



YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
ÖZEL EĞİTİM ANABİLİM DALI

ÖZEL EĞİTİM ÖĞRETMENLERİNDE DUYGUSAL EMEĞİN ÖRGÜTSEL
ÖZDEŞLEŞME ÜZERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kenan KAYADELEN

Lefkoşa

Ağustos, 2021

**YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
ÖZEL EĞİTİM ANABİLİM DALI**

**ÖZEL EĞİTİM ÖĞRETMENLERİNDE DUYGUSAL EMEĞİN ÖRGÜTSEL
ÖZDEŞLEŞME ÜZERİNE ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kenan KAYADELEN

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Mukaddes SAKALLI DEMİROK**

**Lefkoşa
Ağustos, 2021**

Onay

Kenan KAYADELEN tarafından hazırlanan “Özel Eğitim Öğretmenlerinde Duygusal Emegın Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi” başlıklı tez, kapsam ve nitelik açısından kalite standartlarına uygunluğu ile ilgili Özel eğitim Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak 31/08/2021 tarihinde kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

Adı – Soyadı

İmza

Jüri Başkanı: Yrd. Doç. Dr. Başak BAĞLAMA

Jüri Üyesi: Doç. Dr. Behcet ÖZNACAR

Danışman: Doç. Dr. Mukaddes SAKALLI DEMİROK

Anabilim Dalı Başkanı Onayı

Doç. Dr. Mukaddes SAKALLI DEMİROK

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Onayı

Prof. Dr. Kemal Hüsnü Can Başer
Enstitü Müdürü

Etik İlkelerle Uygunluk Beyanı

Bu tezin içinde sunduğum verileri, bilgileri ve belgeleri akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi; tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu; çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kurallar gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

Kenan KAYADELEN

...../...../.....

Teşekkür

Araştırmanın her aşamasında bilgi ve birikimiyle desteğini esirgemeyen değerli danışman hocam Doç. Dr. Mukaddes SAKALLI DEMİROK'a teşekkür ederim.

Sevgili tez jürim, Doç. Dr. Behcet ÖZNACAR ve Yrd. Doç. Dr. Başak BAĞLAMA araştırmaya vermiş oldukları önerilerden dolayı teşekkür ederim.

Çalışmamın gerçekleşmesinde büyük payı olan anketlere gönüllü katılım sağlayan öğretmenlere teşekkür ederim.

Yüksek lisans dönemi boyunca her zorluğu birlikte atlattığım, desteğini daima ve her koşulda hissettiğim sevgili eşim Kübra KAYADELEN' e sonsuz teşekkür ederim.

Son olarak akademik hayatım ve yaşamım boyunca her zaman yanımda olan maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen başarılarımda en büyük desteği olan annem Penbe KAYADELEN'e, babam Rafet KAYADELEN e, sevgili kardeşlerim Nurettin, Gülten, Kadir, ve Zeki'ye teşekkür ederim.

Çalışmamın literatüre önemli katkılar sunmasını temenni ederim.

Kenan KAYADELEN
İSTANBUL

Özet

ÖZEL EĞİTİM ÖĞRETMENLERİNDE DUYGUSAL EMEĞİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ÜZERİNE ETKİSİ

KAYADELEN, Kenan

Yüksek Lisans, Özel Eğitim Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Mukaddes SAKALLI DEMİROK

Ağustos 2021, 122 Sayfa

Bu araştırma; özel eğitim öğretmenlerinin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Amaç doğrultusunda duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme ölçekleri, İstanbul ilinde özel eğitim kurumlarında görev yapan 417 öğretmene uygulanmıştır. Duygusal emek ölçeği üç alt boyutu içeren 13 maddeden, örgütsel özdeşleşme ölçeği üç boyut 18 maddeden oluşmaktadır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistikler, t-testi, tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) testi, korelasyon ve regresyon teknikleri kullanılmıştır.

Araştırmada öğretmenlerde orta düzey duygusal emek varlığı, yüksek düzey örgütsel özdeşleşme varlığını saptanmıştır. Ayrıca öğretmenlerin orta düzey yüzeysel rol yapma, yüksek düzey derinden rol yapma ve yüksek düzey doğal duygular sergiledikleri bulunmuştur. Öğretmenlerin yüksek uyum, yüksek özdeşleşme ve yüksek içsellik olarak özdeşleştikleri bulunmuştur. Duygusal emek ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ilişki olduğu, duygusal emeğin örgütsel özdeşleşme üzerinde belirleyici bir değişken olduğu belirlenmiştir. Derinden rol yapmanın örgütsel özdeşleşmeyi etkilemediği, yüzeysel rol yapma ve doğal duyguların örgütsel özdeşleşmeyi arttırdığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Özel eğitim öğretmeni, duygusal emek, örgütsel özdeşleşme

Abstract

THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOR ON ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION IN SPECIAL EDUCATION TEACHERS

KAYADELEN, Kenan

MD, Special Education Field

Thesis Advisor: Assoc. Dr. Mukaddes SAKALLI DEMİROK

August 2021, 122 Pages

This study special education teachers ' emotional labor and organizational identification was carried out in order to examine the relationship between levels of. In line with the aim, emotional labor and organizational identification scales were applied to 417 teachers working in private educational institutions in Istanbul province. The emotional labor scale consists of 13 items containing three sub-dimensions, and the organizational identification scale consists of 18 items in three dimensions. Descriptive statistics, t-test, one-factor analysis of variance (ANOVA) test, correlation and regression techniques were used in the analysis of the data.

In the study, it was determined that the teachers had a medium level of emotional labor and a high level of organizational identification. In addition, it was found that teachers exhibited medium level of surface acting, high level of deep acting and high level of natural emotions. It was found that teachers identified as high cohesion, high identification and high internality. It has been determined that there is a positive relationship between emotional labor and organizational identification, and that emotional labor is a determining variable on organizational identification. It was determined that deep acting did not affect organizational identification, while surface acting and natural feelings increased organizational identification.

Keywords: Special education, emotional labor, organizational identification

İçindekiler

Onay.....	I
Etik İlkelere Uygunluk Beyanı	II
Teşekkür	III
Özet.....	IV
Abstract.....	V
İçindekiler	VI
Tablolar Listesi	IX
Kısaltmalar.....	XI

BÖLÜM I

Giriş	1
Problem Durumu.....	1
Araştırmanın Amacı.....	4
Araştırmanın Önemi	5
Sınırlılıklar	6
Tanımlar.....	6

BÖLÜM II

Kavramsal Çerçeve.....	8
Duygu ve Emek	8
Duygusal Emek.....	10
Duygusal Emek Davranış Kuralları.....	13
Eğitimde Duygusal Emek	14
Duygusal Emegin Alt Boyutları	18
Yüzeysel Davranış	19
Derin Davranış	21
Samimi Davranış.....	22
Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler.....	24
Duygusal Emegin Sonuçları	27
Olumlu Sonuçlar	28
Olumsuz Sonuçlar.....	29
Örgütsel Özdeşleşme Kavramı	30

Örgütsel Özdeşleşmenin Önemi	32
Örgütsel Özdeşleşmenin Kuramsal Temelleri	33
Sosyal Kimlik Teorisi	33
Kendi Kendini Sınıflandırma Teorisi	36
Örgütsel Özdeşleşmeyi Etkileyen Faktörler	38
Örgütsel Özdeşleşmenin Boyutları	40
Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Özdeşleşme	41
Örgütsel Özdeşleşmenin Sonuçları	42

BÖLÜM III

Yöntem	46
1.1. Araştırmanın Modeli	46
1.2. Çalışma Grubu	46
Veri Toplama Aracı	46
Kişisel Bilgi Formu.....	46
Duygusal Emek Ölçeği	47
Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği.....	47
Uygulama.....	48
Verilerin İstatistiksel Analizi	48

BÖLÜM IV

Bulgular ve Yorumlar	50
Tanımlayıcı Özelliklere İlişkin Bulgular	50
Örgütsel Özdeşleşmeye Yönelik Bulgular.....	51
Duygusal Emek Yönelik Bulgular	51
Duygusal Emek İle Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki.....	52
Örgütsel Özdeşleşmenin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Karşılaştırılması.....	54
Duygusal Emek Tanımlayıcı Özelliklere Göre Karşılaştırılması	62

BÖLÜM V

Tartışma	71
----------------	----

BÖLÜM VI

Sonuç ve Öneriler	76
Sonuç	76
Öneriler	79
Kaynakça	81
Ekler.....	104
Ek 1. Anket Formu.....	104
Ek 2. İntihal Raporu.....	108
Ek 2. Özgeçmiş	109

Tablolar Listesi

	Sayfa
Tablo 1. <i>Normal Dağılım</i>	48
Tablo 2. <i>Öğretmenlerin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Dağılımı</i>	50
Tablo 3. <i>Örgütsel Özdeşleşme Puan Ortalamaları</i>	51
Tablo 4. <i>Duygusal Emek Puan Ortalamaları</i>	52
Tablo 5. <i>Duygusal Emek ve Örgütsel Özdeşleşme Puanları Arasında Korelasyon Analizi</i>	52
Tablo 6. <i>Duygusal Emegin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi</i>	53
Tablo 7. <i>Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu</i>	54
Tablo 8. <i>Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Yaşa Göre Farklılaşma Durumu</i>	55
Tablo 9. <i>Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşma Durumu</i>	56
Tablo 10. <i>Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Eğitim Durumuna Göre Farklılaşma Durumu</i>	56
Tablo 11. <i>Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Kıdeme Göre Farklılaşma Durumu</i>	57
Tablo 12. <i>Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Farklılaşma Durumu</i>	58
Tablo 13. <i>Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Okulda Çalışma Süresine Göre Farklılaşma Durumu</i>	60
Tablo 14. <i>Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Farklılaşma Durumu</i>	61
Tablo 15. <i>Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Engelli Yakın Sahipliğine Göre Farklılaşma Durumu</i>	62
Tablo 16. <i>Duygusal Emek Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu</i>	62
Tablo 17. <i>Duygusal Emek Puanlarının Yaşa Göre Farklılaşma Durumu</i>	63
Tablo 18. <i>Duygusal Emek Puanlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşma Durumu</i> ..	64
Tablo 19. <i>Duygusal Emek Puanlarının Eğitim Durumuna Göre Farklılaşma Durumu</i>	65
Tablo 20. <i>Duygusal Emek Puanlarının Kıdeme Göre Farklılaşma Durumu</i>	66
Tablo 21. <i>Duygusal Emek Puanlarının Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Farklılaşma Durumu</i>	67

Tablo 22. <i>Duygusal Emek Puanlarının Okulda Çalışma Süresine Göre Farklılaşma Durumu</i>	67
Tablo 23. <i>Duygusal Emek Puanlarının Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Farklılaşma Durumu</i>	68
Tablo 24. <i>Duygusal Emek Puanlarının Engelli Yakın Sahipliğine Göre Farklılaşma Durumu</i>	69

Kısaltmalar

TDK : Türk Dil Kurumu

BÖLÜM I

Giriş

Duyguların örgütler için giderek daha önemli hale geldiği görülmektedir. Özellikle hizmet kalitesinin önemi, müşteri odaklılık ve müşteri memnuniyetin gibi insan odaklı uygulamalar duyarlılığın daha da önemli hale gelmesinde büyük rol oynamıştır. Özellikle özel eğitim, adından da anlaşılacağı gibi özel gereksinimli bireylere verilen eğitimi kapamasından dolayı, öğretmenlerin duygusal açıdan emekleri ön plana çıkmaktadır.

İnsan davranışlarına yön veren faktörlerden biri olan duygular, özel eğitim öğretmenlerin sahip olması gereken davranışların arkasında belirli bilişsel niteliklerin yanı sıra öğretmenlerin sahip olması gereken özellikler arasında yerini almıştır. Mutlu bir şekilde çalışan veya o anda hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi yapan öğretmenlerin, öğrencilerine karşı tutumları, genel olarak duyguların geçerli olduğu davranışları, öğretmenin iş tatmini, psikolojik durumu, tükenmişlik ve örgütüyle özdeşleşme gibi birçok faktörü etkileyebilir.

Problem Durumu

Duygular günümüzde iş hayatının ve çalışma ortamının en önemli ve somut belirleyicilerinden biri haline gelmiştir (Begenirbaş, 2013). Bu anlamda çalışanlardan fiziksel ve zihinsel emeğin yanı sıra duygusal emeği de gerçekleştirmeleri istenmektedir (Eroğlu, 2014: 147).

Duygusal emek, çalışanların duygularını örgütün beklentilerine göre düzenlemesi ve dışarıdan gözlemlenebilecek şekilde birbirlerine yansıtması anlamına gelir (Hochschild, 1983). Isenbarger ve Zembylas'a (2006) göre duygusal emek, çalışanların işyerinde uygun davranışlar sergileyebilmeleri için duygularını düzenleme sürecidir. Savaş (2012) ise duygusal emeği, çalışanların aynı nedenle bazı duygular göstermek yerine, işyeri beklentileri ve işin gerekleri doğrultusunda bazı duygular sergilemesi olarak ifade etmektedir (Savaş, 2012: 43). Paydaşlarla (öğrenciler, yöneticiler, veliler, diğer personel vb.), okul hedefleri, okul yönetimi beklentileri, mesleki normlar, çevresel ve kültürel beklentiler ile yakın iletişim, öğretmenlik mesleğinde duygusal emek

gerektirir (Winograd, 2003; akt. Aydoğan ve Bozkurt- Bostancı, 2021, s. 127). Bu nedenle öğretmenler, diğer insanlarla (öğrenciler, veliler, okul ortamı vb.) sıklıkla etkileşimde bulundukları için diğer meslek mensuplarına göre daha fazla duygusal emek harcarlar (Truta, 2014). Öte yandan öğretmenlerin duyguları üzerine yapılan araştırmalar, duyguların öğretmenlerin hayatlarının ayrılmaz bir parçası olduğunu göstermektedir (Yin, Lee, Jin ve Zhang, 2013; Zembylas, 2004).

Küreselleşme eğitim ve ötesinde değişim ve gelişmeleri de beraberinde getirmiştir (Yörük ve Şahin, 2012, s. 354; Ada ve Akan, 2007, s. 365). Dünya değiştikçe eğitim süreçleri ve okul örgütlerinin öğretmenlerden beklentileri de değişmektedir (Akan, 2007). Okulların amaçlarına ulaşmasında en kritik rol, eğitim sisteminin lokomotifleri olarak görülen öğretmenlere düşmektedir (Köse, 2015, s. 10). Bu çerçevede, okulların ayakta kalabilmek için hedeflerine ulaşması, rakipleriyle rekabet etmesi ve performanslarını iyileştirmesi gerekmektedir. Okullar ancak sürekli değişim ve yenilenme çabalarıyla hedeflerine ulaşabilir ve rakipleriyle rekabet edebilir (Çalık, 2003).

Çalışanların daha mutlu ve başarılı bir iş hayatına sahip olması için duygusal emek davranışlarını iyi yönetmeleri gerekmektedir. Örgütler için de iş yaşamındaki duyguların önemi son yıllarda daha çok anlaşılmaktadır. Örgütler çalışanlarından davranışsal bir emek beklediği gibi duygusal da bir emek beklemektedir. İş hayatında işlerin sürdürülebilir bir etkililik ve verimlilik kazanabilmesi için hem örgüt hem çalışan tarafından belirlenmiş duygusal emek davranışlarının sergilenmesi gerekmektedir. Duygularını etkili kullanamayan ve yönetemeyen çalışanların çalışma hayatı içerisindeki durumu oldukça güçleşecektir. Kendi duygularının farkında olan, kendi duygularını kontrol edebilen, başkalarının duygularını anlayabilen, empati kurabilen insanlar, iş hayatında olumlu iletişim ve ilişkiler sürdürebileceklerdir. Dolayısıyla bulgular, yüksek duygulu çalışanın, aile ve sosyal hayatta olumlu ilişkiler kurabilen, başarı ve mutluluğa ulaşabilen, üretken olabilen, iş hayatında astları ve üstleri tarafından sevilabilen bir çalışan olduğunu göstermektedir ve kariyerde daha hızlı yükselebilir. Duygusal emeği yüksek bireylerin örgütlerle özdeşleşmeleri de yüksek düzeydedir, karşılaştıkları sorunlara pratik çözümler sunarak kriz ortamlarının oluşmasını önlemeye yardımcı olma yetenekleri ve çözüm odaklılık, sabır ve radyasyonun pozitif enerji özelliklerine

sahiptirler. Örgütsel özdeşleşme, çalıştıkları örgüte bağlı kişilerin daha yüksek iş performansına sahip olmaları nedeniyle örgütler tarafından beklenen bir örgütsel davranış değişkenidir. Özdeşleşme derecesi yüksek kişiler yüksek iş performansına sahiptirler, fikirlerini örgütlerinde açıkça ifade edebilirler ve örgüte önemli katkılarda bulunabilirler.

Öğretmenlik her zaman fedakar bir meslek olarak görülmesinin yanı sıra öğretmenlerin de bu tutum ve davranışa sahip olması gerekmektedir. Bu durum göz önüne alındığında öğretmenlerin okullarıyla özdeşleşmeleri gerekmektedir. Bursalıoğlu (2005), kendine özgü örgüt iklimine sahip eğitim örgütlerinde birçok kararın örgütle birlikte alındığını belirtmiştir. Bu nedenle, örgütsel kararların uygulanmasında çalışanların örgütlenmesinde öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyi büyük önem taşımaktadır. Aslında Gossett (2002) örgütsel özdeşleşmeyi, bireyleri duygularını, değerlerini ve kararlarını paylaşmaya motive eden işbirliği algısı olarak tanımlamaktadır. Eicholtz (2001) başka bir çalışmada, bir örgütün çalışanlarının inanç ve değerlerinin, örgütün inanç ve değerleriyle uyumsuz olması durumunda, çalışanların kendi içlerinde veya örgütle gerilim yaşamamasının mümkün olmadığına işaret etmiştir. Bu açıdan bakıldığında okulun inanç ve değerler sistemiyle çelişir, okulla “birlik” duygusu hissetmez, kısacası okulla özdeşleşmeyen bir öğretmenin uyumlu çalışmasını beklemek gerçekçi olmaz. Örgütsel özdeşleşmeyi etkileyen birçok faktör olmakla birlikte bunlardan biri de duygusal emektir.

Öğretmenlerin zihinsel ve bedensel çabalarının yanı sıra duygusal çabaları olmadan, okulların hedeflerini gerçekleştirmeleri pek olası görülmemektedir. Dolayısıyla öğretmenlerin mesleklerini icra ederken öğrenci gelişimini çok yönlü destekleme sürecinde oldukça fazla duygusal emek harcamak durumunda kaldıkları söylenebilir. Bu noktadan hareketle, öğretmenlerin harcadıkları duygusal emek davranışları ile örgütsel özdeşleşme arasında ilişki olabileceği düşünülmektedir. Bu bağlamda, araştırmanın problem cümlesini, öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile örgütsel özdeşleşme arasında nasıl bir ilişki vardır? sorusu oluşturmaktadır.

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı özel eğitim öğretmenlerinin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu amaca ulaşmak için aşağıdaki sorulara cevap aranmaktadır.

- 1- Özel eğitim öğretmenlerinin duygusal emekleri ne düzeydedir?
- 2- Özel eğitim öğretmenlerinin duygusal emekleri;
 - Cinsiyete,
 - Yaşa,
 - Medeni duruma,
 - Eğitim durumuna,
 - Okuldaki öğretmen sayısına,
 - Okulda çalışma süresine,
 - Mesleği isteyerek seçme durumuna,
 - Engelli yakına sahip olma durumuna göre farklılık göstermekte midir?
- 3- Özel eğitim öğretmenlerinin örgütsel özdeşleşmeleri genel olarak nasıldır?
- 4- Özel eğitim öğretmenlerinin örgütsel özdeşleşmeleri;
 - Cinsiyete,
 - Yaşa,
 - Medeni duruma,
 - Eğitim durumuna,
 - Okuldaki öğretmen sayısına,
 - Okulda çalışma süresine,
 - Mesleği isteyerek seçme durumuna,
 - Engelli yakına sahip olma durumuna göre farklılık göstermekte midir?
- 5- Özel eğitim öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile örgütsel özdeşleşmeleri arasında nasıl bir ilişki vardır?
- 6- Özel eğitim öğretmenlerinin duygusal emek davranışları örgütsel özdeşleşmenin bir yordayıcısı mıdır?

Araştırmanın Önemi

Eğitimde kaliteyi yakalama veya var olan kaliteyi iyileştirme çabaları etkili okul kavramını ortaya çıkarmış ve araştırmacıları etkili okul konusuna odaklanmaya yöneltmiştir (Balcı, 2013). Çünkü örgütler çalıştıkları sürece hayatta kalır ve var olmaya devam eder (Bursalıoğlu, 2012). Etkili okul araştırmalarının bir diğer nedeni de bazı okulların diğerlerinden daha başarılı olmasıdır (Vatanartıran ve Eren, 2014, s. 450; Helvacı ve Aydoğan, 2011, s. 42). Bir eğitim sisteminin etkililiği, sistemdeki okulların amaçlarına ne ölçüde ulaştığı ile ölçülür (Başaran ve Çınkır, 2011).

Okul hedeflerine ulaşmada şüphesiz en önemli faktör öğretmenlerdir (Çelikten, Şanal ve Yeni, 2005, s. 220). Okulun amaçlarına ulaşabilmesi için olumlu bir öğretmen-öğrenci ilişkisi şarttır (Kaliska, 2002). Öte yandan, öğretmenler öğrencilerine her zaman sevgi ve şefkat göstermelidir. Olumsuz durumlar karşısında adil, sakın ve arkadaşça davranmalıdır (Winograd, 2003; aktaran Aydoğan ve Bozkurt-Bostancı, 2021, s. 127). Hargreaves (Hargreaves, 1998) duygunun öğretimin özü olduğuna inanır ve öğretim sürecinde öğrencilerin duygularını anlamak ve duygusal emeği ifade etmek çok önemlidir. Öğretmenlerin tüm bu tutum ve davranışları sergileyebilmeleri için duygularını okulun amaçlarına göre düzenlemeleri gerekmektedir, yani duygusal emek ister (Alemdar, 2019, s.74).

İnsanların yaşamları boyunca uzun bir süre iş yaşamlarında var oldukları düşünüldüğünde, örgütsel davranış hayatımızda oldukça önemlidir. Bunun en önemli nedenlerinden biri bireylerin iş hayatındaki tutum ve davranışlarıdır. Bu tutum ve davranışlar, örgütsel davranış üzerine bu kadar çok araştırma yapılmasının nedenidir. Örgütlerin istediği, uzun vadeli ve sadakatle çalışabilen çalışanlara sahip olmaktır. Ayrıca, örgütle özdeşleşmek için çalışanların kişisel özdeşleşmelerini tercih ederler. Çalışan performansına olumlu etki yapacağına inanıldığından örgütsel özdeşleşme önemlidir (Tüzün ve Çağlar, 2008: 1012).

Eğitim örgütlerinin başarısını ve kalitesini artırmak için öğretmenlerin kurumlarıyla özdeşleşmeleri ve bu sayede örgütü başarılı kılmak için çaba göstermeleri gerekmektedir. Çalıştığı kurumla özdeşleşen öğretmenlerin, çalışmalarında kendilerini daha yetkin ve verimli hissedecekleri ve çalışmalarını daha anlamlı bulacaklarına

inanılmaktadır. Güçlendirilmiş örgütlerde, çalışanlar aldıkları kararlarla kaliteyi artırır, etki yaratır, alınan kararların sonuçlarını kabul eder (Klagge, 1998) ve örgütlerine sadık hissederler (Sigler ve Pearson, 2000).

Alan yazında, öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile örgütsel özdeşleşmeleri farklı değişkenlerle ilişkisinin ele alındığı belirlenmiş; ancak bu iki değişken arasındaki ilişkinin incelendiği çok fazla araştırmaya rastlanamamıştır. Bu bağlamda, bu araştırmanın, öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile örgütsel özdeşleşmeleri arasındaki ilişki düzeyine açıklık getireceği düşünülmektedir. Araştırma, incelenen değişkenler arasındaki olası ilişkinin ne düzeyde olduğunun belirlenmesiyle alan yazında önemli bir eksikliği gidermeye katkı sağlaması, bu konuda araştırma yapacak kişiler için yararlanılabilecek bir metodolojiye sahip olması, daha sonraki çalışmalar için özendirici nitelik taşıması bakımından önemlidir.

Özel eğitim öğretmenlerinin duygusal emek düzeyleri ile örgütlerine olan özdeşleşme düzeyleri arasında nasıl bir ilişki olacağına yönelik merak, bu araştırmayı gerçekleştirmek için ana motivasyon kaynağı olmuştur. Araştırmanın duygusal emek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiler konusunda ilgili literatüre katkı sağlaması beklenilmektedir.

Sınırlılıklar

- 1- Araştırma İstanbul ilinde özel eğitim alanında görev yapan öğretmenler ile sınırlıdır.
- 2- Toplanan veriler 2021-2022 eğitim ve öğretim yılı ile sınırlıdır.
- 3- Toplanan veriler “Duygusal Emek” ve “Örgütsel Özdeşleşme” ölçeklerinin ölçtüğü operasyonel tanım ve nitelikler ile sınırlıdır.

Tanımlar

Duygusal Emek: Duygusal emek, “duyguları başkalarının gözlemleyebileceği şekilde organize etmek ve bu doğrultuda yüz ve fiziksel gösteriler yapmak” olarak tanımlanmaktadır (Bolton ve Boyd, 2003).

Örgütsel Özdeşleşme: Özdeşleşme kavramı, “bireyin bir örgüte katılımı, örgütteki bireylerle örgüte aidiyet duygusu kazanması yoluyla ilişki ve iletişimi” olarak tanımlanmaktadır (Hortaçsu, 2007: 65).

BÖLÜM II

Kavramsal Çerçeve

Duygu ve Emek

Duygu kavramı, birçok meslek disiplininde araştırma konusu olmuş ve çeşitli değişkenlerden etkilenen soyut bir kavramdır. İş hayatında ise farklı duygular yaşıyoruz. Bu duygular bazen korku, kaygı, öfke, bazen de sevinç, suçluluk, kıskançlık ve nefret şeklinde tezahür eder. Değişen bir çalışma sisteminde hizmet veren insanlara yönelik tutum ve tutumlar, alıcılara istenen duygusal mesajı iletmek için tasarlanmıştır. Bu noktada, karşıdaki kişiye aktarılan ve onda yaratılan duygunun duygudan çok yoğunlaşma olması durumunda duygusal emek kavramı doğmuştur (Seçer 2005).

Duygular, insanlık tarihi boyunca önemli bir ilgi alanı olmuştur. Ancak iş hayatı açısından değerlendirildiğinde duygu, yakın zamana kadar gözden kaçan bir olgudur (Kaya ve Özhan, 2012). Duyguların bir kişinin davranışının temeli olduğu ve davranışların duygular tarafından yönlendirildiği söylenebilir. Bireyin duygu ve düşünceleri algılama biçiminin üretim ve üretkenlik üzerinde ciddi etkileri olabilir (Akçay ve Çoruk, 2012). Duygular kurumların işleyişini etkilediği gibi kurumlar da duyguları ve dolayısıyla duygusal olarak çalışan bireyleri etkiler (Lazányi, 2011).

İnsanlar hem kişisel hem de iş hayatında çeşitli duygular yaşarlar. Duygular, iç dünyasından başkalarıyla kurdukları etkileşimlere kadar insan davranışının belirleyici bir parçasıdır ve insan davranışında temel bir role sahip oldukları yadsınamaz bir gerçektir (Champoux, 2010:108). Duygular normalde öznel ve soyut olmakla birlikte, giderek maddi değeri olan somut olgular haline gelmektedir (Özgen, 2010: 89).

Amerikalı psikolog Daniel Goleman duygu kavramını “biyolojik ve zihinsel bir duygu ve belirli bir ruh hali” olarak tanımlar (Özkan, 2011: 66). Duygular “kişisel duygu durumları” olarak da tanımlanmaktadır (Seçer, 2004:815). Türk Dil Kurumu duyguyu şu şekilde tanımlamaktadır; "kişinin kendi iç dünyasında yarattığı duyular, duyumlar, belirli nesneler, olaylar veya izlenimlerle algılaması" olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2011).

Duygular uyaranlara tepki olarak ortaya çıkar. Duygular iki şekilde oluşur. Bunlardan ilki organik yöntemdir. Sonuç olarak, duygular refleksif olarak aniden ortaya

çıkar ve içgüdü ve dürtülere göre gelişir. Bu yaklaşımdan, duyguların izdüşümü sosyal faktörlere bağlıdır. Dolayısıyla duygular sosyal faktörlerden etkilenmez ve yönetilmez. İkinci yöntem ise interaktif yöntemdir. Bu yaklaşımda, duygular sosyal bir bağlamda işlenir. Bireyler büyüdükçe duygularını kontrol etmeye başlarlar. İnsanlar sosyal hayatta duygularını belli kural ve ritüellere göre ifade ederler. Farkında olmadan bu duygulara tepki olarak davranmaya başlarlar. Duygu yönetimi bu nedenle insanların sosyal ilişkilerinin bir sonucudur (Hochschild, 1979: 553; Güngör, 2009: 169).

Duygular, bir kişinin hayatını olumlu ve olumsuz yönde etkileyebilir. Bu anlamda örgütlerdeki davranışları anlamak için önemlidirler (Özkalp vd., 2003: 948). Duygusal hayat, iş hayatından bağımsız düşünülemez. Çalışma ortamında birçok duygunun ortaya çıktığı yadsınamaz bir gerçektir (Rafaeli ve Worline, 2001: 95). Özellikle günümüzde bir örgütün ayakta kalması ve ilerlemesi için kişilerarası ilişkilerin çok önemli olduğu bilinmektedir. Bu durumda duygusal ortamların en yoğun olduğu ortamlardan biri de bireyin çalışma ortamıdır (Seçer, 2005:820).

Duygular sosyal etkileşimler yoluyla üretilir; sosyal, kültürel, kişilerarası ve durumsal koşullardan etkilenir. İşyerinde fiziksel ve zihinsel çaba harcayan çalışanların duygularını yönetmeleri beklenir (Martin, 1999). Çalışma ortamında duyguların düzenlenmesi, duyguların gösterilmemesi anlamına gelmemekte, aksine genellikle zaman alan bir denge sağlamaktadır (Sutton, 2005). Örgüt çalışanları, duygularını tanımlanmış rol modeller çerçevesinde ifade etmelidir (Bulurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt, 2016).

Duyguların örgütler ve çalışanlar üzerindeki etkisinin anlaşılmasıyla birlikte çalışanlar, mekanik çalışanlardan çok insan olarak görülmeye başlanmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013). Duygular, bir organizasyonun önceden belirlenmiş nitelikleri ve kuralları haline gelmiştir. Taklit, konuşma tarzı ve tonlama gibi çalışanların sahip olması gereken özelliklerin önceden belirlendiği ve bu özelliklere sahip çalışanların arandığı görülmüştür (Koçak ve Gürsoy, 2017). Polatkan ve Kırıl'a (2017) göre kendini anlama sürecinde etkili olan duyguların sosyal ve sosyal açıdan uygun olabilmesi için birey tarafından yönetilmesi gerekmektedir. Temelde sosyal bir gereklilik olan duygu yönetimi, hakim olunması gereken önemli becerilerden biridir.

Duygusal emek, çalışanların kendi duygularını ve aynı zamanda hizmet ettikleri kişilerin duygularını işin gereklerine göre yönetmesini ifade eder (Bolton, 2005, s. 8).

Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı ilk olarak Hawkschild'in 1983 tarihli *The Managed Mind* kitabında açık bir şekilde tanımlanmış ve daha sonra literatürde yerini almıştır. Hocshild Duygusal emek; çalışma hayatında ortaya çıkan ve başkaları tarafından gözlemlenebilen duyguların kontrolü ve bedensel yansıması olarak tanımlamıştır (Hocshild, 1983). Bu tanımla Hochschild, duygusal emeği fiziksel emeğe benzetmekte ve çalışma hayatında duygusal emeğin para karşılığı da satılabileceğini belirtmektedir. Bu anlamda duygusal emek, yalnızca kişinin bildiği duygusal bir süreç olmaktan çıkıp, başkaları tarafından kontrol edilen bir süreç haline gelmektedir (Aslan ve Mert 2019).

England ve Farkas, duygusal emeği empati çerçevesinde açıklayarak 1986 yılında Hocshild'den sonra duygusal emek kavramını incelemişlerdir. Onlara göre duygusal emek, karşımızdaki kişiyi anlamak ve eylemlerimizin karşımızdaki kişi üzerindeki etkisine dikkat etmekle ilgilidir (Steinberg ve Figart 1999). Duygusal emek, “duyguları başkalarının gözlemleyebileceği şekilde organize etmek ve bu doğrultuda yüz ve fiziksel gösteriler yapmak” olarak tanımlanmaktadır (Bolton ve Boyd 2003). İlerleyen süreçte duygusal emeğin içinde insan tonu ve davranışları da yer almaktadır. Diğer bir tanıma göre ise duygusal emek; karşımızdaki kişiyi anlama ve empati kurma çabasıdır (Steinberg ve Figart, 1999). Bu tanımlar, dışımızdakilerin duygularını önemsemek, onları anlamak ve buna göre kendi davranış ve duygularımızı düzenlemek olarak özetlenebilir.

Duygusal emek kavramı, “kişinin bilinçli çalışma sürecinin kendi iç dünyasında yarattığı izlenimler” olarak ifade edilmektedir (Basım ve Begenirbaş, 2012). Buradan duygusal emek olarak anlaşılabilir; işte harcadığımız çaba, efor, beyin ve beden gücü ve işimize ne kadar duygu kattığımız ile ilgili çok geniş bir alanı kapsar.

Duygusal emek; duygular sadece fiziksel olarak hissedilip yansıtılmaz, aynı zamanda sosyal hayatta da kendini gösterir (Thoits, 1989). İnsanlar çalışma ortamının, işverenin, ailesinin ya da birlikte çalıştığı arkadaşlarının beklentileri nedeniyle

duygusal emek harcarlar. Sürdürülebilir ilişkiler ve insan refahı açısından önemli olan duygusal emeğin ne derece ortaya çıktığıdır (Barbalet, 2001).

Modern zamanların en temel konularından biri olan emek (labor), Türk Dil Kurumu'na göre “bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü, mesai, zahmet” manasına gelmektedir. Yararlı bir mal veya hizmet üretmek için harcanan her türlü insan çabası, emek kavramının içinde yer almaktadır (Karaca, 2019: 5). Üç çeşit emek türünden bahsetmek mümkündür; fiziksel, zihinsel ve duygusal emek (Hochschild, 1983; Seçer, 2007; Karaca, 2019). Bu noktada, araştırmamızın konusu olan duygusal emeğin, fiziksel ve zihinsel emeğe kıyasla daha az önem gösterilen bir emek türü olduğunu vurgulamak gerekmektedir.

Günümüz toplumlarında insanların katıldıkları en güçlü duygusal ortamlardan birisi çalışma ortamlarıdır; fakat Seçer (2007)'in de değindiği gibi, piyasada uzun yıllar boyunca duyguların varlığının ve rolünün göz ardı edildiği açıkça görülmektedir. Ancak son yıllarda hizmet sektöründe yaşanan gelişmeler ve yenilikler, hem müşterilerin hem de çalışanların duygularını görmezden gelmeyi imkânsız hale getirmiştir. Hizmet sunumu sırasında çalışanların müşterilerle daha yakın bir etkileşim içerisine girmesi, çalışma hayatının duygulardan bağımsız düşünülmemeyeceğini ortaya koymaktadır (Büte, 2019; Çelikyay, 2019; Doğan, 2019; Güngör, 2009).

İnsanlar günlük hayatlarında birbirinden farkı duygularla başa çıkmak zorundadır ve her alanda olduğu gibi çalışma hayatında da bu duygulardan arınamamaktadırlar. Dolayısıyla bireyler çoğu zaman toplumsal kurallara uygun düşecek tepkiler vermeyi tercih ederek, duygularını kontrol altında tutabilmektedir. Bu sebeple, çalışanların müşterilere sunduğu hizmet neticesinde oluşan memnuniyet ve çalışanların bu memnuniyeti sağlayacak duyguların yönetimi, zamanla önem kazanmış ve bu konuda çeşitli araştırmalar yapılmıştır (Büte, 2019; Çiğdem, 2020; Küçükşakar, 2019).

Teoride, duygu düzenleme ve duygusal emek çok benzerdir. Her ikisi de insanların duygularını düzenlemek için farklı stratejiler kullanmaya istekli ve yetenekli olduklarını iddia ediyor. Her ikisi tarafından önerilen stratejiler de çok benzer. Örneğin, baskıcı ve yüzeysel gösterme davranışları, duygusal ifadeyi daha uygun hale getirmek için yönetmeye odaklanır. Duygu düzenlemede ana odak, istenmeyen olumsuz

duyguların ifadesini gizlemek için tepki odaklı stratejilerdir. Duygusal emekte, öncelikle beklentileri düzenleyen olumlu duyguların ifadesine odaklanılır (Taxer ve Frenzel, 2015).

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği "kişilerarası etkileşimlerde bir organizasyonun ihtiyaç duyduğu duyguları ifade etmek için gereken çaba " olarak tanımlamaktadır. Bu tanım, duyguların ifade edildiği ve kısmen sosyal bir bağlamda belirlendiği etkileşimci yaklaşımdan gelmektedir. Duygusal emek, örgüt tarafından daha öncesinde belirlenen bazı tutumlara uymak için, şahsen iletişim halinde olan çalışanların gösterdikleri gayret olarak ifade edilmektedir (Oral ve Köse 2011).

Duygusal emek, kişinin iş ortamında görevlerini yerine getirirken duygularını düzenlemesi olarak da tanımlanmaktadır (Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2009). Duygusal emek, başkalarının duygularıyla başa çıkma çabasıdır ve temel ögesi duyguların düzenlenmesidir. Duygusal emekle uğraşan çalışanların başarılı olabilmeleri için kendi duygularının farkında olmaları ve bunları yönetmeleri, kendilerini motive etmeleri, başkalarının duygularını tanımaları ve karşılığında arzu ettikleri duyguları sergilemeleri gerekmektedir (Guy ve Newman, 2004). Çalışan ile hizmeti alan kişi arasındaki etkileşim, birbirlerinin memnuniyetinde önemli rol oynamaktadır. Çalışanların, çalışma ortamında hizmet verenler üzerinde olumlu duygular ve iyi bir izlenim bırakma sorumluluğu vardır. Bu konuda başarılı olabilmeleri, çalışırken beklenen duyguları sergilemelerini gerektirir (Aydın, 2016, s. 169-183).

Örgütlerde hedeflere başarılı bir şekilde ulaşılabilmesi için çalışanların bir bütün olarak görülmesi ve duygusal yönlerinin göz ardı edilmemesi gerektiği vurgulanmaktadır (Alev, 2018). Duygusal çalışma, mesleki ve sosyal normlara uygun olarak duyguların kontrolüdür. Duygusal çalışma, iş ve sosyal ilişkilerden ziyade iş sonucunda ortaya çıkan etkileşimlere derinlemesine bir bakış açısı sunar. Bu nedenle çalışanlar ve hizmet kullanıcıları arasındaki iletişimin çalışma hayatında duyguların düzenlenmesi ve yönlendirilmesi üzerindeki etkisinin anlaşılması önemlidir (Özmete, 2011).

Örgütler, çalışanlarının davranışlarını anlayarak ve kontrol ederek verimliliklerini artırmaya çalışmakta, böylece örgütün verimliliğini artırmaktadır. Çalışan davranışlarını anlamaya odaklanan kavramlardan biri olan duygusal çalışma, çalışan verimliliği ve iş

performansı bağlamında ele alınması gereken konulardan biridir (Begenirbaş ve Turgut, 2014). Çalışanların çalışma ortamında duygularını olumlu bir şekilde ifade etmeleri, işlerini aşkla yapmaları ve iş sırasında stres düzeylerinin düşük olması örgütün verimliliği açısından oldukça önemlidir. Çalışanlar arasında işten memnuniyetsizliğin ortaya çıkması, kurumun verimliliğini ve etkinliğini azaltabilecek ve örgüt kültürünü bozabilecek iç çatışmaların da habercisidir (Karakaş ve Gökmen, 2018).

Duygusal Emek Davranış Kuralları

Duygusal emek davranışının içeriği çalışanların kendileri tarafından gerçekleştirilmez. Örgütsel olarak tanımlanmış duygusal davranış kurallarına çalışanların uyumu, duygusal emek kavramının temelini oluşturur. Çalışanlar için iş tanımları oluşturulduğu ve performans değerlendirme süreci bu iş tanımları içinde iletildiği gibi, çalışanların uyması gereken duygusal davranış kuralları da vardır. Dolayısıyla duygusal emek davranışının içeriği, çalışanın kendi inisiyatifiyle değil, örgüt tarafından belirlenen bir kalıptır. Çalışanlar süreçte dramatik aktörlerin rolünü oynarlar. Hochschild, duygusal emek tanımında, duygusal emeği, çalışanların örgütsel olarak belirlenmiş duygusal davranış kurallarına göre hareket ettiklerinde ödüllendirildikleri ve bu duygusal davranış kuralları hakkında açık ve açık beklentilerin olduğu işin yapısıyla ilişkilendirir (Lazanyi, 2011).

Hochschild, duygusal emek üzerine yaptığı araştırmada, duygusal emeğin üç tezahürünü ortaya çıkardı. Birincisi, çalışanların iş yerinde muhatapları ile yüz yüze veya sesli iletişim kurdukları duygusal emektir. İkincisi, çalışanların belirlediği duygusal davranış kuralları çerçevesinde muhatapları etkileme ve muhatapları kurumsal politikalarla tutarlı olarak arzu edilen yollara çekme yeteneğidir. Üçüncüsü, organizasyonun belirlediği duygusal davranışların, insan kaynaklarının eğitim ve gelişim departmanı tarafından düzenlenen eğitimlerle çalışanlara iletilmesi ve çalışan geri bildirimleri ile izlenmesi sürecidir (Eroğlu, 2014).

Duygusal davranış kuralları, çalışanın o anda hissettiği duyguya değil, kuruluşun duygunun rol için nasıl ifade edilmesini beklediğine dayanır. Çünkü işlem sırasında ve sonunda hissedilen duygular muhatabın memnuniyetini sağlamak için önemlidir.

Duygusal emeği ifade etme sürecinde çalışanlardan işin gerektirdiği duygusal emek davranışlarını sergilemeleri beklenir (Kaya ve Özhan, 2012).

Örgütler, çalışanları için oluşturdukları davranış kurallarının yanı sıra, işi etkin ve verimli bir şekilde yapabilmek için gerekli olan duygusal davranış kurallarını da dikkate alırlar. Çalışan duygularını ve duygusal ifade modellerini yönetmeye yönelik örgütsel çabalar, örgütsel davranış araştırmalarının odak noktası olmuştur (Wharton ve Erickson, 1993). Bu duygusal davranışı şekillendirme veya duygusal davranışı kontrol etme süreci, yazılı kurallarla belirlenebilir veya bir anlaşma veya beklentiden oluşan bir organizasyon kültüründe sağlanabilir. Duygusal davranış kuralları ile ilgili olarak, örgütte çalışanların olumlu duygularını kabul etmeye ve olumsuz duyguları reddetmeye yönelik örtük kuralların olduğu söylenebilir (Diefendorff ve Richard, 2003).

Eğitimde Duygusal Emek

Duygular eğitimde hayati bir rol oynar. İş duygularını yönetmek, duygusal emek olarak bilinir ve eğitimde nispeten yeni bir araştırma alanıdır (Akın, Aydın, Erdoğan ve Demirkasimoğlu, 2014). Açıkçası, eğitim çok fazla duygusal emek içerir. Ancak bu emeğin değerli beceriler içerdiği düşünülmemekte ve yeterince ödüllendirilmemektedir (Bellas, 1999). Eğitim kurumları gibi insanlarla sık etkileşim içinde olan örgütlerde insanlar duygularının yoğunluğunu daha fazla hissedecek ve insanlar duygularını kontrol etmek ve yönetmek isteyeceklerdir (Akçay ve Çoruk, 2012).

Eğitim doğrudan insanla ilgili olduğu için duygusal olarak emek yoğun bir alandır (Aydın, 2016, s. 169-183). Eğitimciler, hizmet alanında önemli bir konuma sahip eğitim kurumlarının çalışanları, duygusal emek bilinci ve sorumluluk bilincine sahip kişilerdir. Bu mesleğin öğrencilerle ve diğer eğitim paydaşları ile iletişim kurmayı gerektirmesi, duygusal emek kullanma becerisini öne çıkarmaktadır (Yücebalkan ve Karasakal, 2016).

Müşteri ile ilişkide çalışanların duygularını düzenleyen sergileme kuralları sayesinde kişilerin duruma uygun duyguları göstermesini sağlayın. Eğitimciler, okul beklentilerine göre duygularını ifade ederek, eğitim hedeflerine ulaşılırken sağlıklı ilişkilerin kurulmasını ve sürdürülmesini sağlar (Akın, 2021). Etkili bir eğitim ortamı için duyguların düzenlenmesi, yönetilmesi ve kontrol edilmesi gerekir.

Demircan ve Turunç'a (2017) göre kaliteli hizmet, danışanların (öğrencilerin) ve personelin (öğretmenlerin) refahını, memnuniyetini ve refahını sağlar. Bu nedenle öğretmenler yüz yüze ilişkilerde duygularını daha iyi kullanmalı ve öğrencilere mesaj vermede başarılı olmalıdır. Basım, Begenirbaş ve Can Yalçın'a (2013) göre eğitimciler kendi duygu durumlarını bir kenara bırakmalı, öğrencilerin soru ve kaygılarını dinlemeli, öğüt vermeli, sevgi göstermeli, sorun çıkaran öğrencilere sakın bir şekilde yaklaşmalıdır.

Eğitimciler sosyal ilişkiler kurarken duruma uygun duyguları sergilemek için kendi duygularını düzenleyerek, gizleyerek veya bastırarak duygusal emek harcarlar (Isenbarger ve Zembylas, 2006). Yüzeysel sunum davranışı, eğitimcilerin duygusal ifadelerini örgütsel kurallara uyacak şekilde değiştiren stratejileri ifade eder. Öte yandan samimi ifade edici davranış, gerekli duygusal ifadeleri ifade etmek için bilişsel becerileri kullanma ve duyguları değiştirme sürecidir (Zheng, Yin ve Wang, 2018).

Eğitimciler, olumlu sonuçlara ulaşmak için uygun duygusal emek stratejilerini uygulamalıdır. Eğitimcilerin sınıf duygu yönetiminin önemine ilişkin farkındalıklarının artırılması ve uygun duyguların sergilenmesi, eğitimi teşvik etmede önemli bir adım olarak görünmektedir (Zhang ve Zhu, 2008). Öğrencilerin sorularını veya endişelerini dinlemek için zaman ayırmak, onlara rehberlik etmek ve sevgi göstermek, öğretimde duygusal emeğin örnekleridir. Öğrencilerin karşılaştığı sorunlarla ilgilenen ve öğrencilerin sorunları aşmalarına yardımcı olmanın yollarını arayan öğretmenler, bunu yaparken çeşitli güçlü duygular yaşarlar (Isenbarger ve Zembylas, 2006). Alev'e (2018) göre eğitimciler, okulda veya okul dışında günlük hayatta karşılaştıkları durumlara karşı beklenti içinde duyguları düzenleyerek duygularını ifade edebilirler. Bir okul yönetim kurulu toplantısında, bir meslektaşının ciddi şekilde hasta olduğunu öğrendiğinde onu ziyaret ettiğinde, potansiyel olarak olumsuz durumlarda üzgün görünmeye veya gerçek duygularını yansıtmamaya çalışmak, duygu düzenleme örnekleridir.

Meslekler bileşenlerine göre incelenirken duygusal emek yoğun işler başlığı altında incelenebilir. Bunlardan ilki, işin doğası gereği yoğun duygular içeren mesleklerdir. Öğretmenler, hemşireler, polisler vb. Bu grupta yer alırlar. İkincisi, duygusal performansın esas olduğu ve çalışmayı teşvik eden bir meslek grubudur. Hakimler, avukatlar ve borç tahsildarları bu kategoriye girer. Üçüncü kategori, işin doğası gereği duygusal emek gerektirmeyen mesleklerdir. Bunlar bankacılar, uçuş

görevlileri, kasiyerler, otel personeli ve garsonlardır. Duygu yönetimi, doğası gereği duygusal olan mesleklerde çok önemlidir. Çalışanlar aslında iki yönlü duygusal yönetim yaparlar. Yani kişinin kendi duygularını yönetirken diğerinin duygu durumunu da etkiler (Yılmaz Daban, 2018: 36). Bazı meslek gruplarında duygusal emek tüm işi etkiler. Hochschild'e (2012) göre, daha az insan teması olan mühendisler için duygusal emek süreci önemli değilken, insanlarla sık muhatap olan bankacılar için durum böyle değildir. Bir bankacı, kurumundan beklenen duygusal performansın kurallarına göre daha fazla oynamak zorundadır ve bir mühendisten çok daha fazla duygusal emek harcar. Çünkü kurumlarını temsil eden bankacılar müşteri memnuniyetini sağlamakla yükümlüdür. Yukarıdaki meslekler gibi öğretmenlik de yüksek düzeyde duygusal emek gerektirir (Isenbarger ve Zembylas, 2006) ve öğretmenlik kendine özgü mesleki özellikleri ile diğer mesleklerden farklıdır.

Öğretim duygusal bir uygulamadır ve öğretimin kalitesini sağlamak için olumlu duygular kullanılmalıdır. Bu durum, öğretmeni, öğrenirken öğrencilerinin gelişimini izlemekten mutlu ve hevesli kılar ve öğretmenin, çocuklarda belirli bir düzeyde öğrenme arzusu uyandıramadığını görmek hayal kırıklığı yaratır. Sağlıklı bir sınıf ortamı yaratmak için öğretmenler ve öğrenciler arasında olumlu ilişkiler kurulmalı ve öğretmenlerin sınıfta olumlu duygular sergilemeleri beklenmektedir. Öğretmenler çocukların dikkatini çekebilmek için dinamik ve enerjik olmalıdır. Bir öğretmen, olumsuz davranış sergileyen bir çocuğu beklenmedik bir sakinlikle karşılayabilir veya doğru cevaplar için çocuğu coşkuyla ödüllendirebilir. Ancak öğretmenler bu beklentileri her zaman karşılayamayabilir. Bu durumda öğretmenlerin duygusal emeği kaçınılmazdır. Tüm bu boyutların tartışılmasıyla öğretmenlik mesleği, yüksek düzeyde duygusal emek gerektiren bir meslek olarak ortaya çıkmıştır (Hargreaves, 2000:815).

Öğretmenlik mesleği; öğrenciler, veliler ve diğer eğitim paydaşları ile sürekli etkileşim içinde olması nedeniyle en çok duygusal emek gerektiren bir meslektir (Truta, 2014). Begenirbaş ve Can Yalçın (2012) yaptıkları çalışmada öğretmenlerin görevlerini yerine getirirken duygusal emek davranışlarının kişilik özelliklerinden nasıl etkilendiğini ortaya koymayı amaçlamışlardır. Bulgularına göre öğretmenlerin kişilik özellikleri, duygusal emek temsillerinde önemli bir rol oynamaktadır.

Öğretmenler, öğrencilerle etkileşimlerinde duygularını nasıl yöneteceklerinin ne kadar farkında olursa, o kadar az duygusal yorgunluk yaşayacaklardır. İlişkiler, empati ve işbirliği, öğretmenlerin aradığı temel becerilerdir. Duygularını duruma göre düzenleyebilen öğretmenlerin sınıftaki olaylar hakkında daha iyi kararlar alabilecekleri iddia edilmektedir (Ghanizadeh ve Royaei, 2015).

Öğretmenler duygu düzenlemeyi daha yüksek bir amaç için bir araç olarak görürler. Öğretmenler duygularını daha ılımlı bir şekilde ifade etmeleri gerektiğini düşünürler, bu da onların etkililiğine ve istenen öğretmen imajı hedeflerine fayda sağlayacaktır (Sutton, 2004). Örneğin bir öğretmen, öğrencilerin dikkatini derse çekmek için olumlu ifadeler sergileyebilir veya sınıf disiplinini sağlamak ve otoritesini korumak için olumsuz ifadeler sergileyebilir (Wrobel, 2013).

Öğretmenler ve öğrenciler arasındaki aktif iletişim, öğrencilerin öğrenmesini büyük ölçüde etkiler. Öğrencilerle olumlu ilişkiler kurmak ve etkili bağlantılar kurmak bir öğretmenin birincil sorumluluğudur. Bu nedenle öğretmenlerin birçok öğrenci ile etkileşimlerinde güçlü bir duygusal emek sergiledikleri söylenebilir (Youngmi, 2016: 12-13). Ayrıca öğretmenlerin duygusal emek gerçekleştirdiği alan öğrencilerle sınırlı değildir. Öğretmenler ayrıca öğrencilerin velileri, meslektaşları ve kurum yöneticileri ile etkileşim kurarken duygularını da yönetmelidir. Bu bağlamda öğretmenler bazen duygularını değiştirmekte ve eğitim hedeflerinin peşinde koşarken duygusal ifade kurallarına uyulması gereken duygusal emek sürecine girmektedir (Zembylas, 2004).

Öğretmenler için davranış kurallarını belirleyen unsurlar; eğitim programları, kültürel normlar, veli beklentileri, kurumların ve yöneticilerin tutumlarıdır. Öğretmenler, bu unsurların oluşturduğu davranış kurallarına göre davranmaya ve beklentileri karşılamaya çalışır. Öğretmenler bu davranış kurallarını kendi hayatlarına dahil ederlerse duygu düzenleme süreci doğal hale gelir. Ancak öğretmenlerin beklenen sunumun kurallarına karşı bir tutum geliştirmek için ekstra çaba göstermeleri ve duygularını yönetmek için daha fazla enerji harcamaları öğretmenin mesleğe yabancılaşmasına neden olabilir (Youngmi, 2016: 12-13).

Ayrıca öğretmenlerin duygusal emeği işlerinin önemli bir koşulu olarak gördükleri ve buna yönelik çabalarının iş doyumunu olumlu etkilediği görülmektedir.

Çünkü özel kurumlarda öğretmenlerin uzun saatler çalışması ve sürekli bir tempoda çalışması büyük ölçüde kurumlarıyla bütünleşmeleri ve işlerinden aldıkları doyumla ilgilidir. Bu noktada duygusal emeğin iş doyumunun bireysel faktörlerinden biri olarak etkili bir belirleyici olduğu söylenebilir (Zembylas, 2004).

Yüzeysel performans davranışında eğitimciler iş için gerekli olan duyguları hissetmeyebilirler ancak beklenen davranışı gösterebilmek için bu duyguları içselleştirmeden sergilemeye çalışırlar. Başka bir deyişle, kişi duygusal ifadelerini kontrol eder ve gerçek duygularını değiştirmeden beklentilere uyarlar. Samimi gösterme eyleminde, eğitimci, çağırma ve bastırma şeklinde duygusal bir çaba gösterir. Çağrılan bir durumda, o sırada gerçekten hissetmediği ama hissetmek istediği bir duyguya odaklandı. Örneğin, özel ilgiye ihtiyacı olan çocuklara karşı daha anlayışlı olması gerektiğini kendine sürekli hatırlatarak bu davranışı sergilemeye çalışabilir. Bastırma, istenmeyen duygularının bilişsel odağını keşfettiğinde gerçekleşir. Örneğin, bir öğrencinin ebeveyni ile sorunu olsa bile öğrenciye karşı ön yargılı olmamak için duygularını bastırabilir. Veya öğrencilerle uğraşırken rahatsız veya bunalmış görünmemeye çalışır. Eğitimci bir süre sonra işinin gereği olan duygusal davranış kurallarını gerçek duygularıyla çelişmeden yansıtabilmektedir (Aydın, 2016, s. 169-183).

Öte yandan, Philipp ve Schüpbach (2010) samimi gösterme davranışının öğretim hedeflerine ulaşmada ve öğretmenlerin birincil sorumluluğunu yerine getirmede yardımcı olabileceğini ve duygusal yorgunluğu azaltabileceğini vurgulamıştır. Pervaiz, Ali ve Asif (2019) öğretmenlerin duygusal tükenmişliklerindeki artışın en büyük payının duygusal emek stratejilerinden biri olan samimi gösterme davranışına ait olduğunu savunmaktadır. İnsanlar gerçek benlikleriyle bağlarını yitirdiklerinden ve ifade edilen duygular gerçek duygularıyla tutarsız olduğunda, içten dışavurumcu davranışlar kendinden uzaklaşmaya yol açabilir, daha olumsuz sonuçlar ortaya çıkar.

Duygusal Emeğin Alt Boyutları

İnsanların duygularını ne ölçüde yönettikleri ve başkalarına nasıl yansıttıkları, duygusal emeğin boyutuna bağlıdır. Duygusal emek üç alt boyutta ele alınmaktadır. Bunlar yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış boyutlarıdır (Hochschild, 1983; Scherer, Zapf, Beitle, Trumpold 2020).

Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış; bu, insanların içsel duyguları aynı kalırken, duygularını ifade etme biçimlerini değiştirmeleri anlamına gelir. Başka bir deyişle, bireyler hissettiklerinden farklı davranırlar (Grandley 2000). Yüzeysel davranış sergileyen insanlar, çevrelerinde gerçekte nasıl hissettiklerini yansıtamazlar. Davranışlarını çevrelerinin veya sağladıkları hizmetlerin gerektirdiği kurallara göre düzenlerler (Yang ve Chang, 2008).

İçten gelen duygu durumunu değiştirmeden, duygu ifadelerini değiştirmek yüzeysel davranış olarak tanımlanmaktadır (Cheung ve Tang, 2009: 75-76). Yani hissedilen duygularda bir değişiklik olmaz ama bakışları (yüz ifadeleri, jestler, ses tonları) değişir. Çalışanlar sadece düzenlenmiş bir davranış sergilerler. Bu, canlandırmak istedikleri duyguları hissetmek için çalışmadıkları anlamına gelir. Gerçek duyguları olmayan sahte gülümsemeler gösterirler (Hochschild, 1983).

Hizmet sektöründe uygulanan sahte gülümsemeler tipik yüzeysel davranışa örnek olarak verilebilir. Çalışan kişiler sahte duyguları sergilediklerinde kendi içten gelen duygularını değiştirmeden örgüt tarafından beklenen duyguların yansıtılmasını sağlamaktadırlar (Cheung ve Tang, 2009: 75-76). Burada yüzeysel davranış için “aktör” benzetmesi yapılabilir. Çünkü gerçekte hissedilmeyen duyguların yansıtılması söz konusudur. Bu sözlü ve sözsüz işaretlerin karşı tarafa aktarılması ile yapılır (Dijk ve Kirk, 2007: 159). Yüzeysel davranış, aslında hiç var olmayan bir duygunun yansıtılması da olabilir veya gerçekten hissedilen duygunun gizlenmesi şekilde de olabilir (Avcı ve Boylu, 2010: 22).

Yüzeysel davranış, bireyin içsel duygu durumunu değiştirmeden duygu ifadesinin değiştirilmesidir (Hochschild, 1983; Yiğit, 2018; Zapf, 2002). Yüzeysel davranışlarda, iletişim sırasında insanların içsel duyguları ile dış dünyaya yansıttıkları davranışlar arasında duygusal bir çatışma vardır (Zapf, 2002: 244). Kişi, örgütün kuralları içinde hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranır. Çalışanlar, çalıştıkları kurum veya işletmenin beklentilerine göre duygularını ifade edebilir ve müşterilerle jest ve taklitlerle iletişim kurabilirler (Kökden, 2018: 11). Örgütün çalışanlardan yapmalarını istediği olumsuz sözler karşısında gülümseme ve sakın kalma gibi duygusal durumlarda, bireyler

bu duyguları aslında hissetmeden ifade ederler (Yiğit, 2018: 19). Kendilerine karşı arzu ettikleri davranışları yüz ifadeleri, mimikler veya tonlamalarla ifade ederler (Güler ve Marşap, 2018: 159). Bu bakımdan duyguları gerçek, doğal, samimi değildir ve birey rol verilmiş bir oyuncu gibidir. Sahte duygular sergileyen kişiler, duygusal maskeler takarak duygularını bastırırlar (Hochschild, 1983:37-38).

Yüzeysel davranışlar sergileyen kişilerin gerçek duyguları, sergiledikleri duygulardan tamamen farklıdır. Birey, sergilediği duyguları gerçekte yaşamaz, duyguları örgütün gereklerine uygunmuş gibi davranır (Köksel, 2009). Yüzeysel davranışlarda insanlar, yüz ifadeleri, jestler ve taklitler ve tonlama gibi sözlü ve sözsüz ifadeler yoluyla beklenen duyguları yansıtır. Bireyler çoğu zaman hissettikleri olumsuz duyguları bastırır ve olumlu duygular içindeymiş gibi davranırlar (Güler ve Marşap, 2018: 160).

Yüzeysel davranış, insanların olumsuz duygularının çoğunu bastırmasıdır. İyi hissetmeseler bile, sorun yokmuş gibi davranır. Örgütsel yaşamda insanlar olumlu duyguların dışavurumunu beklerler. Çünkü hastanın umursadığı, doktorun kendisi hakkında ne düşündüğü değil, kendisine nasıl davrandığıdır. İnsanlar hissetmedikleri şekillerde davranmaya başladıklarında, duyguları ile ifade ettikleri duygular arasında çatışmalar ortaya çıkar (Grandley 2000). Çatışma durumları, kişinin hayatında "duygusal çatışma" olarak kendini gösterebilir. 2019 yılında yapılan bir çalışmada yüzeysel davranış sergileyen kişilerin empatik ilişkilerinin olmadığı veya çok düşük düzeyde olduğu bulunmuştur (Yılmaz ve Durmaz 2019).

Tutarsız duygu ifadelerini içselleştirmeden yansıtmak, gerçek duyguları bastırmanın neden olduğu içsel gerilimden kaynaklanan stres sonuçlarıyla ilişkilendirilmiştir (Brotheridge ve Grandey, 2002). Örneğin hissedilen duyguların örgütün beklediği duygularla örtüşmemesi Morris ve Feldman (1997) tarafından duygusal uyumsuzluk olarak ifade edilmektedir. Oluşturdukları modele göre duygusal uyumsuzluk arttıkça duygusal tükenme de artmaktadır.

Brotheridge ve Lee (2003), yüzeysel davranışın bir temsil olduğunu düşünmüşlerdir. Ayrıca, yüzeysel davranışın duygusal çelişkinin temsilcisi olduğunu savunmuşlardır (Zapf vd., 1999: 375). Çalışanlar yüzeysel davranış sergilediklerinde, kendilerinin sahici duygularını sergilemeden, örgütün istediği davranış kuralları

çerçevesinden hareket ederler (Nylander vd., 2011: 471). Yüzeysel davranışta bulunan çalışanlar, psikolojik bir maske takmaktadırlar. Yüzeysel davranış direkt olarak çalışanın dışa dönük davranışlarına odaklanmaktadır.

Derin Davranış

Çalışanların sergilenen duygularla orantılı davranışlar sergileme çabaları derin davranışlar olarak temsil edilir. Duygu ifadesi ile gerçek duygunun karşılıklı uyumunu gerektiren davranış türü derin davranıştır (Zapf ve diğerleri, 1999: 375). Örgütler, çalışanlarının içsel duygularını kontrol ederek ve kontrol ederek duygularını ifade etmelerini isterler. Derin davranışlar, çalışanların gerçekte hissettikleri ve tezahür ettikleri şekilde deneyimledikleri duygulardır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 100). Derin davranışta kişi, arzu ettiği davranışı gerçekte hissettiği duyguyla uzlaştırmaya çalışır (Grandi, 2003:90).

Yüzeysel davranışın aksine, derin davranış, bir çalışanın örgüte ilişkin duygusal temsilini içsel duyguları olarak alır (Miller vd., 2007: 240). Çalışanların sergilemeye çalıştıkları duyguları yaşamak derin bir eylemdir. Duyguları bu şekilde yönetmek, yüzeysel davranışlardan daha fazla çaba gerektirir ve ayrıca daha yüksek iş tatmini ve daha iyi performans sağlar (Totterdell, 2002).

Duygusal emeğin derin davranışsal boyutunda, insanlar yansıtmaları gereken duyguları hissetmeye çalışırlar. Duygu ve davranış arasında uyum yaratır (Tunç, Gitmez, Krespi Boothby 2014). Derin davranışı yüzeysel davranıştan ayırt etmek için en önemli nokta, derin davranışta kişinin zihnine yansıyan duyguları deneyimlemesidir. Ancak, yüzeysel davranışlarında gösterdiği duyguları hissetmesine gerek yoktur. Mecazi olarak aktarılsa derin davranışlar sergileyen, karakterde duygu hisseden ve oyuna dalmış bir oyuncu olarak düşünülebilir (Kaya ve Serçeoğlu 2013).

Bazı araştırmacılara göre duygusal emek olgusunun temelinde “duygusal çaba” olarak da ifade edilen derin davranış yatmaktadır (Karaman, 2017: 39). Derin davranışsal boyut, çalışanların tezahür ettirmek istedikleri duyguları gerçekten deneyimleme ve hissetme çabalarıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Derin davranış, yalnızca dışa yansıtılan davranış değil, aynı zamanda kişinin içsel duygusal durumunun da gerekli normla uyumlu olmasını gerektirir (Zapf, 2002: 244). Derin davranış, beklenen davranışa

uygun hareket etmek için kişinin duygularını koordine etme çabalarını içerir (Güler ve Marşap, 2018; Hochschild, 1983). Derin davranışta sadece davranış değil, duygular da davranış kurallarına uymalıdır. Grandey'nin (2000) ifade ettiği gibi, derin davranışta; "birey, gerçek duygularını arzu edilen davranışla uzlaştırmaya çalışır." Bu davranışta, çalışanlar örgütsel beklentileri karşılamak için içsel duygusal durumlarını düzenlerler (Hochschild, 1983: 33). Zapf'ın (2002) vurguladığı gibi, kişinin içsel duygusal durumunu düzenlemek çaba gerektirir.

Derin davranış ile yüzeysel davranış arasındaki fark, derin davranış yaklaşımında sadece davranışların değil duyguların da davranış kuralları ile koordine edilmesidir (Köksel, 2009: 34). Derin davranışta, duygular davranıştan daha önemlidir, yüzeysel davranışta ise çalışanın gerçekte nasıl hissettiği daha az önemlidir. Müşterilerine karşı Davranış Kurallarına uygun davranmaları önemlidir. Bu noktada derin eylemlerin yüzeysel olanlardan daha etkili olduğu söylenebilir.

Başkalarını anlama ve empati kurma becerisi; öfkesini ve kaygısını anlayarak kendi davranışını göstermek derinlemesine davranışa örnek olabilir. Yüzeysel davranışta var olan uyumsuzluk veya çatışma, derin davranışta yoktur. Burada bireyler duygularını kontrol edebilir, yani bastırabilirler. Diğer bir yol ise edindiği eğitim veya deneyim yoluyla kişinin duygularını organizasyonun beklediği gibi kılmaktır. Yüzeysel ve derin davranışların ortak noktası, bu davranışları çalışma yaşamının bir gereği olarak almak zorunda olmalarıdır (Çaldağ 2010).

Samimi Davranış

Samimiyetin davranışsal boyutu; duyguların örgütün beklentileriyle gerçekten ve kendiliğinden eşleşebileceği anlamına gelir. Samimiyetini çaba harcamadan gösteren insanlar, doğal olarak içinde bulundukları sektörün beklentilerini hissedebilirler. Bu davranışa sahip çalışanlar, herhangi bir çaba ve çaba göstermedikleri için diğerlerine göre daha az duygusal emek harcarlar (Boothby ve Albayrak 2015).

Bir çalışan yüzeysel veya derin bir davranış sergilediğinde, duygusal ifade kurallarına göre davranmak için belirli bir çaba harcar. Samimi davranış, herhangi bir kural veya kontrol olmaksızın kişisel duyguların ifadesidir. Bu duyular kişinin içinden gelen duyulardır ve kendiliğinden davranış kurallarına uygundur. Diğer her şeyde

olduğu gibi, çalışanların çaba göstermesine gerek yoktur. Bireyler bu duyguları gerçekten hisseder ve açığa çıkarır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 140).

Çalışanların bekledikleri duyguların, çalışanların halihazırda hissettikleri duygularla tutarlı olması, samimi davranışın boyutunu ortaya koymaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Yakınlık tamamen bireyin nasıl hissettiğine bağlıdır. Birey gerçekten hissettiği için örgütsel amaçlara uygun davranışlar sergiler (Duman, 2017: 34). Bireyler davranışlarını sergilediklerinde harekete geçmek zorunda değildirler. Samimi davranışta çalışan, müşteri ile iletişim kurarken, organizasyonun kendisinden beklediği gerekli davranış ve duyguları, organizasyonun istediği için değil, bu duyguları doğal olarak hissettiği için sergiler (Bıyık, 2014: 24).

Samimi davranışta, çalışanın gerçek duyguları ile beklenen duyguları tutarlıdır. Ashforth ve Humphrey (1993: 94), birçok durumda insanların talep ettiği duygular ile insanların hissettikleri duyguların örtüştüğünü öne sürmekte ve hemşirenin yaralı çocuğa duyduğu sempatinin hiçbir şekilde işe yaramadığını belirtmektedir. Bir duygu hissedilirse ve bu duygu otomatik olarak davranışa yansır, burada gösterilen tutum çabasız, bilinçsiz bir davranış olarak karşımıza çıkar (Zapf, 2002:243).

Morris ve Feldman (1996), duygusal emeğin samimi bir davranış şeklinde ortaya çıkmasa da, bireyin duyguyu hissetse bile, onu ortaya çıkarmak için yine de bir miktar duygusal emeğe ihtiyacı olduğunu belirtmişlerdir (Köksel, 2009: 35).

Çalışanların hissettikleri duyguları yansıtmak, yüzeysel ve derin davranış biçimleri gibi zorunluluk ya da zorunluluk algılarını değil, çalışanların hissettikleri duyguları kalpten ifade etmeyi içerir. Bu konuda başarılı ve sevilen bir öğrencinin okuldan ayrılması, öğretmenin içten ve samimi duygularını dile getirmesi örnek verilebilir (Basım ve Begenirbaş, 2012: 79).

Duygusal emek üzerine yapılan araştırmaların çoğu derin ve yüzeysel davranışlara odaklanmış olsa da, çalışanların hissettikleri duyguların yansımaya çok az ilgi gösterilmiştir. Bunun nedeni, işyerine yansıyan duyguların, genellikle duygusal emekle ilişkilendirilen duygusal çatışma ve tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlarla ilişkilendirilmesidir. Samimi davranışlarda bulunan çalışanlar, yüzeysel davranışlarda bulunan çalışanlar gibi duygusal çatışma yaşamazlar (Diefendorff vd., 2005).

Duygusal emek boyutuna duygu düzenleme boyutu ve duygu yanlılığı boyutu eklenmiştir. Duygusal önyargı kavramı; bu, kişilerin örgüt tarafından belirlenen kurallardan bağımsız olarak duygularını oldukları gibi gösterebilmeleri anlamına gelir. Yapılmaması veya yapılmaması gereken şeyleri yapın. Otoregülasyon ise, samimiyetin davranışsal boyutuna benzer şekilde, kişilerin doğru zamanda yansıtılması gereken duyguları hissetmesi anlamına gelmektedir (Çukur 2009).

Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

Grandey (2000), belirli niteliklere sahip kişilerin duyguları düzenlemede daha iyi olup olmadığını anlamak için duygusal emeği etkileyen faktörleri açıkça anlamının önemini vurgulamıştır. Bunu başarmak için kişilik değişkenlerinin duygusal emek bakış açısıyla birleştirilmesi gerektiğini söylüyor. Grandey (2000), çalışmasında duygusal emeğin bireysel bileşenleri olan cinsiyet, dışavurumcu duygu, duygusal zeka ve duyguyu etkilemektedir. Grandey'e (2000) göre, insanların çalışma ortamının özellikleri sergiledikleri duygusal emek düzeyini doğrudan etkiler ve örgütsel koşullar ne kadar olumlu olursa, duygusal emeğin örgütsel ve kişisel faydaları o kadar olumlu olur (Grandey, 2000: 95-103). Birçok faktör duygusal emeği etkiler. Bu faktörlere kişisel faktörler ve örgütsel faktörler denir. Bu faktörlerin her biri aşağıda tartışılmakta ve bu faktörler hakkında bilgi verilmektedir.

- Cinsiyet: Kadınların hizmet sektöründe birçok meslekte aktif rol oynadığı görülmektedir (Hochschild, 2012). Duygusal emek gerektiren çalışma gruplarında kadın çalışanlar erkek çalışanlardan daha başarılıdır (Schaubroeck ve Jones, 2000: 182). Hemen hemen tüm çalışanların işlerinde ve yaşamlarında duygusal emek yaşadıkları, duygusal emeğin kadın çalışanlar arasında daha yaygın olduğu söylenmektedir. Bunun altında yatan nedenin, kadınların duygusal olarak daha duyarlı olmaları, duygularını ifade etmede erkeklere göre daha rahat görünmeleri ve durumu iş hayatına kolayca adapte edebilmeleri olduğu düşünülmektedir (Scott ve Barnes, 2011: 120).
- Duygu dışavurumu: Kurumun sergilemek istediği sergileme kurallarını en iyi şekilde iş hayatına uyarlaması için bireyin duygu ifade etme becerisinin yüksek

olması gerekir. Kişi kendini doğru ifade ettiğinde daha az enerji harcar ve bu sayede hizmet alanında başarılı olur (Kocabaş, 2014).

- Duygusal zeka: Duygusal zeka, “çevrenizdekilerin duygularını tanıma, hissettikleri duyguların farkında olarak bunları kullanma ve yönetme, bu duyguları anlayıp etkili bir şekilde düzenleyerek kullanabilme yeteneği” olarak tanımlanmaktadır. Duygusal zekası yüksek kişiler, başkalarının duygularını hissedebilir ve onların düşüncelerine yön verebilir. Bu durum, hizmet sunucular ile hizmet alanlar arasındaki ilişkiyi uygun duygusal performansı yansıtarak etkin bir şekilde yönetebileceklerinin önemli bir kanıtı olarak değerlendirilebilir (Genç, Volkan ve Gümüş, 2016: 99). Duygusal zeka ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda, aralarında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bunlara örnek olarak 2008 yılında Austin, Dore ve O'Donovan tarafından yapılan 2006 yılında Brotheridge çalışması ve 2007 yılında Johnson ve Spector çalışması olarak gösterilebilir (Humphrey vd., 2015: 758).
- Kendini uyarlama: Kendini uyarlama, bireyin davranışlarını değişen koşullara uyarlama yeteneğini tanımlar. Kendini uyarlaması başarılı olan kişiler duruma göre uygun tutum ve davranışlar sergileyebilirken, öz uyumu düşük olan kişiler ise içsel durum ve tutumlarına göre hareket ederler. Ampirik çalışmalar tutarlı bir şekilde, düşük öz-uyuma sahip kişilerin içsel duygularına karşı daha duyarlı olduklarını ve onlardan daha kolay etkilendiğini, başarılı öz-uyumlu kişilerin ise dış duygusal durumlara karşı daha duyarlı ve onlardan daha fazla etkilendiklerini göstermektedir. Başarılı bir öz adaptasyona sahip bireyler, duygularını sosyal çevrenin taleplerine ve beklenen normlarına göre ayarlama eğilimindedir. Bu nedenle, müşteri duyarlılığının çalışan duyarlılığı üzerindeki etkisinin, uyumlu olarak başarılı çalışanlar için daha az uyumlu çalışanlara göre daha büyük olması beklenebilir (Huang ve Dai, 2010). Başarılı bir şekilde uyum sağlayanlar, işyerinde iyi bir izlenim bırakmak için sosyal davranışlarını gönüllü olarak değiştirme yeteneğine sahip olanlardır. Kendini uyarlama başarısı düşük olan insanlar, içsel düşüncelerini, duygularını ve yargılarını dış dünyaya ifşa etme eğilimindedir. Bu kişiler uyum gösterme davranışları yüksek kişilere göre daha net konuşurlar ve her durumda kendileri gibi davranırlar (Çakıcı, 2007:154).

Kendini ayarlama düzeyi düşük olan kişiler, hissettikleri ve ifade ettikleri duyguların birbiriyle uyumlu olduğunu fark eder. Gerçek düşünce ve duygularına göre hareket ederler. Bu çalışanların örgüt tarafından beklendiği gibi davranmaya çalışırken bilişsel çatışmalar yaşaması ve yüzeysel davranışlar seçmesi normaldir (Çakıcı, 2007: 154). Birey örgütte boyun eğici davranış sergiliyorsa yüzeysel, benimseme yoluyla sergiliyorsa derin davranış sergilemesi beklenir (Ünler Öz, 2007:25). Duygusal emeği etkileyen bu faktör göz önüne alındığında, uyum yeteneği yüksek çalışanların duygusal emek sergileme olasılıklarının daha yüksek olduğu düşünülmektedir. Bu tür çalışanlar daha başarılıdır.

- Duygulanım: Bireyin herkese ve her şeye belli bir duygusal yatkınlıkla yaklaşması duygu olarak ifade edilir. Etkiler olumlu ve olumsuz olarak ikiye ayrılır. Olumlu duygular genellikle olumlu duyguları ve hayata bağlılığı ifade ederken, olumsuz duygular olumsuz duyguları ifade eder (Grandey ve diğerleri, 2002: 40). Bazı araştırmacılar, kişilikteki olumlu veya olumsuz etkilerin duygusal emeği ve maddeyi etkileyebileceğini söylüyor. Araştırmalar, olumlu duyguların olumlu duygularla, olumsuz duyguların da olumsuz duygularla ilişkili olduğunu ve olumsuz duygular olduğunda çalışan stresinin arttığını göstermektedir (Köse vd., 2011: 468). Duygular, insanların deneyimlediği çok çeşitli duygusal durumları içerir. Ruh hali ve duygusal durumu içerir. Duygular, birbirlerine veya başka şeylere dönüştürülebilen duygulardır. Duygular, durumsal uyaranlara eşlik eden duygular olarak da tanımlanmaktadır (Russell, 2003: 145). Negatif çalışanların duygusal davranış kurallarına göre olumlu duygular göstermek zorunda olduğu durumlarda duygusal çatışmaya daha yatkın olduklarını söyledi. Aynı şekilde olumsuz duygulara ihtiyaç duyulduğunda olumlu duygulara sahip çalışanlar duruma göre hareket edemeyeceklerdir (Kaymak, 2018: 66). Olumlu ve olumsuz etkileri olan çalışanlar, farklı kişilik özellikleri nedeniyle farklı sosyal, psikolojik ve sağlık sorunları geliştirmektedir. Olumsuz etkileri olan çalışanlar, hiç stres olmadığında bile stresli hissederler. Çoğunlukla insanların ve kendi hayatlarının olumsuz yönlerine yönelirler ve birçok sağlık sorunu yaşarlar. Öte yandan, olumlu duygulara sahip insanlar, bu olumsuz duygulardan uzak

durdukları ve iyi oluşları yüksek olduğu için birçok olumlu sonuçla karşı karşıya kalmaktadır (Yüksel, 2014).

- Empati: Empati, bir başkasının duygu durumlarını ve düşüncelerini, kendini başkasının yerine koyarak anlama girişimi olarak tanımlanmaktadır (Dökmen, 1996:135-136). Tanımdan da anlaşılacağı gibi empati, kişinin olaylara tarafsız bakmasını ve dolayısıyla başkalarına karşı daha duyarlı görünmesini sağlar. Hizmet sektöründe empati kavramını düşünürsek, bir çalışan kendini müşterinin yerine koyabiliyorsa, onun duygu ve düşüncelerini anlayabiliyorsa ve empati geliştirebiliyorsa, o başarıyı yapamayan bir çalışandan daha iyi durumda olacaktır.
- Özerklik: Bu kavram, çalışanların işleri hakkında bağımsız kararlar alma özgürlüğüne atıfta bulunur. Yani bireyin olaylar üzerindeki kontrolüdür. Özerk olarak işleyen çalışma ortamları, çalışanların kurumsal davranış kurallarını orijinal tarzlarına uyacak şekilde uyarlamalarını ve yansıtmasını sağlar (Morris ve Feldman 1996:986-990). Özerkliğin varlığını hisseden, daha az stresli hisseden, olayların kendi kontrolünde olduğuna inanan ve stresli iş yerlerinde bile daha az tükenmişlik yaşayan bir çalışan. Bunun sonucunda çalışanlar daha etkin ve yaratıcı çözümler üretebileceklerdir (Kaya ve Özhan, 2012: 117).
- Sosyal Destek: Çalışanların iş hayatındaki görevlerini kolaylaştıran ve örgütsel amaçların içselleştirilmesini sağlayan en önemli unsurlardan biri de 'sosyal destek' kavramıdır. Sosyal destek, sektör farkı gözetmeksizin tüm yaş gruplarından kadın ve erkek çalışanlar için kritik öneme sahiptir. Bu destek aynı işyerindeki çalışanlar arasında olabileceği gibi yöneticiler ile çalışanlar arasında da olabilir. Mesleğini bilen kişilerden sosyal destek alan çalışanların duygusal emekten kaynaklanan stres ve gerginlik düzeyini azaltacağı öngörülmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 117).

Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emek davranışının sonuçları ikiye ayrılmaktadır. Bunlar olumlu sonuçlar ve olumsuz sonuçlar şeklinde ifade edilmektedir.

Olumlu Sonuçlar

Kariyerlerini kimliklerinin önemli bir temsili olarak gören bireyler, duygusal emek yoluyla hedeflerine ulaşmada başarılı olduklarında iş doyumunda artış yaşarlar. Bu durum, çalışanların duygularını kendi kontrolleri altında yönetebildikleri ve çalışma ortamlarını iyileştirmek için uygun koşulları oluşturabildikleri zaman etkilidir (Türkay ve Kayıkçı, 2011: 55-56).

Duygusal emek üzerine yapılan araştırmalar genellikle bu duygunun olumsuz yönlerine odaklanmıştır. Duygusal emeğin uyandırabileceği olumlu duygular fazla ilgi görmemiştir. Ancak duygusal emek, hem çalışanlar hem de işverenler için bazı olumlu faydalar sağlar. Çalışanlar açısından bakıldığında işyerinde bazı davranış kuralları çerçevesinde gerçekleştirilen davranışların bireysel motivasyonu artırdığı ve işi daha başarılı yaptığı söylenebilir (Çoruk, 2014:82).

Çalışan açısından bakacak olursak; işyerinde belirli duygusal davranış kurallarına uymak, çalışanların işlerini daha iyi yapmalarını sağlayarak motivasyon ve performansı artırmaktadır. Ashforth ve Humphrey ayrıca duygusal davranış kurallarının çalışanlar ve müşteriler arasındaki etkileşimi artırdığına ve olası sorunları önlediğine dikkat çekmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Yazarlara göre, bu kurallar çalışanların öz yeterlilik düzeylerini artırdı.

Rafaeli ve Sutton (1989) da duygusal emeğin olumlu sonuçlar üretebileceğine dikkat çekmiştir. Duygusal emeğin çalışanlara sağladığı finansal faydalardan bahsettiler. Bu faydayı basitçe şöyle açıklarsak; müşterisi ile iyi ilişkisi olan bir çalışan, diğer çalışanlardan daha popüler olacak ve maddi olarak daha fazla kazanacaktır. Yazarlar ayrıca duygusal uyum konusuna da değinmektedir. Başka bir deyişle, bireylerin ifade ettikleri duygular ile gerçekte hissettikleri duyguların birbiriyle uyumlu olması durumunda duygusal emeğin çalışanların sağlığı üzerinde olumlu bir etkisi olmaktadır. Çünkü böyle bir ortamda çalışanlar stresten uzak durur ve sağlıklı kalır.

Bu konuya örgütsel açıdan bakacak olursak, duygusal emeğin bir örgüte en büyük olumlu katkısının müşteri memnuniyeti olduğu söylenebilir. Bu sorunun neden bu kadar önemli olduğunu incelerken, müşteri memnuniyeti ile ilişkili yüksek performans

ve gelir artışını incelemek yeterlidir. Müşteri memnuniyeti ve karlılık, duygusal emek sürecinin olumlu bir sonucunu oluşturmaktadır (Doğan ve Sıgır, 2017: 116).

Olumsuz Sonuçlar

Çalışanlar, hissettikleri duyguları uygun duygularmış gibi eylemlere dönüştürmek için özel bir çaba sarf etmelidir. Bu özel çaba, çalışanlarda iş stresine ve tükenmişliğe yol açabilir. Bazen çalışanların zahmetsizce gösterilmesi gereken duyguları sergilemeleri doğal bir alışkanlıktır. İki durum arasındaki fark bizi derin davranışlara ve yüzeysel davranışlara götürebilir. Derin rol yapma davranışları sırasında iş tatminsizliği, duygusal uyumsuzluk ve tükenmişlik nadirdir çünkü çalışanlar ifade etmeleri gereken duyguları kendi içlerinden hissederler (Judge, Woolf ve Hurst, 2009: 58). Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının çoğunlukla yüzeysel rol oynama ile ilgili olduğu görülebilir. Yüzeysel bir çalışan, sergilenen duygularını gerçek duygularının dışında tutarak duygusal olarak uyumsuz hale gelir. Derinden oyun oynayan bir çalışan, gerçek duygularını arzu ettiği duygularla otomatik olarak bağdaştırır (Türkay ve Kayıkçı, 2011: 55-56).

Çalışanların kariyerlerinin gerektirdiği duyguları yansıtmaya çabalarının da etkisi vardır. Bunlardan en belirgin olanı, hissedilen duygular ile beklenen duygular arasındaki çatışmanın neden olduğu duygusal uyumsuzluktur. Duygusal düzensizlik, rol çatışması, tükenme ve stres arasında sıralı bir sonuç ilişkisi vardır. Rol çatışması duygusal düzensizlik; duygusal uyumsuzluk stresi, tükenmişliği ve işe yabancılaşmayı tetikler (Van Dijk ve Brown, 2006: 102-104).

Duygusal emek gerektiren iş alanlarında, çalışanlar kendi özellikleri ile iş rolleri arasında ayırım yapmalıdır (Wharton ve Erickson, 1993: 466-468) ve duygusal uyumsuzluk, düşük özgüven, duygusal tükenme ve depresyon gibi olumsuz sonuçlar olumsuz sonuçlar doğurabilir. meydana gelmek. Çalışanların duygularını değiştirme zorunluluğu iş stresini arttırmakta, iş tatminini azaltmaktadır (Pugliesi, 1999: 127). Morris ve Feldman (1996) da yaptıkları çalışmada, çalışanların duygusal emek gerektiren işlerde gösterdikleri çaba nedeniyle iş doyumlarının düştüğünü belirtmişlerdir. Bunların yanı sıra duygusal emeğin yoğun olarak hissedildiği işlerde karşılaşılan bir diğer sonuç da tükenmişliktir. Çalışanların çoğu zaman duygularını kontrol etme ve

yönetme ihtiyacı duymaları, duygusal tükenmelerine zemin hazırlamaktadır (Türkay ve Kayıkçı, 2011: 55-56). Bu bilgilere ek olarak alan yazında duygusal emek ile ilgili bulgular incelendiğinde duygusal emeğin bireyler üzerindeki etkilerinin genelleştirilmemesi gerektiği sonucuna varılmıştır. Çünkü bireylerdeki bireysel farklılıklar da yukarıdaki etkiler açısından önemlidir (Judge vd., 2009: 58).

Araştırmacılar duygusal emeğin olumsuz sonuçları olarak tükenmişlik ve iş stresine odaklanmışlardır. Tükenmişlik, genel olarak insanların aşırı çalıştıklarında ve iş taleplerini karşılayamadıklarında yaşadıkları duygusal tükenme ve yorgunluk olarak tanımlanmaktadır (Karabey ve Naktiyok, 2005: 183).

Wharton, işyerinde çalışanlardan duygusal emek taleplerinin çalışanlarda stres yaratarak strese neden olabileceğine işaret etmektedir (Wharton, 1999: 158). Bu tür duygusal emeğin işle ilgili stresi artırdığını gösteren ampirik araştırmalar da vardır (Pugliesi, 1999: 130; Grandey, 1999). Genel algı, her çalışanın duygusal emeğin olumsuz etkilerini her durumda eşit olarak hissetmediği yönündedir. Sonuç olarak, yukarıda belirtilen olumsuz etkilerin ortaya çıkması, çevresel ve kişisel faktörlere bağımlılığı gösterir.

Bir çalışanın sergilediği bariz davranışın samimi kabul edilmemesi, müşteri ile memnuniyetsizliğe yol açan bir etkileşime yol açabilir. Bu memnuniyetsizlik organizasyondan; düşük kar, mutsuz müşteriler, iş yerinde problemler ve yeni müşteri kazanamamadır. Ayrıca, çalışanların yaşadığı yüksek düzeyde stres ve devamsızlık, kurumsal hizmetlerin kalitesini etkileyen olumsuz sonuçlar olarak görünmektedir (Mann, 2007: 556).

Örgütsel Özdeşleşme Kavramı

İnsanlar kendilerini bireylerin oluşturduğu sosyal bir oluşum olarak görmekte, bir takım, çalışma grubu veya organizasyon olarak ifade edilmektedir (Tüzün ve Çağlar, 2008: 1015). Örgütler açısından, belirsiz çevre koşullarında ve rekabette başarılı faaliyetlerin sürdürülmesi için gerekli unsurlar, çalışanların çabalarına ve özverilerine bağlıdır (Çetinkaya ve Çimenci, 2014: 248). Bu, ancak çalışanlar kuruluşa ait olma veya özdeşleşme duygusu hissettiklerinde başarılabilir.

"Özdeşleşme" terimini ilk kullanan, psikoloji alanında araştırmalar yapan Sigmund Freud'dur (1922). Freud bu ifadeyi bireyin başkalarıyla kurduğu bağlar ve onların ifadeleri olarak yorumlar (Çakır, 2019:7). Özdeşleşme, örgütsel üyeliğin örgütsel özdeşleşme özellikleriyle ilişkilendirilme düzeyi olarak tanımlanmaktadır (Çetinkaya ve Çimenci, 2014: 248).

Günümüz modern toplumunda bireyler bir araya gelerek gruplar oluşturmakta, yani örgütlenmektedir. Örgütler, özellikle iş dünyasında daha yaygın olan bireylere bazı faydalar sağlamaktadır. Bu nedenle örgütsel özdeşleşme kavramı, verimlilik ve verimliliğin ön plana çıktığı günümüz çalışma hayatında ilgi uyandırarak önemli bir kavram olmayı başarmıştır (Jones ve Volpe, 2011: 413).

İlk olarak elli yıldan daha uzun bir süre önce tanımlanan örgütsel özdeşleşme: Organizasyonun ve çalışma ortamının insanlar, iş davranışları ve iş tutumları üzerindeki etkisi olarak tanımlanır (Jing, 2011: 239).

Bireylerin ellerinden gelenin en iyisini yapmalarını sağlayan örgütsel ortamlar çalışanları içerir; katılımcı yönü, özerk karar vermeyi, bilgiye erişimi ve örgütsel hedeflere ulaşmak için gerekli görevleri teşvik etmelerini sağlar (Riordan ve diğerleri, 2005: 471). Örgüt iklimi ve bilgiye dayalı girişimcilik faaliyetleri örgütsel özdeşleşmenin bir unsurudur. İklım, bireylerin organizasyonlarda bilgiye dayalı faaliyetlerde bulunmalarına yardımcı olur. Bu, yeni fırsatların yaratıldığı, bilgi ve enformasyon varlığından yararlanabilecekleri bir alandır (Wallace, 2016: 1001).

Örgütsel özdeşleşmenin ayrıca güvenlik ihtiyacı veya üyelik ihtiyacı gibi bir dizi insan ihtiyacına karşılık geldiği düşünülmektedir (Pratt, 1998:173). Kendi ifadesiyle, sosyal düşünce, duygu ve davranış kalıpları gibi birçok farklı ihtiyacı karşılar ve şekillendirir. Örgüt içindeki tüm işlerde geçerli bir olgudur. Özdeşleşme kavramı, "bireyin bir örgüte katılımı, örgütteki bireylerle örgüte aidiyet duygusu kazanması yoluyla ilişki ve iletişimi" olarak tanımlanmaktadır (Hortaçsu, 2007: 65).

Bireyler, bağılılık ihtiyaçlarını karşılamak veya belirsiz durumlardan kaçınmak için örgütlere bağlanırlar. Bireyin örgütle etkileşimi ve örgütteki yaşamı bireyi büyük ölçüde etkiler (Tüzün ve Çağlar, 2008: 2). Örgütsel özdeşleşme, bireyler ve gruplar arasındaki psikolojik bağlantıyı sağlar. Özdeşleşme, grup fenomenleriyle yakından

ilişkilidir. Bu bağlamda örgütsel özdeşleşmeyi anlamak için öncelikle grup kavramının ne anlama geldiğini anlamak gerekir (Karabey ve İşcan, 2007: 231).

Örgütsel özdeşleşme, mekanik ilişkilerde önemli bir olgudur. Araştırmalar, örgütsel özdeşleşmenin etkinliğinin olumlu örgütsel eylemlerle ilişkili olduğunu göstermiştir (Tüzün ve Çağlar, 2009: 284).

Özdeşleşme, çalışanlara amaç ve hedeflere ulaşmak için bir motivasyon kaynağı sağladığı, çalışanların örgüt içinde bilinçli çalışmalarını sağladığı, diğer çalışanlarla olumlu işbirliğine dayalı etkileşimler oluşturması ve çalışanlar yaratması nedeniyle örgütler için oldukça önemli bir konudur (Bhattacharya ve Şen, 2003: 77). Bu nedenle örgütsel özdeşleşme kavramı, yönetim bilimi alanında önemli bir örgütsel davranış türü olarak ilgi duyulan konulardan biri haline gelmiştir. Bu kavramın önemli olmasının en önemli nedeni, çalışan-örgüt bağlantısının psikolojik boyutlarını ve bunun tutum ve davranışlara etkisini açıklamaya çalışmasıdır (Edwards, 2005: 207).

Literatürde örgütsel özdeşleşme kavramının birçok tanımı bulunmaktadır. Mael ve Ashforth'a (1992) göre örgütsel özdeşleşme, bireyin kendisini ve örgütü bir bütün olarak algılaması ve örgütün başarısını veya başarısızlığını kendisininmiş gibi değerlendirmesidir (Ashforth ve Mael, 1989: 34). Diğer bir deyişle, örgütsel özdeşleşme, bireyin ait olduğu örgüte yönelik tutum ve davranış kalıplarını içselleştirmesi, bu değerlere uygun hareket etmesi ve kendisini örgütün ayırt edici özellikleri açısından tanımlaması olarak ifade edilebilir. Çınar ve diğerleri 2016: 123-124). Örgütsel özdeşleşme temelinde örgütle dayanışma, örgüte tutum ve davranışlarla destek olmak demektir (İşcan, 2006: 162). Örgütsel özdeşleşme çalışanların örgütle bağlantı kurmasını sağlayan, örgütsel ve bireysel davranışsal faktörleri tetikleyen ve çalışanların örgütte kalma isteklerini artıran psikolojik bir tutumdur (Podnar, 2011: 1613).

Örgütsel Özdeşleşmenin Önemi

İnsan sermayesi, günümüz iş dünyasının en önemli faktörlerinden biridir. Bir örgüt için işini seven, işi kabul eden ve aidiyet hisseden insanlara sahip olmak çok önemlidir. Örgütsel özdeşleşme, çalışanların örgüte aidiyet ve dayanışma duygusu ile çalışmasının sonucudur. Örgüt özdeşleşmenin gerçekleştirilmesi; çalışanların

motivasyonunu, uyumunu ve iletişimini arttırdığı için örgütün başarısı için gerekli bir faktör olduğu söylenebilir.

Bu nedenle günümüzde kuruluşlar, uzun vadeli hedeflerine ulaşmak için kuruluşlarıyla özdeşleşen kişilerle çalışmayı tercih etmektedir. Bir organizasyonun verimliliğini ve etkinliğini artırmak, personel maliyetlerini en aza indirmek ve uzun vadeli hedeflere ulaşmak tamamen buna bağlıdır. Bu durum, insanların örgütsel olarak tanımlanmasını sağlamak için ne yapılması gerektiği sorusunu gündeme getirmektedir. Bu soruya yanıt bulabilmek için örgütler, örgütsel özdeşleşmenin ekonomik faktörlerden farklı bir faaliyet unsuru olduğu gerçeğini göz önünde bulundurmalı ve buna göre örgütlenmelidir (Dutton vd., 1994: 260). Örgüt ile özdeşleşme hem çalışanlar hem de örgüt için önemli faydalar sağlamaktadır (Morçin, 2015: 38).

Örgütsel özdeşleşme, örgütün devamlılığında da önemli bir rol oynamaktadır. Çalışanların kurdukları dengeli ilişkiler ve organizasyona katkıları, organizasyonun devamlılığı üzerinde doğrudan veya dolaylı bir etkiye sahiptir. Örneğin; maliyetleri düşürmek, verimliliği artırmak, değişime hızlı uyum sağlamak ve örgütsel performansı iyileştirmek, bir örgütün uzun vadede var olmasını sağlayan temel faktörlerdir (Ertürk, 2003: 1). Örgütsel yönetim faaliyetlerinde yönetici ve liderlerin örgütün başarısını artıracığına inandıkları için örgütsel özdeşliğe yüksek değer verdikleri gözlemlenmiştir (Turunç, 2010: 254).

Örgütsel Özdeşleşmenin Kuramsal Temelleri

Örgütsel özdeşleşme, bireyin sosyal kimliğinin bir parçasıdır ve sonuçta örgütsel özdeşleşmeye yol açar. Çünkü örgütüyle özdeşleşen çalışanlar, örgütlerinin kimliğini de kendilerine ait olarak görürler (Çakınberk, Derin ve Demirel, 2011, s. 93). Sonuç olarak işletme amaç ve hedeflerini kendine ait olarak görecektir ve organizasyona karşı tutumu daha uyumlu olacaktır (Özdemir A.,2010, s. 240). Yüksek özdeşleşme duygusuna sahip çalışanlar iş perspektifinden hareket etme eğilimindedir (Kesen, 2016, s. 57).

Sosyal Kimlik Teorisi

Sosyal kimlik teorisi, örgütsel özdeşleşmenin belirlenmesinde en önemli ve öne çıkan teori olmuştur (Boroş, 2008, s. 2). Sosyal kimlik teorisi, günümüzün örgütsel

olgularını aydınlatmak için önemli çıkarımlara sahiptir (Gürlek ve Tuna, 2018, s. 40). Temel olarak örgütsel özdeşleşme kavramı, bireylerin örgüt üyeleriyle birlikte kendilerini ifade ettikleri bir sosyal kimlik biçimi olduğu söylenebilecek sosyal kimlik teorisine dayanmaktadır (Sökmen ve Bıyık, 2016, s. 223).

İnsanoğlu yaşamı boyunca onun kim olduğunu, nerede olduğunu ve nasıl bir yaşam yolculuğu izleyeceğini merak etmiştir. Sokrates, Platon ve Aristoteles gibi eski filozoflara dayanan bireyin kendi kimliği veya kimliği kavramı, bugün hala üzerinde düşünülen sorulardan biridir. Kimlik, bireyin varlığına, bireyin temel özelliklerine ve "Bireyi birey yapan nedir?" sorusunun cevabına göre birey tarafından değerlendirilir. Genel olarak kimlik, temel inançlar, değerler, alışkanlıklar ve tutumlar gibi unsurları içeren bireyin benliğini oluşturan sabit bir dizi özellik olarak ifade edilir (Polat, 2009: 4).

Bireylerin sosyal bir varlık haline gelip birlikte yaşamaya başladıklarında, kendilerini ve kimliklerini bir bütün olarak ifade etme ihtiyacından doğdukları genel olarak kabul edilmektedir. Kimlik, bireyin toplumdaki konumunu veya konumlarını değerlendirir. Bir kişinin birden fazla kimliği olabilir (Hortaçsu, 2007:11).

Sosyal ve psikolojik bir bakış açısı sağlayan sosyal kimlik teorisine göre, bireyler kendilerini bir grup olarak sınıflandırır ve kendine özgü belirli özelliklere sahip bir kişisel kimlik oluşturur. Bireylerin ait oldukları grubun kimliğine göre kendilerini diğer kişi veya gruplarla sınıflandırmaları önemlidir. Bu sınıflandırma örneğin sosyal çevreyi bilinçli olarak parçalara ayırma ve bireylere sosyal çevre içinde kendilerini tanıma fırsatı sağlar (Ashforth ve Mael, 1989: 20).

Sosyal kimlik kuramına göre bireyler olumlu bir imaj yaratmak, yaratılan imajı korumak, kendi sosyal çevresini düzenlemek ve o çevrede işlev görmek isterler. Ancak bireyler, sosyal çevrelerini tanımlarken veya bir gruba üye olurken, grup içinde bireysel farklılıklarını öne çıkarmayı ve kendilerine pozitif değer katmayı tercih ederler. Dolayısıyla bireyin motivasyonları grupla özdeşleşirken, sosyal kimliği kadar duygu, düşünce ve davranışları da gruptan gruba değişebilmektedir (Uslu, Gündoğdu ve Rodoplu Şahin: 2012:107).

Örgütsel kimlik alanındaki araştırmalar iki dönemde incelenmektedir. İlk dönem 1940'lar ve 1970'leri kapsar ve ikinci dönem 1970'lerin sonu ve 1980'lerin başında Henri

Tajfel ve John Turner tarafından "sosyal kimlik" kavramının tanıtılmasıyla başlar. Sosyal kimlik kavramı, literatürde kimliği açıklayan en yaygın teori olarak kabul edilirken, bu kavram gruplar arası ilişkileri açıklamada sosyal psikolojik bir kavramdır (Hatipoğlu, 2015: 48).

Sosyal kimlik teorisi ilk olarak Tajfel (1978) tarafından tanıtılmış ve daha sonra Tajfel ve Turner (1979) tarafından geliştirilmiştir (Trepte & Loy, 2017, s. 1). Sosyal kimlik kavramını sosyal psikoloji alanında ele alan Tajfel, bu kavramı bireyin sosyal yapısının bir parçası olarak değerlendirmektedir (Özcan, 2012, s. 28).

Sosyal kimlik kuramının temel varsayımlarına göre örgütsel özdeşleşme, kişinin kendisini bir örgütün üyesi olarak gördüğü bir sosyal kimlik biçimidir (Boroş, 2008, s. 2). Kuramın temel varsayımına göre örgütsel kimlik sosyal bir kimliktir (Aypar, 2018, s. 20). Sosyal kimlik, bireyin grupla bir olma algısı, ben kimim sorusuna yanıt vermesi ve bunu ait olduğu grup açısından tanımlamasıdır (Başar, 2010, s.1660).

Örgütsel özdeşleşme kavramı, çalışanların birey olarak iş kimliklerini neden ve nasıl oluşturduklarını açıklamaya çalışan sosyal kimlik teorisi ile açıklanmaya çalışılmıştır. Bu teori, bir birey olarak çalışan bağlamında, grubun özelliklerine, tutum ve davranışlarına göre sosyal kimliğin nasıl geliştiğini ve grubun tutum ve davranışlarının grubunkilerle ne ölçüde uyumlu olduğunu açıklamaya çalışır (Çakınberk, Derin ve Demirel, 2011, s. 93).

Sosyal kimlik kavramı, kimliğe atıfta bulunmak ve belirli bir sosyal kategori içindeki dayanışmanın gücünü göstermek için kullanılmaktadır (Ellemers, Spears ve Doosje, 2002). Bireyler ait oldukları sosyal gruplar tarafından kimliklerini tanımlarlar ve bu kimliklerin öz kimliklerini korumaya ve güçlendirmeye çalışırlar. Birey grup içinde kendini tanımlar ve kendisine uygun rolü oynar. Gruba yönelik bir tehdidi kendinize yönelik bir tehdit olarak yorumlayın. (İslam, 2014, s. 1781).

Sosyal kimlik teorisinin ilkeleri, insanların kendilerini sosyal gruplarla ilişkilendirmek için doğal bir arzuya sahip olduklarını ve bu grupların bireyin kimliğinin bir parçası olabileceğini içerir (Edwards, 2010, s. 11). Bir gruba ait olmak, örgütsel üyeliğin bir bölümünü tanımlar (Başar, 2010, s. 1660).

Sosyal kimlik kuramının duyuşsal, bilişsel ve değerdendirici olmak üzere üç boyutu vardır. Duygusal boyut; kendini duygusal duygularla bir grup üyesi olarak görme ve gruba bağı olma duygusudur. Bilişsel boyut; rasyonel bir tavırla kendini örgütün bir üyesi olarak kabul etmektir. Değerdendirme boyutunda ise; içinde bulunduğı grup içinde kendini değerdendirme, grubun olumlu ve olumsuz yönlerini göz önünde bulundurma ve kendini değerdendirmediir (Çakınberk, Derin ve Demirel, 2011, s. 93).

Bireyler ait oldukları sosyal grupları tanımlayarak ve değerdendirerek kendilerini kategorize ederler. Bu durumda ait oldukları grupla özdeşleşerek sosyal bir kimlik oluştururlar (Madran, 2003, s. 4). Sosyal kimlik teorisinin temel öngörüsü, bir kişinin kendisini bir örgütsel gruba üyeliğe göre tanımlaması ve davranışının grup üyeliğine göre davranma eğiliminde olmasıdır (Dick, Wagner, Stellmacher, Christ ve Tissington, 2005, s. 192).

Kendi Kendini Sınıflandırma Teorisi

Kendi kendini sınıflandırma teorisi, 1999 yılında Turner tarafından önerildi. Teori, sosyal kimliğin grup üyeliğine bağı olduğunu, kişisel kimliğin ise grup üyeliğinden bağımsız olduğunu vurgulayarak sosyal ve kişisel kimlik arasında ayırım yapar. Böylece teori, sosyal veya kişisel kimliğin belirli koşullarının önemine bağı olarak, sosyal veya kişisel kimlik süreçleri tarafından yönlendirilen bireysel davranışlara ışık tutar. Bu, her iki kimlikte de aynı anda kendini gösterebilir ve ikisinin dinamik etkileşimi motor davranışını tetikleyebilir (Trepte & Loy, 2017, s. 1).

Sosyal kimlik teorisi yayınlandıktan yaklaşık on yıl sonra, Henry Tajfel ve meslektaş John Turner, Bristol Okulu'nda bir grup bilim insanı ile kendi kendini sınıflandırma teorisini geliştirmek için çalıştı (Dick, Wagner, Stellmacher, Christ ve Tissington, 2005, s. 190).

Kendi kendini sınıflandırma teorisi, Tajfel ve Turner (1979) sosyal kimlik teorisinin bir ürünüdür (Peterson, 2007, s. 2). Bu teori, sosyal kimlik teorisinin bir devamı olarak geliştirilmiştir. Bu teoride, bireyler kendilerini bireysel düzeyde kategorize ederler. Birey, kendisine benzemediğine ve grubundaki diğer tüm grup üyelerinden farklı olduğuna inanır ve kendini böyle sınıflandırır. Kişiler bir gruba ait olmak için bir kimlik seçerler (Okşit, 2018, s. 50).

Sınıflandırma, bireyleri, nesneleri ya da belirli ortak özellikleri gruplara ya da sınıflara ayırma işlemidir (Demirtaş, 2003: 133). Bireyler kendilerini farklı şekillerde ve durumlarda kategorize edebilirler. Bunun nedeni, bireylerin kendilerini (özellikle) veya ait oldukları grubun özellikleri içinde tanımlamalarıdır.

Kendini sınıflandırma teorisine göre, bireyler kendilerini üç soyutlama düzeyine ayırırlar: düşük, orta ve yüksek. Alt düzey, bireyin kendisini başkalarıyla karşılaştırarak kendine özgü görünümüdür; orta düzey, bireyin kendisini diğer ilgili gruplarla karşılaştırarak diğer grup üyelerinden farklı bir grup üyesi olarak algılamasıdır; kendini diğer türlerden, farklı türlerden ayırt etmesidir. (Durmuş, 2015: 13). Bireyler kendilerini diğerlerinden ayrı değerlendirmek ve farkı net olarak görmek isterler.

Kendi kendini sınıflandırma teorisine göre sınıflandırma, tanıma ve dikkat çekmenin sonucudur. Kimlik, bireylerin sosyal gruplar içinde varlığını ve sosyal gruplar ile bireysel kimlikler arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktadır. Aynı zamanda kimlik, belirginlik, erişilebilirlik ve uyum gibi kavramların kimlik üzerindeki belirleyici etkisine odaklanır. Bir gruptaki bireyler arasındaki farklılıklar en aza indirilirse veya grup üyeliği bireylerin beklentileri ile tutarlıysa, bireyler ve gruplar arasında yüksek derecede bir anlaşma vardır. Gruplar, bireyler onları önemli ve değerli gördüklerinde erişilebilirdir. Uyumluluk ve erişilebilirlik, grupları öne çıkarır. Bu nedenle, farklı gruplar bireysel öz sınıflandırmanın belirleyicileri olarak kabul edilmektedir (Gürlek ve Tuna, 2018:42).

Kendini sınıflandırma teorisini açıklayan bir diğer önemli kavram da duyarsızlaşmadır. Duyarsızlaşma, sosyal kimliğin netleşmesi nedeniyle kişisel kimliğin görünmezliğini ifade eder. Genel olarak, sosyal kanıt açık olduğunda, bireyin benlik algısının kişiliksizleşme eğiliminde olduğu kabul edilir. Böylece bireyler kendilerini kişisel kimlikleriyle daha az tanımlarken, kendilerini daha çok sosyal kimlikleriyle tanımlarlar (Hornsey vd., 2009:274).

Kendi kendini sınıflandırma teorisi, sosyal kimliğin açıklığa kavuşturulmasının bağlama bağlı olduğunu ve bu kimliğin belirginliğinin mevcut herhangi bir spesifik sosyal karşılaştırmaya bağlı olduğunu iddia eder (Barret, Wilson ve Lyons, 1999, s. 2).

Kendini sınıflandırma teorisi, insanların gruplarla özdeşleşmelerini, kendilerini ve başkalarını grup perspektifinden anlamalarını ve grup davranışı sergilemelerini

sağlayan sosyal sınıflandırma başta olmak üzere temel sosyal bilişsel süreçlere odaklanır (Hogg & Reid, 2006, s. 3).

Kendi kendini sınıflandırma teorisinde açıklanan temel süreç, kendi kendini sınıflandırmadır. Kendi kendini sınıflandırma, motivasyonlar, beklentiler, bilgi ve gerçeklik arasındaki karmaşık ve yaratıcı etkileşimi yansıtan aktif, yorumlayıcı ve yargılayıcı bir süreçtir (Trepte & Loy, 2017, s. 6).

Teori, sosyal kimlik ortaya çıktığında, kendi kendine algılanan, sosyal olarak uygun grup davranışının ortaya çıktığını ve algılanan grup homojenliğinin arttığını varsayar (Barret, Wilson ve Lyons, 1999, s. 2).

Teorinin önemli bir varsayımı, sosyal kategorilerdeki topluluk üyelerinin nasıl düşündüğümüzü, hissettiğimizi ve davrandığımızı etkilediğidir. İnsanlar kendilerini bir grubun üyesi olarak düşündüklerinde, o grupta ilgili konularda anlaşılmaya varmayı beklerler (Peterson, 2007, s. 5).

Örgütsel Özdeşleşmeyi Etkileyen Faktörler

Hem kişisel (cinsiyet, yaş) hem de örgütsel (rol çatışması ve rol belirsizliği, örgütsel hedefler ve çalışandan çalışana paylaşım, maaş/maaş) örgütsel özdeşleşmeyi etkileyen birçok faktör vardır. Bu faktörlerden ilki cinsiyettir. Bir örgütte çalışanların cinsiyetinin örgütsel özdeşleşmeye etkisini belirlemeye yönelik birçok farklı çalışma yapılmıştır (Canal, 2017: 29). Cinsiyet ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara bakıldığında kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha düşük örgütsel özdeşleşme algısına sahip olduğunu bulmuştur (İşcan, 2006: 173).

Johnson ve diğerleri, (2006: 502), erkek veteriner hekimlerin kadın veteriner hekimlere göre daha yüksek düzeyde örgütsel özdeşleşmeye sahip olduğu sonucuna varmıştır. Özdemir (2010: 237-248), örgütsel özdeşleşme ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceleyen bir başka çalışmada, öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin cinsiyete göre değişmediğini belirlemiştir.

Öte yandan Turunç ve Çelik (2010: 225) savunma sektörü çalışanları arasında algılanan örgütsel desteğin iş ailesi, iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini araştırmış ve çalışma sonucunda erkeklerin ve kadın

Çalışanların rgtsel zdeşleşmelerinde önemli farklılıklar olduğu bilinmektedir (Turunç ve elik, 2010: 225).

Huggins, Riordan ve Griffeth, bir elektrik mühendisliği tesisinde çalışan 198 çalışan üzerinde 1998 yılında yaptıkları bir çalışmada, erkek çalışanların kadın çalışanlardan daha yüksek düzeyde kurumsal kimliğe sahip olduğunu belirlemiştir (Huggins ve diğerleri, 1998:744).

Örgütsel özdeşleşmeyi etkileyen bir diğer faktör de yaştır. Genç alışanlar değişim ve canlılığı, yaşlılık ise daha muhafazakar davranışları ifade ettiğinden, yaşın örgütsel özdeşleşme düzeylerine etkisi bu yönde hareket edecektir; kısacası diğer çalışanlardan daha yaşlı olan çalışanların çıkarlarına uygun davranması beklenebilir. Bunun nedeni, yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre daha yüksek örgütsel özdeşleşmeye sahip olmasıdır. (Polat, 2009:34).

Bir organizasyon içindeki rol atışması ve rol belirsizliği de özdeşleşmeyi etkileyebilir. Bir organizasyonda, departmanlar arasındaki ve departmanlar arasındaki çatışmalar ve organizasyonel sorumluluklar birbiriyle ilişkilidir. Çünkü her seviye, bir önceki seviyenin sorumluluklarını içeren bir bağlantı zincirindeki bağlantılardan oluşur. Bu nedenle, örgütsel sorumluluklardaki davranışsal tutum ve değerler, bir çalışma grubu içindeki sorumluluklardan daha geneldir. Özdeşleşme açısından gruplar içindeki farklılıklar ve benzerlikler en aza indirilir. Bu durum, çalışma grupları ve örgütler açısından özdeşleşmeyi azaltmaktadır (Kalmaz, 2018:68).

Örgütsel amaç ve hedeflerin çalışanlarla ne ölçüde paylaşıldığı da örgütsel özdeşleşmeyi etkileyen faktörlerden biridir. Örgütsel amaç ve hedeflerin çalışanlarla paylaşılma düzeyi örgüt özdeşleşmeyi artıran bir faktördür. Çünkü rgtsel özdeşleşme, çalışanların örgütsel amaçları öğrenmesi ve benimsemesinin sonucudur. Kuruluşlarının amaç ve hedefleri çalışanlar için anlamlı olduğu sürece, buna göre hareket edeceklerdir. Tersine, örgütün amaç ve hedefleri anlamsız ise, çalışanlar tarafından tanınma düzeyi çok düşüktür veya hiç oluşmamaktadır (Yavan, 2018: 32).

Örgütsel özdeşleşmeyi etkileyen faktörlerden biri de maaş/maaştır. Yüksek maaşlı bir organizasyonda çalışan çalışanların, organizasyonun en tepesinde işlere yol açacağı ve organizasyonun amaç ve değerlerini diğer çalışanlara göre daha fazla kabul

ettiği için özdeşleşme ile maaş arasında pozitif bir ilişki olduğu söylenmiştir. (Polat, 2009: 40).

Örgütsel özdeşleşme, kişilerin örgütleriyle tutarlı bir şekilde işbirliği yapmalarını, tutum ve davranışlarında örgütsel süreçleri desteklemelerini ve kendilerini örgütün bir üyesi olarak görmelerini sağlayan bir veya birden fazla özelliğe sahiptir (Turunç ve Çelik, 2010: 187). Örgütsel özdeşleşme, son zamanlarda araştırmacılar tarafından çeşitli çalışmalara konu olan yeni ifadelerden biridir. Yeni bir ifade olduğu için örgütsel özdeşleşmenin önemi, sonuçlardaki yeri ve öncülleri ile ilgili araştırmaların literatürde yaygın olmadığı görülmektedir. Genel olarak bu çalışmalarda örgütsel özdeşleşmenin öncüllerinin sabit model örneklerine değinilmemiştir ve her çalışmada farklı öncüllerden bahsedilmiştir (Reade, 2001:1273).

Örgütsel özdeşleşme oluşumunu etkileyen örgütsel faktörler; örgütsel imaj, örgütsel iletişim, örgütsel adalet, örgüt kültürü, psikolojik sözleşme, algılanan örgütsel destek ve iş özellikleridir. Kişisel faktörlerde ise; kişilerin olumlu duygulara olan hakimiyeti, örgütlerde çalışma saatleri ve demografik özellikleri tartışılmaktadır (Sezici, 2010: 184).

Örgütsel Özdeşleşmenin Boyutları

Örgütsel özdeşleşme, grup içi özdeşleşme ve örgütle özdeşleşme olmak üzere iki alt boyutta incelenmektedir. Grup içi özdeşleşme, tüm organizasyonla özdeşleşmeden daha güçlü bir etkiye sahiptir. Bunun nedeni, çalışanların kendilerini tanımlarken ait oldukları büyük grup yerine örgütlerindeki küçük grubu tercih etmeleridir (Tokgöz ve Seymen, 2013: 63). Örgütsel özdeşleşme kavramını örgütsel gruplar bağlamında incelediğimizde, çalışanlar dört şekilde özdeşleşirler. Bunlar, çalışanın bir bütün olarak örgütle özdeşleşme, mesleğiyle özdeşleşme, bir bölüm veya grupla özdeşleşme ve mesleğiyle özdeşleşme olarak sayılabilir. Araştırma incelendiğinde, kuruluşların çalışanlarını birden fazla gruba dahil ettiği görülmektedir. Çünkü her üye, çalışanları belirlemek için bir odak noktası oluşturur. Bir çalışan, bir organizasyon içindeki bir departmanın veya bir departman içindeki bir grubun üyesi olabilir. Tüm bu üyelikler, çalışan özdeşleşme düzeyinin artırılmasının temelini oluşturmaktadır (Yavuz, 2017: 52-53).

Gruba üye olan bireyler grupla daha fazla özdeşleşir ve grubun üyesi olan diğer bireylerle paylaşılan ortak değerler, grubun başarısını veya başarısızlığını bireysel olarak değerlendirir (Karaalioğlu, 2019: 41). İkinci boyut olan örgütlerle özdeşleşmeye göre bireyler, ait oldukları örgütlerle birlikte toplumsal yaşamda ele alınmaktadır. Bir bireyin bir örgütün üyesi olduğu fikri, bireyin örgütün bazı norm ve değerlerini de paylaştığını ima eder. Bu durum bireye kişisel itibar açısından olumlu katkı sağlamaktadır (Tokgöz ve Seymen, 2013: 64). Ayrıca, çalışanın örgütle özdeşleşmesi, örgüt için bireysel ve örgütsel özdeğer ve özsaygı artışı, örgüt için çalışan insan kaynağına sahip olma, bilgi ve becerilerini en üst düzeyde kullanma ve işbirlikçilik kurma gibi olumlu sonuçlara yol açmaktadır (Carmeli ve diğerleri 2007:973).

Örgütsel özdeşleşmenin yorumlanmasında, örgütsel kimlik, örgüt üyelerinin örgütün bir parçası olarak sahip oldukları bilişsel duygu ve örgütsel değerlerin duygusal içselleştirilmesi veya örgüte üyeliklerinden duydukları gurur ve örgüte bilişsel ve duyuşsal bağlantıların kurulması olarak tanımlanmaktadır (Riketta, 2005: 361). Kişiler bir kurumla güçlü bir şekilde özdeşleştiğinde veya bir kurumla özdeşleştiğine inandıklarında, o kurumla ilgili mevcut tutum ve inançların da bireysel tutum, inanç ve davranışlar üzerinde etkisi olabilir (Ertürk, 2003: 149).

Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Özdeşleşme

Eğitim, bir kişinin yaşamını şekillendirmede önemli bir rol oynar. Eğitim örgütlerinin görevi, insanları kendilerine ve topluma faydalı kılmak için en iyi şekilde yetiştirmektir. Okul örgütleri insanlarla uğraşır, insan toplumundan gelir ve topluma geri döner. Ayrıca, kendine özgü örgüt iklimi nedeniyle birçok karar örgüt tarafından alınmaktadır (Bursalıoğlu, 2015). Okul organizasyonunun yetiştirme görevini üstlenen öğretmenler, okul organizasyonunda önemli bir rol oynamaktadır. Öğretmenlerin başarılı bir eğitim için ortamdan rahat oldukları, güvenli çalışabilecekleri ve öğrenciler için daha faydalı olduğunu düşündükleri okullarda görev yapmaları gerekmektedir (Taşkın, 2016). Bu nedenle eğitim örgütlerinde öğretmenlerin kendi örgütleriyle özdeşleşmeleri oldukça önemlidir. Çünkü okul örgütü ile özdeşleşen bir öğretmen, örgütsel amaçları kişisel amaçları olarak görür ve örgüte daha uyumludur (Tüzün ve Çağlar, 2008; Dutton vd.,

1994). Bu sayede okulun hedeflerine ulaşılırken eğitimin kalitesi artırılacak ve öğrenciler için daha verimli hale getirilecektir.

Bir okul organizasyonunda, öğretmen özdeşleşmesi kadar okul yöneticilerinin, öğrencilerin ve diğer personelin belirlenmesi de önemlidir. Çünkü kimlik, çalışanların örgütte kalma isteklerini artırmaktadır. Örgütleriyle gönüllü olarak özdeşleşenler, örgütlerini gönüllü olarak destekleyen davranışlar göstererek çalışmalarını sürdürürler (İşcan, 2006). Ayrıca örgütsel özdeşleşme düzeyi yüksek çalışanlar kendilerini örgütün temsilcisi olarak görürler ve örgütün çıkarlarını korurlar (Miller vd., 2000). Araştırmalar, güçlü bir kimlik duygusunun, öğretmen ve personelin okula olan ilgisinin artması için motivasyon sağladığını ve daha yüksek işe bağlılık düzeylerinin gözlemlendiğini göstermekte ve örgütsel kimliğin okul ortamındaki işlerde öğretmen motivasyonel süreçler arasındaki önemli farklılıkları açıklayan belirleyici bir değişken olduğunu ortaya koymaktadır (Dutton vd., 1994).

Okul örgütlerinde örgütle çalışanlar arasında özdeşleşme sağlanamazsa, okulun amaçlarında tam anlamıyla yerine getirilemez. Öğretmenler arasında tatsız ve huzursuz bir okul iklimi ortaya çıkabilir. Öğretmenler, bireysel ihtiyaçlarını okul organizasyonunun üzerine koyabilir (Scott ve Lane, 2000).

Örgütsel Özdeşleşmenin Sonuçları

Örgütsel özdeşleşme kavramı, çalışanların örgüte yönelik tutum ve davranışlarıyla doğrudan ilişkili olduğu için örgütler için her zaman önemli bir konu olmuştur. Çünkü araştırmalar örgütsel özdeşleşme düzeyi yüksek çalışanların örgütte daha aktif olduklarını, diğer çalışanlarla daha etkin iletişim kurduklarını, örgüte daha fazla güvendiklerini, daha istekli ve işbirlikçi bir tutum sergilediklerini göstermektedir. Örgüt için olumlu bir durumun ortaya çıkması, çalışan tükenmişliği, stres ve devamsızlık gibi olumsuz psikolojik ve fiziksel etkileri azaltacaktır. Örgütle özdeşleşme sadece olumsuz sonuçları ortadan kaldırmakla kalmaz, aynı zamanda çalışanların iş tatmini üzerinde de başarılı bir şekilde olumlu etki yapar (Akbaba, 2018: 323).

Örgütleriyle güçlü bir şekilde özdeşleşen bireyler, örgütün değerli faaliyetlerde bulunduğu dair inançlarını da güçlendirir. Bu olumlu inanç, örgütün dış prestijini ve örgütsel özdeşleşmeyi güçlendirecektir. Ayrıca örgütün dış çevredeki yüksek prestiji ve

örgütün değerleri, örgüt üyelerinin durumdan gurur duymasına ve mutlu olmasına yardımcı olacaktır. Bu durumun bireyler üzerinde iş motivasyonu, örgütsel vatandaşlık davranışı ve görev paylaşımı açısından olumlu etkileri olacaktır (Dutton vd., 1994: 240).

Örgütsel özdeşleşmenin hem olumlu hem de olumsuz etkileri vardır. Bir çalışma grubuyla çalışan özdeşleşmesi, organizasyon düzeyinde özdeşleşmeden daha olasıdır. Ancak, çalışma grubundaki özdeşleşme, örgütsel düzeydeki özdeşim kadar etkili olmamıştır. Ayrıca, çalışma gruplarıyla özdeşleşen kişiler, diğer çalışma gruplarıyla özdeşleşmeyebilir, bu da örgüt içinde rekabete ve düşmanlığa yol açabilir ve örgütü olumsuz etkileyebilir (Van Knippenberg vd., 2000: 145).

Örgütsel özdeşleşmenin örgüt için öneminin, örgüt ortamının çalışanların örgütle özdeşleşmelerine nasıl izin vermesi gerektiğinin, yöneticilerin olaylara ilişkin algılarının ve tüm bunların örgütün devamlılığı açısından ne gibi sonuçlar doğuracağının ortaya çıkarılması gerekmektedir. Örgütle hemfikir olan çalışanlar ile katılmayanlar arasındaki farktan dolayı elde edilen sonuçların kurum tarafından değerlendirilmesi ve kontrol edilmesi gerekmektedir. Örgütsel özdeşleşme çalışmalarında farklı sonuçlar elde edilebilir (Demirci, 2010: 30-31). Örgütsel özdeşleşme, günümüzün değişen yaşam koşullarında arzu edilen olumlu örgütsel sonuçlara ulaşmada önemli bir faktördür. bireyler; çevrelerinde kendilerini değerli hissetme, ait olma ve kabul görme gibi ihtiyaçlarını karşıladığı için çalışan verimliliği üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Pala, 2020:72). Çalışanların örgütle özdeşleşmeleri, işlerini kendileri için daha anlamlı kılmakta ve onları motive etmekte, örgütte uzun süreli çalışma isteğini artırmakta ve yabancılaşmayı önlemektedir.

Örgütü ile özdeşleşen çalışanlar, örgütü destekleyen davranışlarda bulunacak ve gönüllü olarak örgütün yararına çalışmak zorunda kalacaktır (İşcan, 2006: 161). Ayrıca işinde kendini iyi olarak algılayan çalışanların benlik algıları arttıkça örgütsel özdeşleşme ve aidiyet duygusu da artar. Aynı zamanda gönüllü ve hevesli çalışan çalışanların geleceğe güvenle bakması, kendilerini geleceğin organizasyonunda görmeleri ve umut edebilecekleri için örgütle özdeşleşme düzeyi de artacaktır (Ateş vd., 2018).

Örgütsel özdeşleşme bireyler ve örgütler açısından ayrı ayrı ele alındığında her ikisi için de farklı bir öneme sahip olduğu görülmektedir. Bireysel bir perspektiften bakıldığında, örgütsel özdeşleşme, bireylerin kendilerini geliştirmelerine, yani kolektif bir benlik duygusu geliştirmelerine, güvenlik, bağlılık, belirsizliği azaltma ve yeni ortamlarda etkileşim gibi temel insan ihtiyaçlarını karşılamalarına olanak tanır. Örgütsel açıdan bakıldığında; işbirliği, çaba, katılım, görev performansı, bilgi paylaşımı, koordinasyon faaliyetleri, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve yaratıcı performans gibi faaliyetlerde etkili olduğunu vurgulayan (Ashforth vd., 2008: 335- 337) .

Kabul, daha yüksek iş tatmini, daha fazla ekstra çaba, daha düşük işten ayrılma niyetleri ve daha düşük okulu bırakma oranlarına yol açar. Başka bir deyişle, kuruluşla güçlü bir şekilde özdeşleşen çalışanlar, kuruluşun amaçlarına ulaşmasını sağlamak için daha fazla çaba gösterme eğilimindedir. Örgütleriyle güçlü bir özdeşleşme duygusuna sahip çalışanların olumlu örgütsel davranışları, örgütün iç örgütsel hiyerarşisini ve dış çevresini etkileyebilir. Örneğin, çalışanların yüksek iş tatmini, çalışanların müşterilere karşı daha olumlu davranmasını etkileyerek müşteri memnuniyetini artırmaktadır. Bu nedenle, çalışanların örgütleriyle güçlü bir şekilde özdeşleşmeleri, örgütün dış çevresinin olumlu bir şekilde değerlendirilmesine yol açacaktır (Bartels, 2006: 1-2).

Örgütsel özdeşleşme güçlüyse, örgüt içi işbirliği ve olumlu vatandaşlık davranışı gibi örgütsel olarak arzu edilen sonuçlar elde edilir (Dutton vd., 1994: 240). Bireyin benlik kavramı, örgütün özelliklerinin çoğunu paylaşıyorsa, örgüt kimliği ile kendi benlik kavramı arasındaki pozitif ilişki nedeniyle çalışanın özdeşleşme duygusu güçlenir. Diğer bir deyişle, örgütü sosyal bir varlık olarak tanımlayan kavram, aynı zamanda örgütle güçlü bir şekilde özdeşleşen bireylerin benlik kavramını da tanımlamaktadır. Güçlü bir özdeşleşme duygusu, davranış kümeleri gibi çalışanların uzun vadeli istihdamına, bağlılığına ve sadakatine yol açar (Boutwell, 2003: 2-3).

Örgütsel özdeşleşmenin bireyler ve örgütler açısından faydaları şu şekilde örneklendirilebilir (Zencirkıran ve Keser, 2018: 293).

- Çalışanların örgütleriyle özdeşleşmeleri, yaptıkları işten memnun olmalarını ve yaptıkları işe önem vermelerini sağlar. Bu nedenle işten ayrılmayı düşünmezler, çalıştıkları kurumlara daha çok bağlanırlar.

- Kurumu ile kurumsal bir bakış açısıyla özdeşleşen bir çalışan, kurumun hedeflerine ulaşmasına daha fazla katkıda bulunmak için çaba gösterecek, hem kurumun hem de kendisinin hedefini bir tutacaktır.
- Kurumsal hedeflere ulaşmak için faaliyetlere katılımı gönüllü olarak artıracaktır.

BÖLÜM III

Yöntem

Bu bölümde araştırma modeli, araştırma evreni ve örnekleme, araştırmada kullanılan bilgi toplama aracı ile aracın uygulanması ve elde edilen verilerin çözümlenmesinde kullanılan istatistiksel yöntem ve teknikler açıklanmıştır.

1.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma “ilişkisel tarama modeli” olarak tasarlanmıştır. Karasar (2009), tarama modellerini mevcut durumu değiştirmeden ortaya koyan, herhangi bir değiştirme çabası olmayan modeller olarak tanımlamaktadır. Karasar (2009) ilişkisel tarama modelini mevcut durumu ve konuya ilişkin değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koyan araştırmalar olarak tanımlamakta ve konu olan olay, birey ya da nesnenin değiştirilmesi ve etkilenmesinin yapılmadığı belirtmektedir (Karasar, 2009, s.77).

1.2. Çalışma Grubu

Araştırmada çalışma grubunu İstanbul ilinde görev yapan özel eğitim öğretmenleri oluşturmaktadır. Araştırmaya özel eğitim kurumlarında görev yapan 417 öğretmen alınmıştır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada kişisel bilgi formu, duygusal emek ölçeği, örgütsel özdeşleşme ölçeği olmak üzere 3 bölümden oluşan anket ile veri toplanmıştır.

Kişisel Bilgi Formu

Öğretmenlere ait demografik bilgileri elde etmek için araştırmacı tarafından geliştirilen “Kişisel Bilgi Formu” kullanılmıştır. Kişisel Bilgi Formunda, cinsiyet, yaş, medeni durum, engelli yakını olup-olmamama, eğitim düzeyi, mesleğini isteyerek seçip seçmeme, kıdem, meslekteki çalışma süresi, okuldaki öğretmen sayısı değişkenlerine yer verilmiştir.

Duygusal Emek Ölçeği

Öğretmenlerin duygusal emek davranışına yönelik algı düzeyleri, Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanan “Duygusal Emek Ölçeği” ile ölçülmüştür. Duygusal Emek Ölçeği, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından, Grandey (2003) ile Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. Ölçek, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç alt boyutu içeren 13 maddeden oluşmaktadır. Katılımcılar, ölçek maddelerini beşli Likert Ölçeği yardımıyla değerlendirmişlerdir (1=Hiçbir Zaman, 5=Her Zaman). Ölçekte “yüzeysel rol yapma” 1-6'ncı maddeler, “derinden rol yapma” 7-10'uncu maddeler ve “doğal duygular” ise, 11-13'üncü maddeler ile ölçülmektedir. Uyarlaması yapılan ölçek, Türkiye'deki çalışma hayatı için duygusal emek davranışının ölçülmesinde geçerli ve güvenilir olarak kullanılabilecek bir ölçektir (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından yapılan çeviri uyarlamasına ilişkin iç tutarlılığı; *yüzeysel rol yapma* boyutu için $\alpha=0.83$, *derinden rol yapma* boyutu için $\alpha=0.87$ ve *doğal duygular* için ise $\alpha=0.80$ olarak bulunmuştur. Bu araştırmada ölçeğin güvenirliği Cronbach's Alpha=0,84 olarak yüksek bulunmuştur.

Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği

Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmenin nasıl ve ne düzeyde olduğunun belirlenmesi amacıyla Cheney (1982) Yapısal Özdeşleşme Modeli'ne bağlı olarak 30 maddelik geliştirdiği ölçek daha sonra Çakınberk, Derin ve Demirel (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan “Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği” kullanılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda ölçek 18 maddeye indirilmiştir. Çakınberk, Derin ve Demirel (2011)'in çalışmalarında alt boyutlar faktör 1, faktör 2, faktör 3 olarak isimlendirilmiştir. Boyutların daha anlaşılır olması açısından Balcı ve diğerleri (2012) uyum, özdeşleşme ve içselleştirme olarak ifade etmişlerdir. “Uyum”, “Özdeşleşme” ve “İçselleştirme” boyutlarından oluşan ölçekte de toplam 18 madde bulunmaktadır. 3 alt boyuttan oluşan ölçek, faktör 1 alt boyutu (10 madde), faktör 2 alt boyutu (5 madde) ve faktör 3 boyutu (3 madde) olmak üzere toplam 18 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri ölçülmektedir. Çakınberk ve diğerleri (2011) tarafından yapılan

çalışmada ise ölçeğin iç tutarlılık katsayısı, 0.81 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada ölçeğin güvenirliği Cronbach's Alpha=0,89 olarak yüksek bulunmuştur.

Uygulama

Araştırmada veri toplamak amacıyla ilgili etik kurul kararı ve T.C. İstanbul Milli Eğitim Müdürlüğü'nden alınan resmi izin alınmıştır. Alınan izinler neticesinde uygulamaya başlanmış, özel eğitim kurumlarından katılmayı gönüllü olarak kabul eden öğretmenlere birebir ulaşılmıştır. Ulaşılan öğretmenlere veri toplama araçları verilmiş ve samimi olarak doldurmaları istenmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 22.0 istatistik programı aracılığıyla değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin tanımlayıcı özelliklerinin belirlenmesinde frekans ve yüzde analizlerinden, ölçeğin incelenmesinde ortalama ve standart sapma istatistiklerinden faydalanılmıştır. Araştırma değişkenlerinin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek üzere Kurtosis (Basıklık) ve Skewness (Çarpıklık) değerleri incelenmiştir.

Tablo 1.
Normal Dağılım

	N	Basıklık	Çarpıklık
Uyum	417	-0,794	-0,305
Özdeşleşme	417	-0,188	-0,488
İçsellik	417	-0,258	-0,214
Örgütsel Özdeşleşme Genel	417	-0,418	-0,184
Yüzeysel Rol Yapma	417	-0,698	0,065
Derinden Rol Yapma	417	0,833	-0,898
Doğal Duygular	417	0,854	-1,109
Duygusal Emek Genel	417	0,621	-0,302

İlgili literatürde, 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. Araştırma değişkenlerinin normal dağılım gösterdiği saptanmıştır. Verilerin analizinde parametrik yöntemler kullanılmıştır.

Öğretmenlerin ölçek düzeylerini belirleyen boyutlar arasındaki ilişkiler korelasyon ve regresyon analizleri aracılığıyla incelenmiştir. Öğretmenlerin tanımlayıcı özelliklerine göre ölçek düzeylerindeki farklılaşmaların incelenmesinde t-testi, tek yönlü varyans analizi (Anova) ve post hoc (Tukey, LSD) analizlerinden faydalanılmıştır.

BÖLÜM IV

Bulgular ve Yorumlar

Bu bölümde tanımlayıcı özellikler, duygusal emek ve örgütsel özdeşleşmeye ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tanımlayıcı Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya öğretmenlerin tanımlayıcı özelliklerine yönelik bulgular aşağıda yer almaktadır.

Tablo 2.
Öğretmenlerin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Dağılımı

Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	208	49,9
Erkek	209	50,1
Yaş		
20-30	85	20,4
31-40	145	34,8
41-50	148	35,5
50 Üzeri	39	9,4
Medeni Durum		
Evli	293	70,3
Bekar	124	29,7
Eğitim Durumu		
Lisans	364	87,3
Lisansüstü	53	12,7
Kıdem		
1-10 Yıl	96	23,0
11-20 Yıl	155	37,2
21 Yıl Ve Üzeri	166	39,8
Okuldaki Öğretmen Sayısı		
1-10	49	11,8
11-20	103	24,7
21-30	102	24,5
30 Üzeri	163	39,1
Okulda Çalışma Süresi		
1-3 Yıl	149	35,7
4-6 Yıl	130	31,2
7-9 Yıl	61	14,6
10 Yıl Ve Üzeri	77	18,5
Mesleği İsteyerek Seçme Durumu		
Evet	342	82,0
Hayır	75	18,0
Engelli Yakın Sahipliği		
Evet	45	10,8
Hayır	372	89,2

Öğretmenler cinsiyete göre 208'i (%49,9) kadın, 209'u (%50,1) erkek olarak dağılmaktadır. Öğretmenler yaşa göre 85'i (%20,4) 20-30, 145'i (%34,8) 31-40, 148'i (%35,5) 41-50, 39'u (%9,4) 50 üzeri olarak dağılmaktadır. Öğretmenler medeni duruma göre 293'ü (%70,3) evli, 124'ü (%29,7) bekar olarak dağılmaktadır. Öğretmenler eğitim durumuna göre 364'ü (%87,3) lisans, 53'ü (%12,7) lisansüstü olarak dağılmaktadır. Öğretmenler kıdeme göre 96'sı (%23,0) 1-10 yıl, 155'i (%37,2) 11-20 yıl, 166'sı (%39,8) 21 yıl ve üzeri olarak dağılmaktadır. Öğretmenler okuldaki öğretmen sayısına göre 49'u (%11,8) 1-10, 103'ü (%24,7) 11-20, 102'si (%24,5) 21-30, 163'ü (%39,1) 30 üzeri olarak dağılmaktadır. Öğretmenler okulda çalışma süresine göre 149'u (%35,7) 1-3 yıl, 130'u (%31,2) 4-6 yıl, 61'i (%14,6) 7-9 yıl, 77'si (%18,5) 10 yıl ve üzeri olarak dağılmaktadır. Öğretmenler mesleği isteyerek seçme durumuna göre 342'si (%82,0) evet, 75'i (%18,0) hayır olarak dağılmaktadır. Öğretmenler engelli yakın sahipliğine göre 45'i (%10,8) evet, 372'si (%89,2) hayır olarak dağılmaktadır.

Örgütsel Özdeşleşmeye Yönelik Bulgular

Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeye yönelik; aritmetik ortalama, standart sapma ve minimum-maksimum düzeyleri aşağıda yer almaktadır.

Tablo 3.

Örgütsel Özdeşleşme Puan Ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Maks.
Uyum	417	3,669	0,954	1,330	5,000
Özdeşleşme	417	3,969	0,726	1,670	5,000
İçsellik	417	3,612	0,837	1,000	5,000
Örgütsel Özdeşleşme Genel	417	3,750	0,738	1,560	5,000

Öğretmenlerin “uyum” ortalaması yüksek $3,669 \pm 0,954$ (Min=1.33; Maks=5), “özdeşleşme” ortalaması yüksek $3,969 \pm 0,726$ (Min=1.67; Maks=5), “içsellik” ortalaması yüksek $3,612 \pm 0,837$ (Min=1; Maks=5), “örgütsel özdeşleşme genel” ortalaması yüksek $3,750 \pm 0,738$ (Min=1.56; Maks=5) olarak saptanmıştır.

Duygusal Emeğe Yönelik Bulgular

Öğretmenlerin duygusal emeğe yönelik; aritmetik ortalama, standart sapma ve minimum-maksimum düzeyleri aşağıda yer almaktadır.

Tablo 4.
Duygusal Emek Puan Ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Maks.
Yüzeysel Rol Yapma	417	2,638	0,988	1,000	5,000
Derinden Rol Yapma	417	3,638	0,920	1,000	5,000
Doğal Duygular	417	4,053	0,671	1,000	5,000
Duygusal Emek Genel	417	3,304	0,620	1,080	5,000

Öğretmenlerin “yüzeysel rol yapma” ortalaması orta $2,638 \pm 0,988$ (Min=1; Maks=5), “derinden rol yapma” ortalaması yüksek $3,638 \pm 0,920$ (Min=1; Maks=5), “doğal duygular” ortalaması yüksek $4,053 \pm 0,671$ (Min=1; Maks=5), “duygusal emek genel” ortalaması orta $3,304 \pm 0,620$ (Min=1.08; Maks=5) olarak saptanmıştır.

Duygusal Emek İle Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki

Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerini belirleyen boyutlar arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiştir. Analiz sonuçları aşağıda verilmiştir.

Tablo 5.
Duygusal Emek ve Örgütsel Özdeşleşme Puanları Arasında Korelasyon Analizi

		Uyum	Özdeşleşme	İçsellik	Örgütsel Özdeşleşme Genel
Yüzeysel Rol Yapma	r	0,104*	0,049	0,090	0,095
	p	0,033	0,321	0,065	0,052
Derinden Rol Yapma	r	0,078	0,159**	0,116*	0,129**
	p	0,113	0,001	0,018	0,008
Doğal Duygular	r	0,169**	0,236**	0,212**	0,231**
	p	0,001	0,000	0,000	0,000
Duygusal Emek Genel	r	0,159**	0,169**	0,177**	0,191**
	p	0,001	0,001	0,000	0,000

* $<0,05$; ** $<0,01$; Korelasyon Analizi

Uyum, özdeşleşme, içsellik, örgütsel özdeşleşme genel, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular, duygusal emek genel, puanları arasında korelasyon analizleri incelendiğinde; yüzeysel rol yapma ile uyum arasında $r=0.104$ pozitif çok zayıf ($p=0,033<0.05$), derinden rol yapma ile özdeşleşme arasında $r=0.159$ pozitif çok zayıf ($p=0,001<0.05$), derinden rol yapma ile içsellik arasında $r=0.116$ pozitif çok zayıf ($p=0,018<0.05$), derinden rol yapma ile örgütsel özdeşleşme genel arasında $r=0.129$ pozitif çok zayıf ($p=0,008<0.05$), doğal duygular ile uyum arasında $r=0.169$ pozitif çok

zayıf ($p=0,001<0.05$), doğal duygular ile özdeşleşme arasında $r=0.236$ pozitif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), doğal duygular ile içsellik arasında $r=0.212$ pozitif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), doğal duygular ile örgütsel özdeşleşme genel arasında $r=0.231$ pozitif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), duygusal emek genel ile uyum arasında $r=0.159$ pozitif çok zayıf ($p=0,001<0.05$), duygusal emek genel ile özdeşleşme arasında $r=0.169$ pozitif çok zayıf ($p=0,001<0.05$), duygusal emek genel ile içsellik arasında $r=0.177$ pozitif çok zayıf ($p=0,000<0.05$), duygusal emek genel ile örgütsel özdeşleşme genel arasında $r=0.191$ pozitif çok zayıf ($p=0,000<0.05$) düzeyde korelasyon bulunmuştur. Diğer değişkenler arasındaki korelasyon ilişkileri istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0.05$).

Tablo 6.

Duygusal Emekğin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
Örgütsel Özdeşleşme Genel	Sabit	3,000	15,574	0,000	15,690	0,000	0,034
	Duygusal	0,227	3,961	0,000			
	Emek Genel						
Örgütsel Özdeşleşme Genel	Sabit	2,454	10,143	0,000	9,854	0,000	0,060
	Yüzeysel Rol	0,094	2,387	0,017			
	Yapma						
	Derinden Rol	-	-0,486	0,627			
	Yapma	0,023					
	Doğal	0,279	4,561	0,000			
	Duygular						

Lineer Regresyon Analizi

Duygusal emek genel ile örgütsel özdeşleşme genel arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=15,690$; $p=0,000<0.05$). Örgütsel Özdeşleşme genel düzeyindeki toplam değişim %3.4 oranında duygusal emek genel tarafından açıklanmaktadır ($R^2=0,034$). Duygusal emek genel örgütsel özdeşleşme genel düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,227$).

Yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular ile örgütsel özdeşleşme genel arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=9,854$; $p=0,000<0.05$). Örgütsel Özdeşleşme genel düzeyindeki toplam değişim %6 oranında yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular tarafından açıklanmaktadır ($R^2=0,060$). Yüzeysel rol yapma örgütsel özdeşleşme genel düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,094$). Derinden rol yapma örgütsel özdeşleşme genel

düzeyini etkilememektedir ($p=0.627>0.05$). Doğal duygular örgütsel özdeşleşme genel düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,279$).

Örgütsel Özdeşleşmenin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Tablo 7.

Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	t	sd	p
Uyum	Kadın	208	3,595	0,997	-1,568	415	0,118
	Erkek	209	3,742	0,906			
Özdeşleşme	Kadın	208	3,869	0,761	-2,827	415	0,005
	Erkek	209	4,069	0,676			
İçsellik	Kadın	208	3,526	0,875	-2,099	415	0,036
	Erkek	209	3,697	0,790			
Örgütsel Özdeşleşme Genel	Kadın	208	3,664	0,766	-2,398	415	0,017
	Erkek	209	3,836	0,700			

Bağımsız Gruplar T-Testi

Öğretmenlerin cinsiyete göre özdeşleşme puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=-2.827$; $p=0.005<0.05$). Erkeklerin özdeşleşme puanları ($\bar{x}=4,069$), kadınların özdeşleşme puanlarından ($\bar{x}=3,869$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin cinsiyete göre içsellik puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=-2.099$; $p=0.036<0.05$). Erkeklerin içsellik puanları ($\bar{x}=3,697$), kadınların içsellik puanlarından ($\bar{x}=3,526$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin cinsiyete göre örgütsel özdeşleşme genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=-2.398$; $p=0.017<0.05$). Erkeklerin örgütsel özdeşleşme genel puanları ($\bar{x}=3,836$), kadınların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,664$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin uyum puanları cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir($p>0,05$).

Tablo 8.
Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Yaşa Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Uyum	20-30	85	3,204	0,930	15,081	0,000	2>1
	31-40	145	3,552	0,992			3>1
	41-50	148	3,972	0,823			4>1
	50 Üzeri	39	3,966	0,849			3>2 4>2
Özdeşleşme	20-30	85	3,755	0,789	3,720	0,012	2>1
	31-40	145	3,967	0,758			3>1
	41-50	148	4,065	0,652			4>1
	50 Üzeri	39	4,081	0,643			
İçsellik	20-30	85	3,280	0,793	6,186	0,000	2>1
	31-40	145	3,661	0,865			3>1
	41-50	148	3,697	0,814			4>1
	50 Üzeri	39	3,825	0,740			
Örgütsel Özdeşleşme Genel	20-30	85	3,413	0,734	9,952	0,000	2>1
	31-40	145	3,726	0,785			3>1
	41-50	148	3,911	0,634			4>1
	50 Üzeri	39	3,957	0,687			3>2

Tek Yönlü Varyans Analizi

Öğretmenlerin yaşa göre uyum puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(3, 413)}=15,081$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; 31-40 olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=3,552$), 20-30 olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,204$) yüksek olmasıdır. 41-50 olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=3,972$), 20-30 olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,204$) yüksek olmasıdır. 50 üzeri olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=3,966$), 20-30 olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,204$) yüksek olmasıdır. 41-50 olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=3,972$), 31-40 olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,552$) yüksek olmasıdır. 50 üzeri olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=3,966$), 31-40 olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,552$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin yaşa göre özdeşleşme puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(3, 413)}=3,720$; $p=0,012<0.05$). Farkın nedeni; 31-40 olanların özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=3,967$), 20-30 olanların özdeşleşme puanlarından ($\bar{x}=3,755$) yüksek olmasıdır. 41-50 olanların özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=4,065$), 20-30 olanların özdeşleşme puanlarından ($\bar{x}=3,755$) yüksek olmasıdır. 50 üzeri olanların özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=4,081$), 20-30 olanların özdeşleşme puanlarından ($\bar{x}=3,755$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin yaşa göre içsellik puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(3, 413)}=6,186$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; 31-40 olanların içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,661$), 20-30 olanların içsellik puanlarından ($\bar{x}=3,280$) yüksek olmasıdır. 41-50 olanların içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,697$), 20-30 olanların içsellik puanlarından ($\bar{x}=3,280$) yüksek olmasıdır. 50 üzeri olanların içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,825$), 20-30 olanların içsellik puanlarından ($\bar{x}=3,280$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin yaşa göre örgütsel özdeşleşme genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(3, 413)}=9,952$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; 31-40 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=3,726$), 20-30 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,413$) yüksek olmasıdır. 41-50 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=3,911$), 20-30 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,413$) yüksek olmasıdır. 50 üzeri olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=3,957$), 20-30 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,413$) yüksek olmasıdır. 41-50 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=3,911$), 31-40 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,726$) yüksek olmasıdır.

Tablo 9.

Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	t	sd	p
Uyum	Evli	293	3,637	0,945	-1,039	415	0,299
	Bekar	124	3,743	0,975			
Özdeşleşme	Evli	293	3,955	0,725	-0,612	415	0,541
	Bekar	124	4,003	0,728			
İçsellik	Evli	293	3,622	0,844	0,383	415	0,702
	Bekar	124	3,587	0,823			
Örgütsel Özdeşleşme Genel	Evli	293	3,738	0,742	-0,503	415	0,615
	Bekar	124	3,778	0,730			
Bağımsız Gruplar T-Testi							

Öğretmenlerin uyum, özdeşleşme, içsellik, örgütsel özdeşleşme genel puanları medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermemektedir($p>0,05$).

Tablo 10.

Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Eğitim Durumuna Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	t	sd	p
Uyum	Lisans	364	3,646	0,947	-1,295	415	0,196
	Lisansüstü	53	3,827	0,999			
Özdeşleşme	Lisans	364	3,948	0,730	-1,583	415	0,114
	Lisansüstü	53	4,116	0,684			
İçsellik	Lisans	364	3,603	0,842	-0,572	415	0,568
	Lisansüstü	53	3,673	0,807			
Örgütsel Özdeşleşme Genel	Lisans	364	3,732	0,737	-1,293	415	0,197
	Lisansüstü	53	3,872	0,735			

Bağımsız Gruplar T-Testi

Öğretmenlerin uyum, özdeşleşme, içsellik, örgütsel özdeşleşme genel puanları eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir($p>0,05$).

Tablo 11.

Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Kıdeme Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Uyum	1-10 Yıl	96	3,221	0,919	25,439	0,000	2>1
	11-20 Yıl	155	3,569	1,004			3>1
	21 Yıl Ve Üzeri	166	4,021	0,786			3>2
Özdeşleşme	1-10 Yıl	96	3,785	0,782	4,687	0,010	2>1
	11-20 Yıl	155	3,980	0,739			3>1
	21 Yıl Ve Üzeri	166	4,066	0,660			
İçsellik	1-10 Yıl	96	3,304	0,795	9,923	0,000	2>1
	11-20 Yıl	155	3,632	0,872			3>1
	21 Yıl Ve Üzeri	166	3,770	0,781			
Örgütsel Özdeşleşme Genel	1-10 Yıl	96	3,436	0,723	16,097	0,000	2>1
	11-20 Yıl	155	3,727	0,776			3>1
	21 Yıl Ve Üzeri	166	3,953	0,640			3>2

Tek Yönlü Varyans Analizi

Öğretmenlerin kıdeme göre uyum puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(2, 414)}=25,439$; $p=0,000<0,05$). Farkın nedeni; 11-20 yıl olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=3,569$), 1-10 yıl olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,221$) yüksek olmasıdır. 21 yıl ve üzeri olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=4,021$), 1-10 yıl olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,221$) yüksek olmasıdır. 21 yıl ve üzeri olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=4,021$), 11-20 yıl olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,569$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin kıdeme göre özdeşleşme puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(2, 414)}=4,687$; $p=0,010<0,05$). Farkın nedeni; 11-20 yıl olanların özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=3,980$), 1-10 yıl olanların özdeşleşme puanlarından ($\bar{x}=3,785$)

yüksek olmasıdır. 21 yıl ve üzeri olanların özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=4,066$), 1-10 yıl olanların özdeşleşme puanlarından ($\bar{x}=3,785$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin kıdeme göre içsellik puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(2, 414)}=9,923$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; 11-20 yıl olanların içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,632$), 1-10 yıl olanların içsellik puanlarından ($\bar{x}=3,304$) yüksek olmasıdır. 21 yıl ve üzeri olanların içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,770$), 1-10 yıl olanların içsellik puanlarından ($\bar{x}=3,304$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin kıdeme göre örgütsel özdeşleşme genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(2, 414)}=16,097$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; 11-20 yıl olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=3,727$), 1-10 yıl olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,436$) yüksek olmasıdır. 21 yıl ve üzeri olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=3,953$), 1-10 yıl olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,436$) yüksek olmasıdır. 21 yıl ve üzeri olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=3,953$), 11-20 yıl olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,727$) yüksek olmasıdır.

Tablo 12.

Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Uyum	1-10	49	3,105	0,669	18,610	0,000	3>1
	11-20	103	3,379	0,929			4>1
	21-30	102	3,660	0,982			3>2
	30 Üzeri	163	4,027	0,884			4>2
Özdeşleşme	1-10	49	3,735	0,653	14,516	0,000	4>3
	11-20	103	3,720	0,773			4>1
	21-30	102	3,910	0,694			3>2
	30 Üzeri	163	4,234	0,648			4>2
İçsellik	1-10	49	3,473	0,653	11,840	0,000	4>3
	11-20	103	3,311	0,813			4>1
	21-30	102	3,543	0,829			3>2
	30 Üzeri	163	3,887	0,828			4>2
Örgütsel Özdeşleşme Genel	1-10	49	3,438	0,579	19,164	0,000	4>3
	11-20	103	3,470	0,727			3>1
	21-30	102	3,704	0,720			4>1
	30 Üzeri	163	4,049	0,686			3>2
							4>2
							4>3

Tek Yönlü Varyans Analizi

Öğretmenlerin okuldaki öğretmen sayısına göre uyum puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(3, 413)}=18,610$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; okuldaki öğretmen sayısı 21-30 olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=3,660$), okuldaki öğretmen sayısı 1-10 olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,105$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 30 üzeri olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=4,027$), okuldaki öğretmen sayısı 1-10 olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,105$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 21-30 olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=3,660$), okuldaki öğretmen sayısı 11-20 olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,379$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 30 üzeri olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=4,027$), okuldaki öğretmen sayısı 11-20 olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,379$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 30 üzeri olanların uyum puanlarının ($\bar{x}=4,027$), okuldaki öğretmen sayısı 21-30 olanların uyum puanlarından ($\bar{x}=3,660$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin okuldaki öğretmen sayısına göre özdeşleşme puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(3, 413)}=14,516$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; okuldaki öğretmen sayısı 30 üzeri olanların özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=4,234$), okuldaki öğretmen sayısı 1-10 olanların özdeşleşme puanlarından ($\bar{x}=3,735$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 21-30 olanların özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=3,910$), okuldaki öğretmen sayısı 11-20 olanların özdeşleşme puanlarından ($\bar{x}=3,720$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 30 üzeri olanların özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=4,234$), okuldaki öğretmen sayısı 11-20 olanların özdeşleşme puanlarından ($\bar{x}=3,720$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 30 üzeri olanların özdeşleşme puanlarının ($\bar{x}=4,234$), okuldaki öğretmen sayısı 21-30 olanların özdeşleşme puanlarından ($\bar{x}=3,910$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin okuldaki öğretmen sayısına göre içsellik puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(3, 413)}=11,840$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; okuldaki öğretmen sayısı 30 üzeri olanların içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,887$), okuldaki öğretmen sayısı 1-10 olanların içsellik puanlarından ($\bar{x}=3,473$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 21-30 olanların içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,543$), okuldaki öğretmen sayısı 11-20 olanların içsellik puanlarından ($\bar{x}=3,311$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 30 üzeri olanların içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,887$), okuldaki öğretmen sayısı 11-20 olanların içsellik puanlarından ($\bar{x}=3,311$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 30 üzeri olanların

içsellik puanlarının ($\bar{x}=3,887$), okuldaki öğretmen sayısı 21-30 olanların içsellik puanlarından ($\bar{x}=3,543$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin okuldaki öğretmen sayısına göre örgütsel özdeşleşme genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir ($F_{(3, 413)}=19,164$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; okuldaki öğretmen sayısı 21-30 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=3,704$), okuldaki öğretmen sayısı 1-10 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,438$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 30 üzeri olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=4,049$), okuldaki öğretmen sayısı 1-10 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,438$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 21-30 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=3,704$), okuldaki öğretmen sayısı 11-20 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,470$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 30 üzeri olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=4,049$), okuldaki öğretmen sayısı 11-20 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,470$) yüksek olmasıdır. Okuldaki öğretmen sayısı 30 üzeri olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarının ($\bar{x}=4,049$), okuldaki öğretmen sayısı 21-30 olanların örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,704$) yüksek olmasıdır.

Tablo 13.

Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Okulda Çalışma Süresine Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Uyum	1-3 Yıl	149	3,500	0,977	4,210	0,006	4>1
	4-6 Yıl	130	3,678	0,944			4>2
	7-9 Yıl	61	3,680	0,927			
	10 Yıl Ve Üzeri	77	3,970	0,886			
Özdeşleşme	1-3 Yıl	149	3,887	0,759	1,596	0,190	
	4-6 Yıl	130	4,027	0,674			
	7-9 Yıl	61	3,913	0,682			
	10 Yıl Ve Üzeri	77	4,076	0,767			
İçsellik	1-3 Yıl	149	3,515	0,864	2,721	0,044	4>1
	4-6 Yıl	130	3,587	0,841			4>2
	7-9 Yıl	61	3,607	0,813			
	10 Yıl Ve Üzeri	77	3,844	0,764			
Örgütsel Özdeşleşme Genel	1-3 Yıl	149	3,634	0,749	3,462	0,016	4>1
	4-6 Yıl	130	3,764	0,723			
	7-9 Yıl	61	3,733	0,701			
	10 Yıl Ve Üzeri	77	3,963	0,733			

Tek Yönlü Varyans Analizi

Öğretmenlerin mesleği isteyerek seçme durumuna göre uyum puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=-3.524$; $p=0.000<0.05$). Mesleği isteyerek seçmeyenlerin uyum puanları ($\bar{x}=4,016$), mesleği isteyerek seçenlerin uyum puanlarından ($\bar{x}=3,593$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin mesleği isteyerek seçme durumuna göre örgütsel özdeşleşme genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=-1.973$; $p=0.049<0.05$). Mesleği isteyerek seçmeyenlerin örgütsel özdeşleşme genel puanları ($\bar{x}=3,902$), mesleği isteyerek seçenlerin örgütsel özdeşleşme genel puanlarından ($\bar{x}=3,717$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin özdeşleşme, içsellik puanları mesleği isteyerek seçme durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir($p>0,05$).

Tablo 15.

Örgütsel Özdeşleşme Puanlarının Engelli Yakın Sahipliğine Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	t	sd	p
Uyum	Evet	45	3,841	0,905	1,282	415	0,201
	Hayır	372	3,648	0,959			
Özdeşleşme	Evet	45	4,211	0,609	2,381	415	0,018
	Hayır	372	3,940	0,734			
İçsellik	Evet	45	3,615	0,890	0,028	415	0,978
	Hayır	372	3,611	0,832			
Örgütsel Özdeşleşme Genel	Evet	45	3,889	0,681	1,340	415	0,181
	Hayır	372	3,733	0,743			

Bağımsız Gruplar T-Testi

Öğretmenlerin engelli yakın sahipliğine göre özdeşleşme puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=2.381$; $p=0.018<0.05$). Engelli yakını olanların özdeşleşme puanları ($\bar{x}=4,211$), engelli yakını olmayanların özdeşleşme puanlarından ($\bar{x}=3,940$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin uyum, içsellik, örgütsel özdeşleşme genel puanları engelli yakın sahipliğine göre anlamlı farklılık göstermemektedir($p>0,05$).

Duygusal Emelin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Tablo 16.

Duygusal Emek Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	t	sd	p
Yüzeysel Rol Yapma	Kadın	208	2,409	1,031	-4,861	415	0,000
	Erkek	209	2,867	0,889			
Derinden Rol Yapma	Kadın	208	3,539	0,990	-2,213	415	0,028
	Erkek	209	3,737	0,835			
Doğal Duygular	Kadın	208	4,077	0,597	0,715	415	0,475
	Erkek	209	4,030	0,737			
Duygusal Emek Genel	Kadın	208	3,183	0,634	-4,070	415	0,000
	Erkek	209	3,426	0,583			

Bağımsız Gruplar T-Testi

Öğretmenlerin cinsiyete göre yüzeysel rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=-4.861$; $p=0.000<0.05$). Erkeklerin yüzeysel rol yapma puanları ($\bar{x}=2,867$), kadınların yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,409$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin cinsiyete göre derinden rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=-2.213$; $p=0.028<0.05$). Erkeklerin derinden rol yapma puanları ($\bar{x}=3,737$), kadınların derinden rol yapma puanlarından ($\bar{x}=3,539$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin cinsiyete göre duygusal emek genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=-4.070$; $p=0.000<0.05$). Erkeklerin duygusal emek genel puanları ($\bar{x}=3,426$), kadınların duygusal emek genel puanlarından ($\bar{x}=3,183$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin doğal duygular puanları cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir($p>0,05$).

Tablo 17.

Duygusal Emek Puanlarının Yaşa Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Yüzeysel Rol Yapma	20-30	85	2,371	1,027	4,310	0,005	3>1
	31-40	145	2,572	0,909			4>1

	41-50	148	2,818	1,014				3>2
	50 Üzeri	39	2,786	0,964				
Derinden Rol Yapma	20-30	85	3,753	0,893	2,077	0,103		
	31-40	145	3,506	0,942				
	41-50	148	3,649	0,935				
	50 Üzeri	39	3,838	0,783				
Doğal Duygular	20-30	85	4,032	0,592	0,229	0,876		
	31-40	145	4,038	0,642				
	41-50	148	4,090	0,696				
	50 Üzeri	39	4,019	0,840				
Duygusal Emek Genel	20-30	85	3,201	0,576	2,924	0,034	3>1	
	31-40	145	3,239	0,603			3>2	
	41-50	148	3,401	0,657				
	50 Üzeri	39	3,408	0,589				

Tek Yönlü Varyans Analizi

Öğretmenlerin yaşa göre yüzeysel rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(3, 413)}=4,310$; $p=0,005<0.05$). Farkın nedeni; 41-50 olanların yüzeysel rol yapma puanlarının ($\bar{x}=2,818$), 20-30 olanların yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,371$) yüksek olmasıdır. 50 üzeri olanların yüzeysel rol yapma puanlarının ($\bar{x}=2,786$), 20-30 olanların yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,371$) yüksek olmasıdır. 41-50 olanların yüzeysel rol yapma puanlarının ($\bar{x}=2,818$), 31-40 olanların yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,572$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin yaşa göre duygusal emek genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(3, 413)}=2,924$; $p=0,034<0.05$). Farkın nedeni; 41-50 olanların duygusal emek genel puanlarının ($\bar{x}=3,401$), 20-30 olanların duygusal emek genel puanlarından ($\bar{x}=3,201$) yüksek olmasıdır. 41-50 olanların duygusal emek genel puanlarının ($\bar{x}=3,401$), 31-40 olanların duygusal emek genel puanlarından ($\bar{x}=3,239$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin derinden rol yapma, doğal duygular puanları yaşa göre anlamlı farklılık göstermemektedir($p>0.05$).

Tablo 18.

Duygusal Emek Puanlarının Medeni Duruma Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	t	sd	p
Yüzeysel Rol Yapma	Evli	293	2,851	0,965	7,151	415	0,000
	Bekar	124	2,136	0,853			
Derinden Rol Yapma	Evli	293	3,766	0,820	4,458	415	0,000
	Bekar	124	3,336	1,064			

Doğal Duygular	Evli	293	4,068	0,669	0,697	415	0,486
	Bekar	124	4,018	0,677			
Duygusal Emek Genel	Evli	293	3,437	0,586	7,074	415	0,000
	Bekar	124	2,992	0,588			
Bağımsız Gruplar T-Testi							

Öğretmenlerin medeni duruma göre yüzeysel rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=7.151$; $p=0.000<0.05$). Evlilerin yüzeysel rol yapma puanları ($\bar{x}=2,851$), bekarların yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,136$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin medeni duruma göre derinden rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=4.458$; $p=0.000<0.05$). Evlilerin derinden rol yapma puanları ($\bar{x}=3,766$), bekarların derinden rol yapma puanlarından ($\bar{x}=3,336$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin medeni duruma göre duygusal emek genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=7.074$; $p=0.000<0.05$). Evlilerin duygusal emek genel puanları ($\bar{x}=3,437$), bekarların duygusal emek genel puanlarından ($\bar{x}=2,992$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin doğal duygular puanları medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermemektedir($p>0,05$).

Tablo 19.

Duygusal Emek Puanlarının Eğitim Durumuna Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	t	sd	p
Yüzeysel Rol Yapma	Lisans	364	2,637	0,982	-0,050	415	0,960
	Lisansüstü	53	2,645	1,037			
Derinden Rol Yapma	Lisans	364	3,604	0,934	-1,956	415	0,051
	Lisansüstü	53	3,868	0,783			
Doğal Duygular	Lisans	364	4,017	0,670	-2,913	415	0,004
	Lisansüstü	53	4,302	0,629			
Duygusal Emek Genel	Lisans	364	3,285	0,620	-1,668	415	0,096
	Lisansüstü	53	3,437	0,613			
Bağımsız Gruplar T-Testi							

Öğretmenlerin eğitim durumuna göre doğal duygular puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=-2.913$; $p=0.004<0.05$). Lisansüstü mezunlarının doğal duygular puanları ($\bar{x}=4,302$), lisans mezunlarının doğal duygular puanlarından ($\bar{x}=4,017$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, duygusal emek genel puanları eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir($p>0,05$).

Tablo 20.

Duygusal Emek Puanlarının Kıdeme Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Yüzeysel Rol Yapma	1-10 Yıl	96	2,358	1,010	6,404	0,002	2>1 3>1
	11-20 Yıl	155	2,633	0,941			
	21 Yıl Ve Üzeri	166	2,805	0,987			
Derinden Rol Yapma	1-10 Yıl	96	3,736	0,851	2,030	0,133	
	11-20 Yıl	155	3,523	0,939			
	21 Yıl Ve Üzeri	166	3,689	0,934			
Doğal Duygular	1-10 Yıl	96	4,037	0,575	0,084	0,919	
	11-20 Yıl	155	4,047	0,658			
	21 Yıl Ve Üzeri	166	4,069	0,735			
Duygusal Emek Genel	1-10 Yıl	96	3,192	0,556	3,699	0,026	3>1
	11-20 Yıl	155	3,273	0,622			
	21 Yıl Ve Üzeri	166	3,398	0,644			

Tek Yönlü Varyans Analizi

Öğretmenlerin kıdeme göre yüzeysel rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(2, 414)}=6,404$; $p=0,002<0.05$). Farkın nedeni; 11-20 yıl olanların yüzeysel rol yapma puanlarının ($\bar{x}=2,633$), 1-10 yıl olanların yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,358$) yüksek olmasıdır. 21 yıl ve üzeri olanların yüzeysel rol yapma puanlarının ($\bar{x}=2,805$), 1-10 yıl olanların yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,358$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin kıdeme göre duygusal emek genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(2, 414)}=3,699$; $p=0,026<0.05$). Farkın nedeni; 21 yıl ve üzeri olanların duygusal emek genel puanlarının ($\bar{x}=3,398$), 1-10 yıl olanların duygusal emek genel puanlarından ($\bar{x}=3,192$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin derinden rol yapma, doğal duygular puanları kıdeme göre anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0.05$).

Tablo

21.

Duygusal Emek Puanlarının Okuldaki Öğretmen Sayısına Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
Yüzeysel Rol Yapma	1-10	49	2,476	0,848	0,988	0,398
	11-20	103	2,560	0,962		
	21-30	102	2,693	1,088		
	30 Üzeri	163	2,703	0,978		
Derinden Rol Yapma	1-10	49	3,776	0,851	0,946	0,418
	11-20	103	3,709	0,877		
	21-30	102	3,549	0,992		
	30 Üzeri	163	3,607	0,919		
Doğal Duygular	1-10	49	4,031	0,534	0,325	0,807
	11-20	103	4,109	0,625		
	21-30	102	4,027	0,804		
	30 Üzeri	163	4,041	0,647		
Duygusal Emek Genel	1-10	49	3,254	0,466	0,157	0,925
	11-20	103	3,302	0,593		
	21-30	102	3,301	0,669		
	30 Üzeri	163	3,323	0,650		

Tek Yönlü Varyans Analizi

Öğretmenlerin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal duygular, duygusal emek genel puanları okuldaki öğretmen sayısına göre anlamlı farklılık göstermemektedir($p>0.05$).

Tablo 22.

Duygusal Emek Puanlarının Okulda Çalışma Süresine Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
Yüzeysel Rol Yapma	1-3 Yıl	149	2,390	1,015	7,429	0,000	2>1
	4-6 Yıl	130	2,697	0,943			4>1
	7-9 Yıl	61	2,637	0,992			4>2
	10 Yıl Ve Üzeri	77	3,020	0,884			4>3
Derinden Rol Yapma	1-3 Yıl	149	3,559	1,009	1,174	0,319	
	4-6 Yıl	130	3,651	0,899			
	7-9 Yıl	61	3,820	0,866			
	10 Yıl Ve Üzeri	77	3,623	0,803			
Doğal Duygular	1-3 Yıl	149	3,998	0,679	0,558	0,643	
	4-6 Yıl	130	4,098	0,664			
	7-9 Yıl	61	4,066	0,730			
	10 Yıl Ve Üzeri	77	4,075	0,622			
Duygusal Emek Genel	1-3 Yıl	149	3,155	0,596	5,525	0,001	2>1
	4-6 Yıl	130	3,349	0,636			3>1
	7-9 Yıl	61	3,349	0,661			4>1
	10 Yıl Ve Üzeri	77	3,484	0,550			

Tek Yönlü Varyans Analizi

Öğretmenlerin okulda çalışma süresine göre yüzeysel rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(3, 413)}=7,429$; $p=0,000<0.05$). Farkın nedeni; okulda çalışma

süresi 4-6 yıl olanların yüzeysel rol yapma puanlarının ($\bar{x}=2,697$), okulda çalışma süresi 1-3 yıl olanların yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,390$) yüksek olmasıdır. Okulda çalışma süresi 10 yıl ve üzeri olanların yüzeysel rol yapma puanlarının ($\bar{x}=3,020$), okulda çalışma süresi 1-3 yıl olanların yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,390$) yüksek olmasıdır. Okulda çalışma süresi 10 yıl ve üzeri olanların yüzeysel rol yapma puanlarının ($\bar{x}=3,020$), okulda çalışma süresi 4-6 yıl olanların yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,697$) yüksek olmasıdır. Okulda çalışma süresi 10 yıl ve üzeri olanların yüzeysel rol yapma puanlarının ($\bar{x}=3,020$), okulda çalışma süresi 7-9 yıl olanların yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,637$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin okulda çalışma süresine göre duygusal emek genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir($F_{(3, 413)}=5,525$; $p=0,001<0.05$). Farkın nedeni; okulda çalışma süresi 4-6 yıl olanların duygusal emek genel puanlarının ($\bar{x}=3,349$), okulda çalışma süresi 1-3 yıl olanların duygusal emek genel puanlarından ($\bar{x}=3,155$) yüksek olmasıdır. Okulda çalışma süresi 7-9 yıl olanların duygusal emek genel puanlarının ($\bar{x}=3,349$), okulda çalışma süresi 1-3 yıl olanların duygusal emek genel puanlarından ($\bar{x}=3,155$) yüksek olmasıdır. Okulda çalışma süresi 10 yıl ve üzeri olanların duygusal emek genel puanlarının ($\bar{x}=3,484$), okulda çalışma süresi 1-3 yıl olanların duygusal emek genel puanlarından ($\bar{x}=3,155$) yüksek olmasıdır.

Öğretmenlerin derinden rol yapma, doğal duygular puanları okulda çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermemektedir($p>0.05$).

Tablo 23.

Duygusal Emek Puanlarının Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	t	sd	p
Yüzeysel Rol Yapma	Evet	342	2,695	0,995	2,515	415	0,012
	Hayır	75	2,380	0,920			
Derinden Rol Yapma	Evet	342	3,676	0,895	1,832	415	0,068
	Hayır	75	3,462	1,012			
Doğal Duygular	Evet	342	4,075	0,643	1,428	415	0,154
	Hayır	75	3,953	0,783			
Duygusal Emek Genel	Evet	342	3,346	0,614	2,964	415	0,003
	Hayır	75	3,114	0,617			
Bağımsız Gruplar T-Testi							

Öğretmenlerin mesleği isteyerek seçme durumuna göre yüzeysel rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=2.515$; $p=0.012<0.05$). Mesleği isteyerek

seçenlerin yüzeysel rol yapma puanları ($\bar{x}=2,695$), mesleği isteyerek seçmeyenlerin yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,380$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin mesleği isteyerek seçme durumuna göre duygusal emek genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=2.964$; $p=0.003<0.05$). Mesleği isteyerek seçenlerin duygusal emek genel puanları ($\bar{x}=3,346$), mesleği isteyerek seçmeyenlerin duygusal emek genel puanlarından ($\bar{x}=3,114$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin derinden rol yapma, doğal duygular puanları mesleği isteyerek seçme durumuna göre anlamlı farklılık göstermemektedir($p>0,05$).

Tablo 24.

Duygusal Emek Puanlarının Engelli Yakın Sahipliğine Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	N	Ort	Ss	t	sd	p
Yüzeysel Rol Yapma	Evet	45	3,048	1,179	2,973	415	0,015
	Hayır	372	2,589	0,953			
Derinden Rol Yapma	Evet	45	4,082	0,693	3,471	415	0,001
	Hayır	372	3,584	0,930			
Doğal Duygular	Evet	45	4,378	0,656	3,481	415	0,001
	Hayır	372	4,014	0,663			
Duygusal Emek Genel	Evet	45	3,696	0,609	4,587	415	0,000
	Hayır	372	3,257	0,606			
Bağımsız Gruplar T-Testi							

Öğretmenlerin engelli yakın sahipliğine göre yüzeysel rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=2.973$; $p=0.015<0.05$). Engelli yakını olanların yüzeysel rol yapma puanları ($\bar{x}=3,048$), engelli yakını olmayanların yüzeysel rol yapma puanlarından ($\bar{x}=2,589$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin engelli yakın sahipliğine göre derinden rol yapma puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=3.471$; $p=0.001<0.05$). Engelli yakını olanların derinden rol yapma puanları ($\bar{x}=4,082$), engelli yakını olmayanların derinden rol yapma puanlarından ($\bar{x}=3,584$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin engelli yakın sahipliğine göre doğal duygular puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=3.481$; $p=0.001<0.05$). Engelli yakını olanların doğal duygular puanları ($\bar{x}=4,378$), engelli yakını olmayanların doğal duygular puanlarından ($\bar{x}=4,014$) yüksek bulunmuştur.

Öğretmenlerin engelli yakın sahipliğine göre duygusal emek genel puanları anlamlı farklılık göstermektedir($t_{(415)}=4.587$; $p=0.000<0.05$). Engelli yakını olanların duygusal emek genel puanları ($\bar{x}=3,696$), engelli yakını olmayanların duygusal emek genel puanlarından ($\bar{x}=3,257$) yüksek bulunmuştur.

BÖLÜM V

Tartışma

Bu araştırmada özel eğitim öğretmenlerinin, duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir ve elde edilen sonuçlar aşağıda tartışılmıştır.

Araştırmada öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Benzer olarak Yazkan (2020) tarafından yapılan araştırmada araştırma sonucuna göre öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme algıları yüksek düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Argon ve Ekinci, 2016 yılında yaptıkları çalışmada Bolu’da ilkokul ve ortaokulda görev yapmakta olan 636 öğretmenin, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel sinizm düzeylerini belirlemeyi amaçladığı çalışmada öğretmenlerdeki örgütsel özdeşleşme yüksek bulunmuştur. Gidiş (2017) tarafından yapılan araştırma sonuçlarına göre öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri yüksek düzeyde bulunmuştur. Karakuş (2019) tarafından yapılan araştırma sonucuna göre öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri en fazla uyum alt boyutunda çıkmıştır.

Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeyinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Öğretmenlerinin duygusal emek düzeylerinin incelendiği çalışmalarda yüzeysel ve derinden rol yapmaya oranla doğal duyguların istenilen sonuçlara ulaşmada daha etkili bir strateji olduğu literatür tarafından desteklenmektedir (Lee, 2019; Lee vd., 2016; Richards vd., 2020). Cingöz’ün (2018) öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile tükenmişlikleri üzerine gerçekleştirdiği bir diğer araştırmada ise, öğretmenlerin okullarda duygusal emeğe yönelik olarak en çok doğal duygular, en az yüzeysel rol yapma davranışı sergiledikleri saptanmıştır. Deliveli (2018), Polatkan (2016) araştırmalarında öğretmenlerin en fazla yüzeysel, en az derinden davranış sergilediğini tespit etmiştir.

Araştırmada duygusal emek ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ilişki olduğu, duygusal emeğin örgütsel özdeşleşme üzerinde belirleyici bir değişken olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Alt boyutlar incelendiğinde derinden rol yapmanın örgütsel özdeşleşmeyi etkilemediği, yüzeysel rol yapma ve doğal duyguların örgütsel özdeşleşmeyi arttırdığı saptanmıştır. Benzer olarak Aytekin (2020) tarafından yapılan araştırma sonucuna göre duygusal emek düzeyinin örgütsel özdeşleşme düzeyini

yordadığını belirlemiştir. Duygusal emeğin olumsuz etkilerinin aslında insanlar ve işler arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanabileceğine inanılmaktadır. İşiyle özdeşleşmeyen ve kariyere uygun olmadığını düşünenler, işlerini stresli bulacaklar ve yapacaklardır (Humphrey, Ashforth & Diefendorff, 2015). Deniz (2017)' in yapmış olduğu çalışma sonucunda örgütle özdeşleşme ve grup içi özdeşleşme düzeylerinin üzerinde duygusal çaba düzeyinin pozitif etkisinin sonucuna ulaşılmıştır. Yılmaz ve diğerlerinin (2017) çalışmalarında ise duygusal emek ve alt faktörleri ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ilişkilerin bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Özer (2019)'in araştırması sonucunda örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek arasında pozitif ilişkilerin bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hawthorne'nun yaptığı çalışmada duyguların çalışma yaşamında ehemmiyetli bir konuma sahip olduğu anlaşılmış ve bir örgütte birçok neticeyi etkileyebileceği ve değiştirebileceği görülmüştür (Bağcı ve Mohan Bursalı 2015). Zira örgütler insan ve teknolojinin birleşiminden oluşan sosyal bir düzen olarak kabul edilmektedir (Değirmenci Öz ve Baykal 2018). Duyguların çalışma yaşamına girmesinde örgütler açısından artık sakınca bulunmayıp hizmet sektörünün çoğalmasi ile işletmelerin belirlediği doğrultuda çalışanların duygularını ifade edebilmesi müşteri ile iletişimin daha sık kurulduğu işletmeler açısından ehemmiyet arz etmeye de başlamıştır. (Oral ve Köse 2011).

Kişilerin yaşı ilerledikçe hayat tecrübeleri de belirli oranlarda artabilmektedir. Yaşı ileri olan kişilerin gençlere göre, samimi davranış gösterirken daha başarılı oldukları görülmektedir (Kolbaşı, 2019:16). Caner (2019) tarafından gerçekleştirilen araştırmada yaşça büyük olan katılımcıların, diğer yaş gruplarına göre daha fazla duygusal emek sarf ettikleri; Yücebalkan ve Karasakal (2016) ve Polatkan ve Kırıl (2017) tarafından gerçekleştirilen araştırmalarda ise yaşça büyük olan katılımcıların küçük olanlara göre daha fazla derinden davranış (derinden rol yapma) sergiledikleri saptanmıştır. Bu çalışmada 40 yaş üzeri öğretmenlerde daha yüksek duygusal emek davranışları sergilediği belirlenmiştir.

Tecrübe sahibi olan çalışan, işe daha fazla uyum sağlayabilmekte ve bunu sonucunda işine pozitif duygular beslemektedir (Kolbaşı, 2019:19). Yılmaz Daban (2018), Erken (2018) ve Ceylan (2017) de aynı şekilde öğretmenlerin duygusal emek algılarının kıdem yılı değişkenine göre farklılaşmadığını yaptıkları çalışmalarda tespit

etmişlerdir. Bu araştırmalardan farklı olarak Beğenirbaş (2013) ise, 21 yıl ve üzeri kıdeme sahip öğretmenlerin duygusal emeğe yönelik algılarının daha az kıdeme sahip öğretmenlere oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bıyık ve Aydoğan (2014) tarafından yapılan araştırmada, öğretmenlerin kıdem yılları arttıkça harcadıkları duygusal emeğin de arttığı tespit edilmiştir. Bu çalışmada 20 yıl üzeri kıdeme sahip öğretmenlerin duygusal emeklerinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

Duygusal emeğin erkek öğretmenlerde kadın öğretmenlere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Moran'ın (2018) yaptığı çalışmada, öğretmenlerin yüzeysel rol yapma algılarının cinsiyet değişkenine göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer boyutlarda ise fark bulunmamıştır. Cingöz (2018), yaptığı çalışmada erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre yüzeysel ve derinden rol yapma davranışlarını daha çok sergilediklerini; kadın öğretmenlerin de doğal duygular davranışını erkek öğretmenlere göre daha çok sergilediklerini tespit etmiştir. Erken (2018), aynı şekilde öğretmenlerin duygusal emek algılarının cinsiyete göre farklılaştığı ve erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere oranla yüzeysel ve derinden rol yapma davranışlarına daha çok başvurdukları sonucuna çalışmasında ulaşmıştır. Önal (2019), araştırmasında öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin cinsiyet değişkeni bakımından farklılaşmadığını bulmuştur. Hocschild (2003) yaptığı araştırmada, duygusal emek gösterimlerinde kadınların pozitif çıktılar elde ederken, erkeklerin ise negatif çıktılar elde ettiğini belirtmiştir. Polatkan (2016), bir araştırmasında öğretmenlerin görüşlerine başvurmuştur. İncelemeler sonucunda erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlerden daha fazla derinden davranış sergilediği belirlenmiştir.

Akbaş ve Bostancı (2016) çalışmasında öğretmen sayısı değişkeni bakımından öğretmen görüşlerinin yüzeysel rol yapma boyutunda farklılaştığını, diğer boyutlarda ise herhangi bir fark olmadığını bulmuştur. Bu araştırmada okuldaki öğretmen sayısına göre duygusal emeğin farklılaşmadığı saptanmıştır.

Bu araştırmada evli öğretmenlerin bekarlara göre daha fazla duygusal emek harcadığı saptanmıştır. Evli öğretmenlerin bekarlara göre daha fazla duygusal emek harcamasının nedeni olarak evlilikle birlikte daha fazla empati, sorumluluk, başkasını düşünerek hareket etme gibi durumların ortaya çıkması gösterilebilir (Göç, 2017).

Basım ve Beğenirbaş (2013), Bıyık ve Aydoğan (2014), Caner (2019), Dahmaz (2019), Kaçamak (2019), Kızanlıkl (2014) ve Önal (2018) tarafından gerçekleştirilen araştırmada eğitim düzeyi değişkenine göre katılımcıların duygusal emek davranışının anlamlı olarak farklılaşmadığı belirlenmiştir. Bu çalışmada doğal duyguların lisansüstü mezunlarında daha yüksek olduğu, duygusal emek genel ve diğer alt boyutlarda farklılık göstermediği saptanmıştır. Lisansüstü eğitim almanın öğretmenlerin doğal duygularını göstermelerine olumlu etki ettiği söylenebilir.

Aytekin (2020) tarafından yapılan araştırma sonucuna göre mezuniyet durumları dışında, cinsiyetlerine, kıdemlerine, okuldaki çalışma sürelerine, görev yaptıkları okuldaki çalışma sürelerine ve okullarındaki öğretmen sayılarına göre örgütsel özdeşleşme algılarında farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Yazkan (2020) tarafından yapılan araştırmada öğretmen sayılarının fazla olduğu okullarda az olan okullara göre örgütsel özdeşleşmeleri daha düşük düzeyde olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Çanak ve Avcı'nın (2016) Kayseri'deki kamu okullarında görev yapmakta olan 384 öğretmenin örgütsel özdeşleşme ve örgütsel iletişim düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmada, öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, görev yaptıkları okul kademesi ve kıdem değişkenleri bakımından anlamlı olarak farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlere göre; evli öğretmenlerin bekâr öğretmenlere göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Özbaş (2020), örnekleminin Ankara'da görev yapmakta olan 400 ortaokul öğretmenin oluşturduğu araştırmasında ortaokulların örgütsel etkililiği ile öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiş ve lisansüstü eğitim seviyesine sahip öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyi, lisans eğitim seviyesine sahip öğretmenlere göre daha yüksek bulunurken cinsiyet ve kıdem değişkenine göre anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Çakınberk, Derin ve Demirel (2011), Malatya ve Tunceli'deki özel eğitim kurumlarında çalışmakta olan 135 öğretmen ve yönetici ile yürüttüğü çalışmada örgütsel özdeşleşme düzeyleri cinsiyet ve medeni hale göre anlamlı bir fark bulunmazken orta yaş grubunda ve daha tecrübeli olan öğretmenlerde örgütsel özdeşleşme düzeyi daha yüksek bulunmuştur. Özdemir (2010) tarafından yapılan 'araştırmada kıdemi 16-20 yıl olan öğretmenlerde, diğerlerine göre örgütsel özdeşleşmenin en yüksek düzeyde olduğu

sonucuna varılmıştır. Eker (2014) tarafından yapılan araştırmada öğretmen elemanlarının örgütsel özdeşleşme algıları cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim düzeyi değişkenleri açısından anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Akpınar (2014) tarafından yapılan çalışmada öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri cinsiyet değişkeni açısından erkekler lehine anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Kıdem ve eğitim durumu değişkenleri açısından bir fark bulunmazken, eğitim duruma göre uyum ve içselleştirme alt boyutlarında ön lisans mezunu öğretmenler lehine sonuç ortaya çıkmıştır. Taşkın (2016) tarafından yapılan çalışmada öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinde, cinsiyet, medeni durum, mesleki kıdem, sendika değişkenine göre anlamlı fark ortaya çıkmazken, yaş ve eğitim durumuna göre anlamlı fark ortaya çıkmıştır. Gidiş (2017) tarafından yapılan araştırma sonuçlarına öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyinde okullarda çalışma süresi, branş, yaş gibi değişkenlere göre anlamlı farklılık gözlenirken, cinsiyet, medeni durum, mesleki nitelikler ve eğitim durumu değişkenlerinde anlamlı farklılık gözlenmemiştir. Koyuncu (2018) tarafından yapılan çalışmanın sonucunda medeni hal ve kademe değişkenlerinin örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı bir fark yaratmadığı görülmüştür. Karakuş (2019) tarafından yapılan araştırmada demografik değişkenlere göre öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme algıları cinsiyet değişkeni açısından erkekler lehine fazla olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Kıdem ve medeni durum değişkenleri açısından incelendiğinde ise anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Bu çalışmada örgütsel özdeşleşmenin erkeklerde daha yüksek olduğu, 40 yaş üzerinde daha yüksek olduğu, 20 yıl üzeri kıdeme sahip olanlarda yüksek olduğu, okulda çalışan öğretmen sayısı yükseldikçe arttığı, mesleği isteyerek seçenlerde yüksek olduğu saptanmıştır. Engelli yakına sahip olma, eğitim durumu ve medeni duruma göre örgütsel özdeşleşmenin değişmediği belirlenmiştir.

BÖLÜM VI

Sonuç ve Öneriler

Sonuç

Özel eğitim öğretmenlerinin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırmaya İstanbul’da görev yapan 417 öğretmen gönüllü olarak katılmışlardır.

Araştırmada öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri; uyum, özdeşleme ve içsellik boyutlarının yanında bu boyutların toplam ortalamasını ifade eden genel örgütsel özdeşleme boyutlarında incelenmiştir. Tüm boyutlarda özel eğitim öğretmenlerinin yüksek düzeyde örgütsel özdeşleme düzeyine sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri; yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular boyutlarında, ayrıca bu üç boyutun toplam ortalamasını ifade eden genel duygusal emek olarak incelenmiştir. Öğretmenlerin derinden rol yapma ve doğal duygular boyutlarının ortalamasının yüksek, yüzeysel rol yapma ve genel duygusal emek düzeylerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiştir. Analiz sonucunda;

- Yüzeysel rol yapma ile uyum arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin olduğu, özdeşleme, içsellik ve genel örgütsel özdeşleşme ile uyum arasında ilişkilerin olmadığı belirlenmiştir.
- Derinden rol yapma ile uyum arasında ilişkinin olmadığı, özdeşleme, içsellik ve genel örgütsel özdeşleşme ile derinden rol yapma arasında pozitif yönlü ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.
- Doğal duygular ile örgütsel özdeşlemenin tüm boyutları arasında olumlu anlamlı ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.
- Genel duygusal emek ile örgütsel özdeşlemenin tüm boyutları arasında olumlu ve anlamlı ilişkilerin olduğu saptanmıştır.

Bu sonuçlara göre genel olarak öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri arttıkça veya azaldıkça aynı doğrultuda örgütsel özdeşleşme düzeyleri artmakta veya azalmaktadır.

Araştırmada duygusal emeğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisi regresyon analizi ile incelenmiştir. Analiz sonucunda derinden rol yapmanın örgütsel özdeşleşmeyi etkilemediği, yüzeysel rol yapma ve doğal duyguların, öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada öğretmenlerin tanımlayıcı özelliklerine göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinde farklılaşma olup olmadığı da sorgulanmıştır.

- Bu doğrultuda ele alınan ilk değişken olarak öğretmenlerin cinsiyetlerine göre uyum boyutu dışında farklılıkların olduğu erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre özdeşleşme, içsellik ve genel örgütsel özdeşleşme düzeylerini daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Öğretmenlerin yaşlarına göre tüm boyutlarda örgütsel özdeşleşme düzeylerinde farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Öğretmenlerin yaşlarının artmasıyla birlikte örgütsel özdeşleşme düzeylerini arttığı sonucuna ulaşılmıştır.
- Öğretmenlerin medeni durumlarına ve eğitim durumlarına göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinin farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.
- Öğretmenlerin kıdemlerine göre tüm boyutlarda örgütsel özdeşleşme düzeylerinde farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Öğretmenlerin kıdemlerinin artmasıyla birlikte örgütsel özdeşleşme düzeylerini arttığı sonucuna ulaşılmıştır.
- Öğretmenlerin okullarında çalışan öğretmen sayısına göre tüm boyutlarda örgütsel özdeşleşme düzeylerinde farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Öğretmenlerin okuldaki öğretmen sayısının artmasıyla birlikte örgütsel özdeşleşme düzeylerini arttığı sonucuna ulaşılmıştır.
- Öğretmenlerin okulda çalışma sürelerine göre özdeşleşme boyutu dışındaki tüm boyutlarda örgütsel özdeşleşme düzeylerinde farklılıklar

olduğu belirlenmiştir. Öğretmenlerin okulda çalışma sürelerinin artmasıyla birlikte örgütsel özdeşleşme düzeylerini arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

- Öğretmenlerin mesleklerini isteyerek seçme durumlarına göre özdeşleşme ve içsellik düzeylerinde farklılıkların olmadığı, uyum ve genel örgütsel özdeşleşme düzeylerinde farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Mesleğini isteyerek seçmeyenlerin uyum ve genel örgütsel özdeşleşme düzeylerini daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.
- Öğretmenlerin engelli yakı sahipliğine göre sadece özdeşleşme boyutunda farklılık saptanmıştır. Engelli yakınana sahip olan öğretmenlerin özdeşleşme düzeyleri daha yüksektir.

Araştırmada öğretmenlerin tanımlayıcı özelliklerine göre duygusal düzeylerinde farklılaşma olup olmadığı da sorgulanmıştır.

- Bu doğrultuda ele alınan ilk değişken olarak öğretmenlerin cinsiyetlerine göre doğal duygular boyutu dışında duygusal emek düzeylerinde farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Erkek öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini kadın öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Öğretmenlerin yaşlarına göre derinden rol yapma ve doğal duygular düzeylerinde farklılıkların olmadığı, yüzeysel rol yapma ve genel duygusal emek düzeylerinde farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Buna göre yaşla birlikte öğretmenlerin yüzeysel rol yapma ve genel duygusal emek düzeylerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır.
- Öğretmenlerin medeni durumlarına göre doğal duygular dışında duygusal emek düzeylerinde farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Evli öğretmenlerin bekar öğretmenlere göre duygusal emek düzeylerini daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Öğretmenlerin eğitim durumlarına göre doğal duygular dışında duygusal emek düzeylerinde farklılıkların olmadığı belirlenmiştir. Lisansüstü

eğitim düzeyindeki öğretmenlerin lisans mezunu öğretmenlere göre doğal duygular düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

- Öğretmenlerin kıdemlerine göre yüzeysel rol yapma ve genel duygusal emek düzeylerinde farklılıkların olduğu, yüksek kıdeme sahip öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.
- Okuldaki öğretmen sayısına göre öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinde farklılıkların olmadığı belirlenmiştir.
- Öğretmenlerin okulda çalışma süresine göre yüzeysel rol yapma ve genel duygusal emek düzeylerinde farklılıkların olduğu, okulda çalışma süresi arttıkça duygusal emeğin arttığı sonucuna ulaşılmıştır.
- Öğretmenlerin mesleklerini isteyerek seçme durumlarına göre yüzeysel rol yapma ve genel duygusal emek düzeylerinde farklılıkların olduğu, mesleğini isteyerek seçen öğretmenlerin duygusal emeğin arttığı sonucuna ulaşılmıştır.
- Araştırmada öğretmenlerin engelli yakınına sahip olma durumlarına göre duygusal emek düzeylerinde farklılıkların olduğu, engelli yakınına sahip olan öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Öneriler

Araştırmadan ulaşılan sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler getirilmiştir:

- Öğretmenlerin örgütsel emek ve duygusal özdeşleşme düzeylerinin artırılması için başta İl Milli Eğitim Müdürlükleri'nce öğretmenlerin kendilerini değerli hissetmelerine yönelik motivasyon geceleri, maddi ve manevi ödüllendirmeler vs. yapılmalıdır.
- Bu araştırma İstanbul'da görev yapan 417 özel eğitim öğretmeni ile gerçekleştirilmiştir. Konu ile ilgili genel verilere ulaşmak için daha geniş örneklemeler üzerinde çalışılabilir.

- Özel eğitim öğretmenlerinin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri nitel araştırma yöntemleri ile de incelenebilir.
- Araştırmanın benzerleri farklı branşlarda görev yapan öğretmenler üzerinde gerçekleştirilebilir.

Kaynakça

- Ada, Ş., & Akan, D. (2007). Değişim sürecinde etkili okullar. Atatürk Üniversitesi Kâzım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi, (16), 343-373.
- Akan, D. (2007). Değişim sürecinde ilköğretim okullarının etkili okul özelliklerine sahip olma düzeyleri (Erzurum ili örneği) (Tez No. 210535) [Doktora tezi, Atatürk Üniversitesi-Erzurum]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Akbaba, M. (2018). Otel İşletmelerinde Psikolojik Sözleşmenin İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi. Journal of Institute of Economic Development and Social Researches, 4(9), 320-330.
- Akbaş, A. & Bostancı, A. B. (2016). Öğretmenlerin örgütsel politika algıları ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki. *Uşak Üniversitesi Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 43-60.
- Akçay, C., & Çoruk, A. (2012). Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: Kavramsal bir inceleme. Eğitimde Politika Analizi Dergisi, 1(1), 3-25.
- Akın, U. (2021). Exploring the Relationship between Emotional Labor and Organizational Commitment Levels of Teachers. Eurasian Journal of Educational Research, 91, 61-82.
- Akın, U., Aydın, İ., Erdoğan, Ç., & Demirkasımoğlu, N. (2014). Emotional labor and burnout among Turkish primary school teachers. The Australian Educational Researcher, 41(2), 155-169.
- Alemdar, M. (2019). Sosyal sermayenin eğitim öğretim süreçlerine yansıması: Duygusal okuryazarlık ve duygusal emek bağlamı. Yayımlanmamış doktora tezi.
- Alev, S. (2018). Öğretmenlerin genel öz yeterlilik algıları ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi: İzlenim yönetimi taktiklerinin aracılık rolü. Yayımlanmamış doktora tezi. Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Ashforth, B. E. and Meal, F. (1989). "Social Identity Theory and The Organization". Academy of Management Review, 14, 1, ss 20-39.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993, Jan). Emotional labor in service roles: The influence of identity. The Academy of Management Review, 18(1), 88-115.

- Ashforth, Blake E., Harrison, Spencer H. ve Corley, Kevin G., (2008), "Identification in Organizations: An Examination Of Four Fundamental Questions", *Journal of Management*, 34, (3): 325-374.
- Aslan H, Mert İ. S. Çalışanların duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*. 2019; 22(2): 713-728.
- Ateş, M. F. Turgut, H. ve Çelik, M. (2018). Psikolojik Sermayenin İş Performansına Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (17.UİK Özel Sayısı), 781-798.
- Austin EJ, Dore TCP, O'Donovan KM. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour. *Personality and Individual Differences*, 44:679-688.
- Avcı, U. Ve Boylu, Y. (2010). "Türk Turizm Çalışanları İçin Duygusal Emek Ölçeği Geçerlemesi". *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 7(2): 20-29.
- Aydın, İ. (2016). Eğitimde duygusal emek. L. I. Önal & Y. Koçak-Usluel (Ed.), *Eğitim bilimleri yazıları içinde* (ss. 169-181). Gazi kitapevi.
- Aydoğan, S. S., & Bozkurt-Bostancı, A. (2021). Öğretmenlerin duygusal emek gösterimleri ile psikolojik sözleşmeye uyma düzeyleri arasındaki ilişki. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(36), 127-162. <https://doi.org/10.26466/opus.860699>
- Aypar, S. Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E. B. (2018). İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(13), 116-124.
- Balcı, A. (2013). Etkili okul ve okul geliştirme kuram, uygulama ve araştırma (6. baskı). Pegem.
- Barbalet J. M. *Emotion, social theory, and social structure: A macrosociological approach*. Cambridge University Press. 2001.
- Barret, M., Wilson, H. ve Lyons, E. "Self- Categorization Theory and The Development of National Identity in English Children". ABD. Poster presented at the Biennial Meeting of the Society for Research in Child Development. 15-18 Nisan 1999: 1-15. <http://epubs.surrey.ac.uk/1638/1/fulltext.pdf>

- Bartels, J. (2006). "Organizational Identification and Communication: Employees' Evaluations of Internal Communication and its Effect on Identification at Different Organizational Levels". Thesis, University of Twente, (Yayımlanmamış Doktora Tezi).
- Basım HN, Beğenirbaş M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 19 (1):77-90.
- Basım, H. N., Beğenirbaş, M., & Yalçın, R. C. (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1477-1496.
- Başar, U. (2011). Örgütsel Adalet Algısı, Örgütsel Özdeşleşme ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilere Yönelik Görgül Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: T.C. Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Başaran, İ. E., & Çınkır, Ş. (2011). Türk eğitim sistemi ve okul yönetimi (3. basım). Ekinoks.
- Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2009). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 58, 253-274.
- Begenirbaş, M. Ve Yalçın, R. C. (2012). Öğretmenlerin kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimlerine etkileri. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 9(1), 47-65.
- Beğenirbaş, M. (2013). Kişiliğin öğretme stillerine etkisinde duygusal emek ve tükenmişliğin aracılık rolü: Öğretmenler üzerinde bir araştırma (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Beğenirbaş, M. ve Can Yalçın, R. (2012). Öğretmenlerin kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimlerine etkileri. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 9(1), 47-65.
- Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014). İş yaşamında çalışanların duygusal emeklerinin örgütsel sinizme etkileri: Bankacılık sektöründe bir araştırma. Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi, 4(2), 223-246.
- Bellas, M. L. (1999). Emotional labor in academia: The case of professors. The Annals of the American Academy of Political and Social Science, 561(1), 96-110.

- Bhattacharya, C., & Sen, S. (2003). Consumer-Company Identification: A Framework For Understanding Consumers Relationships With Companies. *Journal Of Marketing*(67), 76-88
- Bıyık, Y. & Aydoğan, A. (2014). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: Bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 159-180.
- Bıyık, Y. (2014). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: bir araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bıyık, Y., & Aydoğan, E. (2015). Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 159-180.
- Bolton, S. C. (2005). Emotion management in the workplace. Macmillan International Higher Education.
- Boothby M, Albayrak P. Duygusal emek ölçeğinin Türkçe'ye uyarlaması ve psikometrik özellikleri. *Psikolojik Danışma ve Eğitim Dergisi*. 2015; 1(2): 1-11.
- Boutwell, D. A. C. (2003). "Organizational Identity, Self-Concept, and Commitment Among Teachers in Northwest Florida". Pensacola, FL The University of West Florida. (Yayımlanmamış Doktora Tezi).
- Brotheridge CM, Grandey AA. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1):17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Bulgurcu Gürel, E. B. ve Çetinkaya Bozkurt, Ö. (2016). Duyguların yönetilmesinin, iş tatmini ve duygusal tükenmişlik düzeyi üzerine etkileri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 133-147.
- Bursalıoğlu, Z. (2005). Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış. Ankara: Pegem.
- Bursalıoğlu, Z. (2012). Eğitim yönetiminde teori ve uygulama (11. baskı). Pegem.
- Bursalıoğlu, Z. (2015). Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış. Pegem Yayınları, Ankara, 250s.

- Büte, E.G. (2019). Duygusal Emek ve Yabancılaşma İlişkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Canal, B. (2017). Örgütsel Özdeşleşmenin Bireysel Yaratıcılık Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir Hacı Bayram Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Caner, S. (2019). *Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma* (Yüksek lisans tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Ceylan, A. K. (2017). Öğretmenlerin duygusal emeklerinin sosyo-demografik değişkenler yönünden özellikleri: Batman ili araştırması. Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi, 7(2), 122-132.
- Champoux, J. E. (2010). Organizational Behavior: Integrating Individuals, Groups, and Organizations. Londra: Routledge.
- Cheung, F. Y. L. Ve Tang, C. S. K. (2009). “The Influence of Emotional Intelligence and Affectivity on Emotional Labor Strategies At Work”. Journal of Individual Differences, 30(2): 75-86.
- Cingöz, E. (2018). *Öğretmenlerinin duygusal emek ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Çakıcı, A. (2007). “Örgütlerde Sessizlik: Sessizliğin Teorik Temelleri ve Dinamikleri”. Journal of the Çukurova University Institute of Social Sciences, 16(1): 154.
- 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.
- Çakır, E. (2019). İşletme Çalışanlarında Pozitif ve Negatif Düşünceler İle Örgütsel Özdeşleşmenin İşgücü Verimliliğine Etkisi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çaldağ MA. (2010). Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkisi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya, (Danışman: Yard. Doç. Dr. Ş Aslan).

- Çalık, T. (2003). Öğrenen örgütler olarak eğitim kurumları. Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 4(8), 115-130.
- Çelikten, M., Şanal, M., & Yeni, Y. (2005). Öğretmenlik mesleği ve özellikleri. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2(19), 207-237.
- Çelikyay M. Duygusal Emek Kavramı, Öncülleri ve Sonuçları: Proje Takımları Üzerine Bir Araştırma. Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi. Gebze, 2019.
- Çetinkaya, M., & 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.
- Çınar, O., Karcıoğlu, F., & Akdaş, K. (2016). İş Yaşamında İş Tatmini, Örgütsel Özdeşleme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Erzurum'da Bir Kamu Kurumu Örneği. Siyaset,Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 4(3), 121-136.
- Çiğdem, A. (2020). Hemşirelerin Maneviyat ve Manevi Bakım Düzeyleri İle Duygusal Emek Davranışları. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kayseri: Erciyes Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 33(1), 79-93.
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 9(2), 527-574.
- Deliveli, K. (2018). *Öğretim elemanlarının duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılık algı düzeyleri arasındaki ilişki* (Tez No. 541901) [Doktora tezi, Adnan Menderes Üniversitesi-Aydın]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Demircan, P. ve Turunç, Ö. (2017). İş-aile çatışması-duygusal emek ilişkisinde lider desteğinin rolü: Eğitim üzerine bir araştırma. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 4(1), 41-76.
- Demirci, Ü. (2010). Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Güvenin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Demirtaş, H. A. (2003). Sosyal Kimlik Kuramı, Temel Kavram ve Varsayımlar. İletişim: Araştırmaları, 1(1), 123-144.

- Deniz, G. (2017). Algılanan Dışsal Prestijin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Diefendorff, J. M. And Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behaviour*, 24(8), 945-959.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. Ve Gosserand, R. H. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", *Journal of Vocational Behavior*, (66): 339-357.
- Doğan, A. Ve Sıgır, Ü. (2017). "Duygusal Emek: Hemşireler Üzerine Bir Çalışma". *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2): 113-126.
- Doğan, M. (2019). Öğretmenlerin Duygusal Emek ve Örgütsel Yabancılaşma Davranışlarının İncelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Ege Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dökmen, Ü. (1996). İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Duman, N. (2017). Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, 1(1), 29-39.
- Durmuş, H. (2015). Örgütsel Özdeşleşmenin Örgütsel Adalet ve Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma.(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dutton, J. E., Dukerich J.M., ve Harquail, C.V., (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2), 239–263.
- Edwards, M. (2005). Organizational identification: a conceptual and operational review. *International Journal of Management Reviews*, 7(4), 207-230
- Edwards, M. R. (2010). An Integrative Review Of Employer Branding And OB Theory. *Personnel Review* . 39. 1: 5-23. <https://doi.org/10.1108/00483481011012809>
- Eicholtz, M. M. (2000). Organizational Identification as a Negotiated Relationship: TheDialectics of Members' Dialogue, Unpublished Dissertation Thesis, Ohio University
- Ellemers, N., Spears, R. ve Doosje, B. (2002). Self and Social Identity. *Annual Review of Psychology*. 53.1: 161- 186.

<https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.53.100901.1352>

28

- Erken, S. A. (2018). *Lise öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eroğlu Gün Ş. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 19:147-160.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). “Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19: 147-160.
- Ertürk, A. (2003). “Örgütsel İletişim ve Adalet Algılarının Örgütsel Kimlik Algısı Üzerindeki Etkileri”. Yönetim Araştırmaları Dergisi, Ekim, Cilt: 3, Sayı:2, Başkent Üniversitesi İ.İ.B.F., ss. 147-170.
- Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Genç, S. G., Volkan, G., & Gümüş, M. (2016). Otel işletmelerinde duygusal zekanın iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerindeki etkisi. Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi, 6(2/1), 97-112.
- George, D., & Mallery, M. (2010). SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson
- Ghanizadeh, A., & Royaei, N. (2015). Emotional facet of language teaching: Emotion regulation and emotional labor strategies as predictors of teacher burnout. International Journal of Pedagogies and Learning, 10(2), 139-150.
- Gossett, L. (2002). “Kept at arm's length: questioning the organizational desirability of member identification”, Communication Monographs, 69(4), 385-404
- Göç, A. (2017). Okul yöneticilerinin duygusal emek ve iş doyumu arasındaki ilişkiye dair bir inceleme (Tez No. 471013) [Yüksek lisans tezi, On Sekiz Mart Üniversitesi-Çanakkale]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. Journal of occupational health psychology, 5(1), 95-110.

- Grandey, A.A., Tam, A.P. Ve Brauburger, A.L. (2002). "Affective States and Traits in the Workplace: Diary and Survey Data from Young Workers". *Motivation and Emotion*, (26): 31–55.
- Grandley A. A. Emotion regulation in the workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2000; 5(1): 95-110.
- Guy, M. E., & Newman, M. A. (2004). Women's jobs, men's jobs: Sex segregation and emotional labor. *Public administration review*, 64(3), 289-298.
- Güler, H. N. ve Marşap, A. (2018). Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Cinsiyet Deneyimine Göre Farklılıkların İncelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 10: 488-507.
- Güngör, M. (2009). "Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları". *Kamu-İş*, 11(1): 167-184.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*. 11(1): 167-184.
- Gürlek, M., ve Tuna, M. (2018). Sosyal kimlik teorisi açısından örgütsel özdeşleşmenin teorik temelleri. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 39-48.
- Hargreaves, A. (1998). The emotional practice of teaching. *Teaching and Teacher Education*, 14(8), 835-854. [https://doi.org/10.1016/S0742-051X\(98\)00025-0](https://doi.org/10.1016/S0742-051X(98)00025-0)
- Hargreaves, A. (2000). Mixed emotions: Teachers' perceptions of their interactions with students. *Teaching and Teacher Education*, 16(8), 811-826.
- Hatipoğlu, Z. (2015). Öğretmenlerin örgütsel destek algılarının örgütsel özdeşleşme seviyelerine etkisi: Ankara Çankaya ilçesinde bir uygulama (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çankaya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Helvacı, M. A., & Aydoğan, İ. (2011). Etkili okul ve etkili okul müdürüne ilişkin öğretmen görüşleri. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 41-60. <https://doi.org/10.12780/UUSBD91>
- Hochschild AR. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkeley and Los Angeles, California.
- Hochschild, A. R. (1979). "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure". *American Journal of Sociology*, 85(3): 551-575.

- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed heart: Commercialization of intimate life: Notes from home and work*. London, England: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: The commercialization of human feeling*. University of California Press. Los Angeles.
- Hogg, M. A. ve Reid, S. A. (2006). Social Identity, Self-Categorization, and the Communication of Group Norms. *Communication Theory*. 7–30. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2006.00003.x>
- Hornsey, M. J., vd., (2009). Group Processes and outcomes in group psychotherapy: Is it time to let go of “cohesiveness”? *International Journal of Group Psychotherapy*. 59 (2): 267-278.
- Hortaçsu, N. (2007). *Ben Biz Siz Hepimiz: Toplumsal Kimlik ve Gruplararası İlişkiler*, Ankara: İmge Kitabevi
- Huang, P.F. Ve Dai, C. W. (2010). “The Impacts of Emotional Contagion and Emotional Labor Perception on Employees’ Service Performance”. *International Journal of Electronic Business Management*, 8(1): 68-79.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749-769.
- Isenbarger, L., & Zembylas, M. (2006). The emotional labour of caring in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 22(1), 120-134. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2005.07.002>
- Isenbarger, L., and Zembylas, M. (2006). The emotional labour of caring in teaching. *Teaching and teacher education*, 22(1), 120-134.
- İslamoğlu, A. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Beta Yayınları.
- İŞCAN, Ö. F., 2006. ‘Dönüştürücü /Etkileşimci Liderlik Algısı ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Bireysel Farklılıkların Rolü’, *Akdeniz Üniversitesi İdari ve İktisadi Bilimler Fakültesi Dergisi*, sayı (11), s.160-177.
- Johnson, H. M., and Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 319-333.

- Johnson, M. D., Morgeson, F. P., Ilgen, D. R, Meyer, C. J., & Lloyd, J. W. (2006). Multiple Professional Identities: Examining Differences in Identification Across Work-Related Targets. *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 498-506.
- Jones, C., & Volpe, E. H. (2011). Organizational Identification: Extending Our Understanding of Social Identities Through Social Networks. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 413-434.
- Judge, T. A., Woolf, E. F. ve Hurst, C. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study. *Personnel Psychology*. 62(1): 57–88
- Kaçamak, N. (2019). Devlet ve özel okul öğretmenlerinin algıladıkları örgütsel destek düzeylerinin duygusal emeklerini yordama durumlarının incelenmesi (Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaliska, P. (2002). A comprehensive study identifying the most effective classroom management techniques and practice roasting [Doctoral thesis, The Graduate School of University of Wisconsin-Stout]. <https://minds.wisconsin.edu/bitstream/handle/1793/40483/2002kaliskap.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kalmaz, P. E. (2018). Örgütsel Güvenin Örgütsel Özdeşleşme ve Mesleki Özdeşleşme Üzerine Etkileri Hakkında Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Karaalioğlu, Z. F. (2019). Algılanan örgütsel destek ile iş performansı ilişkisinde örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışının aracı rolü (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karabey, C. N. ve İşcan, Ö. F., (2007). Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 21.
- Karaca, G. (2019). Çocuk Bakımında Annelerin Duygusal Emek Talepleri: Bir Alan Araştırması. (Yüksek Lisans Tezi). Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Karakaş, A. ve Gökmen, G. (2018). Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya’da bir araştırma. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 18: 99-127.
- Kaya U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: Hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 36(1), 311-346.
- Kaya, U. Ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma: Hizmet sektöründe bir araştırma, *Çalışma ve Toplum*, 36(1), 311-346.
- Kaymak, K. A. (2018). Örgüt İkliminin Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Konya Bankacılık Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Kesen, M. (2016). Linking Organizational Identification with Individual Creativity: Organizational Citizenship Behavior as a Mediator. *Journal of Yasar University (e-JOY)*. 11.41: 56- 66.
- Kızanlıklılı, M. (2014). *Otel işletmelerinde duygusal emek öncüllerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma* (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Klagge, J. (1998). The empowerment squeeze-views from the middle management position. *Journal of Management Development*.
- Kocabaş, D. E. (2014). Hemşirelerde duygusal emek ve örgütsel sinizm arasındaki ilişki: Isparta il merkezindeki hastanelerde bir araştırma. Doktora Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Koçak, O. ve Gürsoy, G. M. (2017). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 161-181.
- Kolbaşlı, E. (2019). Duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişki: Denizli'deki özel okul öğretmenleri üzerinde bir araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Kökden, F.Ç. (2018). Çalışma Hayatında Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı.

- Köksel L. (2009). İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma. Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Programı, Yüksek Lisans Tezi, Manisa, (Danışman: Prof.Dr. S Köse).
- Köse, A. (2015). İşe angaje olma ile örgütsel destek algısı ve örgüt iklimi arasındaki ilişki(Kahramanmaraş ili örneği) (Tez No. 428442) [Doktora tezi, Sütçü İmam Üniversitesi-Kahramanmaraş]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Köse, S., Oral L. Ve Türesin, H. (2011). “Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”. İşletme Fakültesi Dergisi, 12(2): 168.
- Kruml, S. M. & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild’s work. *Management communication quarterly*, 14(1), 8-49.
- Küçükşakar, B. (2019). İş-Aile Çatışmasının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Ortaokul Öğretmenleri Üzerinde Bir İnceleme. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Lazányi, K. (2011). Organizational consequences of emotional labour in Mangement. *APSTRACT: Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 5(1033-2016-84148), 125-130.
- Lee, Y. H. (2019). Emotional labor, teacher burnout, and turnover intention in high-school physical education teaching. *European Physical Education Review*, 25(1), 236-253.
- Lee, Y. H., & Chelladurai, P. (2016). Affectivity, emotional labor, emotional exhaustion, and emotional intelligence in coaching. *Journal of Applied Sport Psychology*, 28(2), 170-184.
- Madran, H. A. (2003). Sosyal Kimlik ve Ayrımcılık. Önyargılar, Kalıpyargılar ve Ayrımcılık: Sosyolojik ve Eğitimsel Perspektifler’ Projesi. 1-14. Global Dialogue,
- Mael, F. & 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.

- Mann, S. (2007). Expectation of emotional display in the workplace. *Leadership & Organizational Development Journal*, 28(6), 552-570.
<https://doi.org/10.1108/01437730710780985>
- Martin, S. E. (1999). Police force or police service? Gender and emotional labor. *The annals of the American academy of political and social science*, 561(1), 111-126.
- Miller, K. İ., Considine, J. Ve Garner, J. (2007). "Let Me Tell You About My Job: Exploring The Terrain of Emotion in The Workplace". *Management Communication Quarterly*, 20(3): 231-260.
- Miller, V. D., Allen, M., Casey, M. K. and Johnson J. R. (2000). "Reconsidering The Organizational Identification Questionnaire" *Management Communication Quarterly*, Cilt:13, Sayı: 4, pp. 626-658.
- Moran, C. (2018). İlköğretim kurumlarındaki öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile yaşam doyum düzeyleri arasındaki ilişki (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Morçin, S. E. (2015). Dönüştürücü/Etkileşimci Liderliğin İş Tatminine Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü:Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. (Doktora Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Morris AJ, Feldman CD. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Morris, J. A. Ve Feldman, D. C. (1997). "Managing Emotions in The Workplace". *Journal of managerial Issues*, 9(3): 257-274.
- Morris, J.A. Ve Feldman, D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor".*Academy of Management Review*, 21(4): 986-1010.
- Naktiyok, A. ve Karabey, C. N. (2005). "İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2): 183.
- Nylander, P.Å., Lindberg, O. Ve Bruhn, A. (2011). "Emotional Labour and Emotional Strain Among Swedish Prison Officers". *European Journal of Criminology*, 8(6): 469-483.
- Okşit, Ç. (2018). Hizmet İçi Eğitimin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi:Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma.

- (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyonkocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Oral L, Köse S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(2):463-492.
- Önal G. (2019). *Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Önal, G. (2019). *Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki* (Yüksek lisans tezi). Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Özcan, H. U. (2012). Birey-örgüt değerleri arasındaki uyumun örgütle özdeşleşme ile ilişkisi. Türk Psikoloji Yazıları(15), 25-39.
- Özdemir, A. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Algılanan Örgütsel Destek, Cinsiyet ve Kıdem Değişkenlerine Göre İncelenmesi. Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, (1), 237-250.
- Özer, H. G. (2019). Algılanan örgütsel destek ve duygusal emek arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü (Yüksek Lisans Tezi). Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük.
- Özgen I. (2010). Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek. Detay Yayıncılık, Ankara, s.16-17-22-26-27.
- Özkalp, E., Cengiz, A. A., ve Aytül, A. (2003). “İşyerinde Duygular ve Yönetimi” [Bildiri]. 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 22-24 Mayıs, Afyon.
- Özkan, G. (2011). Duygusal Emek Gerektiren Mesleklerde Örgütsel İletişim Doyumunun Duygusal Emeğe Bağlı İş Doyumuna Etkisi: Çağrı Merkezlerinde Bir Uygulama Örneği. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Özmete, E. (2011). Social work as an emotional labor: Management of emotions in social work profession. Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar e-Dergisi, 28(23), 1-10.

- Pala, Y. (2020). Örgüt İklimi İle Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişki: Sivas Örneği. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Pervaiz, S., Ali, A., & Asif, M. (2019). Emotional intelligence, emotional labor strategies and satisfaction of secondary teachers in Pakistan. *International Journal of Educational Management*, 33(4), 721-733.
- Peterson, M. J. (2007). Self-Categorization as a Social Process, University of Pittsburgh School of Arts and Sciences, Master's Thesis.
- Philipp, A., and Schüpbach, H. (2010). Longitudinal effects of emotional labour on emotional exhaustion and dedication of teachers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 494.
- Podnar, K. (2011). Perceived External Prestige, Organizational Identification and Organizational Commitment: An Empirical Examination. 48(6), 1611-1627. *Teorija in Praksa*,.
- Polat, H. (2009). İlköğretim Müfettişlerinin Örgütsel Bağlılık, Mesleki Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki. *Education Sciences*, 4(3), 1150-1159.
- Polatkan, N. N. ve Kırıl, E. (2017). *Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişki*. IV. Uluslararası Avrasya Eğitim Araştırmaları Kongresi'nde sunulmuş bildiri, Pamukkale, Denizli.
- Polatkan, N. N. ve Kırıl, E. (2017, 11-14 Mayıs). Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındaki ilişki. IV. Uluslararası Avrasya Eğitim Araştırma Kongresi'nde sunuldu, Denizli.
- Pratt, M. B. (1998). To be or not to be: Central questions in organizational identification. In D. A. Whetten, D. A., ve P. C. Godfrey, P.C. *Identity in organizations*, (s. 171-208). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and emotion*, 23(2), 125-154.
- Rafaeli, A. Ve Sutton, R. İ. (1989). "The Expression of Emotion in Organizational Life". *Research in Organizational Behavior*, 11(1): 1-42.
- Rafaeli, A. Ve Worline, M. (2001). "Individual Emotion in Work Organizations". *Social Science Information*, 40(1): 95-123.

- Reade, C. (2001). Antecedents of Organizational Identification in Multinational Corporations: Fostering Psychological Attachment to The Local Subsidiary and The Global Organization. *The International Journal of Human Resource Managemen*, 12(8), 1269-1291.
- Richards, K. A. R., Washburn, N., & Lee, Y. H. (2020). Understanding Emotional Labor in Relation to Physical Educators' Perceived Organizational Support, Affective Commitment, and Job Satisfaction. *Journal of Teaching in Physical Education*, 39(2), 236-246.
- Riketta, M. (2005). "Organizational Identification: A Meta-Analysis". *Journal of Vocational Behavior*, 66, pp. 358–384.
- Riordan, C.M.; Vandenberg, R.J. ve Richardson, H.A.(2005). Employee involvement climate and organizational effectiveness. *Hum. Resour. Manage.* 44, 471–488.
- Russell, J. A. (2003). "Core Affect and The Psychological Construction of Emotion". *Psychological Review*, 110(1): 145.
- Savaş, A. C. (2012). Okul müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal emek yeterliklerinin, öğretmenlerin iş doyumu düzeylerine etkisi (Tez No. 320035) [Doktora tezi, Gaziantep Üniversitesi-Gaziantep]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- 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(2), 163-183.
- Scherer S, Zapf D, Beitler, L. A, Trumpold K. Testing a multidimensional model of emotional labor, emotional abilities, and exhaustion: A multilevel, multimethod approach. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2020; 25(1): 46.
- Scott, B. A. Ve Barnes, C. M. (2011). "A Multilevel Field Investigation of Emotional Labor, Affect, Work Withdrawal, and Gender". *Academy of Management Journal*, 54(1): 116-136.
- SCOTT, S. G. ve LANE, V. R., 2000. 'A Stakeholder Approach to Organizational Identity'. *Academy Of Management Review*, 25, 1. 107
- Seçer HŞ. (2005). Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: Sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 50:814-834.

- Seçer, H. Ş. (2004), “İşyerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma” [Bildiri].9. Ulusal Ergonomi Kongresi, 16-18 Ekim, Denizli.
- Sezici, E. (2010). Örgütsel özdeşleşme. Örgütsel Davranışta Güncel Konular kitabı içinde (Ed. Derya Ergun Özler), Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Sigler, T. H., ve Pearson, C. M. (2000). Creating an empowering culture: examining the relationship between organizational culture and perceptions of empowerment. *Journal Of Quality Management*, 5, 27-52.
- Sökmen, A. ve Bıyık, Y. (2016). Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Özdeşleşme, Kişi-Örgüt Uyumu ve İş Tatmini İlişkisi: Bilişim Uzmanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 9(2), 221-227.
- Steinberg, R. J. (1999). Emotional labor since: The managed heart. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 8-26.
- Sutton, R. E. (2004). Emotional regulation goals and strategies of teachers. *Social Psychology of Education* 7, 379-398.
- Sutton, R. E. (2005). Teachers' emotions and classroom effectiveness: Implications from recent research. *The Clearing House*, 78(5), 229-234.
- Tabachnick and Fidell, 2013 B.G. Tabachnick, L.S. Fidell *Using Multivariate Statistics* (sixth ed.) Pearson, Boston (2013)
- TAJFEL, H., 1978. ‘Intergroup Behaviour: II. Group Perspectives. In H. Tajfel, & C. Fraser (Eds.)’. *Introducing Social Psychology*. pp. 423 – 445. Harmondsworth, UK: Penguin.
- Taşkın, S. (2016). Öğretmenlerin Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri ile İnsiyatif İklimi Arasındaki İlişki. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Taxer, J. L., & Frenzel, A. C. (2015). Facets of teachers' emotional lives: A quantitative investigation of teachers' genuine, faked, and hidden emotions. *Teaching and Teacher Education*, 49, 78-88.
- Thoits, P. A. (1989). The sociology of emotions. *Annual review of sociology*, 15(1), 317-342.

- Tokgöz, E. ve Seymen, O. A, (2013). “Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, ss. 61-76.
- Totterdell, P., Holman, D. Ve Chissick, C. (2002). “The Effects of Performance Monitoring on Emotional Labor and Well-Being in Callcenters”. *Motivation and Emotion*, 26(1): 57-81.
- Trepte, S. & Loy, L. S. (2017). Social Identity Theory and Self-Categorization Theory. *The International Encyclopedia of Media Effect*, 1-13.
- Truta, C. (2014). Emotional labor and motivation in teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 127, 791-795.
- Tunç P, Gitmez A, Krespi Boothby M. R. Yoğun bakım ve yataklı servis hemşirelerinde duygusal emek stratejilerinin empatik eğilim açısından incelenmesi. *Anatolian Journal of Psychiatry/Anadolu Psikiyatri Dergisi*. 2014; 15(1): 45-54.
- Turunç, Ö. (2010). Organizasyonlarda Kontrol Algılamalarının Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(1), 251-269.
- Türk Dil Kurumu (2011). Büyük Türkçe Sözlüğü. Ankara, Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Türkay, O. Ve Kayıkçı, M. Y. (2017). İşletmelerde duygu gösterim kuralları ve örgütsel vatandaşlığın duygusal emek üzerine etkileri. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13(2), 53-73.
- Tüzün, İ. K., ve Çağlar, İ. (2008). Örgütsel özdeşleşme kavramı ve iletişim etkinliği ilişkisi. *Journal of Yasar University*, 3(9), 1011 – 1027.
- Uslu T., Z. Gündoğdu ve D. Rodoplu Şahin (2012). “Pozitif Psikoloji Çerçevesinden Örgüt İklimi ve Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Güçlenmesi Aracılığıyla Mesleki Özdeşleşmeye Etkileri”, 20. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı (24-26 Mayıs 2012),
- Ünler Öz, E. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Van Dick, R. Wagner, U. Stellmacher, J. Christ, O. & Tissington., P. A. (2005). To Be(Long) or Not to Be(Long): Social Identification in Organizational Contexts. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 131(3), 189-218.

- Van Dijk, P. A. Ve Kirk, A. (2007). "Being Somebody Else: Emotional Labour and Emotional Dissonance in The Context of the Service Experience At A Heritage Tourism Site". *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 14(2): 157-169.
- Van Knippenberg, D., Schie, V., & E.C.M. (2000). Foci and Correlates of Organizational Identification", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 73(2), 137-147.
- Vatanartıran, S., & Eren, A. K. (2014). Anadolu sağlık meslek liselerinin etkili okul boyutları bağlamında incelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(16), 449-475.
- Wallace, J.C.; Butts, M.M.; Johnson, P.D.; Stevens, F.G. ve Smith, M.B. (2016). A multilevel model of employee innovation understanding the effects of regulatory focus, thriving, and employee involvement climate. *Journal of Management*, 982-1004.
- Wan-Huggins, V.N., Riordan, C. M. ve Griffeth, R. W. (1998). The Development and Longitudinal Test of a Model of Organizational Identification. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(8): 724–749.
- Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 158-176.
- Wharton, A. S. Ve Erickson, R. İ. (1993). "Managing Emotions on the Job and At Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles". *Academy of Management Review*, 18(3): 457-486.
- Wharton, A. S., and Erickson, R. İ. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.
- Woolf, V. (2016). *Kendine Ait Bir Oda*. Çev. İlknur Özdemir. İstanbul: Kırmızı Kedi Yayınları. World Economic Forum. (2020). *Global Gender Gap Report*. (14 Mart 2021).
- Wrobel, M. (2013). Can empathy lead to emotional exhaustion in teachers? The mediating role of emotional labor. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 26(4), 581-592.

- Yang F. H, Chang C. C. Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2008; 45(6): 879-887.
- Yavan, A. A. (2018). Karizmatik Liderlik ve Örgütsel Özdeşleşmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yavuz, A. (2017). Liderlik Türleri, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkisi. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler, Gebze.
- Yılmaz Daban, B. (2018). *Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rize.
- Yılmaz Daban, B. (2018). Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Rize.
- Yılmaz G, Durmaz G. B. Pediatri hemşirelerinin empatik eğilim, duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*. 2019; 6(2): 92-100.
- 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.
- Yiğit, A.Ö. (2018). Duygusal Emek Kullanımı ve İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Aile Hekimleri Örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yin, H. B., Lee, J. C. K., Jin, Y. L., & Zhang, Z. H. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 35(1), 137-145. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2013.06.006>

- Youngmi, K. (2016) Emotional labour and burnout among public middle school teachers in South Korea (Master's thesis). Retrieved from <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/49560>
- Yörük, S., & Şahin, B. (2012). Cultural leadership roles of school principals in high schools as effective schools. *Journal of Theoretical Educational Science*, 5(3), 352-368.
- Yücebalkan, B. ve Karasakal, N. (2016). Akademisyenlerde duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma: Kocaeli üniversitesi örneği. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (IBAD)*, 1(2), 187-200.
- Yücebalkan, B., & Karasakal, N. (2016). Akademisyenlerde duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 1(2), 187-200.
- Yüksel, H. (2014). "Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım". *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3): 109-131.
- Zapf, D. (2002). "Emotion Work and Psychological Well-Being: A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations". *Human Resource Management Review*, 12(2): 237-268.
- Zapf, D. (2002). Emotion Work and Psychological Well-Being: A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations. *Human Resource Management Review*. 12: 237-268.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. Ve Isic, A. (1999). "Emotion Work As a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3): 371-400.
- Zembylas, M. (2004). The emotional characteristics of teaching: An ethnographic study of one teacher. *Teaching and Teacher Education*, 20(2), 185-201. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2003.09.008>
- Zencirkıran, M. ve Keser, A. (2018). Örgütsel Davranış. Bursa: Dora yayınları.
- Zhang, Q., & Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*, 57(1), 105-122.

Zheng, X., Yin, H., & Wang, M. (2018). Leading with teachers' emotional labour: relationships between leadership practices, emotional labour strategies and efficacy in China. *Teachers and Teaching*, 24(8), 965-979.

Ekler

Ek 1. Anket Formu

Sayın Katılımcılar,

Bu çalışma; “Özel Eğitim Öğretmenlerinde Duygusal Emegin Örgütsel Özdeşleşme Üzerine Etkisi” konulu tez çalışmasının uygulama kısmı ile ilgilidir. Yapılan araştırma tamamıyla akademik nitelikli olup çalışmadan elde edilecek bilgiler bilimsel amaca yönelik olarak kullanılacak ve alınan cevaplar kesinlikle gizli tutulacaktır.

Çalışmaya yapacağınız değerli katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

KENAN KAYADELEN
Yüksek Lisans Öğrencisi

I. BÖLÜM

Lütfen aşağıda yer alan kişisel bilgilerinizi belirtiniz.

Cinsiyetiniz?

() Kadın () Erkek

Yaş Grubunuz?

() 20-30 () 31-40 () 41-50 () 50 üzeri

Medeni Durumunuz?

() Evli () Bekâr

Eğitim Durumunuz?

() Lisans
() Yüksek Lisans
() Doktora

Okuldaki Öğretmen Sayısı?

() 1-10
() 11-20
() 21-30
() 30 Üzeri

Mesleki Kıdeminiz?

() 1-5 () 6-10 () 11-15 () 16 ve üzeri

Okulda Çalışma Süreniz?

() 1-3 Yıl () 4-6 Yıl () 7-9 Yıl () 10 Yıl Ve Üzeri

Mesleği isteyerek mi seçtiniz?

() Evet () Hayır

Engelli Yakınınız Var mı?

() Evet () Hayır

DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ

Aşağıda verilen her bir ifadeye Katılma Derecenizi lütfen en uygun seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

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

ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ÖLÇEĞİ

Aşağıda verilen her bir ifadeye Katılma Derecenizi lütfen en uygun seçeneği işaretleyerek belirtiniz.

SORULAR	(1) Hiç Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
Ebeveynler, çocuklarının diğer okullar yerine bu okulda olmasını tercih ederler.	1	2	3	4	5
Bu okulun öğrencileri, bu okulda olmaktan gurur duyarlar.	1	2	3	4	5
Bu okulun, diğer okullara göre ayırt edici farklılığının olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Bu okul, öğrencilerin “eğitim aldığı yer” olmaktan çok daha fazlasıdır.	1	2	3	4	5
Başkaları bu okulu, eğitimde mükemmelliğin bir örneği olarak görülür.	1	2	3	4	5
Diğer okullarla karşılaştırdığımda, bana göre bu okul, eğitimde mükemmelliğin bir örneğidir.	1	2	3	4	5
Beni bu okula çeken çok şey var.	1	2	3	4	5
Bu okulun başarılarından gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5
Okulum hakkında konuştuğumda “onlar” kelimesinden ziyade “biz” kelimesini kullanırım.	1	2	3	4	5
Çalıştığım yer olan bu okulu, insanlara söylemekten gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5
Okulumun başarısı, benim başarımdır.	1	2	3	4	5
Kendimi, okulun sahibi gibi hissedirim.	1	2	3	4	5
Birisi okulum hakkında övgüde bulunduğunda, kişisel bir iltifat olarak algıları.	1	2	3	4	5
Okulun değerleri, benim değerlerimden farklıysa kendimi, okuluma ait değilmiş gibi hissedirim.	1	2	3	4	5
Birisi okulumu eleştirdiğinde beni eleştirmiş gibi onu savunmaya başlarım.	1	2	3	4	5
Bu okulda işe başladığımda, benim kişisel değerlerim ve okulun değerleri çok benzerdi.	1	2	3	4	5
Bu okula bağlılığım, benim ve okulun değerlerinin benzerliğine dayanır.	1	2	3	4	5
Diğer okullara göre bu okulu tercih etmemin sebebi, bu okulun değer yargılarının oturmuş	1	2	3	4	5

Ek 2. İntihal Raporu

Kenan_Kayadelen.docx			
ORJİNALLİK RAPORU			
% 18	% 14	% 5	% 13
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ
BİRİNCİL KAYNAKLAR			
1	Submitted to Istanbul Gelisim University Öğrenci Ödevi	% 2	
2	Submitted to Beykent Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% 2	
3	Submitted to (school name not available) Öğrenci Ödevi	% 1	
4	Submitted to The Scientific & Technological Research Council of Turkey (TUBITAK) Öğrenci Ödevi	% 1	
5	acikerisim.sakarya.edu.tr İnternet Kaynağı	% 1	
6	9lib.net İnternet Kaynağı	% 1	
7	Submitted to Siirt Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% 1	
8	katalog.ticaret.edu.tr İnternet Kaynağı	% 1	
9	Submitted to Trakya University Öğrenci Ödevi	% 1	

Ek 2. Özgeçmiş**Özgeçmiş**

Adı Soyadı : Kenan Kayadelen
Doğum Yeri ve Tarihi : Bilecik/Merkez 14,03,1984
E-Posta : kenankayadelen@gmail.com

Öğrenim Durumu:

Lise : Bilecik Ertuğrul Gazi Lisesi
Lisans : Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Sınıf Öğretmenliği

İş Tecrübesi

: Tekersan Jant. San. A.Ş. 2004-2006
İstanbul Büyükşehir Belediyesi İSPER A.Ş. 2012