer alan uyum boyutu arasında düşük düzeyde ($r=0.1$)

pozitif ($p=0,047<0.05$), özdeşleşme boyutu arasında düşük düzeyde ($r=0.166$) pozitif ($p=0,001<0.05$), içsellik boyutu arasında düşük düzeyde ($r=0.114$) pozitif ($p=0,022<0.05$) ve örgütsel özdeşleşme (genel) arasında düşük düzeyde ($r=0.141$) pozitif ($p=0,005<0.05$) yönlü ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.

Duygusal emek ölçeğinde yer alan derinden rol yapma boyutu ile örgütsel özdeşleşme ölçeğinde yer alan yüzeysel rol yapma boyutu arasında orta düzeyde ($r=0.287$) pozitif ($p=0,000<0.05$), uyum boyutu arasında orta düzeyde ($r=0.21$) pozitif ($p=0,000<0.05$), özdeşleşme boyutu arasında ($r=0.271$) pozitif ($p=0,000<0.05$), içsellik arasında orta düzeyde ($r=0.239$) pozitif ($p=0,000<0.05$) ve örgütsel özdeşleşme (genel) arasında orta düzeyde ($r=0.269$) pozitif ($p=0,000<0.05$) yönlü anlamlı ilişkilerin olduğu saptanmıştır.

4.4.2. Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeylerinin ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerini Yordamasına Yönelik Regresyon Analizi Bulguları

Tablo 50’de Öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin örgütsel özdeşleşme düzeylerini yordayıp yordamamasına yönelik yapılan regresyon analizi yer almaktadır. Bağımsız değişken olan yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duyguların; bağımlı değişken olan örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Tablo 50. Duygusal Emek Alt Boyutlarının Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R^2
Örgütsel Özdeşleşme	Sabit	2,247	9,235	0,000	13,208	0,000	0,084
	Yüzeysel Rol Yapma	0,115	2,838	0,005			
	Derinden Rol Yapma	-0,049	-1,007	0,314			
	Doğal Duygular	0,342	5,407	0,000			

Yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duyguların örgütsel özdeşleşmeyi yordamasına ilişkin yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=13,208$; $p=0,000<0.05$). Örgütsel özdeşleşme g düzeyindeki toplam değişim %8.4 oranında yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular tarafından açıklanmaktadır ($R^2=0,084$). Öğretmenlerin yüzeysel rol yapma düzeyindeki 1 birimlik artış öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmelerini 0.115 düzeyinde

arttırmaktadır. Öğretmenlerin doğal duygular düzeyindeki 1 birimlik artış öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmelerini 0. 342 düzeyinde arttırmaktadır. Öğretmenlerin derinden rol yapma düzeyleri ise örgütsel özdeşleşmelerini etkilememektedir ($p=0.314>0.05$).



5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1. SONUÇ VE TARTIŞMA

Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerini belirlemek, tanımlayıcı özelliklerine göre duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerindeki farklılaşma durumunu incelemek ve duygusal emek düzeyleri ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmadan ulaşılan sonuçlar aşağıda tartışılarak sunulmuştur:

Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri “yüzeysel rol yapma”, “derinden rol yapma” ve “doğal duygular” olmak üzere üç boyutta ve bu boyutların toplamını ifade eden genel duygusal emek olarak incelenmiştir, yapılan değerlendirmede öğretmenlerin en yüksek doğal duygulara yönelik duygusal emek düzeyine sahip oldukları, bunu sırasıyla derinden rol yapma, genel duygusal emek ve yüzeysel rol yapma boyutlarına yönelik duygusal emeğin takip ettiği belirlenmiştir. Konu ile ilgili yapılan araştırmalarda benzer sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Hoşgörür & Yorulmaz (2015), araştırmalarında öğretmenlerin en fazla gösterdikleri duygusal emek boyutunun “doğal duygular” olduğu saptanmıştır. Bunu sırasıyla bu araştırma ile aynı paralellikte “derinden rol yapma” ve “yüzeysel rol yapma” boyutları takip etmiştir. Benzer şekilde (Yılmaz, Altınkurt, Güner & Şen, 2015) araştırmasında da öğretmenler en düşük “yüzeysel rol yapma”, en yüksek “doğal duygular” boyutuna ilişkin duygusal emek düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir. Öğretmenlerin en fazla doğal duygular göstermelerinin nedeni, görev yaptıkları okulda gerçek duyguları ile davranış gösterim duygularının uyum içerisinde olmasının olduğu söylenebilir. Akbaş (2016) ve Ertürk, Keskinılıç Kara & Zafer Güneş (2016) araştırmalarında bu araştırmada olduğu gibi orta düzeyde duygusal emek davranışına sahip olduklarını saptamışlardır. Öğretmenlerin orta düzeyde duygusal emeğe sahip olmaları, okullarında işlerinin gerektirdiği duygusal gösterim kurallarının net olarak ortaya konulmamasından kaynaklanıyor olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca ek bir ticari getiriye sahip olmamalarından dolayı, duygusal gösterim kurallarını kullanmaya gerek duymuyor olabilirler (Akbaş, 2016). Ayrıca bu davranış türünde öğretmenler daha az duygusal emek göstermektedirler.

Öğretmenlerin cinsiyetlerine göre “yüzeysel rol yapma” ve “genel duygusal emek” düzeylerinde farklılaşmalar olduğu, “derinden rol yapma” ve “doğal duygular” düzeylerinde farklılaşmalar olmadığı belirlenmiştir. Buna göre erkek öğretmenlerin “yüzeysel rol yapma” ve “genel duygusal emek” düzeyleri kadın öğretmenlerden daha fazla iken, kadın ve erkek öğretmenlerin “derinden rol yapma” ve “doğal duygular” düzeyleri birbirine benzer düzeydedir.

Konu ile ilgili yapılan araştırmalarda cinsiyete göre duygusal emek düzeyinin farklılaşma durumuna yönelik farklı bulgulara ulaşıldığı görülmektedir. Bazı araştırmalarda öğretmenlerin cinsiyetlerine göre duygusal emek düzeylerinde farklılaşma olmadığı saptanmıştır (Uysal, 2007; Savaş, 2012; Kara & Begenirbaş, 2016) Bazı araştırmalarda ise cinsiyete göre farklılaşmalar tespit edilmiştir.

Hoşgörür & Yorulmaz (2015) araştırmalarında erkek öğretmenlerin, kadın öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde “yüzeysel rol yapma” davranışına sahip olduklarını, kadın öğretmenlerin de erkek öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde “doğal duygular”a sahip olduğunu belirlemiştir. Araştırmalarında erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre daha fazla “yüzeysel rol yapma” davranışı gösterdiklerini bulmuşlardır. Akın, Aydın, Erdoğan & Demirkasımoğlu (2014)) çalışmalarında kadın öğretmenlerin erkeklerden daha fazla “derinden ve yüzeysel rol yapma” davranışı sergilediklerini bulmuşlardır. Erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlerden daha fazla “doğal duygular” davranışı gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Ulaşılan bu sonuçlara göre öğretmenlerin cinsiyetlerine göre duygusal emek düzeylerine dair bir genellemeye gidilmesi mümkün gözükmemektedir. Bu farklı sonuçların nedeninin öğretmenlerin duygusal emek düzeyinde etkili olan başka kişisel veya örgütsel faktörlerin olabileceği düşünülmektedir.

Öğretmenlerin görev yaptıkları okul düzeyine göre yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve genel duygusal emek düzeylerinde farklılaşmalar olduğu, doğal duygular düzeylerinde farklılık olmadığı belirlenmiştir. İlkokul öğretmenlerinin ortaokul ve lise öğretmenlerine göre yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve genel duygusal emek düzeyleri daha yüksektir. Doğal duygular düzeyi farklı okul kademesinde görev yapan öğretmenlerin birbirine benzer düzeydedir. Konu ile ilgili alanyazın tarandığında okul türüne göre farklılaşmalar olan ve

olmayan araştırma sonuçlarına ulaşmak mümkündür. Ertürk, Keskinılıç Kara ve Zafer Güneş (2016) yaptıkları araştırmada öğretmenlerin görev yaptıkları okul düzeyine göre duygusal emek düzeylerinin farklılık gösterdiği belirlenmiştir. İlkokul öğretmenlerinin duygusal emek düzeylerinin lise öğretmenlerinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hoşgörür ve diğerlerinin (2016) araştırmasında ise sadece “doğal duygular” boyutunda farklılıklara rastlanmıştır. İlkokul öğretmenleri ortaokul ve lise öğretmenlerine göre daha fazla doğal duygular göstermektedirler. Benzer şekilde Yılmaz, Altınkurt, Güner & Şen, (2015) araştırmasında da “doğal duygular” boyutunda farklılık olduğu, ilkokul öğretmenlerinin lise ve meslek lisesi öğretmenlerine göre daha fazla “doğal duygular”a sahip olduklarını bulmuşlardır. Demircan (2016) ve Kırıl (2016)’ın araştırmalarında da öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin görev yaptıkları okul düzeyine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Öğrencilerin yaş ve gelişim özelliklerinin kurum türlerine göre farklılık göstermesinin öğretmenlerin duygusal emek davranışlarında farklılık görülmesine neden olabileceği düşünülmektedir.

Öğretmenlerin örgütsel kıdemlerine göre sadece yüzeysel rol yapma boyutlarında farklılaşma tespit edilmiştir. 1-10 yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin yüzeysel rol yapma düzeyleri daha fazla yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerden düşüktür. Öğretmenlerin kıdemleri arttıkça yüzeysel rol yapma düzeyleri artmaktadır. Diğer duygusal emek düzeyleri farklı örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin birbirine benzerlik göstermektedir. Konu ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında araştırma sonucunu destekleyen ve desteklemeyen araştırma bulgularına rastlanılmaktadır. Akbaş (2016) bu araştırmanın sonucuyla örtüşen şekilde öğretmenlerin mesleki kıdemlerine göre sadece yüzeysel rol yapma düzeylerinde farklılık olduğunu, bu farklılığın 1-10 yıl öğretmenler ile 21 yıl üzeri örgütsel kıdeme sahip öğretmenler arasında olduğunu saptamıştır. Benzer şekilde Begenirbaş (2013) araştırmasında 21 yıl ve üzeri mesleki örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin daha az örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerden yüksek olduğunu saptamıştır. Mesleki örgütsel kıdeme göre öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinde farklılaşma olmadığı yönünde bulgulara ulaşan araştırmalarda vardır (Polatkan, 2016; Kırıl, 2016; Uysal, 2007; Kaya, 2009; Tozkoparan & Özgün, 2015).

Öğretmenlerin mezuniyet durumlarına göre “doğal duygular” düzeylerinde farklılaşma saptanırken, “yüzeysel rol yapma”, “derinden rol yapma” ve “genel duygusal emek” düzeylerinde farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. Lisansüstü mezunu olanlar, lisans mezunlarından daha fazla “doğal duygular” düzeyine sahiptirler. “Yüzeysel rol yapma”, “derinden rol yapma” ve “genel duygusal emek” düzeyi farklı eğitim düzeyindeki öğretmenlerde benzer düzeydedir. Konu ile ilgili yapılan araştırmalarda öğretmenlerin mezuniyet durumlarına göre duygusal emek düzeylerinde farklılık olmadığı yönünde bulgulara ulaşıldığı görülmektedir (Bıyık & Aydoğan, 2014; Polatkan, 2016, Beğenirbaş & Basım 2013).

Okuldaki öğretmen sayılarına göre öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinde farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. Diğer bir ifade ile okullarında farklı sayıda öğretmen bulunan öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri birbirlerine benzerlik göstermektedir.

Araştırmada öğretmenlerin okullarında çalışma sürelerine göre “yüzeysel rol yapma” ve “genel duygusal emek” düzeylerinde farklılıklar saptanırken, “derinden rol yapma” ve “doğal duygular” düzeylerinde farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. 10 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip öğretmenlerin daha az çalışma süresine sahip öğretmenlere göre “yüzeysel rol yapma” ve “genel duygusal emek” düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Konu ile ilgili araştırmalara bakıldığında aynı kurumda çalışma süresinin duygusal emek düzeyi çalışmalarında değişken olarak pek ele alınmadığı, ele alınan çalışmalarda da aynı kurumda çalışma süresinin öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinde farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Kaya, 2009; Özgün, 2015)

Araştırmada öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri “uyum”, “özdeşleşme”, “içsellik” ve bu üç boyutu kapsayan “genel örgütsel özdeşleşme” olarak incelenmiştir. Yapılan değerlendirmede tüm boyutlarda öğretmenlerin yüksek örgütsel özdeşleşme düzeyine sahip oldukları saptanmıştır. Konu ile ilgili yapılan araştırma bulguları araştırma sonucunu desteklemektedir (Nergiz, 2015; Çakınberk, Derin & Demirel, 2011; Koyuncu, 2018) ulaşılan bu sonuçlardan öğretmenlerin okullarıyla özdeşleştikleri, okullarının başarılarını başarıları, başarısızlıklarını ise kendi başarısızlıkları olarak değerlendirdikleri söylenebilir.

Öğretmenlerin cinsiyetlerine göre tüm boyutlarda örgütsel özdeşleşme düzeylerinde farklılıkların olduğu saptanmıştır. Erkek öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri kadın öğretmenlerden daha yüksektir. Alanyazında yapılan araştırmalarda da araştırma bulgumuzla örtüşen şekilde erkek öğretmenlerin daha fazla örgütsel özdeşleşme düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir (Akpınar, 2014; Alcan, 2018). Bu sonuçlardan hareketle, erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre okul örgütü ile daha çok özdeşleştikleri sonucuna varılmıştır.

Öğretmenlerin görev yaptıkları okul düzeylerine göre tüm boyutlarda örgütsel özdeşleşme düzeylerinde farklılık olduğu saptanmıştır. Ortaokul öğretmenlerinin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin ilkökul ve lise öğretmenlerinden daha düşük olduğu saptanmıştır. Konu ile ilgili araştırmalarda okul düzeyinin öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerini incelemeye ele alınan bir değişken olmadığı görülmüştür. Bu nedenle karşılaştırma yapılamamıştır.

Öğretmenlerin örgütsel kıdemlerine göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinde farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Tüm boyutlarda 21 yıl ve üzeri örgütsel kıdeme sahip olan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin daha az yıl örgütsel kıdeme sahip öğretmenlerden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Konu ile ilgili alanyazına bakıldığında araştırma sonucumuzu destekler nitelikte bulgulara ulaşıldığı görülmektedir. Tüzün (2006) araştırmasında kıdemi daha fazla olan çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Benzer şekilde Özer (2010) araştırmasında kıdem değişkeninin örgütsel özdeşleşmeye dair görüşlerde anlamlı farklılık oluşturduğu yönünde bulgular elde edilmiştir. Örgütsel Kıdemi fazla olan çalışanların özdeşleşme düzeylerinin de daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Araştırma bulgusunu destekleyen bir diğer araştırma Bartel'e (2001) aittir. Bartel (2001) araştırmasında çalışanların kıdemi arttıkça örgütsel özdeşleşme düzeylerinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Ulaşılan bu sonuçlara göre öğretmenlerin kıdemleri arttıkça örgütleri ile daha fazla özdeşleşme yaşadıkları söylenebilir.

Öğretmenlerin mezuniyet durumlarına göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinde farklılaşma olmadığı belirlenmiştir. Diğer bir ifade ile önlisans, lisans ve lisansüstü eğitim durumuna sahip öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmelerinin benzer düzeyde

olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Konu ile benzer nitelik gösteren araştırmalara bakıldığında mezuniyet durumuna göre örgütsel özdeşlemenin farklılık göstermediği yönünde bulgulara ulaşıldığı görülmektedir (Akpınar, 2014; Polat, 2009; Tüzün, 2006; Yaşa, 2018).

Öğretmenlerin okullarındaki öğretmen sayılarına göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinde farklılıkların olduğu saptanmıştır. Tüm boyutlarda okullarında 31 ve üzeri öğretmen sayısına sahip öğretmenlerin okullarında daha az sayıda öğretmen bulunan öğretmenlere göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Konu ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında okuldaki öğretmen sayısının örgütsel özdeşleşme araştırmalarında değişken olarak ele alınmadığı görülmüştür. Bu nedenle karşılaştırma yapılamamaktadır.

Öğretmenlerin aynı okulda çalışma sürelerine göre “uyum” ve “genel örgütsel özdeşleşme” düzeylerinde farklılıkların olduğu saptanmıştır. 10 yıl ve üzeri aynı okulda çalışma süresine sahip öğretmenlerin “uyum” ve “genel örgütsel özdeşleşme” düzeylerinin 1-3 yıl okulda çalışma süresine sahip öğretmenlerden daha yüksek olduğu, aynı okulda farklı çalışma süresine sahip öğretmenlerin “özdeşleşme” ve “içselleştirme” düzeylerinin benzerlik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Konu ile ilgili araştırmalara bakıldığında araştırma bulgularımızla kısmen örtüşen sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Akpınar (2014), örgütsel özdeşleşmeye dair öğretmen görüşleri arasında okulda çalışma süresinin her üç boyutta da anlamlı farklılığa neden olmadığı bulgusunu elde etmiştir. Benzer şekilde, Polat (2009) ve Aliyev (2014)’de çalışmalarında, okulda çalışma süresinin anlamlı farklılık oluşturan bir değişken olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Ulaşılan bu sonuçlardan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin genel olarak kurumda çalışma sürelerine göre farklılık göstermediği, ancak çalışılan okula göre farklılık gösterebilecek bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiştir. Analiz sonucunda duygusal emek ölçeğinde yer alan yüzeysel rol yapma ve örgütsel özdeşleşme ölçeğinde yer alan özdeşleşme dışında tüm boyutlar arasında istatistiksel açıdan çift yönlü anlamlı ilişkilerin olduğu saptanmıştır. Buradan duygusal emek düzeyindeki artış veya

azalmanın aynı doğrultuda öğretmenlerin örgütsel özdeşleme düzeylerinde artışa veya azalmaya neden olacağı sonucuna ulaşılmıştır. Öğretmenler üzerinde duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkileri inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Yılmaz ve diğerleri (2017) ve Deniz (2017) konaklama işletmelerinde çalışanlarla yaptığı araştırmasında örgütsel özdeşleşme ile duygusal emek boyutları arasında anlamlı ilişkiler saptamıştır. Benzer şekilde Özer (2019) TBMM restoran personeli üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında da duygusal emek boyutları ile örgütsel özdeşleşme boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Ancak bu araştırmalarda kullanılan ölçek ve örneklem grupları farklı olduğu için ilişkilerin yönleri ve boyutları farklılık göstermiştir, bu nedenle duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme ilişkisine dair genellemeye gidilememektedir.

Araştırmada duygusal emek düzeyinin örgütsel özdeşleme üzerindeki etkisini incelemek için regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda; duygusal emek düzeyinin örgütsel özdeşleme düzeyini %8,4 oranında yordadığı belirlenmiştir. Duygusal emek ölçeğinde yer alan yüzeysel rol yapma ve doğal duygular öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyini artırırken, derinden rol yapma düzeyinin örgütsel özdeşleşme üzerinde etkisi bulunmamıştır. Konu ile ilgili farklı örneklem grupları üzerinde yapılan araştırmalarda da duygusal emeğin örgütsel özdeşlemeyi yordayan bir değişken olduğu belirlenmiştir (Yılmaz vd., 2017; Deniz, 2017; Özer, 2019).

5.2. ÖNERİLER

Araştırmadan ulaşılan sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler getirilmiştir:

- Öğretmenlerin genel olarak orta düzeyde duygusal emek davranışlarına sahip olmaları, verilen eğitimin kalitesi açısından olumsuz değerlendirilecek bir durumdur. Öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini artırmak için Milli Eğitim Müdürlüklerince ve üniversiteler tarafından eğitim ve seminerler düzenlenebilir.
- Kadın öğretmenlerin gerek duygusal emek gerekse örgütsel özdeşleşme düzeylerinin erkek öğretmenlerden düşük olmasının nedenleri araştırılabilir.

- Bu araştırma Afyonkarahisar il merkezinde görev yapan araştırmanın örneklemini kapsamındaki öğretmenlerini kapsamaktadır. Araştırma sonuçlarından genelleme yapabilmek için daha geniş örneklem grupları üzerinde araştırmalar yapılabilir.
- Bu araştırma, resmi okullarda görev yapan öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yöneliktir. Bu araştırma konusu özel okullarda bulunan öğretmenleri kapsayacak şekilde karşılaştırılmalı yapılabilir.
- Bu araştırmada, öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri nicel yöntem kullanılarak araştırılmıştır. Bu araştırma nitel yöntemler veya daha kapsamlı olarak nitel ve nicel yöntemlerin birlikte kullanıldığı karma yöntemle yapılabilir.
- Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin öğrenci başarısına etkisi incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Akbaş, A. (2016). *Öğretmenlerin örgütsel politika algıları ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi, Uşak.
- Akın, U., Aydın, İ., Erdoğan, Ç. ve Demirkasımoğlu, N. (2014). Emotional labor and burnout among Turkish primary school teachers. *The Australian Educational Researcher*, 41(2), 155-169. doi:10.1007/s13384-013-0138-4
- Akman, Y. (2017). Öğretmenlerin algılarına göre iş motivasyonu ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişki. *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(1), 71-88.
- Akpınar, A. (2014). *Okullardaki İnsan İlişkileri Düzeyi ile Öğretmenlerin Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.
- Alcan, E. E. (2018). *Öğretmenlerin Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Bağlılık Alguları Arasındaki İlişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88. doi:10.2307/258824
- Ashforth, B., Harrison, S. and Corley, K. (2008). Identification in organizations: an examination of four fundamental questions. *Journal of Management*, 34(3), 325-374. doi:10.1177/0149206308316059
- Bağcı, Z. ve Mohan Bursalı, Y. (2015). The impact of emotional labor on work performance: An ampirical research in service sector in Denizli. *The Journalof KAU IIBF*, 6(10), 69-90.
- Balcı, A., Baltacı, A., Fidan, T., Cereci, C. ve Açar, U. (2012). Örgütsel sosyalleşmenin, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlıkla ilişkisi: İlköğretim okulu yöneticileri üzerinde bir araştırma. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 47-74.
- Bartel, C. A. (2001). Social comparisons in boundary-spanning work: effects of community outreachon members. *Organizational Identity and Identification. Administrative Science Quarterly*, 46, 379-413.
- Barutçugil, İ. (2004). *Organizasyonlarda duyguların yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.

- Basım, H. N. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 78-90.
- Begenirbaş, M. (2013). *Kişiliğin Öğretme Stillere Etkisinde Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Begenirbaş, M. ve Çalışkan, A. (2014). Duygusal emeğin iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde kişilerarası çarpıklığın aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5 (2), 109-127 ISSN: 1309-2448
- Beğenirbaş, M. ve Basım, N. (2013). Duygusal emekte bazı demografik değişkenlerin rolü: görgül bir araştırma. *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1), 45-57.
- Bıyık, Y. ve Aydoğan, A. (2014). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: Bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 159-180.
- Bursalıoğlu, Z. (2005). *Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Buz Durak, D. (2019). *Öz-yeterliliğin duygusal emek üzerindeki etkisi ve bu süreçte örgütsel desteğin düzenleyici rolüne ilişkin bir çalışma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı* (4. bs.). Ankara: Pegem Yayınları.
- Cheung, F. Y. and Tang, C. S. (2010). Effects of age, gender and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323-339.
- Chreim, S. (2002). Influencing organizational identification during major change: a communication based perspective. *Human Relations*, (55), 1177-1137.
- Cüce, H., Güney, S. ve Tayfur, Ö. (2013). Örgütsel Adalet algılarının örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 1-30.
- Çakınberk, A., Derin, N. ve Demirel, E. T. (2011). Örgütsel özdeşleşmenin örgütsel bağlılıkla biçimlenmesi: Malatya ve Tunceli özel eğitim kurumları örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 89-121.

- Çetinkaya, M. ve Çimenci, S. (2014). Örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi ve örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü: yapısal eşitlik modeli çalışması. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(23), 237-278.
- Çetinkaya, Ö. ve Alparslan, A. M. (2011). Duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi: Üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 363-377.
- Çukur, C. Ş. (2007). İş yerinde duygular, duygusal düzenleme ve duygusal işçilik. T. Solmuş (Ed.), *Endüstriyel Klinik Psikoloji ve İnsan Kaynakları Yönetimi* içinde (ss. 71-113). İstanbul: Beta Yayınları.
- Deliveli, K. (2019). Eğitim örgütleri açısından duygusal emeğin önemi. *Toplum Bilimleri Dergisi*, 25, 190-215. doi:10.29228/tbd.2007.25.3227
- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). Örgütsel güven kavramı: nedenleri ve sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 139-150.
- Demircan, P. (2016). *İş-Aile Çatışması – Duygusal Emek İlişkisinde Lider Desteğinin Rolü: Eğitim Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Deniz, G. (2017). *Algılanan Dışsal Prestijin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dick, R. V. and Wagner, U. (2002). Social identification among school teachers: dimensions, foci, and correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(2), 129-149. doi:10.1080/13594320143000889
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. and Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357. doi:10.1016/j.jvb.2004.02.001
- Dutton, J. E., Dukerich, J. M. and Harquail, C. V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2), 239-263. doi:10.2307/2393235
- Edwards, M. R. and Peccei, R. (2007). Organizational identification: development and testing of a conceptually grounded measure. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16(1), 25-57. doi:10.1080/13594320601088195

- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel iletişimin işgörenleri duygu gösterimlerinin yönetimine olan etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 6(3), 18-33-33. doi:10.18094/si.20817
- Ertürk, A., Keskinçılıç Kara, S. B. ve Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Gautam, T., Van Dick, R. ve Wagner, U. (2004). Organizational identification and organizational commitment: distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, 7, 301-315.
- Genç, V. (2013). *Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Gibney, R., Zagenczyk, T., Fuller, J., Hester, K. and Caner, T. (2011). Exploring Organizational Obstruction and the Expanded Model of Organizational Identification. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(5), 1083-1109. doi:10.1111/j.1559-1816.2011.00748.x
- Göç, A. (2017). *Okul Yöneticilerinin Duygusal Emek ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bir İnceleme*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Haslam, S. A., Eggins, R. A. and Reynolds, K. J. (2003). The ASPIRe model: actualizing social and personal identity resources to enhance organizational outcomes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(1), 83-113. doi:10.1348/096317903321208907
- Hogg, M. A., Sherman, D. K., Dierselhuis, J., Maither, A. T. and Moffitt, G. (2007). Uncertainty, entitativity, and group identification. *Journal of Experimental Social Psychology*, 43(1), 135-142. doi:10.1016/j.jesp.2005.12.008
- Hoşgörür, T. ve Yorulmaz, Y. İ. (2015). Öğretmenlerin liderlik davranışları ile duygusal emekleri arasındaki ilişki. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 166-190.

- Hsieh, C. W., Croyle, M. H. and Gosserand, R. H. (2011). Motivational bases and emotional labor: Assessing the impact of public service motivation. *Public Administration Review*, 72(2), 241-251.
- İşcan, Ö. (2006). Dönüştürücü/etkileşimci liderlik algısı ve örgütsel özdeşleşme ilişkisinde bireysel farklılıkların rolü. *Akdeniz Üniversitesi İdari ve İktisadi Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11, 160-177.
- Jiang, H. (2010). The Relationship between Organizational Identification and Organizational Outcomes. *2010 International Conference on Management and Service Science* içinde (ss. 1-4). 2010 International Conference on Management and Service Science, sunulmuş bildiri. doi:10.1109/ICMSS.2010.5577501
- Johnson, W. L., Johnson, A. M. and Heimberg, F. (1999). A Primary- and second-order component analysis of the organizational identification questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 59(1), 159-170. doi:10.1177/0013164499591011
- Kanten, P. (2012). *İşgörenlerde işe adanmanın ve proaktif davranışların oluşumunda örgütsel güven ile örgütsel özdeşleşmenin rolü*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Kaplan, M. ve Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35, 165-174.
- Kara, A. U. ve Begenirbaş, M. (2016). Çalışanların psikolojik sermaye algıları onların duygusal rol davranışlarını etkiler mi?: turizm sektöründe bir araştırma. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1). <https://dergipark.org.tr/pub/euljss/254145> adresinden erişildi.
- Karalar, S. (2015). *Yönetiminin örgütsel özdeşleşme ile işgücü atıklığı üzerine etkisi ve bir araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (23. bs.). Ankara: Nobel Yayınları.
- Karakuş, K.H. (2019). *Okul yöneticilerinin koçluk rolleri ile öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri, Denizli
- Karataş, A., Tösten, R., Kansu, V. ve Aydın, A. S. (2016). Öğretmenlerin duygusal emek davranışlarının iş doyumlarına etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 56, 177-188.

- Kaya, E. (2009). *Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışını algılama biçimleri ile iş doyumları ve iş stresleri arasındaki ilişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaya, Ş. D., İleri, Y. Y. and Yüceler, A. (2017). Effects of organizational trust on identification in a university hospital in Turkey. *Journal of Human Sciences*, 14(2), 2014-2020.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 110-130.
- Keser, A. (2007). Tatmininden yaşam tatminine bireysel tatmin. T. Solmuş (Ed.), *Endüstriyel klinik psikoloji ve insan kaynakları yönetimi içinde*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Kıral, E. (2016). Psychometric properties of the emotional labor scale in a turkish sample of school administrators. *Eurasian Journal of Educational Research*, (63), 71-88.
- Knippenberg, V. D. and Schie, E. C. (2000). Focicorrelates of organizational identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 137-147.
- Koyuncu, Y. (2018). *Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmesi ve kendilerini işe vermeleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.
- Köksel, L. (2009). *İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Kreiner, G. E. and Ashforth, B. E. (2004). Evidence toward an expanded model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 25(1), 1-27. doi:10.1002/job.234
- Kruml, S. M. and Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Li, Y., Fan, J. and Zhao, S. (2015). Organizational identification as a double-edged sword. *Journal of Personnel Psychology*, 14(4), 182-191. doi:10.1027/1866-5888/a000133
- Luthans, F. (2005). *Organizational behavior* (10. bs.). New York: Mc Graw Hill Book, Company.

- Mael, F. A. and Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123.
- Mavi, D. (2015). *Öğretmen görüşlerine göre duygusal emek, iş özellikleri ve iş akışı arasındaki ilişki (Elbistan İlçesi örneği)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Miller, V. D., Allen, M., Casey, M. K. and Johnson, J. R. (2000). Reconsidering the organizational identification questionnaire. *Management Communication Quarterly*, 13(4), 626-658. doi:10.1177/0893318900134003
- Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Nergiz, F. (2015). *Öğretmenlerde örgütsel adalet, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki: Kahramanmaraş ili Türkoğlu ilçesi örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ogbonna, E. ve Harris, L. C. (2000). Leadership style, organizational culture and performance: empirical evidence from uk companies. *The International Journal of Human Resource Management*, 11(4), 766-788. doi:10.1080/09585190050075114
- Oğuz, H. (2015). Duygusal emek istihdamının sosyolojik özellikleri. *IV. Türkiye Lisansüstü Çalışmaları Kongresi, Bildiriler Kitabı I*, 14-17 Mayıs, Kütahya. 91-106.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Özdemir, H. Ö. (2007). *Çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algulamalarının örgütsel özdeşleşme, örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisi: Opet çalışanlarına yönelik uygulama*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özer, H. G. (2019). *Algılanan örgütsel destek ve duygusal emek arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük.
- Özer, Z. (2010). *İlköğretim müfettişlerinin sergiledikleri insan ilişkileri hakkında ilköğretim okulu öğretmenlerinin görüşleri: Konya ili örneği*.

Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Özgün, A. (2015). *Duygusal emek davranışının iş stresi üzerindeki etkisi: Eğitim sektöründe bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Özkan, G. (2011). *Duygusal emek gerektiren mesleklerde örgütsel iletişim doyumunun duygusal emeğe bağlı iş doyumuna etkisi: çağrı merkezlerinde bir uygulama örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Polat, M. (2009). *Örgütsel özdeşleşmenin öncülleri ve ardılları üzerine bir saha çalışması*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

Polat, M. ve Meyda, C. H. (2011). Örgüt kültürü bağlamında güç eğilimi ve örgütsel bağlılık ilişkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 153-170.

Polat, S. (2009). Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators. *Procedia—Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 1591-1596. doi:10.1016/j.sbspro.2009.01.280

Polat, S. ve Celep, C. (2008). Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 14(2), 307-331.

Polatkan, N. N. (2016). *Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Reade, C. (2001). Antecedents of organizational identification in multinational corporations: fostering psychological attachment to the local subsidiary and the global organization. *International Journal of Human Resource Management*, 22(8), 1269-1291. doi:10.1080/09585190110083794

Robbins, S. and Judge, T. A. (2012). *Örgütsel davranış*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Rubin, R. S., Tardino, V. M., Daus, C. C. ve Munz, D. C. (2005). A Reconceptualization of the emotional labor construct: on the development of an integrated theory of perceived emotional dissonance and emotional labor. C. E. Härtel, W. J. Zerbe ve N. M. Ashkanasy (Ed.), *Emotions in organizational behaviour* içinde (ss. 189-211). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

- Savaş, A. C. (2012). *İlköğretim okul müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal emek yeterliklerinin öğretmenlerin iş doyumuna etkisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Schaubroeck, J. and Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21(1), 163-183.
- Scott, C. R., Corman, S. R. and Cheney, G. (1998). Development of a structural model of identification in the organization. *Communication Theory*, 8(3), 298-336. doi:10.1111/j.1468-2885.1998.tb00223.x
- Scott, S. G. and Lane, V. R. (2000). A stakeholder approach to organizational identity. *Academy of Management Review*, 25(1), 43-62.
- Seçer, İ. (2013). *SPSS ve LISREL ile pratik veri analizi*. Ankara: Anı yayıncılık.
- Seçer, Ş. H. (2009). Duyguların örgüt tarafından yönetilmesi: Duygusal emek, Teorik yaklaşımlar, işleyiş ve sonuçları. A. Kese, G. Yılmaz ve Ş. Yürür (Ed.), *Çalışma yaşamında davranış, güncel yaklaşımlar* içinde (ss. 209-244). Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Sezici, E. (2010). Örgütsel özdeşleşme. *Örgütsel Davranışta Güncel Konular* içinde . Bursa: Ekin Yayınevi.
- Silva, D. K. (2007). *Structurational identification in groups within organizations: I, we & us*. Unpublished Doctoral Dissertation, MO: Washington University., St Louis.
- Süregevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: Tükenmişlikle mücadele teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şat, A., Amil, O. ve Özdevecioğlu, M. (2015). Duygusal zekâ ve duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi: Özel okul öğretmenleri ile bir araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 39(2), 1-20.
- Tajfel, H. (1982). Social psychology of intergroup relations. *Annual Review of Psychology*, 33(1), 1-39. doi:10.1146/annurev.ps.33.020182.000245
- Temel, E. (2016). *Dönüşümcü liderlik ve psikolojik güçlendirme arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü: Nazilli'deki kamu kurumlarında bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tokgöz, E. (2012). *Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

- Tokgöz, E. ve Aytemiz Seymen, O. (2013). Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: bir devlet hastanesinde araştırma. *Öneri*, 10(39), 61-79.
- Tolman, E. C. (1943). Identification and the postwar world. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38(2), 141-148. doi:10.1037/h0057497
- Tozkoparan, Ö. ve Özgün, A. (2015). Duygusal emek davranışının iş stresi üzerindeki etkisi: Eğitim sektöründe bir araştırma. *Örgütsel Davranış Kongresi*, sunulmuş Bildiri, tokat.
- Troman, G. (2000). Teacher stress in the low-trust society. *British Journal of Sociology of Education*, 21, 331-353.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Tümer, E. (2010). *İşletmelerde örgütsel adalet ve örgütsel özdeşleşme: Esenboğa Havalimanı'nda bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve yapısal etkenler altında duygusal emeğin işe bağlılığa etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 7(14), 201-222. doi:10.11122/ijmeb.2014.7.14.28
- Tüzün, İ.K. (2006). *Örgütsel güven, örgütsel kimlik ve örgütsel özdeşleşme ilişkisi; uygulamalı bir çalışma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tüzün, İpek K. ve Çağlar, İ. (2008). Örgütsel özdeşleşme kavramı ve iletişim etkinliği ilişkisi. *Journal of Yaşar University*, 3(9), 1011--1027.
- Uysal, A. A. (2007). *Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Ünler Öz, E. (2007). *Effect of Emotional Labor On Employees' Work Outcomes*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Webber, S. S. (2011). Dual organizational identification impacting client satisfaction and word of mouth loyalty. *Journal of Business Research*, 64, 119-125.
- Winograd, K. (2003). The functions of teacher emotions: the good, the bad, and the ugly. *Teachers College Record*, 105, 1641-1673.

- Yalçın, M. (2018). Çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışlarında etkili liderliğin rolü: hizmet sektörüne yönelik bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11 (61).<http://dx.doi.org/10.17719/jisr.2018.2999>
- Yaşa, R. (2018). *Liselerde görev yapan öğretmenlerin görüşlerine göre örgütsel özdeşleşme ile örgütsel muhalefet arasındaki ilişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, E., Coşkun, E. ve Karaca, F. (2008). Üniversite öğrencilerinin sosyal destek ve yalnızlık düzeylerinin incelenmesi. *Genel Tıp Dergisi*, 18(2), 71-79.
- Yılmaz, K., Altınkurt, Y., Güner, M. ve Şen, B. (2015). The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 15(59), 75-90. doi:10.14689/ejer.2015.59.5
- Yılmaz, T., Kırmızıgül, B., Evliyaoğlu, M. N. ve Cevher, M. F. (2017). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek davranışlarında örgütsel özdeşleşmenin rolü. *JAVSTUDIES International Journal of Academic Value Studies*, 3(16), 257-267. doi:10.23929/javs.632
- Youngmi, K. (2016). *Emotional labour and burnout among public middle school teachers in South Korea*. Master Thesis in Education, University of Jyväskylä. Department of Education.
- Yürür, S., Gümüş, M. ve Hamarat, B. (2011). Çalışan-müşteri ilişkilerinde algılanan adalet/adaletsizliğin duygusal emek davranışlarına etkisi. *Journal of Yasar University*, 23(6), 3826-3839.

<http://aves.akdeniz.edu.tr/ImageOfByte.aspx?Resim=8&SSNO=15&USER=3180>

EKLER

Ek 1: Anket Formu

Değerli Meslektaşım,

Bu araştırma, okullarda öğretmenlerin duygusal emeği ile örgütsel özdeşleşmeleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmaktadır.

Bu araştırmada duygusal emek kavramı, okulda öğretmenlerin kişilerarası etkileşim esnasında okul tarafından istenilen duyguların gösterilmesi için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol, olarak ifade edilmektedir. Örgütsel özdeşleşme ise, “öğretmenlerin okulla bir olma algısı veya okula ait olma duygusu” olarak ifade edilebilmektedir.

Hazırlanan ölçek iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kişisel bilgiler, ikinci bölümde duygusal emek ve örgütsel özdeşleşmeyi belirten ifadeler yer almaktadır.

Bu ölçek sonucu elde edilecek veriler birleştirilerek değerlendirilecek ve bilimsel amaçla kullanılacaktır. Araştırmanın sağlıklı sonuçlara ulaşabilmesi için, sizlerin ifadeleri değerlendirirken içtenlikle ve titizlikle davranmanız büyük önem taşımaktadır.

Gereken ilgi ve özeni göstereceğinize olan inancımızla, katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Murtaza AYTEKİN
Uşak Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Öğrencisi

1. BÖLÜM

Bu bölümde kişisel bilgileriniz ilgili sorular bulunmaktadır. Lütfen durumunuza uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

1. Cinsiyetiniz : () Kadın () Erkek
2. Görev yapılan okul düzeyi : () ilkokul () Ortaokul () Lise
3. Kıdeminiz: () 1–10 yıl () 11–20 yıl () 21–30 yıl () 31 yıl ve üzeri
4. Mezuniyet Durumunuz : () Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü
5. Okulunuzdaki öğretmen sayısı: () 1–10 () 11–20 () 21–30 () 30 ve üzeri
6. Aynı okulda yaklaşık çalışma süreniz: () 1-3 yıl () 4-6 yıl () 7-9 Yıl () 10 yıl +

Arka sayfaya geçiniz



DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1	Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.					
2	Öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.					
3	Öğrencilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.					
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.					
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.					
6	Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
7	Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.					
8	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.					
9	Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
10	Öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
11	Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir.					
12	Öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
13	Öğrencilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.					

ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ÖLÇEĞİ		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çoğunlukla Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Ebeveynler, çocuklarının diğer okullar yerine bu okulda olmasını tercih ederler.					
2	Bu okulun öğrencileri, bu okulda olmaktan gurur duyarlar.					
3	Bu okulun, diğer okullara göre ayırt edici farklılığının olduğunu düşünüyorum.					
4	Bu okul, öğrencilerin "eğitim aldığı yer" olmaktan çok daha fazlasıdır.					
5	Başkaları bu okulu, eğitimde mükemmelliğin bir örneği olarak görürler.					
6	Diğer okullarla karşılaştığımda, bana göre bu okul, eğitimde mükemmelliğin bir örneğidir.					
7	Beni bu okula çeken çok şey var.					
8	Bu okulun başarılarından gurur duyuyorum.					
9	Okulum hakkında konuştuğumda "onlar" kelimesinden ziyade "biz" kelimesini kullanırım.					
10	Çalıştığım yer olan bu okulu, insanlara söylemekten gurur duyuyorum.					
11	Okulumun başarısı, benim başarımdır.					
12	Kendimi, okulun sahibi gibi hissederim.					
13	Birisi okulum hakkında övgüde bulunduğu anda, kişisel bir iltifat olarak algılarım.					
14	Okulun değerleri, benim değerlerimden farklıysa kendimi, okuluma ait değilmiş gibi hissederim.					
15	Birisi okulumu eleştirdiğinde beni eleştirmiş gibi onu savunmaya başlarım.					
16	Bu okulda işe başladığımda, benim kişisel değerlerim ve okulun değerleri çok benzerdi.					
17	Bu okula bağlılığım, benim ve okulun değerlerinin benzerliğine dayanır.					
18	Diğer okullara göre bu okulu tercih etmemin sebebi, bu okulun değer yargılarının oturmuş olmasıdır.					

Ölçek bitmiştir. Teşekkür ederim.

Ek 2: Anketin Kullanılabilirlik İzni

Gönderen: Nejat Basım <nbasim@baskent.edu.tr>
Gönderildi: 16 Eylül 2019 Pazartesi 15:53
Kime: 'murtaza aytekin' <murtaza.1982@hotmail.com>
Konu: RE: Ölçek İzin Talebi

Ölçeği tabii ki kullanabilirsiniz. Çalışmalarımızda kolaylıklar dilerim.
 Prof. Dr. H. Nejat Basım

From: murtaza aytekin [mailto:murtaza.1982@hotmail.com]
Sent: Monday, September 16, 2019 2:46 PM
To: nbasim@baskent.edu.tr
Subject: Ölçek İzin Talebi

Değerli hocam,

Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi yüksek lisans tezi olarak "Öğretmenlerin Duygusal Emegi ile Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki İlişki"yi çalışıyorum. Danışman hocam Doç. Dr. Aynur BOZKURT BOSTANCI'dır. Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması adlı makalenizde 13 maddelik ölçeğinizi gördük. İzin verirseniz ölçeğinizi kullanmak istiyoruz. Ölçeğinizi kullanmamıza izin vermeniz bizi çok mutlu edecektir.

İlginiz için şimdiden teşekkür eder, şahsınıza saygılarımızı sunarız.

Murtaza AYTEKİN
 Sosyal Bilimler Öğretmeni
 Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
 Eğitim Yönetimi ABD Yüksek Lisans öğrencisi

Gönderen: Ali Balcı <alibalc@gmail.com>
Gönderildi: 17 Eylül 2019 Salı 13:26
Kime: murtaza aytekin <murtaza.1982@hotmail.com>
Konu: Re: Ölçek İzin Talebi

Murtaza Bey,

Kaynak göstermen kaydıyla ölçeğimizi kullanabilirsin. Kolay gelsin,

Prof. Dr. Ali Balcı

murtaza aytekin <murtaza.1982@hotmail.com>, 17 Eyl 2019 Sal, 09:27 tarihinde şunu yazdı:

Değerli hocam,

Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi yüksek lisans tezi olarak "Öğretmenlerin Duygusal Emegi ile Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki İlişki"yi çalışıyorum. Danışman hocam Doç. Dr. Aynur BOZKURT BOSTANCI'dır. Örgütsel Sosyalleşmenin, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlıkla İlişkisi: İlköğretim Okulu Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma adlı makalenizde 18 maddelik ölçeğinizi gördük. İzin verirseniz ölçeğinizi kullanmak istiyoruz. Ölçeğinizi kullanmamıza izin vermeniz bizi çok mutlu edecektir.

İlginiz için şimdiden teşekkür eder, şahsınıza saygılarımızı sunarız.

Murtaza AYTEKİN
 Sosyal Bilimler Öğretmeni
 Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
 Eğitim Yönetimi ABD Yüksek Lisans öğrencisi

Ek 2: Anketin Uygulanabilirlik İzni



T.C.
AFYONKARAHİSAR VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü



Sayı : 86649407-605.01-E.18926498
Konu : Murtaza AYTEKİN'in Araştırma İzni

03/10/2019

VALİLİK MAKAMINA

- İlgi : a) Millî Eğitim Bakanlığı Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü'nün 2017/25 sayılı Genelgesi.
b) Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'nün 26/09/2019 tarihli E.5508 sayılı yazısı.

Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi Yüksek Lisans Programı öğrencisi Murtaza AYTEKİN'in "Öğretmenlerin Duygusal Emegi ile Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" konulu tez çalışmasında kullanılmak üzere 2019-2020 Öğretim Yılı Dönemi içinde Müdürlüğümüze bağlı ilgi (b) yazı ekinde ismi belirtilen okullarda görev yapan öğretmenlere ilgi (a) Genelgenin hükümleri doğrultusunda anket çalışması yapmaları, çalışmalarını tamamladıktan sonra sonuçlarının birer örneğinin İl Millî Eğitim Müdürlüğüne teslim edilmesi şartıyla, Müdürlüğümüz AR-GE Birimi teklifi doğrultusunda araştırma yapmaları Müdürlüğümüzce uygun görülmektedir.

Makamlarınıza da uygun görülmesi halinde olurlarınıza arz ederim.

Fatih AKÇİL
İl Millî Eğitim Müdür V.

OLUR
03/10/2019

Rıza DALAN
Vali a.
Vali Yardımcısı

Ek:
- İlgi Yazı ve Ekleri (21 Sayfa)

Ayrıntılı bilgi için:Tolga YEŞİLÇAYIR
Karaman İş Merkezi/AFYONKARAHİSAR
e-posta: arge03@meb.gov.tr / afyonstrateji@gmail.com

İL MİLLÎ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ Ar-Ge
Elektronik Ağ: afyon.meb.gov.tr
Tel: (0 272) 214 24 28 Faks (0 272) 2137605



T.C.
AFYONKARAHİSAR VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü



Sayı : 86649407-605.01-E.18968524
Konu: Araştırma İzni

03.10.2019

UŞAK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü)

İlgi: a) Valilik Makamı'nın 03/10/2019 tarihli ve 605.01-E.18926498 sayılı Oluru.
b) 26/09/2019 tarihli ve E.5508 sayılı yazınız.

Üniversiteniz Sosyal Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi Yüksek Lisans Programı öğrencisi Murtaza AYTEKİN'in "Öğretmenlerin Duygusal Emeği ile Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" konulu tez çalışmasında kullanılmak üzere 2019-2020 Öğretim Yılı içinde Müdürlüğümüze bağlı ilgi (b) yazı ekinde belirtilen okullarda görev yapan öğretmenlere araştırma çalışması yapabilmesine dair ilgi (b) talebi bulunmuştur.

Müdürlüğümüz AR-GE Birimi tarafından "Millî Eğitim Bakanlığı Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü" 22/08/2017 tarihli ve 35558626-10.06.01-E.12607291 sayılı yazısı ile yayımlanan 2017/25 No'lu Genelge doğrultusunda incelemiş olup ilgi (a) "Valilik Oluru" ve onaylanmış veri toplama aracı ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Fatih AKÇİL
İl Millî Eğitim Müdür V.

Not: 1- Anket çalışmalarında Müdürlüğümüz tarafından onaylanmış (mühürlü) veri toplama araçlarının çoğaltılarak kullanılması zorunludur.

2- Çalışmalar tamamlandıktan sonra sonuçlarının birer örneğinin İl Millî Eğitim Müdürlüğüne teslim edilmesi zorunludur.

EKLER:

- Makam Onayı (1 sayfa)
- Onaylanmış Veri Toplama Aracı (21 sayfa)

Ayrıntılı bilgi için: Tolga YEŞİLÇAYIR
Karaman İş Merkezi/AFYONKARAHİSAR
e-posta: avbir03@meb.gov.tr / afyonstrateji@gmail.com

İL MİLLÎ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ Ar-Ge
Elektronik Ağ: afyon.meb.gov.tr
Tel: (0 272) 214 24 28 Faks (0 272) 2137605