

**T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**DUYGUSAL EMEĞİN ÖRGÜTSEL
ÖZDEŞLEŞME VE ÖRGÜTSEL YABANCILAŞMA
ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE ÖZ YETERLİLİK
ALGISININ DÜZENLEYİCİ ROLÜ**

ADEM GEDİK

2501171595

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. GÜVEN ORDUN

İSTANBUL – 2021

ÖZ

DUYGUSAL EMEĞİN ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE ÖRGÜTSEL YABANCILAŞMA ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE ÖZ YETERLİLİK ALGISININ DÜZENLEYİCİ ROLÜ

ADEM GEDİK

Bu çalışmanın amacı Sakarya ilinde bulunan kamu kurumunda çalışan öğretmenlerin duygusal emeğin örgütsel özdeşleşme ve örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolünü ortaya koymaktır. Çalışmanın ilk dört bölümünde kuramsal çerçevede sunulan duygusal emek, örgütsel özdeşleşme, örgütsel yabancılaşma ve öz yeterlilik algısı değişkenleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiler ortaya konmuştur. Kamu okullarında çalışmanın yapıldığı dönemde görevde olan 283 öğretmenden anket yoluyla elde edilen veriler, beşinci bölümde SPSS 25.0 programı kullanılarak istatistiksel yöntemlerle açıklanmış ve bu değişkenler arası ikili ilişkiler ve düzenleyici ilişkiler incelenmiştir.

Duygusal emek ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Duygusal emek ile örgütsel yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma ile sadakat arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Derinden rol yapma ile ait olma arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Samimi davranış ile sadakat arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma ile yetkisizlik arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuşken yüzeysel rol yapma ve genel örgütsel yabancılaşma arasında negatif yönde ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Derinden rol yapma ile kendine yabancılaşma arasında negatif yönde ve anlamlı; derinden rol yapma ile genel örgütsel yabancılaşma arasında negatif yönde ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Samimi davranış ile anlamsızlık arasında negatif yönde ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Elde edilen bulgular çalışmanın sonuç bölümünde yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, örgütsel özdeşleşme, örgütsel yabancılaşma, öz yeterlilik algısı

ABSTRACT

**THE MODERATOR ROLE OF SELF EFFICACY PERCEPTION
IN EFFECT OF EMOTIONAL LABOR ON ORGANIZATIONAL
IDENTIFICATION AND ORGANIZATIONAL ALIENATION**

ADEM GEDİK

The aim of this study is to reveal the moderator role of self-efficacy perception in the effect of emotional labor on organizational identification and organizational alienation of teachers working in public institution in Sakarya. In the first four chapters of the study, the relationships between emotional labor, organizational identification, organizational alienation and self efficacy perception variables presented in the theoretical framework and demographic variables were revealed. The data obtained through a questionnaire from 283 teachers who were on duty at the time of the study in public schools, were explained with statistical methods using the SPSS 25.0 program in the fifth chapter, and the bilateral relations and regulatory relations between these variables were examined.

Positive correlations were found between emotional labor and organizational identification. Negative correlations were found between emotional labor and organizational alienation. A positive correlations was found between surface acting and loyalty. A positive correlations was found between deep acting and belonging. A positive correlations was found between sincere behavior and loyalty. While a negative correlations was found between surface acting and incompetence, a negative correlations was found between surface acting and general organizational alienation. There is a negative correlations between deep acting and self-alienation; A negative correlations was found between deep acting and general organizational alienation. A negative correlations was found between sincere behavior and meaninglessness. The obtained findings were interpreted in the conclusion part of the study.

Key Words: Emotional Labor, organizational identification, organizational alienation, self-efficacy perception

ÖNSÖZ

Yüksek lisansı İstanbul Üniversitesinde yapma nedenim olan, ders sürecim boyunca kendisinden çok şeyler öğrendiğim, her konuşmamızda benim düşünce dünyamda yeni pencereler açan, her hatamı sabırla karşılayan ve kendisini rol model olarak aldığım çok değerli hocam Sayın Doç. Dr. Güven ORDUN'a

Tez yazma sürecinde desteğini ve yardımlarını benden bir an olsun esirgemeyen, her aşamada sabırla yardım eden, deneyimlerini paylaşan ve beni cesaretlendiren kıymetli Hocam Arş.Gör.Dr. Cem Güney ÖZVEREN'e,

Yüksek lisans ders sürecim boyunca kendilerinden çok şeyler öğrendiğim kıymetli Örgütsel Davranış kürsüsü hocalarım, başta sayın hocam Doç. Dr. Hakkı Aktaş olmak üzere Prof. Dr. Arzu ÜLGEN AYDINLIK'a, Prof. Dr. Aslı BEYHAN ACAR'a, Prof.Dr. Mustafa BÜTE'ye ve Arş.Gör. Hüseyin Talha DEMİRBAŞ'a,

Hayatımın her sürecinde desteğini biran olsun esirgemeyen her an yanımda olan ve tezin zorlu süreçlerinin üstesinden gelmemi sağlayan en kıymetlilerim sevgili annem Fatma GEDİK'e, babam Mustafa GEDİK'e ve kardeşim Şeyma GEDİK'e,

Bu süreçte bana her aşamada emeği dokunan kıymetli arkadaşlarım Yasin KUZDAĞ'a, Rumeysa KELEŞ'e, Emre HELVACIOĞLU'na, Razaman MENTEŞE'ye, Furkan TOPRAK'a, İsmail KAYA'ya

sonsuz teşekkürlerimi ve sevgilerimi sunuyorum...

İSTANBUL, 2021

ADEM GEDİK

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ÖNSÖZ	iv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME.....	3
1.1. Kimlik ve Özdeşleşme Kavramları	3
1.2. Örgütsel Özdeşleşme	6
1.2.1. Sosyal Kimlik Kuramı	6
1.2.2. Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve Tanımı	9
1.2.3. Örgütsel Özdeşleşmenin Gelişimi.....	11
1.2.4. Örgütsel Özdeşleşmenin Özellikleri	13
1.3. Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri ve Sonuçları	19
İKİNCİ BÖLÜM.....	23
ÖRGÜTSEL YABANCILAŞMA	23
2.1. Yabancılaşma Kavramı	23
2.2. Yabancılaşma Kuramları Genel Bakış.....	24
2.2.2. Karl Marx.....	24
2.3. Örgütsel Yabancılaşma	27
2.3.2. Örgütsel Yabancılaşma Özellikleri	29
2.4. Örgütsel Yabancılaşmanın Boyutları	32
2.4.1. Yetkisizlik	32
2.4.3. Anlamsızlık	33
2.4.4. Sosyal Uzaklaşma	34
2.4.5. Kendine Yabancılaşma	35
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	40
DUYGUSAL EMEK.....	40
3.1. Duygu Kavramı.....	40
3.2. Duygusal Emek.....	41

3.2.1.	Kavram olarak Duygusal Emek	42
3.2.2.	Duygusal Emekle İlişkili Kavramlar.....	44
3.3.	Duygusal Emek Yaklaşımları	47
3.3.1.	Hochschild Yaklaşımı	47
3.3.2.	Ashfort ve Humphrey Yaklaşımı	49
3.3.3.	Morris ve Feldman Yaklaşımı.....	50
3.3.4.	Grandey Yaklaşımı	51
3.4.	Duygusal Emek Boyutları.....	53
3.4.1.	Yüzeysel Rol Yapma	53
3.4.2.	Derinden Rol Yapma	54
3.4.3.	Samimi Davranış.....	55
3.5.	Duygusal Emegin Öncülleri ve Sonuçları.....	55
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM		59
ÖZ YETERLİLİK		59
4.1.	Öz (Benlik) Kavramı.....	59
4.2.	Öz Yeterlilik Kavramı.....	60
4.3.	Öz Yeterliliğin Süreçleri	63
4.3.1.	Bilişsel Süreç	63
4.3.2.	Motivasyon Süreci	64
4.3.3.	Duygusal Süreç	64
4.3.4.	Seçim Süreci	64
4.4.	Öz Yeterliliğin Kaynakları.....	65
4.4.1.	Performans Deneyimleri (Yaşanmış Başarılar)	65
4.4.2.	Model Alma (Başkalarının Deneyimleri).....	65
4.4.3.	Sözel İkna.....	66
4.4.4.	Psikolojik ve Fizyolojik Durum.....	66
4.5.	Öz Yeterlilik Algısının Düzenleyici Rolü.....	67
BEŞİNCİ BÖLÜM		69
ARAŞTIRMA.....		69
5.1.	YÖNTEM	69
5.1.1.	Örnekleme.....	71
5.1.2.	Veri Toplama Araçları	71
5.2.	VERİ ANALİZİ	73
5.3.	BULGULAR.....	73
5.3.1.	GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZLERİ	74

5.3.2.	Tanımlayıcı İstatistikler	83
5.4.	Korelasyon ve Regresyon Sonuçları	87
5.4.1.	Korelasyon Sonuçları	87
5.4.2.	Regresyon Sonuçları	91
SONUÇLAR		101
KAYNAKÇA		104
EKLER		128



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 Bireysel Düzeyde Özdeşleşme Süreci	7
Şekil 1.2 Genişletilmiş Özdeşleşme Modeli	18
Şekil 5.1 Araştırma Modeli.....	77



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Örgütsel Özdeşleşme Tanımları	19
Tablo 2.1 Örgütsel Özdeşleşme Tanımları	310
Tablo 5.2 Örgütsel Özdeşleşme Faktör Analizi	84
Tablo 5.3 Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği Toplam Varyans Açıklaması.....	85
Tablo 5.4 Örgütsel Yabancılaşma Faktör Analizi.....	86
Tablo 5.5 Örgütsel Yabancılaşma Ölçeği Toplam Varyans Açıklaması	87
Tablo 5.6 Duygusal Emek Faktör Analizi	89
Tablo 5.7 Duygusal Emek Ölçeği Toplam Varyans Açıklaması	90
Tablo 5.8 Algılanan Öz Yeterlilik Ölçeği Toplam Varyans Açıklaması	91
Tablo 5.9 Yaş kategori	91
Tablo 5.10 Medeni durumunuz	92
Tablo 5.11 Son mezun olduğunuz eğitim kademesi	92
Tablo 5.12 Branşınız	92
Tablo 5.13 Çalıştığınız Eğitim Kademesi	93
Tablo 5.14 Toplam İş Tecrübeniz	93
Tablo 5.15 Kurumunuzda hizmet süreniz	94
Tablo 5.16 Yönetim rolünüz var mı	94
Tablo 5.17 Tez Değişkenlerine Ait İstatistikler	94
Tablo 5.18 Korelasyon Tablosu	93
Tablo 5.19 Yüzeysel Rol Yapma ve Örgütsel Özdeşleşme Model Özeti	98
Tablo 5.20 Yüzeysel Rol Yapma ve Örgütsel Özdeşleşme Katsayı Tablosu	98
Tablo 5.21 Yüzeysel Rol Yapma ve Sadakat Model Özeti.....	98
Tablo 5.22 Yüzeysel Rol Yapma ve Sadakat Katsayı Tablosu.....	99
Tablo 5.23 Derinden Rol Yapma ve Ait Olma Model Özeti	99
Tablo 5.24 Derinden Rol Yapma ve Ait Olma Katsayı Tablosu	99
Tablo 5.25 Samimi Davranış ve Örgütsel Özdeşleşme Model Özeti.....	100
Tablo 5.26 Samimi Davranış ve Örgütsel Özdeşleşme Katsayı Tablosu.....	102
Tablo 5.27 Samimi Davranış ve Sadakat Model Özeti	101
Tablo 5.28 Samimi Davranış ve Sadakat Katsayı Tablosu	101

Tablo 5.29 Yüzeysel Rol Yapma ve Örgütsel Yabancılaşma Model Özeti	104
Tablo 5.30 Yüzeysel Rol Yapma ve Örgütsel Yabancılaşma Katsayı Tablosu	104
Tablo 5.31 Yüzeysel Rol Yapma ve Yetkisizlik Model Özeti	103
Tablo 5.32 Yüzeysel Rol Yapma ve Yetkisizlik Katsayı Tablosu	105
Tablo 5.33 Derinden Rol Yapma ve Örgütsel Yabancılaşma Model Özeti	105
Tablo 5.34 Derinden Rol Yapma ve Örgütsel Yabancılaşma Katsayı Tablosu	104
Tablo 5.35 Derinden Rol Yapma ve Kendine Yabancılaşma Model Özeti	104
Tablo 5.36 Derinden Rol Yapma ve Kendine Yabancılaşma Katsayı Tablosu	104
Tablo 5.37 Samimi Davranış ve Anlamsızlık Model Özeti	105
Tablo 5.38 Samimi Davranış ve Anlamsızlık Katsayı Tablosu	105

GİRİŞ

‘Çalışma Hayatında Duygular ve Aidiyet’ temasını işleyen bu tez çalışmasında çalışanların bağlı bulundukları örgütleri ile özdeşleşme ve yabancılaşma süreçleri, yine çalışanların çalışma hayatı içerisinde sergiledikleri duygusal emek faktörü açısından açıklanmaya çalışılmıştır. 21. Yüzyılın çok kültürlü ve çok uluslu çalışma hayatı içerisinde birbirinden son derece farklı çalışanların bir araya geldikleri ve iş ürettikleri bir süreç otaya çıkmıştır. Bir diğer boyut ise, üretilen bu ürünler de yine çok kültürlü ve çok uluslu iştirakler ile gerçekleştirilmeye başlanmış ve hatta Pazar hakimiyetini ele almıştır. Somutlaştırmak gerekirse eğitimden hukuka, sağlıktan medyaya değin tüm sektörler özellikle son yirmi yılda global hale gelmiştir. En basit tüketim malzemeleri dahil en komplike sağlık sektöründe ameliyat gibi hizmet alımlarında ülkeler arası hizmet edinimleri çok yoğun bir şekilde artış göstermiştir. Son yirmi yıldaki özellikle internet ve peşine gelişen sosyal medya ile birlikte ‘z kuşağı’ adı verilen ve özellikleri itibariyle eski nesillere kıyasla çok daha hızlı işleyen bir dünya ve yapılar sistemi içerisinde yetişmişlerdir. Dolayısıyla seçeneğin ve ulaşımın bu kadar kolay olabildiği günümüz koşulları içerisinde aidiyet, özdeşleşme ve yabancılaşma kavramları hem bireyler hem de örgütler açısından çok önem kazanmıştır.

İnsanların sosyal yaşamda, aile hayatında, akademik hayatında ve iş yaşamında başarılı bir hayat sürdürebilmeleri için kendi duygularını tanıması, kendi duygularını yönetebilmesi, başkalarının duygularını anlayabilmesi ve duygularını etkin bir şekilde kullanabilme becerisine sahip olması gerekmektedir. Salt bilgi ve beceriler insanı belli bir noktaya taşımaktadır ancak 21. Yüzyıl perspektifinde değerlendirildiğinde bu bilgi ve beceriler duygusal emek davranışları ile birleştirildiğinde en etkili ve verimli sonuçlar alınabilmektedir.

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

alışan tarafından belirlenmiş duygusal emek davranışlarının sergilenmesi gerekmektedir. Duygularını etkili kullanamayan ve yönetemeyen çalışanların çalışma hayatı içerisindeki durumu oldukça glecektir.

Çalışanların duygusal emek düzeyleri ile örgütlerine özdeşleşme ve yabancılaşma düzeyleri arasında nasıl bir ilişki olacağı ve çalışanların genel öz yeterlilik algılarının bu ilişkileri nasıl dzenleyeceğine yönelik merak, bu araştırmayı gerçekleştirmek için ana motivasyon kaynağı olmuştur. Bu ilişki ağından elde edilecek verilerle çalışanlar ve örgütler açısından çok yararlı çalışmalar yapılmasına zemin hazırlayacaktır. Çünkü belli bir mantık ve ilişki sonucu kurulan bu modelin ve değişkenlerinin, birçok öncül ve ardılları olan kavramlarla da yakın bir ilişki içindedirler. rnek olarak örgütüyle özdeşleşen çalışanların motivasyon ve performans yönünden st noktalarda olmaları, örgütsel bağlılıklarının yüksek olması, örgütsel vatandaşlık düzeylerinin yüksek olması gibi birçok sonucunun olması yapılan çalışmalarda ortaya konmuştur.

Çalışanın z yeterlilik algısı düzeyine göre duygusal emeğin örgütsel özdeşleşme ve yabancılaşma üzerindeki etkisinde nasıl bir düzenleyici rolü olacağı bu araştırmanın esas amacını oluşturmaktadır. Duygusal emeğin örgütsel özdeşleşme ve yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterliliğin düzenleyici rolünün saptanması alanyazında çok fazla gerçekleşmemiş bir çalışma olması sebebiyle önemlidir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME

Araştırmanın birinci bölümünde örgütsel özdeşleşme kavramının literatürdeki yerine ve nasıl konumlandırıldığına değinilmiştir. Birinci bölümde; kimlik ve özdeşleşme kavramları, sosyal kimlik kuramı, örgütsel özdeşleşme kavramı ve tanımı, örgütsel özdeşleşmenin gelişimi, örgütsel özdeşleşmenin özellikleri ve örgütsel özdeşleşmenin öncülleri ve sonuçları kapsamlı olarak incelenmiştir.

1.1. Kimlik ve Özdeşleşme Kavramları

İnsanlar sahip oldukları karakter yapısıyla, davranış biçimleriyle, düşünceleriyle, karşı tarafta uyandırdıkları izlenimlerle bir kimlik oluşturmaktadır. İnsanların bu kimlik oluşturma süreçleri anne karnındayken başlamaktadır. Cinsiyet oluşumları, fiziksel görünümünün şekillenmesi ve doğum ile birlikte gerçekleşen büyüme ve olgunlaşma bu sürecin içerisinde yer almaktadır. Devamında içinde bulunulan kültür yapısı, ebeveyn tutumları, eğitim ve öğretim süreci ile bu süreç iyice olgunlaşır. Kimlik oluşturma sürecinin en temel taşları ergenlik dönemi ve ilk gençlik döneminde atılır ve sonrasında insanoğlunun doğası gereği değişiklikler olsa da geçirilen bu dönemlere göre daha az olmaktadır. Nasıl ki her insanın bir kimliği ve karakter yapısı var ise örgütlerin de ilk oluşum fikirleriyle birlikte ortaya çıkmaya başlayan, kurulmasıyla birlikte gelişen ve olgunlaşan bir kimlik süreci vardır. Çalışan bireylerin ve örgütlerin ayrı ayrı oluşturduğu bu kimlik özelliklerinin ortak kümesine ‘özdeşleşme’ denilmektedir. Çalışan bireylerin kendilerini çalıştığı kurumuyla özdeşleştirmesi ‘örgütsel özdeşleşme’ kavramını doğurmuştur.

Türk Dil Kurumu sözlüğünde kimlik ‘a. Toplumsal bir varlık olarak insanın nasıl bir kimse olduğunu gösteren belirti, nitelik ve özelliklerin bütünü, b. Herhangi bir nesneyi belirlemeye yarayan özelliklerin bütünü’ olarak tanımlanmaktadır. (TDK Sözlük)

İnsanoğlu eski çağlardan beri varlığını anlamlandırma çabasında olmuştur. Eski çağ filozoflarının eserlerinden de anlayacağımız üzere ‘Ben kimim?’ sorusu her zaman sorulmuştur. Bu durum insanoğlunun her bir ferdinin ‘biricik ve tek’

olmasından kaynaklanmaktadır. ‘Kişiyi diğerlerinden ayıran, kişi yapan şey nedir?’ sorusu, kişinin varoluşsal amacı ve kişinin temel özellikleri bireyin kişisel kimliğini oluşturur (Gioia,1998). Bunun yanı sıra bireyin kimlik oluşumu için toplumsal değerler, yargılar, tercihler, normlar, alışkanlıklar, inançlar gibi unsurlar da önemlidir. Bağlı bulunan toplumun ve üyesi olunan sosyal grupların kişinin kimliği üzerinde etkisi vardır. İnsanlar kendilerini ve çevrelerini tanımlayabilmek için yaş, cinsiyet, ırk, din, örgütsel üyelik gibi çeşitli kategorilere ayırmayı tercih etmişlerdir (Tajfel ve Turner, 1985). Bu durum da kimliğin sosyal boyutunu oluşturmaktadır. Kimlik, üyesi olunan sosyal grup aracılığıyla bireyin kendisini tanımasına olanak sağlar (Scott vd., 1998).

Sosyal kimlik, bireyin bir sosyal gruba veya gruplara üyeliği hakkındaki bilgisinden, bu üyeliğe verdiği değerden ve duygusal önemden kaynaklanan, bireyin benlik kavramının bir parçasıdır (Tajfel, 1978). Bireyin, grup üyeliği vasıtasıyla keşfettiği özellikler, bireyin sosyal kimliğini oluşturmaktadır (Hogg ve Vaughan, 1995). Turner’a göre ise sosyal kimlik bireyin benlik kavramı, üyesi bulunduğu sosyal sınıfına yani sosyal kimlik algısına göre şekillenmektedir (Turner, 1975). Bu noktada psikoloji, insan davranışının üye olunan toplumsal gruplardan etkilenişini sorguladığı oranda toplumsaldır (Hogg ve Abrams, 1988).

Özdeşleşme kavramı psikolojiye Sigmund Freud tarafından kazandırılmıştır. Freud özdeşleşmenin basit bir taklit etme davranışından öte, bireyin bilinçdışı argümanlarının özdeşim kurulan kişi ile özümseme kurulması olarak kavramsallaştırmaktadır. Freud özdeşleşmenin üç türü olduğunu ifade etmektedir. Bunlar (Freud, 1922):

- Bireyin, bir nesneye, duygusal bir şekilde bağlanmasının ilk şekli özdeşleşmedir.
- Özümseme nesne, bireyin kendi içsel isteklerinin karşılığı olan id ile toplum beklentilerinin karşılanmaya çalışıldığı süperegö arasında denge kurma görevi olan ve kişinin kendisinin tanımlayabileceğimiz ego bölümü içerisine alınır.
- Cinsel içgüdü açısından ortak özellikler taşımayan bir bireyle ortak bir algının oluşmasına neden olabilir.

Özdeşleşme kavramı literatürde farklı şekillerde ele alınmıştır ve tanımlanmıştır. Özdeşleşme kavramının tanımlanması ortak özellikler, aidiyet ve sadakat kavramları üzerine inşa edilmektedir.

Laswell (1935), ‘bireylerin, diğerleri ile duygusal bağ kurması ve bireylerin birbirleri ile benzeşim kurması sonucu özdeşleşme oluşmaktadır’ derken bir başka tanımlamada Foote (1951), ‘özdeşleşmeyi oluşturan kimlik veya kimlik örüntüsüne uygun ve bağlı olma durumudur’ şeklinde tanımlamaktadır. Brown (1969) ise özdeşleşmeyi 4 faktör ile açıklamaktadır. Bunlar:

- 1- Özdeşleşme, sürecinde bir grup üyeliği gerçekleşmeli.
- 2- Özdeşleşme, bireyin o anındaki konumu ile ilişkilidir.
- 3- Özdeşleşme, bireyin iş ile alakalı motivasyon, performans ve benzeri bazı çıktılarında öngörücü potansiyele sahiptir.
- 4- Özdeşleşme motivasyon faktörleriyle ilişkilidir.

Özdeşleşme bireyin kendisini özdeşim kurduğu başka bir grup, kişi ya da olgu ile tarif ettiğinde gerçekleşmiş olmaktadır (Brown, 1969). Kişi kendisini tanımlarken yani öz-tanımlayıcı ifadeler kullanırken özdeşim kurulan grup, kişi ya da olgunun özellikleri ile ifade ediliyorsa bu durum özdeşleşmenin gerçekleştiğine işaret etmektedir. Bu bağlamda özdeşleşme, bir grup, kişi ya da yapıyla öz-tanımlayıcı bir ilişki kurmak ve bu ilişkinin sürdürülmesi anlamına gelmektedir.

Kimlik, sosyal kimlik ve özdeşleşme kavramları 21. Yüzyıl ile birlikte dijitalleşen bu çağ için oldukça güçlü ve dikkate alınması gereken kavramlardır. Özellikle sosyal medya ile birlikte kişilerin kimlik, sosyal kimlik ve özdeşleşme durumlarında bir ivmelenme yaşanmaktadır. Sosyal medya aracılığıyla kişiler hiç ulaşamayacakları grup, kişi ya da olgular ile her an temas kurabilir haldeler. Bu durum bu kavramların önemini bireyler ve örgütler için daha da arttırmaktadır. Antik çağlardan beri felsefenin ve modern psikolojinin doğuşundan beri bilimsel olarak da psikolojinin araştırma alanını oluşturan ‘kendini tanıma ve kendini gerçekleştirme’ temaları bu kavramların etrafında şekillenmektedir. Bireyler oluşturdukları kimlik ve sosyal kimlikleri çerçevesinde iş hayatında var olurlar. Aynı şekilde örgütlerin de bir kimliği ve çeşitli rolleri vardır. Bu noktada özdeşim kurmak, örgütün ana örgütsel

nitelikleri ile kişinin kendi kimliklerini ne derece de birleştirebildiğidir (Dutton vd, 1994). Kimlik, sosyal kimlik ve özdeşleşme kavramları kök kavramlardır ve bu kavramlar örgütsel davranış ve örgütsel psikoloji kavramına alt yapı oluşturmaktadır.

1.2.Örgütsel Özdeşleşme

Örgütsel Özdeşleşme kavramını bu bölümde öncelikle sosyal kimlik kuramı çerçevesinde temellendirilmektedir. Kavramın literatürdeki tanımlarına yer verildikten sonra süreç içerisindeki gelişim ve değişimi ele alınmaktadır. Son alt başlıkta örgütsel özdeşleşme kavramının özellikleri açıklanıp kavrama dair derinlemesine bir literatür sentezi gerçekleştirilmektedir.

1.2.1. Sosyal Kimlik Kuramı

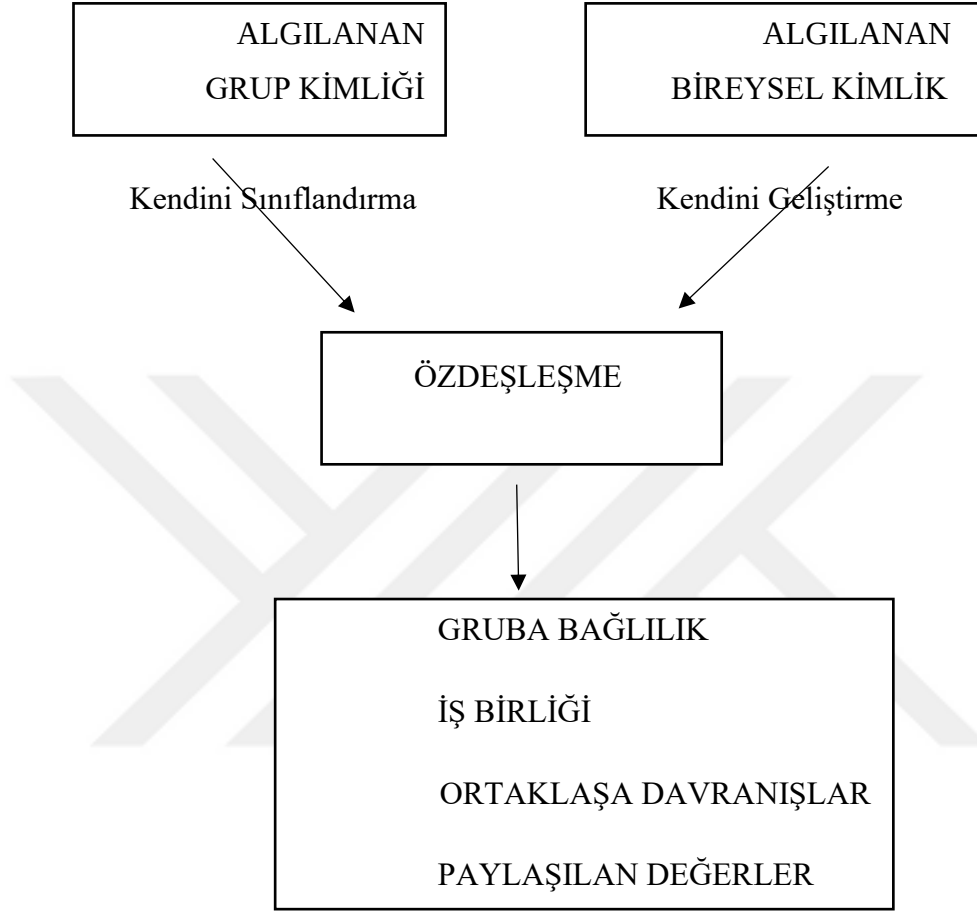
Henri Tajfel ve John Turner sosyal psikoloji alanında grup aidiyeti, gruplar arası ilişkiler ve grup süreçleri gibi konuları irdeleyerek ‘Sosyal Kimlik Teorisi’ni ortaya koymuşlardır. Henri Tajfel’in grup ve aidiyet ile ilgili çalışmalara ilgi duyması 2. Dünya Savaşı’nda Fransa ve Almanya’da esir kamplarında yaşamasından ve orada yaşanan grup çatışmaları hakkında önemli deneyimler edinmesinden kaynaklanmaktadır (Wetherell, 1996). Tajfel ve Turner tarafından geliştirilen teori; bireylerin kendilerini ve diğerlerini yaş, cinsiyet, üyelik, bağlılık, kültür ve diğer sosyal sınıflandırmalara göre değerlendirmesini ele almaktadır (Ashforth ve Mael, 1989).

Tajfel ve Turner sosyal algıya ve grup süreçlerine ilişkin çalışmalarını gruplar arası yaklaşıma taşımışlar ve ‘sosyal kimlik’ kavramını çıkarmışlardır (Wetherell, 1996).

Tajfel ve Turner çalışmalarının temelinde, bireyin kişisel kimliklerinde, belli bir grubun üyesi olduklarında algılamalarında ve yargılamalarında nasıl değişimler olduğu sorusu yatmaktadır (Demirtaş, 2003).

Sosyal kimlik kuramına göre, birey için anlam taşıyan bir grup üyeliği onun kendi kişisel kimliğinin yerine, grup üyeliği ile oluşturduğu sosyal kimliğini almasına yol açmaktadır (Kelly, 1993). Kurama göre bireyler, bireysel davranış sergilemekten ziyade üye oldukları grubun sosyal sınıfına göre hareket ederler (Demirtaş, 2003).

Şekil 1.1 Bireysel Düzeyde Özdeşleşme Süreci



Kaynak: (Sammorra ve Biggiero, 2001)

Bireyler, kişisel kimlik tanımlamalarını değer attettikleri gruplara üyelikleri ile şekillendirirler (Mlicki ve Ellemers, 1996). Örneğin bireyin başarılı ve karizmatik bir gruba üyeyken kendini başarılı ve karizmatik olarak addetmesi bireyin sosyal kimliğinin kişisel kimliğine olan bir katkısı olarak değerlendirilir. Bireyler olumlu sosyal kimlik geliştirebilecekleri gruplara dahil olmaktadır ve kendi gruplarını diğer gruplar ile karşılaştırarak kendi gruplarını diğerlerinden üstün görmektedirler. Bu durum onların kendi kişisel kimliklerini de olumlu değerlendirmelerine yol açmaktadır (Van Dick, 2001)

Bireylerde, kendiyle ortak özellikler gördüğü gruplara üye olma ve kendi grubunu diğer grupların önünde görme yönünde bir eğilim vardır. Bunun nedeni

olarak, bireylerin olumlu bir öz değerlendirme yapma güdüsünden kaynaklandığı gösterilmektedir (Hogg ve Abrams, 1988). Bireyler bu olumlu öz değerlendirmeye ulaşmak için içinde bulundukları gruplarıyla özdeşleşerek ve bu grubu diğer gruplardan üstün görerek ulaşırlar (Demirtaş, 2003).

Sosyal kimlik teorisinin temel varsayımlarını aşağıdaki gibi 4 maddede özetlemek mümkündür (Demirtaş, 2003)

1. Bireyler, kendi kimliklerini üyesi oldukları gruplarıyla değerlendirmekte ve buna göre şekillendirmektedir. Bu durumun sonucunda gruplarıyla özdeşleşme gerçekleşmektedir. Gruplarına özdeşleşmeleri ise sosyal kimlik oluşumunu belirlemektedir.
2. Birey üyesi olduğu sosyal grubu ile diğer grupları kıyaslar ve buna göre bir sınıflandırma yapar. Bu yapılan karşılaştırmaya sosyal karşılaştırma denilmektedir. Sosyal kimlik oluşumunda anlam yüklenen değerler sosyal karşılaştırma ile ortaya çıkmaktadır.
3. Bireyler kendilerini ait hissettikleri grup ile diğer grupları karşılaştırırken kendi grupları lehine bir tutum içerisindedirler. Bu yanlılığa kuram içerisinde ‘iç grup kayırmacılığı’ adı verilmektedir.
4. Birey tüm bu süreç içerisinde sosyal kimliğini oluşturmaktadır. Sosyal kimliğinin olumlu ya da olumsuz özellikler barındırması üyesi olduğu grubun yapısına bağlı olarak şekillenmektedir.

Tajfel ve Turner’ın ortaya koydukları sosyal kimlik kuramının 3 temel bileşeni oldu ifade edilebilir (Ellemers, Kortekaas ve Ouwerkerk, 1999).

1. Bilişsel düzeydeki bileşen
2. Değerlendirici düzeydeki bileşen
3. Duygusal düzeydeki bileşen

Ellemers ve diğerlerinin bilişsel düzeydeki bileşen ile kastedilen, bireylerin gruplarını bilişsel düzeyde sınıflandırmaları sonucu herhangi bir gruba bağlı olmalarıdır. Bağlı oldukları gruba karşı olumlu ya da olumsuz değerlendirmeler yapmaları değerlendirici düzey bileşeni oluşturmaktadır. Bireylerin gruplarına olan üyeliklerinde bir anlam ifade etmeleri ve özdeşim kurmaları ise duygusal düzeydeki bileşen olarak ifade edilmektedir.

Sosyal kimlik teorisi, bireylere kendilerini ve sosyal gruplarını anlamlandırmasını sağlayarak kim oldukları ve neler yapabilecekleri hakkında katkılar sağlamakta ve bu konulardaki belirsizlikleri ortadan kaldırmaktadır (Robbins ve Judge, 2013).

1.2.2. Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve Tanımı

Örgütsel özdeşleşme endüstri ve örgüt psikolojisi ve örgütsel davranış alanları için son yıllarda oldukça önem kazanmış kavramlardan bir tanesidir. Bireyin örgüte yönelik benlik algısı ve bütünlük algısı örgütsel özdeşleşmeyi türevlerinden ayıran özelliktir (Kreiner ve Ashforth, 2004). Örgüt ve birey ilişkisindeki psikolojik ilişkinin temelini oluşturduğu örgütsel özdeşleşme kavramının anlaşılabilmesi için kimlik, sosyal kimlik ve özdeşleşme kavramlarının anlaşılması gerekmektedir. Tajfel ve Turner tarafından 1982 yılında geliştirilen Sosyal kimlik teorisine göre bireyler kendilerini yaş, cinsiyet, bağlılık, kültür ve diğer sosyal sınıflara ayırarak kimlik, sosyal kimliklerini oluşturmaktadırlar ve oluşan bu özelliklerin örgütün özellikleri ile ortak küme oluşturması örgütsel özdeşleşmenin gerçekleşmesini sağlamaktadır (Ashforth ve Mael, 1989).

Örgütsel özdeşleşme kavramı, endüstri ve örgüt psikolojisi literatürüne Ashforth ve Mael (1989) tarafından kazandırılmıştır. Mael ve Ashforth (1992), örgütsel özdeşleşme kavramını ‘bireyin üyesi bulunduğu örgütüne yönelik olarak teklik ve bütünlük algılaması yoluyla kendisini tanımlaması’ olarak ifade etmektedir.

Brown ve Patchen (1970), örgütsel özdeşleşme kavramının üç fenomen etrafında şekillendiğini ifade etmektedir.

1. Örgüt içerisinde algılanan ortak kültür özellikleri ile birey ve örgüt üyelerinin amaç, değer ve çıkarlarının bir bütünlük göstermesi
2. Bireyin üyesi olduğu ve aidiyet hissettiği örgüt ile dayanışma hissetmesi
3. Örgütün politikaları ve amaçlarına bireyin sahip çıkıp, destek vermesi.

March ve Simon (1958) tarafından örgütsel özdeşleşmenin gerçekleşmesi için belirledikleri beş boyuttan birisi olarak ‘algılanan örgütsel prestij’ kavramı

oluşturulmuştur. Buna göre örgütsel özdeşleşmenin gerçekleşmesi için beş durumun oluşması gerekmektedir.

1. Bireyin çalışmakta olduğu örgütü saygın bir yer olarak adlandırması
2. Çalışanların örgütsel hedefleri benimsemesi
3. Birey-örgüt etkileşiminin sık ve sürekli olması
4. Örgüt üyelerinin birbirleriyle rekabetinin az olması
5. Çalışan beklentilerinin karşılanması

Örgütsel özdeşleşme kavramı literatürde farklı şekillerde tanımlanmıştır. Aşağıdaki tabloda örgütsel özdeşleşme kavramı tanımlarının özeti sunulmuştur;

Tablo 1.1 Örgütsel Özdeşleşme Tanımları

Yazar	Örgütsel Özdeşleşme Tanımları
Simon (1947)	Bireyin, kendi ve örgütü açısından ortak değer kümesi oluşturması sürecidir.
Foot (1951)	Özellikleri belli bir kimlik oluşturma ve oluşturulan kimliğe duyulan bağlılıktır.
Brown (1969)	Bireyin, kendisi ve örgütüyle olan ilişkisine yönelik yaptığı tanımlamadır.
Hall vd. (1970)	Bireyin ve örgütün, hedeflerinin ve amaçlarının giderek bütünleşmesi ve uyuşması sürecidir.
Lee (1971)	Bireyin örgütüyle bireysel özdeşleşme derecesidir.
Tajfel (1978, 1982)	Örgütsel özdeşleşmenin gerçekleşebilmesi için iki boyutun gerçekleşmesi gerekmektedir. Birincisi bireyin örgüte üyeliğinin bilişsel farkındalığını içeren bilişsel boyut iken diğeri örgütün değerini sorgulayan yani değerlendirme boyutudur. Üçüncü bir boyut olarak bilişsel ve değerlendirme boyutlarının bütünleşmesinden doğan duygusal boyut oluşmaktadır.
Cheney (1983)	Örgütsel özdeşleşme, bireyin sosyal ortamdaki unsurlara bağlanma derecesidir.
Ashforth ve Mael (1989)	Bireyin örgütüyle yekvücut olduğu, başarı ve başarısızlığı paylaştığı ve ait hissetme anlayışıdır.
Bullis ve Bach (1991)	Bireyin örgütü ile olan ilişkisinin gelişimin ve bu sürecin sonunda oluşan bağ.
Eraty vd. (1991)	Bireyin ve örgütün kimlikleri arasındaki uygunluktur.
Ashforth ve Mael (1992)	Örgütsel özdeşleşme, sosyal özdeşleşmenin özel bir formudur.
Dutton vd. (1994)	Bireyin örgüt dışındaki kimliği ile örgüt içerisindeki kimliği arasındaki vasıflar ve amaçların örtüşmesi.
Rousseau (1998)	Bireyin kendisini örgütün bir parçasıymış gibi algılamasıdır.

Pratt (1998)	Bireyin, örgütün sahip olduğu özellikleri kendi benlik tanımlamasında kullanmasıdır.
Reade (2001)	Örgütsel özdeşleşme, örgüt üyelerinin psikolojik olarak kendilerini adanmışları durumudur.
Dukerich vd. (2002)	Bireyin örgütüyle özdeşleşme düzeyi, kendi kimlik içeriğinin örgütüyle bağlanma derecesine göre değerlendirilmektedir.
Gossett (2002)	Bireylerin basit bir iş birliğinden ziyade duygu, değer ve kararlarını paylaşarak bir arada yaşamlarına katkı sağlayan ortaklık duygusu.
Larson ve Pepper (2003)	Bireyin kendi kimlik özellikleri ile örgüt tarafından sunulmuş olan kimlik kaynakları arasında uyumluluk/uyumsuzluk müzakeresi sürecidir.

Kaynak: Garmon, M. (2004) ve Polat (2009)'dan istifade edilerek geliştirilmiştir.

1.2.3. Örgütsel Özdeşleşmenin Gelişimi

Örgütsel Özdeşleşme ile ilgili ilk ayrıntılı model March ve Simon tarafından 1958 yılında gerçekleştirilmiştir (Riketta, 2005). Takip eden süreçte kavrama olan ilgi benzer bir ivmeyle devam etmiştir. 1970'li yıllara gelindiğinde Porter ve meslektaşları örgütsel özdeşleşmeyi, örgütsel bağlılığın bir bileşeni şeklinde incelemişlerdir (Porter, Steers, Mowday ve Boulian, 1974; Mowday, Steers ve Porter, 1979).

1980'li yıllardan sonra ise örgütsel özdeşleşme kavramının önemini fark edilmesi ile birlikte kavrama olan ilgi belli bir düzeyde arttı ve örgütler için değeri keşfedildi. Endüstriyel psikoloji, örgütsel davranış ve sosyal psikoloji alanı çalışanları tarafından yoğun ilgi gösterildi ve örgütsel özdeşleşme ile ilgili çalışmalar çeşitlendi. Bu görüşüme temel olarak Ashforth ve Mael (1989)' in özdeşleşmenin sosyal psikoloji alanının yanı sıra örgütler açısından da değerlendirmesini yaptıkları çalışmalarıyla örgütsel özdeşleşme kavramı örgütsel davranış alanında çalışılmaya başlanmıştır. Bu çalışma örgütsel özdeşleşme üzerine yapılan teorik ve ampirik çalışmaların sayısını belirgin bir şekilde artırmıştır (Bkz, Dutton, Dukerich ve Harquail, 1994; Elsbach, 1999; Mael ve Ashforth, 1992; Pratt, 1998; Rousseau, 1998; Wan-Huggins, Riordan ve Griffeth, 1998).

Örgütsel özdeşleşme kavramı tanımı ve yapısı incelendiğinde endüstriyel psikoloji ve örgütsel davranış alanlarında çalışılan katılım, memnuniyet ve hepsinden öte örgütsel bağlılık gibi bazı kavramlarla benzer yanlarının olduğu örgütsel

özdeşleşme çalışmalarında ifade edilmektedir (Ashforth ve Mael, 1989; Mael ve Tetrick, 1992; Pratt, 1998). Örgütsel özdeşleşme kavramının gelişim süreci içerisinde en önemli başlıklardan biri ‘Örgütsel Bağlılık’ kavramıyla olan ilişkisidir. Literatür incelendiğinde araştırmacılar Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Bağlılık konusunda ortak bir mutabakata varamamıştır ve muhtelif fikirler oluşmuştur. Örgütsel özdeşleşme ve örgütsel bağlılık arasındaki ayrımı en etkili yapan araştırmacılar olan Ashforth ve Mael (1989) örgütsel özdeşleşmenin ‘herhangi bir özel davranışsal veya duygusal durumla mutlaka ilişkilendirilmesi gerekmeyen algısal bir bilişsel yapı’ olduğunu belirtmişlerdir ve bu tanım kavramlar arasındaki temel farkı teşkil etmektedir. Ashforth ve Mael’in yaptıkları bu tanım ve çalışma birçok araştırmacı tarafından desteklendi. Yine en yaygın Örgütsel özdeşleşme ölçeklerinden biri olan ‘Mael Ölçeği’ (Mael ve Tetrick, 1992), Ashforth ve Mael’in yaptıkları bu tanıma göre temellendirilmiştir (Riketta, 2005).

Diğer araştırmacılardan bazıları örgütsel özdeşleşme ve örgütsel bağlılık kavramlarını birbirlerinin yerine ya da birbirleriyle ilişkili olarak kullanılabilir olduklarına çalışmalarında yer vermişlerdir (Wallace, 1993; Benkhoff, 1997). Mathieu ve Zajac, (1990) ve Cohen, (1992) gibi bazı araştırmacılar örgütsel bağlılık araştırmasına örnek olarak örgütsel özdeşleşme araştırmalarına atıfta bulundular ya da Elsbach, (1999) gibi bazı araştırmacılar ise bunun tam tersi duruma atıfta bulundular (Riketta, 2005).

Buchanan (1974) ve Mottala, Bachman, Gaertner ve Dovidio (1997) gibi bazı araştırmacılar örgütsel bağlılık ölçeklerine örgütsel özdeşleşme ölçeklerinden maddeler eklediler ya da Cheney (1983) gibi bazı araştırmacılar bu durumun tam tersini gerçekleştirmiştir (Riketta, 2005).

Knippenberg ve Sleebos (2006) Hollanda’da bir üniversitenin 133 çalışanı ile gerçekleştirdikleri çalışma ile örgütsel özdeşleşme ve örgütsel bağlılık kavramları arasındaki ayrıma odaklanmışlardır. Araştırma sonucunda iki kavramın birbirinden bağımsız iki değişken olduğunu ve örgütsel özdeşleşmenin psikolojik olarak eşsizlik anlamına geldiği belirtilirken örgütsel bağlılığın ise psikolojik olarak farkı olan yapıların arasındaki ilişki olarak belirtilmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda örgütsel

bağlılığın iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve algılanan örgütsel destek üzerindeki etkisinin aynı kavramlar üzerinde örgütsel özdeşleşme etkisiyle kıyaslandığında istatistiksel olarak örgütsel özdeşleşmenin bu kavramlar üzerindeki etkisi daha anlamlı bulunmuştur.

1.2.4. Örgütsel Özdeşleşmenin Özellikleri

Örgütsel özdeşleşme bireyler için Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde de yer alan 'ait olma' ihtiyacının karşılanması bakımından olumlu bir kavram iken örgütler için ise örgütsel özdeşleşme kavramının performans, motivasyon, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi birçok pozitif örgütsel çıktılara dönüşmesi özelliğiyle öne çıkmaktadır. Örgütsel özdeşleşme kavramını konu alan birçok araştırmanın en temel çıktısı 'örgütsel özdeşleşmenin bireyin örgütle istenen bağı' olarak görülmektedir (Ashforth ve Mael, 1989; Pratt, 1998; Whetten ve Godfrey, 1998).

Lee (1969), bireyin örgütüyle özdeşleşmesini iki ana kavramda incelemektedir.

1. Ait olma: Ortak amaç etrafında diğer örgüt üyeleriyle bir araya gelinmesi ile bireyin kendi kimlik özelliklerini tanımlamasının karşılanması.
2. Sadakat: Örgütün amaçlarına göre hareket eden, görevini seven, örgütünü örgüt dışı faktörlere karşı savunan ve örgüt üyeleriyle olan benzerliklerine atıfta bulunan özelliklerdir

Örgütsel özdeşleşmenin daha verimli gerçekleşebilmesi için; bireyin mesleğiyle özdeşleşmesi, çalışma grubuyla özdeşleşmesi, kariyeriyle özdeşleşmesi; kariyerleri, örgütleri ya da meslekleri için daha çok eylem gerçekleştirmelerini ve daha çok düşüncelerini sağlamaktadır (Van Dick ve diğerleri, 2004).

Özdeşleşme ile ilgili çalışmalarda, özdeşleşmenin tek tür bir değişken olmadığı gözlenmektedir. Özdeşleşme 'örgütsel özdeşleşme, örgüt dışı unsurlarla özdeşleşme, görevle/kariyerle özdeşleşme, grupla özdeşleşme, meslekle özdeşleşme, işle özdeşleşme, örgütün bir özelliği/yeteneği ile özdeşleşme ve iş arkadaşlarıyla özdeşleşme' gibi alt türlere ayrılmaktadır. Simon vd. (1980), örgüt üyelerinin

özdeşleşme derecelerinin ve özdeşleşme biçimlerinin birbirine benzememesinden hareketle örgütsel özdeşleşme ve grupla özdeşleşme kavramları arasında bir ayrım yapılabileceğini ortaya koymaktadırlar. Bunu destekler nitelikte Knippenberg ve Schie (2000), örgütle özdeşleşme ile grupla özdeşleşme kavramları arasında anlamsal bir fark olduğunu yaptıkları ampirik çalışma ile ortaya koymuşlardır.

Liponnen, vd. (2005), yaptıkları çalışma ile özdeşleşme profillerini belirlemeye ve örgütsel özdeşleşmenin dayanaklarını tespit etmeye çalışmışlardır. Çalışma sonucunda özdeşleşme profillerini aşağıda gösterildiği üzere 4 gruba ayırmışlar;

- Özdeşleşmeyenler (non-identifiers): bütün düzeylerde zayıf özdeşleşme gösterenler,
- Üst grup özdeşleşenler (süper-ordinate identifiers): Üst düzeye güçlü, çalıştığı gruba ise zayıf özdeşleşenler,
- Alt grup özdeşleşenler (sub-group identifiers): Üst düzeye zayıf, çalıştığı gruba ise güçlü özdeşleşenler,
- Çoğul özdeşleşenler (multiple identifiers): Bütün düzeylerde güçlü özdeşleşme gösterenler.

Mael ve Ashforth (1992), yaptıkları araştırmada, çalışan bireylerin birbirleri arasındaki yakın ilişkilerin örgütsel özdeşleşmelerine olumlu yönde etki edeceğini tespit etmişlerdir. Bireylerin, örgütte birbirleriyle olan sosyal etkileşim düzeyleri arttıkça bireyler o derece sosyal bağlarını da geliştirecektir. Örgüt içinde sosyal bağların kuvvetlenmesi, bireylerin kendilerini örgütün birer üyesi olarak tanımlamalarını ve kendilerini bu şekilde sınıflandırmalarını sağlayacak ve bu durumda da güçlü örgütsel özdeşleşme oluşacaktır.

Örgütsel özdeşleşme bireyin örgüt dışındaki kimliği ile örgüt içerisindeki kimliği arasındaki vasıflar ve amaçların örtüşmesiyle gerçekleşmektedir ve bireyin kendi benliğiyle örgütü arasındaki bilişsel bağ ile kendi benliğiyle örgütü arasındaki bilişsel imajın arasındaki örtüşmeyle güçlenmektedir (Dutton vd, 1994).

Kenneth Burke örgütsel özdeşleşmenin teşvik edilmesi için iki strateji önermiştir. Bunlar; birleşme ve bölünme stratejisidir. Birleşme stratejisinin

odaklandığı nokta bireyin özellikleri ile örgütün özelliklerinin her ikisinin de gözetilmesi yoluyla bütünleşik bir kimlik oluşturulmasıdır. Cheney (1983), tarafından oluşturulan birleşme özellikleri;

- Birey ve örgütün ortak davranış kümesi oluşturması
- Çalışan yararının gözetilmesi
- Başarıyı birey ve örgütün birlikte paylaşması
- Örgütün, bireye olan ilgisini net olarak ifade etmesi.

Örgütsel özdeşleşmeyi teşvik etmek için önerilen ikinci strateji ise bölünme stratejisidir. Bölünme stratejisi örgütün dışından gelen herhangi bir tehdide karşı örgüt üyelerinin birleşmesi ve birlikte tehlikenin savuşturulması şeklinde gerçekleşmektedir (Cheney, 1983). Örgüt dışından gelen tehditlerin üyeler ile paylaşılması durumu bölünme stratejisinin gereğidir (Ashforth ve Mael, 1989). Örgüt ve örgüt üyesi bireylerin değerlerinin uyuşması, çalışanın yüksek özdeşleşmesini sağlamaktadır (Dutton ve diğerleri, 1994).

Van Dick (2001), örgütsel özdeşleşmenin gerçekleşme amaçlarının dört başlık altında incelemiştir:

1. Duygusal Unsur: Bireyin örgütüyle duygusal açıdan kurduğu bağ.
2. Bilişsel Unsur: Bireyin örgütüyle olan özdeşleşmesinde bilgisinin sahip olduğu rol.
3. Değerlendirici Unsur: Bireyin, kendi grubunu ve örgütünü dış örgüt ve gruplarla kıyaslamasının sonucunda kendi özdeşim kurduğu grubu ve örgütü hakkında olumlu değerlendirmelerinin oluşması.
4. Davranışsal Unsur: Bireyin örgütü ile özdeşleşmesi sonucu oluşan davranış biçimleri.

Örgütsel özdeşleşme bir seferde oluşamayacak ölçüde dinamik bir süreçten meydana gelmektedir (Pratt, 2000). Kreiner ve Ashforth'un 'Geliştirilmiş Özdeşleşme Modeli' örgütsel özdeşleşmenin dinamik bir süreç olduğu düşüncesinden hareketle geliştirilmiştir. Geliştirilmiş özdeşleşme modeline göre örgütsel özdeşleşme dört

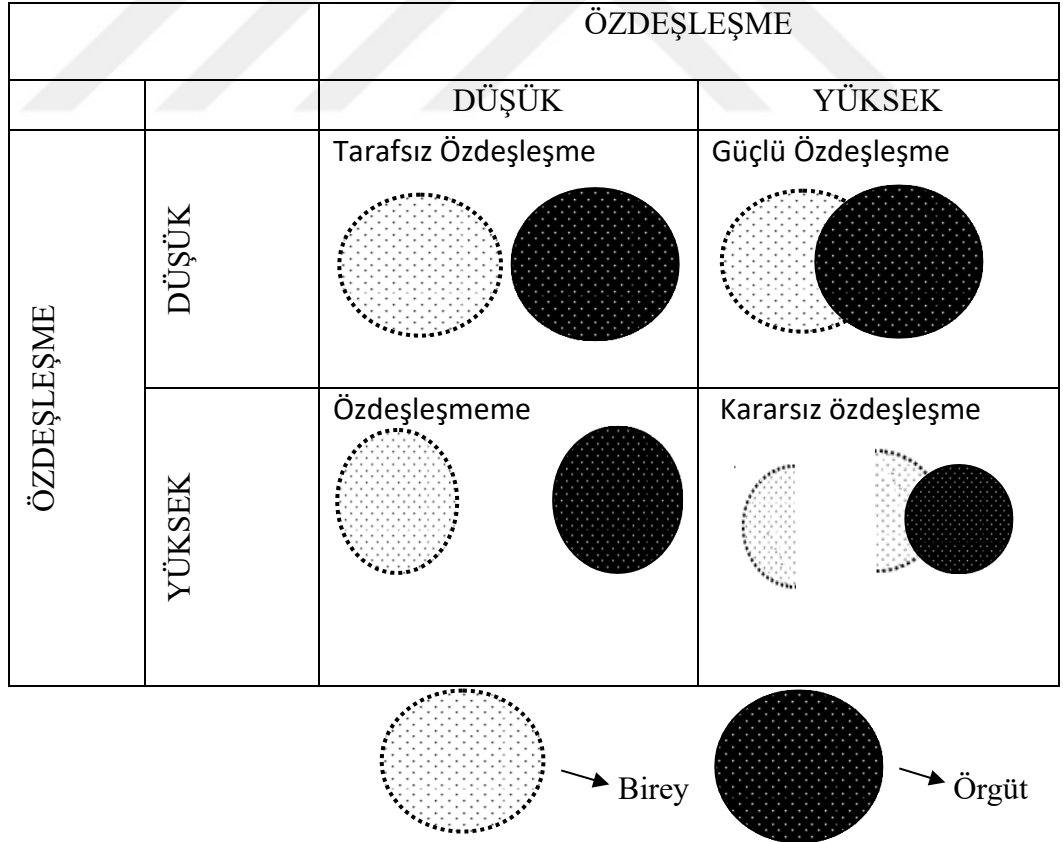
boyuttan ele alınmaktadır. Bunlar; güçlü özdeşleşme, özdeşleşmeme (disidentification), tarafsız özdeşleşme (neutral identification) ve kararsız özdeşleşme (ambivalent identification) kavramlarından oluşmaktadır.

- Örgütle güçlü özdeşleşme: Bireyin, örgüt üyeliğini sürdürmeye yönelik isteğinin ve örgüte olan devamlılığının sürekli kılınması arzusu olarak ifade edilebilir. Dutton vd, (2004), örgütsel özdeşleşmenin gücünün ölçülebilmesi için üç metot önermektedir. Bunlardan birincisi, geliştirilen ölçeğe doğrudan ölçülebilir ölçütler eklenmesidir. İkincisi, örgüt üyelerinin kimlik değerlendirmeleri yapmaları yoluyla her bir kimliğin hiyerarşik bir şekilde değerlendirilmesi ve bu yolla örgüt üyelerinin kendilerini hangi ölçüde doğru tanımladığının belirlenmesidir. Üçüncüsü ise, örgüt üyesi bireyin, kendi kimlik özellikleri ile örgütün sahip olduğu özelliklerin ne derece örtüştüğünün doğrudan değerlendirme yapması yoluyla belirlenmesidir.
- Özdeşleşmeme: Bireyin sahip olduğu değerler, ilkeler ve özelliklerle örgütün sahip olduğu değerler, ilkeler ve özelliklerin uyuşmaması durumudur (Kreiner ve Ashforth, 2004). Özdeşleşmeme süreci, bireyin örgütü ile arasında mesafe olmasını istediği bir durumdur (Garmon, 2004). Elsbach'a (1999) göre, özdeşleşmeme süreci bireyin kendini değer, ilke ve özellik bakımından örgütten bilinçli bir şekilde ayırmasıdır ve rastlantısal olarak gerçekleşmemektedir.
- Tarafsız özdeşleşme: Bireyin örgütüyle olan geçmiş ilişkisi sonucunda benlik tanımlaması, yönetim tarzı gibi nedenlerden dolayı bilinçli bir şekilde özdeşleşme ya da özdeşleşmemeyi tercih etmemesi durumudur (Kreiner ve Ashforth, 2004). Elsbach'a (1999) göre, bireyin örgütüyle ne özdeşleşmesi ne de özdeşleşmemesi durumuna tarafsız özdeşleşme adı verilmektedir. Tarafsız özdeşleşmede birey ve örgüt arasında hem olumlu duygular hem olumsuz duygular söz konusuysa, örgütle özdeşleşmemede ise birey ve örgüt arasında yalnızca olumsuz duygular söz konusu olmaktadır (Pratt, 2000). Bireyin tarafsız özdeşleşmesi söz konusu olduğunda örgütüne katkı yapması bakımından isteksiz olması

nedeniyle, özdeşleşmeme ve kararsız özdeşleşme durumlarına göre daha olumsuz bir durum olduğu ifade edilmektedir (Kreiner ve Ashforth, 2004).

- Kararsız Özdeşleşme: Bireyin kendi benlik algısı sonucunda örgütün bazı özelliklerini benimserken bazı özelliklerini ise reddetmesi bireyin örgütüne kararsız özdeşleşmesi söz konusudur (Kreiner ve Ashforth, 2004). Modern örgütlerin dinamik ve karmaşık yapıları nedeniyle bazı bireylerin bağlamı tam oturmamış inanç, değer ve hedefleri bireylerin özdeşleşme ve özdeşleşmemeyi eşzamanlı olarak yaşamasına neden olabilir (Tüzün, 2006).

Şekil 1.2 Genişletilmiş Özdeşleşme



Kaynak: Kreiner, Glen. "Evidence Toward An Expanded Model of Organizational Identification", Journal of Organizational Behaviour, issue:25, 2004, s.27

Örgütsel özdeşleşme literatürüne bir diğer katkı ise Scott, Corman ve Cheney'in (1998), örgütsel özdeşleşme kavramının yalnızca bilişsel bir kavram değil aynı zamanda bireyin çevreleriyle ilişkileriyle şekillenen 'sosyal ve yaşayan' bir kavram olduğunu belirtmektedirler. Erickson (1998), örgütsel özdeşleşmenin, bireyin diğer örgüt üyeleriyle olan ilişkileriyle oluştuğunu ifade etmektedir. Giddens (1978, 1984), tarafından sosyoloji biliminde 'aktörler ve sosyal sistemler' üzerine geliştirdiği yapısal teoriyi geliştirmiştir. Scott vd (1998) yapısalcı teoriden hareketle örgütsel özdeşleşmenin sosyal yönüne odaklanmaktadır. Giddens (1984), yapılar aracılığıyla ortaya çıkan insan eylemleri sürecinin, sistem ve yapı arasında oluşturduğu ikililiğine odaklanmaktadır. Bugün gerçekleştirdiğimiz eylemlerden elde edeceğimiz ürünler, gelecekte oluşacak sonuçlar için kaynak oluşturmaktadır (Tüzün, 2006). Giddens (1981)'e göre yapılar, oluşturulan kaynak ve kurallar ile şekillenmektedir. Yapısalcı teoriye göre örgütsel özdeşleşme süreci bir adanmışlık süreci olarak tanımlanmaktadır ve adanma sürecinin bir ürünü olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Adanmışlık süreci ile örgütsel özdeşleşme süreci esasen kimlik ile özdeşleşme kavramları arasındaki ilişkinin sonucunu göstermektedir (Scott vd., 1998). Scott ve diğerleri (1998), özdeşleşme sürecini 3 kavram üzerinden açıklamaktadırlar. Bunlar; yapının ikililiği (duality of structure), yapıların bölgeselleşmesi (reginalization of structure) ve durumsal eylem (situated activity).

- Yapının ikililiği: Yapısal özdeşleşme modeline göre, yapı ve sistem arasındaki ikilem vurgulanarak özdeşleşmenin temellendirilmesinin sağlanmasına ve yapı-sistem kavramların her bir birey-örgüt özelinde anlamlandırılması üzerinden gerçekleştirilmesi ifade edilmektedir. Buna göre, bireyin örgütsel, kişisel, mesleki ve grupsal kimliklerinin örgütün kimliği ile ikilem oluşturması ve bu durumun çözümlenebildiği ölçüde örgütsel özdeşleşme ya da adanmışlık süreci oluşumunun gerçekleşmesi olarak ifade edilebilir. Özdeşleşme kavramı, bireyin kimliğini benimsemesi süreci olarak düşünülebilir (Cheney ve Tompkins, 1987).
- Yapıların bölgeselleşmesi: Scott ve diğerleri (1998), yapının ikililiği kavramına göre, kimlikler benimsenir ve özdeşleşme gerçekleşir

böylece birey ile sosyal birlik arasında bağ kurulmuş olur. Yapıların bölgeselleşmesinde ise, oluşturulan kimlikler kavramsallaştırılır ve bu kavramsallaştırma bireylerin sosyal birlikleri ile ilişkilerini açıklamalarına ve özdeşleşmelerini açıklamalarına katkı sağlamaktadır (Tüzün, 2006).

- Durumsal eylem: Özdeşleşmenin gerçekleşmesi bir durumdan diğerine farklılık göstermektedir (Tompkins ve Cheney, 1985). Buna ek olarak örgütsel özdeşleşmenin zaman içerisinde de farklılaşabileceği ifade edilmektedir (Scott ve diğerleri, 1998). Giddens (1984) ise, bireylerin işyerlerindeki günlük eylemleri sonucunda özdeşleşme bağlamlarının oluştuğunu ifade etmektedir. Tüm bu ifade edilenlere göre özdeşleşmenin durumsal eylem süreci, çalışma hayatının rutin ve rutin olmayan süreçleri içerisinde, yapısal ikililik sürecinin ve yapıların bölgeselleşmesi süreçlerinin de değişkenlik gösterebileceğini ve bu nedenle duruma göre yeniden değerlendirme yapılmasının gerekebileceği bir süreçtir ve üzerinden durulması gereken bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.3.Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri ve Sonuçları

Örgütsel özdeşleşme değişkeninin diğer örgütsel davranış literatüründeki değişkenler ile negatif, pozitif, aracılık ve düzenleyici rollerde araştırmalara konu olduğu gözlemlenmektedir. Dutton ve diğerleri (1994) yılında örgütsel özdeşleşmenin öncülleri ve ardılları üzerinde durdukları teorik çalışmada örgütsel özdeşleşmenin çıktıları olarak; örgütsel imaj algısı, örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin örgütüyle iletişime geçme çabası, grup içi iş birliği, dış gruplarla rekabet kavramları belirtilmiştir. Örgütsel özdeşleşmenin ardılları olarak ise; üyenin örgütüyle yakın ilişki kurması, örgütsel imaj algısı, örgütün algılanan kimlik çekiciliği kavramları belirtilmiştir.

Tokgöz ve Seymen (2012) bir kamu hastanesinde 220 çalışan ile yaptıkları çalışmada örgütsel özdeşleşmenin örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisini incelemiştir. Araştırma sonucunda örgütsel özdeşleşmenin örgütsel güven ve

örgütsel vatandaşlık davranışı ile anlamlı ve pozitif ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Turunç ve Çelik (2010) Ankara’da savunma sanayi alanında faaliyet gösteren küçük işletmelerde çalışan 172 kişi ile yaptıkları çalışmada ‘Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi’ konusunu araştırmışlardır. Araştırma sonucunda; algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşmenin anlamlı ve pozitif ilişkisinin olduğu, iş stresi ile örgütsel özdeşleşmenin ise anlamlı ve negatif yönlü ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel özdeşleşmenin iş performansını ile pozitif ve anlamlı ilişkisinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişkiye örgütsel özdeşleşmenin tam aracılık etkisi yapılan araştırmada tespit edilmiştir.

Polat ve Meydan (2010) Ankara’da özel işletmede çalışanları arasından rastlantısal seçilen 176 çalışan ile ‘Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi’ konulu bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif etkisinin olduğu belirlenmiştir.

Tak ve Çiftçioğlu (2009), Bursa’da faaliyet gösteren 15 imalat firmasında çalışan 319 beyaz yakalı personel ile gerçekleştirdikleri araştırmada örgütsel prestij ile örgütsel özdeşleşme arasında doğrudan bir ilişki tespit edilememiştir. Ancak örgütsel prestij ve örgütsel özdeşleşme ilişkisi örgütsel bağlılık ve iş tatmininin aracılık etkisinde tespit edilmiştir. Çalışmada ayrıca iş tatmini ile örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Karabey ve İşcan (2007), özel sektörde faaliyet gösteren bir işletmenin Erzurum’daki 2 şubesinde çalışan mavi yaka ve beyaz yaka olmak üzere 100 çalışan ile bir uygulama gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda örgütsel imajın örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu ve örgütsel özdeşleşmenin örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir.

Çetinkaya ve Çimenci (2014), Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren işletmelerde çalışan 160 kişinin katılımıyla yapılan araştırmada, Örgütsel adalet algısının alt boyutlarından olan etkileşim adaleti ve prosedür adaleti ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından olan nezaket, özgecilik ve centilmenlik boyutları arasındaki ilişkiye örgütsel özdeşleşmenin tam aracılık rolü olduğu belirlenmiştir.

Deniz ve Aydoğan (2017), Nevşehir ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 506 kişi ile gerçekleştirdikleri araştırmada, algılanan dışsal prestij ile örgütsel özdeşleşmenin örgütle özdeşleşme ve grup içi özdeşleşme alt boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca, örgütsel özdeşleşmenin grup içi özdeşleşme boyutu ile duygusal emeğin duygusal çaba boyutu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunurken duygusal çelişki alt boyutuyla arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Araştırmanın sonuçlarından bir diğeri ise, algılanan dışsal prestij ile duygusal emeğin alt boyutlarından duygusal çaba ve duygusal çelişki arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin grup içi özdeşleşme alt boyutunun aracılık rolünün belirlenmesi olmuştur.

Smidts ve diğerleri (2001) üç farklı organizasyondan birincisinden 402 kişi, ikincisinden 482 kişi ve üçüncüsünden 1127 kişi ile gerçekleştirdikleri araştırmada algılanan dış prestij ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu çalışmanın en temel katkısı çalışan iletişiminin dışsal prestij algısını artırdığını göstermesinin yanı sıra örgütsel özdeşleşmeyi açıklamaya da yardımcı olmasıdır. Bulgulara göre bir firmanın iletişim ikliminin, iletişimin içeriğinden ziyade örgütsel özdeşleşmeye daha merkezi olarak bağlı olduğunu görülmektedir (Smidts vd, 2001).

Riketta (2005) örgütsel özdeşleşmenin meta analizini gerçekleştirdiği çalışmasında örgütsel özdeşleşme ve örgütsel bağlılık kavramları arasındaki farka odaklanmış ve örgütsel özdeşleşmeyi örgütsel bağlılıktan keskin olarak ayırtmıştır. Örgütsel özdeşleşme üzerine gerçekleştirdiği bu kapsamlı çalışmada örgütsel özdeşleşme ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.

Riketta ve Dick (2005) gerçekleştirdikleri araştırmada örgütsel zdeşleşmenin alt boyutu olan grup içi özdeşleşme düzeyinin örgütün bütünüyle özdeşleşme düzeyinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir.



İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL YABANCILAŞMA

Araştırmanın ikinci bölümünde Örgütsel Yabancılaşma kavramının literatürdeki yerine ve nasıl konumlandırıldığına değinilmiştir. İkinci bölümde; yabancılaşma kavramı ve yabancılaşma kuramlarının ardından örgütsel yabancılaşma kavramı ve tanımlanması, örgütsel yabancılaşmanın gelişim süreci, örgütsel yabancılaşmanın özellikleri, örgütsel yabancılaşmanın boyutları ve örgütsel yabancılaşmanın öncülleri ve sonuçları kapsamlı olarak incelenmiştir.

2.1.Yabancılaşma Kavramı

Yabancılaşma kavramı yıllar boyunca felsefe, psikoloji, sosyoloji ve işletme gibi birçok farklı disiplinin inceleme alanları içerisinde yer almıştır. Yabancılaşma kavramı üzerine çok farklı ideolojik yaklaşımlar ileri sürülmüştür. Her alan yabancılaşmayı kendi arka planı ölçüsünde değerlendirmesi ve geliştirmesiyle yabancılaşma kavramını kendi arka planı ekseninde şekillendirmiştir.

Eski Yunan dilinde ‘alloiosis’ teriminden türeyen Latince ‘alienatio’ teriminin anlamı ‘benliğin terk edilmesi, kişinin kendinden geçmesi’ olarak tanımlanmaktadır. Türkçe literatüründe yabancılaşma kelimesinin kökeni olan ‘yaban’ kelimesi dilimize Farsçadan gelmektedir ve anlam olarak ‘boş, ıssız yer’ olarak geçmektedir (Akyıldız ve Dulupçu, 2003).

Yabancılaşma kavramı, bireyin çevresine, doğaya, kültürüne karşı uyumunun azalması ile ortaya çıkan ve bu kontrol uyum sürecinde azalma meydana gelmesiyle yaşanan çaresizlik ve yalnızlık halidir (Kongar, 1979).

Yabancılaşma kavramının literatürde çok farklı perspektiflerden tanımlamaları olduğu görülmektedir. Başlangıçta yabancılaşma felsefi bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır. Hegel’e göre yabancılaşma, ruhani varlığı ile fiziksel varlığı arasında bağlantı kuramaması sonucu kendisine ve çevresine karşı yalnızlaşmasıdır (Salerno 2013). Yabancılaşma kavramını sosyal bilimler ve ekonomi sahasına taşıyan Karl Marx’a göre yabancılaşma, kişinin ortaya koyduğu ürünü üzerinde bir yetkisi ve kontrolünün bulunmaması üzerine hissettiği güçsüzlük duygusu olarak

tanımlamaktadır (Kızıılçelik, 1992). Yabancılaşmayı toplumsal bir olgu olarak gören Seeman ise, yabancılaşmayı güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, sosyal uzaklaşma ve kendine yabancılaşma olarak beş alt boyut üzerinden incelemektedir (Seeman, 1959). Fromm'a göre yabancılaşma ise, birbirlerinden ve doğadan soyutlanan bireylerin kendilerini yalnız ve soyutlanmış hissettikleri bir hastalık hali olarak tanımlamaktadır (Fettahlıoğlu, 2006). Fromm (2001), kendisinden ve çevresinden soyutlanan bireyler için kimlik duygusunu kaybeden insan benzetmesini yapmaktadır.

2.2.Yabancılaşma Kuramları Genel Bakış

Yabancılaşma kuramlarına genel bakış, kavramın ilk ortaya çıktığı felsefi bağlam ve ardından çok çeşitli ideolojik görüşle, farklı bilim dallarıyla yeniden değerlendirilmesi ile sosyal, ekonomik, psikolojik birçok farklı tanımlama ve değerlendirmeye tabi olmasını konu edinmektedir. Genel bir bakış sunmak maksadıyla yabancılaşma kavramına yeni çehreler kazandıran dört önemli görüşe yer verilmiştir.

2.2.1. Hegel

Karl Marx'a (2000) göre yabancılaşma kavramını felsefi bir kavram olarak işleyen ilk kişi Hegel olmuştur. Hegel'e göre yabancılaşma ruh ile alakadar bir kavramdır. Doğa, 'Mutlak Ruh' tarafından oluşturulmaktadır ve yabancılaşma da bireyin kendini dışsallaştırması sonucu ortaya çıkmaktadır. 'Mutlak ruh' her bireyin taşıdığı evrensel bir özü oluşturmaktadır (Eryılmaz ve Burgaz, 2011). Hegel'e göre 'Mutlak ruh' devamlı bir hareket içerisinde ve yabancılaşma ve yabancılaşmanın sona ermesi sürecindeki devamlı hareket halinde olan bir benliktir (Sayers, 2003).

Hegel yabancılaşma sürecini, bireyin toplumsal bütünden bir süre ayrılması suretiyle kendisiyle bütünleşmeyi amaçlaması olarak tanımlar ve yabancılaşma sürecinin sona ermesi için kişinin kendi durumsal farkındalığının oluşması gerektiğini ileri sürmektedir (Demirer ve Özbudun, 1998).

2.2.2. Karl Marx

Marx yabancılaşmayı felsefe alanından toplumsal ve ekonomik alana taşımaktadır. Marx kapitalizm üzerine gerçekleştirdiği eleştiriler üzerine 'Emeğe yabancılaşma' kavramı üzerinde durmaktadır. Marx'ın yabancılaşmasında yalnızca

çalışanın kapitalist sistemde karşı karşıya kaldığı olumsuzluklara odaklanmaz aynı zamanda bu olumsuz durumların ahlaki eleştirisini de kapsamaktadır (West, 1969).

Marx'a göre özel mülkiyetin varlığı, emeğin edimselleştirilmesi ve bölüştürülmesi sistemi bireyin yabancılaşma yaşamasının temel kaynakları olarak ifade etmektedir (Schmidt, 2011). Marx'ın temel görüşü özetle nesneler dünyası ne kadar zenginleşirse çalışanlar o kadar değersizleşir, meta ne kadar değer görürse ve meta üretirse, emek o kadar ucuzlaşır ve bireylerin yabancılaşması o kadar derinleşir.

Christ (2015)'e göre Marx'ın yabancılaşması dört kavramı içermektedir. Bunlar;

- Emek kaynaklı yabancılaşma,
- Ekonomi kaynaklı yabancılaşma,
- İnsanlık olarak yabancılaşma,
- Diğer birey kaynaklı yabancılaşma.

2.2.3. Seeman

Seeman yabancılaşmayı toplumsal koşullardan ziyade sosyal-psikolojik açıdan değerlendirmiştir. Bu şekilde, toplumun bir ferdi olan bireyi, yine toplumun içerisinde bir birey olarak fakat kişisel açıdan yabancılaşması açısından incelemeyi amaçlamıştır. Melvin Seeman'a göre yabancılaşma, 'bireyin öz geçmişi ve öz duyuları ile olan bağı ve bağlantısını kaybetmesi' olarak tanımlanmaktadır (Şimşek, vd., 2012). Seeman'ın bu tutumu yabancılaşma kavramının ölçülebilir bir kavram olmasının yolunu açmıştır (Seeman, 1967).

Seeman yabancılaşmayı beş boyut olarak aşağıdaki şekilde sınıflandırmıştır (Seeman 1959);

- Yetkisizlik (Powerlessness),
- Kuralsızlık (Normlessness),
- Anlamsızlık (Meaninglessness),

- Sosyal Uzaklaşma (Social-isolation),
- Kendine Yabancılaşma (Self-isolation).

2.2.4. Erich Fromm

Fromm'a göre yabancılaşma; bireyin kendisine uzaklaştığı, kendi davranışlarını tanımlayamadığı ve kendini bir yabancı olarak hissettiği bir ruh halidir (Fromm, 2008). Fromm'un yabancılaşma kavramının temelini insan doğası oluşturmaktadır. Fromm'a göre bireyin kendi doğasından ve bireylerin birbirlerinden kopması yabancılaşmaya neden oluşturmaktadır. Bu doğrultuda yabancılaşma 'bireyin eylemlerinin edilgenleşmesi, davranışlarında kendisini pasif ve alıcı olarak kabul etmesi' olarak tanımlanmaktadır (Fromm, 1992).

Fromm'un yabancılaşma anlayışında birey eylemlerini gerçekleştiren kişi olarak kendini görmemekte ve diğer bireylerle ilişki kurma noktasında problem yaşamasıyla çevresinden kopuk bir noktaya gelmesi yabancılaşma yaşayan kişinin özellikleri olarak gösterilmektedir. Çalışma hayatında yöneticilerin çalışanlarına kendi kararları ile hareket etmeleri hususunda yetki vermedikleri zaman, çalışanların üretim faaliyetleri oldukça rutin ve başkalarının kontrolü ile gerçekleştirilmektedir (Fromm, 1955). Bunun aksine yetkilendirilmiş çalışan üretim faaliyeti içerisindeyken sahip olduğu yetenekleri ile özdeşleşmesini gerçekleştirebilmekte ve bu durum ile örgütsel yabancılaşmanın önüne geçilmektedir (Fromm, 1994). Ancak günümüz endüstriyel toplum düzeni düşünüldüğünde çalışan bireyin kendi yetenekleri ile özgün ve anlamlı bir çalışma hayatına sahip olabilmesini zorlaştırmaktadır (Marvin, 1965). Fromm'a göre bireyin yaratıcılığını ve üreticiliğini artırmayan tüketim ve üretim faaliyetleri bireylerin yabancılaşmasının gerekçelerini oluşturmaktadır (Aybar, 1995).

Fromm, yabancılaşma yaşayan bireyin kendi bağımsız kimliğini oluşturmadağını ve bağımsız eylemlerde bulunamadığını ileri sürmektedir. Bu durumun bireyin kendine atfettiği değerin düşük olduğu görüşü savunulabileceği ve kendi davranışlarını anlamlandırmada sorunlar yaşayabileceğini belirtmektedir. Bu durumla birlikte bireyin çevresiyle olan etkileşimi açısından sorunlar yaşayabileceği

ve bir güven ihtiyacının hasıl olabileceğini belirtmektedir. Bunun sonucu olarak ise bireyin kabul edilme korkusu ve başkaları tarafınsan nasıl algılandığına ilişkin endişeler yaşamaktadır (Brennen, 2006).

Fromm'un örgütsel yabancılaşmanın önlenmesine yönelik çözüm önerileri sunmaktadır. Buna göre; bireyler kendilerini anlamlandırabildikleri bir yaşam tarzı benimsemeli, yönetim ve karar vermek süreçlerinde yetkilendirilmeli, örgütlerin adem-i merkezîyetçi bir anlayışla işletme fonksiyonları ile çalışan iletişim kanallarını açık tutmaları, sorumluluğun tüm örgüt içerisinde yönetim ve alt kademeler içerisinde paylaştırmaları örgütsel yabancılaşmayı azaltabilmektedir.

2.3.Örgütsel Yabancılaşma

Bu bölümde örgütsel yabancılaşma kavramı derinlemesine ele alınmaktadır. Genel olarak örgütsel yabancılaşma kavramı ve literatürdeki örgütsel yabancılaşma tanımları ve örgütsel yabancılaşmanın özellikleri bu bölümün konusunu oluşturmaktadır.

2.3.1. Örgütsel Yabancılaşma Kavramı ve Tanımı

Örgütsel yabancılaşma, çalışanların örgütlerine karşı olumsuz düşünce ve duygular benimsemesiyle ortaya çıkan ve bunun sonucunda örgüte yönelik olumsuz bir tutuma dönüşen bir sürecin sonucu olarak nitelendirilebilir. Yabancılaşma kavramının, örgütsel psikoloji ve örgütsel davranış alanlarında çalışılması ile birlikte çalışan yabancılaşması kavramı ortaya çıkmıştır. Özellikle endüstriyelleşme ile birlikte ortaya çıkan hızlı ve çok sayıda üretim, çok sayıda çalışanın bir arada bulunması ve yapılan işlerin çok fazla çeşitlenmesi ve detay içermesi yabancılaşma kavramının örgütsel düzeyde de incelenmesine sebebiyet vermiştir. Ayrıca internet çağı ile birlikte dünyanın büyük ölçüde küreselleşmesi, çok uluslu şirketlerin ve çok uluslu şirket yapılarının ortaya çıkması ve üretimde teknolojinin ve makineleşmenin getirdiği tekdüze ve yaratıcılık gerektirmeyen işlerin ortaya çıkmasıyla örgütsel yabancılaşma kavramı, örgütlerin etkinlik ve verimliliklerini sağlamaları adına gittikçe önem kazanan bir kavram olarak öne çıkmaktadır.

Çalışan bireylerin örgüt içerisinde sorumlu oldukları iş üzerinde yetki ve takdir haklarını kullanamamaları örgütsel yabancılaşma yaşamalarının sebeplerinden bir tanesini oluşturmaktadır. İşi üzerinde kontrolü olmayan çalışanlar yetkisizlik hissetmektedir. Çalışanların kendi yeteneklerini yansıtamadıkları işler yapmaları ve işyerinde işleri üzerinde yetkiye sahip olmamaları örgütsel yabancılaşma duygusunun oluşmasına sebep olmaktadır (Greenberg ve Grunberg, 1995).

Örgütsel yabancılaşma, çalışanların kendi iç dünyalarında yaşadıkları işle ilgili olarak veya iş ortamındaki sosyal ilişkiler yoluyla oluşan psikolojik bir uzaklaşma ve çözülme durumudur (Banai ve Reisel, 2007). Çalışanların işe yönelik beklentileri ve işte karşılaştıkları ortam arasında büyük farkların olması örgütsel yabancılaşma yaşamalarının bir başka sebebini oluşturmaktadır. Bu nedenle örgütler ve çalışanlar işe alımı gerçekleştirirken birbirlerinin özelliklerini ve beklentilerini çok iyi bilmek durumundadır. Bununla birlikte çalışanların iş yüklerinin fazla olması nedeniyle iş-hayat dengesini kuramamaları da yabancılaşma yaşamalarına neden olabilmektedir (Korman, vd., 1981).

Örgütsel yabancılaşma yaşayan bireylerin ortaya çıkmasına neden olabilecek bir diğer durum ise, çalışanların yaptıkları işlere bir değer atfetmedikleri durumlarda işlerini anlamsız bulmaları yoluyla ortaya çıkmaktadır. Bu duruma bağlı olarak çalışanlar işlerini anlamlı bulmadıklarında karşılıklarına çıkabilecek diğer iş fırsatlarına açık olmaktadır (Seeman, 1967).

Örgütsel yabancılaşmanın tanımları literatürde çok farklı şekillerde yapılmaktadır. Genel olarak örgütsel yabancılaşma, çalışanların; örgütleri hakkında beklentilerinin sona ermesi, örgütün değerlerine uzaklaşması ve örgüt içerisindeki ilişkilerinden kendisini soyutlaması olarak tanımlanabilir (Fettahlioğlu, 2006). Bir diğer tanıma göre örgütsel yabancılaşma, çalışan bireyin bilişsel, duygusal ve davranışsal yeteneklerini özgürce sergileyememesi durumunun sonucu olarak çalıştığı örgüte dışsallaşması ve örgütün bir paydaşı olmaktan çıkması durumudur (Başaran, 1992). Örgütsel yabancılaşma, çalışan bireyin mesleki yeterliliği, yetkisi ve değişime açıklığı, üstleri tarafından kabul görme gibi durumlarda yaşadığı doyumsuzluk olarak da tanımlanabilir (Eryılmaz ve Burgaz, 2011).

Nair ve Vohra (2009) örgütsel yabancılaşma literatüründeki tanımlamaları yaptığı çalışmada bir araya getirmiş ve tablo olarak sunmuştur. Bu tanımlar aşağıdaki tabloda verilmektedir.

Tablo 2.1 Örgütsel Özdeşleşme Tanımları

Yazar	Örgütsel Özdeşleşme Tanımları
Fromm (1955)	Bireyin, kendisini yabancılaşmış ya da kendisinden soğumuş olarak hissetmesi halidir.
Seeman (1959)	Bireyin yetkisizleşmesi, kuralsızlaşması, anlamsızlaşması, sosyal uzaklaşma yaşaması ve kendine yabancılaşması halidir.
Horowitz (1966)	Bireyin, birincisi dünyadaki nesnelerden, ikincisi insanlardan ve üçüncüsü diğer insanların dünya hakkındaki fikirlerinden keskin bir ayrılık yaşaması halidir.
Schacht (1970)	Bireyin çevresindeki diğer unsurlarla ilgili olarak ayrışması halidir.
Miller (1975)	Bireyin, diğer insanlardan izole olması halidir.
Kanungo (1979)	Bireyin sahip olduğu işini, beklenti ve ihtiyaçlarını karşılama potansiyelinden yoksun olarak algıladığında oluşan bilinç düzeyinde bir psikolojik ayrılık halidir.
Hirschfeld ve Feild (2000)	Bireyin iş dünyasından ne ölçüde koptuğunu temsil eden gösterge olarak tanımlamaktadır.

Kaynak: Nair, N. ve Vohra, N. (2009). Developing a New Measure of Work Alienation. *J. Workplace Rights*, 14 (30), 293-309.

2.3.2. Örgütsel Yabancılaşma Özellikleri

Örgütsel yabancılaşma, çalışanların çalıştıkları örgüte karşı heyecanını kaybetmesi ve örgüte karşı ilgisini yitirmesidir (Çelik ve Kara, 2019). Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışan kendisini örgütün bir parçası olarak görmemektedir. Yabancılaşma işini anlamlandıramama, yaptığı işteki rolünü anlamlandıramama, işinde yetkisinin olmaması gibi işe yönelik faktörlerden kaynaklanacağı gibi içinde bulunulan sosyal çevre etkisiyle de oluşabilmektedir. Örgütsel yabancılaşmanın en kötü etkilerinden biri kişinin kendisine yabancılaşmasıdır. Örgütsel yabancılaşma sonucunda, çalışanın işinden, kendisinden, sosyal çevresinden uzaklaşması, kendisini güçsüz hissetmesi, işinin anlamlandıramaması örgüt ve bireyin kendi etkinliği ve verimliliği açısından olumsuz ve istenmeyen bir durum olarak görülmektedir (Başaran, 2000).

Başaran'a (1991) örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışanların özelliklerini şu şekilde sıralamaktadır:

- Örgüte yabancılaşma yaşayan çalışan, örgütün ona kazandırdığı prestiji reddetmektedir.
- Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışan, işini mümkün olduğunca normal hayatının bir parçası olarak kabul etmemekte ve iş dışındaki yaşamında işinden bahsetmemeye çalışmaktadır.
- Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışan; örgüt yönetimine, örgütün gerçekleştirdiği sosyal etkinliklere ve görevi haricindeki işlere karşı negatif bir tutuma bürünmüştür.
- Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışan, işi ve örgütle gurur duymamaktadır.
- Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışan, örgütten elde edemediği doyumu, örgüt dışında aramaktadır.

Karl Marx, örgütsel yabancılaşmanın hangi koşullarda oluşabileceğine yönelik birtakım özelliklerin ortaya çıkması gerektiğini ortaya koymakta ve bu durumları aşağıdaki maddeler halinde ifade etmektedir (Erikson, 1986);

- Çalışanlar, üretmiş oldukları ürünlere ve bu ürünleri üretmek için ortaya koydukları emeklerine karşı uzaklaşmaları.
- Çalışanların, ürettikleri ürünün üretim süreci içerisindeki süreçlerini ve rollerini anlamlandıramamaları.
- Çalışanların örgüt içerisindeki davranışlarının, kendi kararları dışında başka kişiler tarafından kontrol edilmesi.
- Yapılan çalışmaların, çalışanların yeteneklerini ortaya koymalarını engellemesi ve bu yolla doyum sağlamalarının önüne geçilmesi.

Genel anlamda örgütsel yabancılaşmanın çalışanların içinde bulunduğu kültürel, toplumsal ve bireysel etkenlerin çalışanlar ve örgüt iklimi ve kültürü üzerindeki etkisiyle oluşmaktadır. Örgütsel yabancılaşma yaşanmasının nedenleri olarak, çalışanların bilişsel ve duyuşsal hali, çalışanların ortaya koydukları ürün,

Çalışanların alışma ortamındaki sosyal ilişkileri, örgütün yapısı, örgütün teknolojik yapısı ve yönetim biçimleri gibi etkenler gösterilebilir (Elma, 2003).

Mercan (2006: 40), örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışanın özelliklerini aşağıdaki maddeler halinde özetlemektedir:

- Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışan, yaptığı işte kendini mutlu hissetmez ve işini sadece yaşamsal fonksiyonlarını sürdürebilmek için gereken bir zorunluluk olarak görmektedir.
- Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışan, işinin ona kazandırdığı sosyal çevre ve sosyal konumu kabul etmemektedir.
- Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışan, çalışma hayatında önemli bir yer edinmemektedir.
- Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışan, işyerinde görev tanımları dışında herhangi bir durumla ilgilenmemektedir.
- Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışan, çalıştığı örgütte gurur duymamaktadır.
- Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışan, iş dışındaki faaliyetlerle kendini rahatlatma yolları aramaktadır.
- Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışan, çalışma ortamına da yabancılaşmasıyla birlikte, işini sıkıcı bulmakta, yaptığı iş ona artık keyif vermemekte ve yaşadığı bu döngü giderek onu tüketmektedir.
- Örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışanın, işyerindeki etkinliği ve verimliliği düşmektedir.

Örgütsel yabancılaşmanın temel etkenleri örgütsel ve çevresel etkenler olarak belirtilebilir. Örgütsel yabancılaşmaya neden olan örgütsel etmenler; örgütün yönetim tarzı, örgütün büyüklüğü (uzman personel, denetim alanı, yetki devri, merkezileşme), iletişim biçimleri, bilgi akışı grup özellikleri, iş bölümleri ve çalışma koşulları olarak belirtilmektedir (Şimşek, vd., 2006). Örgütsel yabancılaşmanın olumsuz etkilerinin ortaya çıkmasını önlemeye yönelik örgütlerin alacağı birtakım aksiyonlar bulunmaktadır. Bunlar çatışma yönetimi, stres yönetimi ve yabancılaşma yönetimi gibi bazı yönetim anlayışları olarak sıralanabilir (Güler ve Demiralay, 2019).

2.4.Örgütsel Yabancılaşmanın Boyutları

Melvin Seeman (1959), yabancılaşmayı beş boyut olarak incelemektedir ve bu şekilde literatürde kabul görmektedir. Bu boyutlar yetkisizlik, kuralsızlık (normsuzluk), anlamsızlık, sosyal uzaklaşma ve kendine yabancılaşma kavramlarında oluşmaktadır.

2.4.1. Yetkisizlik

Yetkisizlik, bireyin eylemlerinin başkaları tarafından belirlenmesi ve bireyin eylem süreci ve sonucunda herhangi bir katılımı olmaması durumudur (Seeman, 1983). Bir başka ifadeyle yetkisizlik, bireyin gelecek eylemlerinin kendisi yerine çevresi ya da örgütü gibi dış faktörler tarafından belirlenmesi olarak tanımlanmaktadır (Silah, 2005).

Çalışma hayatında yabancılaşmanın bir boyutu olan yetkisizlik boyutu bireyi ve örgütü ciddi manada olumsuz etkilemektedir (Kanungo, 1992). Çalışanlar iş hayatında gerçekleştirdikleri faaliyetlere yönelik karar alma, planlama ve uygulama imkânı bulamadığı durumlarda yaptıkları işin yönetilemez olduğunu düşünmektedir. Bu aşamada çalışanlar yetkisizlik hissetmeleri nedeniyle örgütsel yabancılaşma yaşamakta ve iş verimi, iş etkinliği ve çalışanlar arasındaki sosyal ilişkilerde bozulmalar yaşanmaktadır (Seeman, 1967). Çalışanların çalışma hayatında yetkisizlik yaşamaları işe yönelik motivasyonlarını kaybetmelerine de neden olduğu öngörülmektedir.

Yetkisizlik boyutu değerlendirilirken çalışanların örgütlerinin yapıları ve işlerine yönelik beklentileri de önem taşımaktadır. Yetkisizlik boyutunun birey üzerindeki etki düzeyi diğer bir ifadeyle yetkisizlik algısı, çalışanın beklentisine göre şekillenmesi öngörülmektedir. Çalışanların işe yönelik yetki beklentileri karşılanmadığı durumlar ya da örgüt yapısının kişinin yetki isteklerini karşılamadığı katılımda olduğu durumlar, çalışanların yabancılaşma yaşamasına neden olabilmektedir. Bu durumlarda çalışanların işlerinde serbest davranamayacağı ve kontrol sahibi olamayacağı öngörülebilmektedir. Tam tersi olarak çalışanların işleri üzerindeki yetkisizliği sonucu kırınglık yaşamaktadırlar (Otto ve Featherman, 1975). Katı örgütsel yapıya sahip örgütlerde ise, çalışanlardan itaat ve uyum beklenmekte ve

bu durum çalışanlar üzerinde bir baskı unsuru oluşturmaktadır. Bu aşamada çalışanlar çalıştıkları örgüte yabancılaşma yaşamaktadırlar (Aytaç, 2004).

2.4.2. Kuralsızlık

Normlar kültür ile şekillenen sosyal kurallar bütünü olarak ifade edebilen, toplum içerisinde insan davranışlarını şekillendiren ve insanlara yol gösteren sözel kurallar olarak açıklanabilmektedir. Normlar, kurallar sistemi içerisinde yaptırım uygulamayı sağlayan bir sistemdir (Özkalp, vd., 2004). Normlar, yazılı kurallardan ziyade sosyal kurallarla şekillenmektedir (Uçel, vd., 2010). Normsuzluk ya da kuralsızlık ise örgüt tarafından onaylanmayan davranışların birey tarafından başarıya ulaşmak için kabul edilebilir olması durumudur (Seeman, 1959). Kuralsızlık kavramı Durkheim'in 'anomi' kavramı ile anlam kazanmakta ve ortaya çıkmaktadır. Seeman, yabancılaşmanın kuralsızlık boyutunu Durkheim'in bireysel davranışları şekillendiren toplumsal kuralların artık etkili olmamasını içeren 'anomi' kavramından yola çıkarak geliştirmiştir (Tribe ve Mkono, 2017).

Toplumbilimciler kuralsızlığı, bireylerin normlara karşı bağlılığının azalması sonucunda kararsızlık, belirsizlik, düzensizlik, karamsarlık ve karmaşıklık gibi karmaşık duygu durumlarının içerisinde olunması durumu olarak tanımlamaktadır (Dean, 1961).

Örgüt içerisindeki kuralsızlık, çalışanların örgütsel kural ve normlara karşı bağlılıklarının ve ilgilerinin azalması sonucunda oluşmaktadır. Örgütün kural ve normlarından soğuyan çalışanlar örgüte karşı bir yabancılaşma göstermektedir (Urlick, 1970). Birey kendi değer kümesi açısından değerli bulmadığı bir ortamdayken var olan kurallar ona anlamsız gelmekte ve bu durumun sonucu olarak da yabancılaşmanın alt boyutu olan kuralsızlık hali ortaya çıkmaktadır (Silah, 2005).

2.4.3. Anlamsızlık

İnsanlar ortaya koymak istedikleri şeylerin yarar, değer, önem ve gerçekliğine yönelik bir anlam arayışı içerisinde olmaktadır. Bu doğrultuda hareket eden insanlar davranışlarına, düşüncelerine ve duygularına yönelik bulundukları dünya içerisinde nasıl anlam katabileceklerini sorgulamıştır. Anlam arayışı insanın temel güdülerinden

biri olarak kabul edilmektedir. Anlamsızlık ise, bireylerin düşünce, duygu ve davranış açısından belirsizlik yaşaması ve hareket etmek için gerekli olan standartların belirsiz olmasından kaynaklanmaktadır.

Örgütsel yabancılaşmanın bir boyutu olarak anlamsızlık ise, bireye gösterilen ve doğru olarak kabul etmesini istedikleri öğretilere birey tarafından bir değer atfedilmemesi ve hedefe ulaşma noktasında bu öğretilere olan inançsızlık şeklinde tanımlanmaktadır (Seeman, 1959). Çalışanın yaptığı işin ne işe yaradığını anlamlandırması, çevresi tarafından çalışanın yaptığı işin önemli ve değerli görülmesi ve çalışanın kendisinin yaptığı iş ile kendini gerçekleştirebileceğine olan inancının var olması anlamsızlığa sahip olmayan bir çalışanın özellikleri olarak değerlendirilebilir. Çalışanlar yaptıkları işe bir değer atfetmediklerinde, örgüt içerisindeki diğer işleyişlerle olan bağlantısını kavrayamadığında ise anlamsızlık yaşamaktadır (Mottaz, 1981). Bu nedenle çalışanlar kendi yaptıkları işi anlamlı bulmanın yanı sıra kendi yaptıkları işin örgüt içerisindeki diğer işlerle olan bağlantısını kavraması da anlam arayışına katkı sağlamaktadır. Dolayısıyla çalışanın yapmakta olduğu iş ile örgütteki diğer faaliyetler arasında bağlantı kurulamadığında anlamsızlık medyana gelebilmektedir (Shepard, 1971).

2.4.4. Sosyal Uzaklaşma

Sosyal uzaklaşma genel olarak bireyin içerisinde bulunduğu fiziksel çevreden ya da diğer insanlarla oluşturduğu sosyal çevreden kaçınması ya da en az seviyede etkileşimde bulunması olarak tanımlanabilir (Durkheim, 2006). Sosyal uzaklaşma bireyin kendini toplumdan soyutlaması olarak da tanımlanabilmektedir (Seeman, 1959). Birey kendi yaşamını anlamsız buluyor, kendini diğer insanlarla karşılaştırdığında bir eylemde bulunmadığını düşünüyor ve ‘Ben kimim?’ sorusuna anlam vermek birey için zor geliyorsa, sosyal uzaklaşma yaşamış ve yabancılaşmış demektir (Şimşek, vd., 2006).

Örgütsel yabancılaşmanın alt boyutu olarak sosyal uzaklaşma ise, çalışanların kendilerini bir guruba ait hissetmemesi sonucu diğer çalışanlardan kendilerini soyutlamalarıdır. Örgütlerde iki farklı şekilde sosyal uzaklaşma görülmektedir. Birincisi, bireyin örgütün içinde bulunan gruplar tarafından kabul edilmediği inancı

sonucu oluşan sosyal uzaklaşmadır. İkincisi ise bireyin, örgüt içerisinde bulunan gruplar ile ortak düşünce tarzı, yaşam biçimi ve benzeri özellikler itibari ile kendisini bu gruplara ait hissetmemesi ve sosyal uzaklaşma yaşaması durumudur (Eryılmaz ve Burgaz, 2011). Örgütlerde çalışanlar üye oldukları gruplardan ya da çevrelerden destek görmemesi durumunda, onlara karşı duygusal ve sosyal etkileşimlerini azaltma yoluyla sosyal uzaklaşma ve yalıtılmışlık duygusu yaşanmaktadır (Marshall, vd., 2007).

2.4.5. Kendine Yabancılaşma

Kendine yabancılaşma, bireyin gerçekleştirdiği eylemleri ile gelecek beklentisi arasında bir eşgüdümlü olmaması aksine çelişkiler barındırması durumudur (Seeman, 1959). Kendine yabancılaşma durumundaki çalışan işe yönelik anlamlandırmasını kaybetmekte ve kendisine duyduğu öz saygıyı kaybetme noktasına gelmektedir. Kendine yabancılaşma diğer örgütsel yabancılaşma alt boyutlarından kaynağının tam olarak bilinmemesi nedeniyle ayrışmaktadır. Bu nedenle Seeman kendine yabancılaşmayı diğerlerinden farklı bir boyut olarak görmektedir (Özer ve Güllüce, 2019). Kendine yabancılaşma kavramı, bireyin gerçekleştirdiği davranışlar sonucu ileride ulaşacağı hedeflere bağlı olarak gerçekleşebileceği düşünülebilir. Bu duruma örnek olarak iş hakkında kendi fikirlerini hiç önemsemeyip sadece karşısındaki kişiden onay almaya odaklanan kişi ya da sadece maaş almak için çalışan işçi bir süre sonra kendine yabancılaşma durumunu yaşayabilmektedir (Seeman, 1959).

Kendine yabancılaşan birey kendini ve yaşamını oldukça değerersiz ve önemsiz olarak görebilmektedir (Otto ve Featherman, 1975). Buna ek olarak kendine yabancılaşan birey bir süre sonra kendi kararlarını almaktan ziyade başkalarının onayına ihtiyaç duyan bir hale gelebilmektedir. Kendine yabancılaşan birey için yaşamının merkezinde kendisi yoktur (Miller, 1973). Kendine yabancılaşan birey için yaptığı iş saygı duyulan bir iş değildir ve bu durumdaki birey işini sevmemekte ve işini ilginç bulmamaktadır (Mottaz, 1981).

2.5.Örgütsel Yabancılaşmanın Öncülleri ve Sonuçları

Örgütsel yabancılaşma değişkeninin diğer örgütsel davranış literatüründeki değişkenler ile negatif, pozitif, aracılık ve düzenleyici rollerde araştırmalara konu olduğu gözlemlenmektedir.

Chiaburu, Thundiyil ve Wang (2014) örgütsel yabancılaşma bazı değişkenlerle korelasyonları adlı meta analiz çalışmalarının sonucunda, örgütsel yabancılaşma yaşayan çalışanların örgüte olumsuz etkilerini tespit etmişlerdir. Aşağıda maddeler halinde sonuçlar belirtilmektedir:

- Örgütsel yabancılaşmanın artması, örgütsel bağlılığın azalmasına,
- Örgütsel yabancılaşmanın artması, örgütsel özdeşleşme düzeyinin azalmasına,
- Örgütsel yabancılaşmanın artması, iş performans düzeyinin düşmesine,
- Örgütsel yabancılaşmanın artması, iş güvenliğinin azalmasına,
- Örgütsel yabancılaşmanın artması, çalışanların düşmanca davranış sergileme düzeylerinin artmasına sebep olmaktadır.

Usul ve Atan (2014), sağlık sektöründe örgütsel yabancılaşma düzeyleri ile ilgili yaptıkları çalışmada örgütsel yabancılaşmanın çalışanlar üzerinde hangi olumsuz sonuçlar olduğuna yönelik sonuçlara ulaşmışlardır. Sonuçlara ilişkin bulgular aşağıda özetlenmektedir:

- Örgütsel yabancılaşmanın artması, çalışanın sosyal ilişkilerden kaçınmasına,
- Örgütsel yabancılaşmanın artması, çalışanın yaratıcılığının azalmasına,
- Örgütsel yabancılaşmanın artması, çalışanın yaşama isteğinin azalmasına,
- Örgütsel yabancılaşmanın artması, çalışanın sorgulamaksızın itaat etmesine,
- Örgütsel yabancılaşmanın artması, çalışanın sosyal değer normlarına ve yargılarına karşı gelinmesinin artmasına,
- Örgütsel yabancılaşmanın artması, çalışanın teslimiyetçiliğinin artmasına,

- Örgütsel yabancılaşmanın artması, çalışanın düzensizliğinin artmasına,
- Örgütsel yabancılaşmanın artması, çalışanın bencil davranışlarının artmasına, neden olmaktadır.

Tokmak (2014), lojistik sektöründe çalışan 459 katılımcı ile ‘Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici rolü’ konulu çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda çalışanların duygusal emek davranışları artarken örgütsel yabancılaşma düzeylerinin de artmakta olduğunu tespit etmiştir.

Çelik ve Kara (2019), eğitim sektöründe 371 öğretmen üzerinde ‘Örgütsel yabancılaşmanın yordayıcısı olarak farklılıkların yönetimi’ konulu bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, farklılıkların yönetiminin yönetim uygulamaları ve politikalar ile bireysel davranış ve tutumlar boyutlarının örgütsel yabancılaşmanın yetkisizlik, anlamsızlık, sosyal uzaklaşma ve okula yabancılaşma boyutlarının yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir.

Bir diğer çalışmada öğretmenlerin yabancılaşma düzeylerinin öğretme-öğrenme üzerindeki olumsuz etkilerine değinilmektedir. Bu araştırma sonuçlarına göre (Hoşgörür, 1997) yabancılaşmanın etkileri aşağıdaki maddelerde özetlenmektedir:

- Yabancılaşma yaşayan öğretmenlerin yaratıcılığı olumsuz etkilenir.
- Yabancılaşma yaşayan öğretmenlerin topluma ve öğrencilere rol model olması olumsuz anlamda etkilenir.
- Yabancılaşma yaşayan öğretmenler, mesleki anlamda kendilerini geliştirme konusunda olumsuz anlamda etkilenir.
- Yabancılaşma yaşayan öğretmenler, toplumsal katkı sağlama noktasında olumsuz anlamda etkilenir.
- Yabancılaşma yaşayan öğretmenler, öğretme ve öğrenme sürecindeki etkililikleri olumsuz anlamda etkilenir.
- Yabancılaşma yaşayan öğretmenler, öğretim hizmetlerini yerine getirmede verimlilik kaybı yaşar.

- Yabancılaşma yaşayan öğretmenler, okul içerisindeki çalışma paydaşları olan diğer öğretmenler ve okul yönetimi ile işbirliklerini yönetmede olumsuz anlamda etkilenir.

Aslan ve Mert (2019), turizm sektöründe Gaziantep, Osmaniye ve Adana şehirlerinde faaliyet gösteren otellerde çalışan 549 katılımcı ile ‘Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici rolü’ konulu çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, duygusal emeğin örgütsel yabancılaşmayı pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Psikolojik sermayenin ise örgütsel yabancılaşmayı negatif yönde ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir.

Hirschfeld ve Feild (2000), 349 kişi ile ‘Çalışanların örgütlerdeki merkezileşme düzeyi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki’ konulu araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, örgütlerdeki merkezileşme düzeyleri ile örgütsel yabancılaşma düzeyi arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Eryılmaz ve Burgaz (2011) eğitim sektöründe Ankara ili merkez ilçesinde faaliyet gösteren okullardaki 362 öğretmen ile (Özel ve resmi lise öğretmenlerinin örgütsel yabancılaşma düzeyleri’ konulu bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda öğretmenlerin düşük yabancılaşma yaşadıkları tespit edilmiştir. Özel ve resmi lise öğretmenlerinin örgütsel yabancılaşma düzeyleri arasında ‘anlamsızlık ve sosyal uzaklaşma’ boyutları bakımından bir fark bulunmazken, ‘yetkisizlik, kendine yabancılaşma ve kuralsızlık’ boyutlarında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir.

Zaganjori (2016), yaptığı çalışmada ‘Duygusal emek ile örgütsel yabancılaşma ilişkisini’ araştırmıştır. Araştırma sonucunda, duygusal emek ile örgütsel yabancılaşma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Shehada ve Khafaje (2015), ‘örgütsel yabancılaşmanın çalışma koşulları üzerindeki etkileri’ konulu araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, örgütsel yabancılaşma ile çalışma koşulları arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bir diğer bulgu ise örgütsel yabancılaşmanın ortadan kaldırılabilmesi için, çalışanların kendini geliştirebilmelerine olanak tanımak, değer yaratmak, çalışanlar

için ödül ve teŖvik sistemi uygulamak gibi adımların örgüt tarafından atılması gerektiği ifade edilmiŖtir.

Tsang (2018), eğitim sektöründe bir araŖtırma gerekleŖtirmek için Hong Kong'ta 21 ğretmen ile 'Hong Kong'ta ğretmen yabancılaŖması' konusunda bir nitel analiz gerekleŖtirmiŖtir. AraŖtırma sonucunda, öğretmenlerin; örgüt yapısı, deneyim ve istihdam durumlarına bağlı olarak yetkisizlik, anlamsızlık ve sosyal uzaklaŖma ve kendine yabancılaŖma yaŖadıkları ortaya konulmuŖtur.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK

Araştırmanın üçüncü bölümünde Duygusal Emek kavramının literatürdeki yerine ve nasıl konumlandırıldığına değinilmiştir. Üçüncü bölümde; duygu kavramı, duygusal emek kavramının tanımlanması, duygusal davranış kuralları ve uyma davranışı, duygusal emek yaklaşımları, duygusal emek boyutları ve duygusal emeğin öncülleri ve sonuçları kapsamlı olarak incelenmiştir.

3.1.Duygu Kavramı

Duygular, insanın en temel özelliklerinden biridir ve insanın yaşamını sürdürmesi için dengeli ve sağlıklı bir şekilde kişisel ve sosyal yaşamın idame edilmesine olanak sağlar. Duygular, insan algısını etkileyerek davranışlarının şekillendirilmesinde önemli bir rol oynar ve insanın sosyal etkileşimlerinde etkilidir (Frijda, 1986).

Duygu kavramının üzerinde uzlaşılmış ortak bir tanımı bulunmamaktadır. Duygu kavramı tekdüze bir kavram olmaması özelliği ile tanımı yapılması zor bir kavramdır. Her bilim adamı kendi bakış açısı ve ekolüyle duyguyu tanımlamaya çalışmıştır. Psikolojinin erken dönemleri olarak adlandırabileceğimiz dönemlerinden beri duygu kavramı açıklanmaya çalışılmıştır. Bireyler duygularını ifade etmekte problem yaşamazken, bu duyguların bilimsel tanımlarını açıklamada zorluklar yaşanmıştır. Duygu kavramının doğası, yapısı, bileşenleri ve sınıflandırılmasında görüş ayrılıkları olması nedeniyle ortak bir tanım yapılamamıştır (Seçer, 2005).

Türk Dil Kurumu sözlüğünde duygu; ‘duyularla algılama, his’, ‘önsezi’, ‘belirli bir nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim’, ‘nesneleri veya olayları ahlaki ve estetik yönden değerlendirme yeteneği’ ve ‘kendine özgü bir ruhsal hareket ve hareketlilik’ olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2021).

Psikoloji bilimi içerisinde duygu ‘belirli bir olayın, durumun veya kişinin bireyin kendi iç dünyası içerisinde oluşturduğu izlenimler’ şeklinde tanımlanmaktadır (Gençgöz ve Motan, 2007). Arnold (1960), duygular üzerinde yaptığı araştırmalar

neticesinde psikolojideki en zor ve karmaşık alanlardan birinin duygular olduğunu belirtmiştir. Ashforth ve Humprey (1995) ise duyguyu, ‘öznel bir his durumu’ şeklinde tanımlamıştır. Spinoza duyguyu ‘mutluluk, arzu ve üzüntü hislerinden oluşan bir olgu’ olarak tanımlamaktadır. Darwin’in (1872) duygu tanımı ise, ‘duygusal ifadelerin sinir sisteminde oluşturduğu otomatik tepkiler’ şeklindedir. Dodge (1991), duyguyu, bilişsel aktivitelerin yaşanabilmelerini sağlayan, bunları güçlendiren, düzenleyen ve zayıflatan bir enerji olarak tanımlamaktadır. Başaran (2000) duyguyu, ‘bireyin iç ve dış çevreden aldığı uyarıcıların, bireyde haz ya da hezeyan şeklinde izlenimler oluşturması’ şeklinde tanımlamaktadır. Barutçugil (2004) ise duyguyu, ‘bireyin hislerinde ve zihinsel aktivitelerinde oluşan fizyolojik değişimler ve bu durumu bireyin davranışlarıyla açıklayan ve ortaya çıkaran bir hareket’ olarak tanımlamaktadır. Goleman (2005) duyguyu, ‘bireyin içerisinde oluşan bir his ve bu hise bağlı oluşan düşünceler, biyolojik ve psikolojik haller ve davranışa geçme eğilimi’ şeklinde tanımlamaktadır. Yaylacı (2006) ise duyguyu, ‘psikolojik alt sistemleri oluşturan, psikolojik algılar, tepkiler ve bilinci içeren olaylar’ olarak tanımlamaktadır. Cooper ve Sawaf (2010) duyguyu, Latince de duygu kelimesinin karşılığı olarak ifade edilen ‘motus anima’ söz öbeğinden hareketle ‘bizi harekete geçiren ruh’ temelinde ‘duyguların derinliği ve gücü’ olarak tanımlamaktadır. Cüceloğlu (2012) ise duyguyu, ‘bireyin içinde bulunduğu durumu adlandırması sonucunda, bedende, davranışta ve bilişte iç organları harekete geçiren süreç’ olarak tanımlamaktadır.

His ve duygu kavramı ise birbirinden farklı kavramlar olarak tanımlanmaktadır. His kavramı genellikle ‘ne hissedildiği’, duygu kavramı ise ‘ne gösterildiği’ şeklinde ifade edilerek farklılaşmalarına dikkat çekilebilmektedir (Hekkala vd., 2011).

3.2.Duygusal Emek

Bu bölümde duygusal emek kavramının kavramsal değerlendirilmesi yapılmıştır ve duygusal emek ile ilgili kavramlar olan duygusal davranış kuralları ve uyma davranışından bahsedilmektedir.

3.2.1. Kavram olarak Duygusal Emek

Duygusal emek kavramını Arlie Russell Hochschild 'The Managed Heart' (Yönetilen Kalpler) kitabında ortaya koymuştur. Hochschild'in (1983) alanın ilk örneği sayılan çalışması, duygusal emek kavramını araştırmak için önemli bir fırsat yarattı. Hochschild'a (1983) göre duygusal emeğin tanımı, "herkes tarafından gözlemlenebilir bir yüz ve bedensel görüntü yaratma duygusu yönetimi ve çalışanların jest ve mimik gibi bedensel ve yüzsel gösterimler şeklinde duygularını bir ücret karşılığı sergilemesidir." Bu yönetim iki farklı şekilde yorumlanabilir: Örgütlerin duygularının yönetimi ve işçilerin duygularının yönetimi. Jest, mimik gibi bedensel ve yüzsel gösterimlerin işlevlerinin tam olarak yerine getirilebilmesi için çalışanların muhatapları ile empati yapabiliyor olması ve karşısındakinin duygularını kendi duygularını olduğu gibi anlayabiliyor olması gerekmektedir (Wang, vd., 2016).

Duygusal emek, hissedilen gerçek duyguların yansıtılmasıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Ashforth ve Humphrey (1993), sergilenen davranışın üzerinde durmayı tercih etmektedir. Bunun nedeni;

- Gözlemlenebilir olan ve hizmeti talep edeni etkileyen, davranış kurallarıdır (display rules) ya da davranışın kendisine uyumdur;
- Birey, duygu yönetimini gerçekleştirmeden de davranış kurallarını sergileyebilir.

Duygusal emek, bireyin kendisinden beklenen duyguları gereken planlama, kontrol ve yeterlilik düzeyi ile bireyin içinde bulunduğu duruma uygun bir biçimde sergilemesidir (Morris ve Feldman, 1996). Kruml ve Geddes (2000) duygusal emeği, 'çalışanların işlerini ortaya koyarken sergiledikleri duyguları belirli bir çaba sonucu sergilemeleri' şeklinde tanımlamaktadır. Diefendorff ve Gosserand (2003) ise duygusal emeği, 'bireyin örgütsel amaçlara hizmet edebilmesi ve örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için çalışma arkadaşları ve müşteriler gibi etkileşim içerisinde oldukları grupların duygularını etkilemek adına sergilenen çaba' olarak tanımlamaktadır.

Duyguların çalışma hayatındaki önemi uzun yıllar fark edilmemiştir. Yönetim biliminin temellerini atan Frederick Taylor çalışma hayatında çalışanlardan en üst

noktada verim alma üzerinde mekanik bir süreç geliştirme amacıyla çalışmalar yapmıştır. Bu yönüyle Frederick Taylor çalışma hayatında çalışanların psikolojik yönünü ihmal etmiştir. Ancak Taylor sonrası çalışmalarda çalışanların psikolojik yönü ile ilgili çalışmalar önem kazanmaya başlamıştır (Man ve Öz, 2009). 1900'lü yılların başında Hawthorne araştırmaları ile birlikte Taylor'un 'ekonomik insan' modeline karşı 'sosyal insan' modelini ortaya atılması ile birlikte, örgütlerde çalışanların duyguları önem kazanmaya başlamıştır (Keleş, 2014). Özellikle de son yıllarda çalışan duygularının bilinmesinin örgütlere katkı vereceklerinin birçok araştırmacı tarafında ortaya konulmasıyla, çalışan duygu gösterimleri ve duyguları örgütler tarafından biçimlendirilmeye başlamıştır ve bu nedenle örgütsel davranış alanı için duygusal emek kavramı önem kazanmıştır (Duran ve Gümüş, 2013). Çalışanların özellikle yoğun emek gerektiren işlerde çalışırken başarılı ve verimli olabilmeleri fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanında duygusal olarak da emek harcamalarını gerektirmektedir (Sohn ve Lee, 2012).

Duygusal emek, örgütün belirlenen hedeflerine ulaşılması maksadıyla bireylerin hislerini ve davranışlarını düzenlemesi sürecidir (Grandey, 2000). Grandey (2000) 'in duygusal emek üzerine yaptığı kavramlaştırma; mesleki kategorizasyon (Hochschild, 1983), duyguların gözlemlenebilir şekilde ifade edilmesi (Ashforth ve Humphrey, 1993), durumun özellikleri veya duygusal uyumsuzluk (Morris ve Feldman, 1996), yerine içsel duygu düzenleme yaklaşımını benimsemektedir.

Duygusal emek, bireylerin çalışma ortamında hem kendi algılarını yönetmeye yönelik hem de kişilerarası uyumu sağlamaya yönelik olarak gerçekleştirdikleri izlenim yönetim türü olarak kabul düşünülmektedir (Gardner ve Martinko, 1988). Bireylerin kendi duygularını yönetebilmesi; öz denetim, öz farkındalık, aktif dinleme ve empati gibi yeteneklerini geliştirerek diğer bireylerle iş birliği geliştirmek ya da oluşan çatışmaların çözümünü sağlaması gerekmektedir (Guy, vd., 2008).

Duygusal emek zaman içerisinde örgüt kültürünün bir parçası haline gelmektedir. Örgütlerde bu yapı duygusal davranış kuralları yoluyla çalışanların işe yönelik duygularının kontrol edilmesi ve yönlendirilmesiyle gerçekleşmektedir. Bu durumun sonucu olarak örgüt kültürü çalışanların sadece davranışlarını değil aynı

zamanda duygularını da kontrol eden bir yapı haline gelmektedir (Boyd, 2002). Böylelikle çalışanların işe yönelik duyguları örgütlerin stratejileri doğrultusunda kullanılmakta ve çalışanlardan duygusal emek sarf etmeleri sağlanmaktadır. Duygusal emeğin örgüt kültürü içerisinde önem kazanması bu kavramın önemini daha da artmasına ve daha çok araştırmanın konusu olmasına neden olmuştur.

Duygusal emek özellikle muhatapla etkileşimin en yoğun olduğu hizmet sektöründe çok önemli bir kavramdır. Hizmet sektörünün rekabetçi yapısı, bu sektörde var olabilmenin en temel özelliği olan müşteri memnuniyetini sağlamayı ve sağlamlaştırmayı zorunlu kılmaktadır. Örgütü temsilen çalışanların asli görevlerinden birisi de müşterinin hizmet alım sürecinden en mutlu ve sağlıklı şekilde yararlanmasını sağlanması olmaktadır. Örnek olarak öğretmen, kabin memurları, çağrı merkezi çalışanları ve sağlık çalışanları gibi hizmet verebilmek için insanlarla ses-sese veya yüz-yüze etkileşim kuran mesleklerde müşteri memnuniyetini sağlamak asli görevlerinden birini oluşturmaktadır. Örgütlerin muhatap memnuniyeti sağlamaları varlıklarını etkin ve verimli şekilde sürdürebilmeleri için zaruridir. Muhatap memnuniyeti ile kastettiğim şey memnuniyetin sadece müşteriye indirilmemesi gerektiğidir. Elbette ürünün ya da hizmetin son kullanıcının memnuniyeti örgütün en temel hedefidir. Ancak bu süreçte gerek paydaşlar, iştirakler gibi iş ortaklarının memnuniyeti gerekse örgüt içerisinde insan-insan etkileşiminde memnuniyet sağlanması da son kullanıcı memnuniyetinin sağlanmasına hizmet edecektir. Bu nedenle müşteri memnuniyeti yerine muhatap memnuniyetinin sağlanması daha kapsamlı ve etkin olacaktır.

3.2.2. Duygusal Emekle İlişkili Kavramlar

3.2.2.1. Duygusal Davranış Kuralları

Duygusal emek davranışlarının sergilenmesinin içeriği çalışanların kendi inisiyatifleriyle gerçekleşmemektedir. Örgütler tarafından tanımlanan duygusal davranış kurallarına çalışanların riayet etmesi duygusal emek kavramının temelini oluşturmaktadır. Çalışanlar için nasıl görev tanımları belirleniyor ve bu görev tanımları dahilinde performans değerlendirme süreçleri geçiriliyorsa benzer şekilde örgüt tarafından çalışanların uyması gereken duygusal davranış kuralları

oluşturulmaktadır. Bu nedenle duygusal emek davranımlarının içeriği çalışanın kendi inisiyatifinden ziyade örgüt tarafından belirlenmiş örüntülerden meydana gelmektedir. Çalışanlar bu süreçte bir tiyatro oyuncusu gibi rolünü oynamaktadır. Hochschild yaptığı duygusal emek tanımlamasında, duygusal emeğin çalışanların örgüt tarafından belirlenen duygusal davranış kurallarına uygun hareket ettiklerinde ödüllendirildikleri ve bu duygusal davranış kuralları ile ilgili açık ve net beklentilerin olduğu iş yapıları ile ilişkilendirmektedir (Lazanyi, 2011).

Hochschild duygusal emek üzerine yaptığı çalışmalarla duygusal emek gösterimi için üç yol olduğunu ortaya koymuştur. Bunlardan birincisi, çalışanların işlerini yaparken muhatapları ile yüz-yüze veyahut ses-sese bir iletişim halinde olmaları yoluyla gerçekleşen duygusal emektir. İkincisi, çalışanların belirlenen duygusal davranış kuralları çerçevesinde muhataplarını etkileyebilmek ve örgütün politikaları doğrultusunda muhatabı istendik yola çekebilmektir. Üçüncüsü ise, özellikle insan kaynakları departmanlarının eğitim ve geliştirme bölümlerinin düzenlediği eğitimler yolu ile çalışanlara örgütün belirlediği duygusal davranış kullarının aktarılması ve çalışanlardan alınan geribildirimler yoluyla bunların denetlenmesi sürecidir (Eroğlu, 2014).

Duygusal davranış kurallarına örnek olarak Hochschild havayolu şirketlerinde kabin görevlilerinin muhatapları ile kurdukları iletişimlerde güler yüz ile davranmaları o havayolu şirketinin duygusal davranış kuralları içerisinde. Yani kabin görevlileri uçuş sürecinin başarılı, emniyetli, konforlu geçmesini sağlaması davranışsal emek iken, müşterilerle iyi iletişim kurması, empati sergilemesi, güler yüzlü ve sabırlı olması ise duygusal emek boyutunu oluşturmaktadır. Bu duruma istinaden Sharpe (2005), çalışanların birçok durumda yaptıkları işlerin bir gereği olarak zihinsel emek ve fiziksel emeğin yanı sıra duygusal emek de sergilemelerinin gerekli olduğunu ifade etmektedir.

Duygusal davranış kurallarının temelini, çalışanlardan o anda hissettikleri duyguların yerine örgüt tarafından o role istenen duygunun sergilenmesi oluşturmaktadır. Çünkü muhatap memnuniyetinin sağlanması için süreç içerisinde ve süreç sonunda karşıya hissettirilen duygular önem teşkil etmektedir. Duygusal emek

sergilenmesi sürecinde çalışanların, iş için gereken duygusal emek davranışlarını sergilenmesi arzulanan temel şeydir (Kaya ve Özhan, 2012).

Örgütler, çalışanları için belirledikleri davranış kurallarının yanında duygusal davranış kurallarının da işlerin etkin ve verimli bir şekilde gerçekleşmesi için gerekli olduğunu düşünmektedir. Örgütlerin çalışanlarının duyguları ve duygu gösterim şekillerini yönetmeye yönelik çaba içerisinde olmaları örgütsel davranış araştırmalarının odaklandığı bir konu olmuştur (Wharton ve Erickson, 1993). Bu duygusal davranış şekillendirme ya da duygusal davranışları kontrol etme süreci yazılı kurallarla belirleneceği gibi birtakım protokoller ya da beklentilerden oluşan örgüt kültürü içerisinde de sağlanabilmektedir. Duygusal davranış kuralları ile ilgili genel olarak, örgüt içerisinde çalışanların olumlu duygularını kabul eden, olumsuz duyguları ise reddeden bir örtük kurallar olduğu söylenebilir (Diefendorff ve Richard, 2003).

3.2.2.2. Uyma, Bağlanma ve İtaat Davranışı

Çalışanlar örgütler tarafından belirlenmiş olan duygusal davranış kurallarına karşı iki tür davranış sergilerler. Bunlardan birincisi ‘uyma’ diğeri ise ‘bağlanma’ davranışdır. Çalışanların örgütün belirlemiş olduğu duygusal davranış kurallarını benimsememesi fakat yine de yerine getirmesi ‘uyma’ davranışını oluşturmaktadır. Çalışanların örgütün belirlemiş olduğu duygusal davranış kurallarını içselleştirerek, gerekliliklerini yerine getirmeleri yoluyla örgütün hedeflerine, kurallarına ve çıkarlarına tam aidiyet duymaları ise ‘bağlanma’ davranışını oluşturmaktadır.

Çalışanlar örgütün belirlediği duygusal davranış kurallarına uyma noktasında zorlayıcı bir etki algıladıklarında ise ‘itaat’ davranışı ortaya çıkmaktadır. Uyma, bağlanma ve itaat davranışı çalışanların işlerini gerçekleştirirken hangi duygusal emek gösterimini yapacağını belirleyen kaynak etkeni oluşturmaktadır. İtaat davranışı sergileyen çalışanlar yüzeysel rol yapma ile ilişkilendirilebilecekken, uyma davranışı ise derinden rol yapma ile ilişkilendirilebilir.

3.3.Duygusal Emek Yaklaşımları

Araştırmanın bu bölümünde duygusal emek literatüründe en önemli dört yaklaşımı ortaya koyan Hochschild yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey yaklaşımı, Morris ve Feldman yaklaşımı ve Grandey yaklaşımı ele alınmaktadır.

3.3.1. Hochschild Yaklaşımı

Duygusal emek kavramını yaptığı çalışmalar ile örgütsel davranış terminolojisine kazandıran ilk isim Arlie Russell Hochschild olmuştur. Duyguların çalışma hayatındaki önemine dikkati çeken çalışmalar yapan Hochschild (1983) duygusal emeği; çalışanın duygularını mesleğine ve örgütün kurallarına göre düzenlemesi olarak tanımlamaktadır. Hochschild'in çalışma hayatında duyguların da bir öz-denetim süreci içerisinde ele alınabileceğini ortaya atması duygusal emek kavramının temellerini oluşturmuştur.

Hochschild (1983) duyguların ortaya çıkmasında iki temel modeli öne çıkartmaktadır. Bunlardan birincisi olan biyolojik modele göre duygular; içgüdü, dürtü ve otomatik refleksler ile ortaya çıkmaktadır. Biyolojik yaklaşım duygunun ortaya çıkması sürecine odaklanırken duygu düzenleme ile ilgili fazla açıklama sunmamaktadır. Çalışma hayatındaki duygusal davranış kurallarına çalışanların uyumunu açıklamada biyolojik model gör ardı etmesinden dolayı yetersiz kalmaktadır. Bir diğer yaklaşım olan etkileşimsel yaklaşıma göre ise; duygusal ağırlıklı olarak sosyal süreçlerle ortaya çıkmaktadır. Bu açıdan düşünüldüğünde Hochschild'ın duygusal emek kavramı etkileşimsel model ile daha iyi açıklanabilmektedir. Etkileşimsel modelde insan duyguları sosyal süreçlerde ortaya çıkmaktadır ve duyguların yönetilmesi ve duygu düzenleme süreçleri bu modelde daha ön planda değerlendirilmektedir.

Örgütlerde çalışan duygularını anlayabilmek için 'duygu çalışması' (emotion work) ve 'duygusal emek' (emotional labor) kavramlarını anlayabilmek gerekir. Hochschild (1979) duygu çalışması, duygu kuralları (feeling rules) ve sosyal yapılar ile duygu kavramını ilişkilendirmiş ve bu yapıyı sosyolojik bir düzleme oturtmaya çalışmıştır. Duygu çalışması, duruma uygun duyguların sergilenmesi için ortaya konan çabayı ifade etmektedir. Uygun duruma doğru duygu seçebilmek için sosyal kılavuz

denilen açık ya da gizli bir dizi kurallar bulunmaktadır (Hochschild,1983). İnsanlar toplum içerisinde bu kurallara başvurarak hareket etmektedirler. Örneğin gündelik yaşamda cenazeye giden bir insanın ‘gülmemeye çalışması’ ya da çalışma yaşamında zor bir müşteri tipiyle karşılaşan satış görevlisinin ‘öfkelenmesini gizlemeye çalışması’ bu kurallı göre hareket edildiğini göstermektedir. Bireyler duyguyu, içinde bulundukları duruma uygun şekilde yönetme yeteneği için sosyal yapıyı ve sosyal yapının gücünü iyi tanımalıdır (Hochschild, 1979). Duyguyu yönetmek oldukça zor bir süreçtir. İstendik duygu davranışlarının sergilenmesi bireyleri zorlayabilir ve bu durum karşısında bireyler bunu isteksiz bir şekilde yapabilirler. Ancak birey etkileşimde bulunduğu kişileri ve durumu önemsiyorsa duygularını yönetmek için normale göre daha fazla çaba sarf edecektir (Bolton ve Bold, 2003).

Hochschild duygusal emek gösterimini iki boyut şeklinde ele almaktadır. Bunlar; yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmadır. Yüzeysel rol yapma, bireyin içinde hissetmediği duyguları, jest ve mimikleriyle, ses tonuyla ve bedensel hareketleriyle hissediyormuş gibi yaptığı duygusal emek boyutudur. Yüzeysel davranış üç şekilde sergilenmektedir (Hochschild, 1983). Bunlar;

1. Bireyin içinde hissetmediği duyguları duruma uygun şekilde sergilemeye çalışması
2. Bireyin gerçekleşen durum karşısında gerçekte hissettiği duyguyu bastırması yoluyla duygusunu gizlemesi
3. Bireyin hissettiği duygusunu artırmak ya da azaltmak yoluyla kontrollü bir şekilde sergilemesidir.

Hochschild’ın belirlediği diğer alt boyut ise derinden rol yapmadır. Derinden rol yapma, bireyin içinde gerçekte hissetmediği duyguları, duruma uygun bir şekilde duygularını ayarlamaya çalışarak hissetmeye çalışması şeklinde ifade edilmektedir. Derinden rol yapmayı yüzeysel rol yapmadan ayıran en temel fark, derinden rol yapmada bireyin o an hissetmese de şartın gerektirdiği duyguyu hissetmeye çabalamasıdır.

Hochschild (2003), duygusal emek sergilenmesini gerektiren meslekleri altı kategoride özetlemektedir. Bunlar;

- Profesyonel, teknik ve benzeri işlerde meslek grupları (Öğretmenler, hakimler, psikolog/psikolojik danışmanlar, doktorlar, radyo ve televizyon spikerleri vb.)
- Satış görevlileri
- Yönetici ve İdareciler
- Büro personelleri (Veznedarlar, banka memurları, posta memurları, sekreterler vb.)
- Evde çalışan özel hizmetliler
- Dışarıda çalışan özel hizmetliler (Garsonlar, sağlık hizmeti veren çalışanları kuaförleri güvenlikler vb.)

3.3.2. Ashfort ve Humphrey Yaklaşımı

Ashfort ve Humphrey'in duygusal emek kavramına bakışında Hochschild'ın duygusal emek kavramı tasvirine göre bazı farklılıklar bulunmaktadır. Bunlardan en temel farklılık, duygusal emek kavramı Hochschild'a göre duygu düzenlemesi yapılarak karşı tarafa jest, mimik ve bedensel işaretlerle karşıya sunulması iken Ashfort ve Humphrey'e göre ise duygusal emekte insan davranışlarının doğrudan kendisine odaklanarak kavram temellendirilmektedir (Ashfort ve Humphrey, 1993). Bu bağlamda, çalışan bireylerin hangi duyguları hissettiklerinden ziyade, bu duyguların hangi davranışlara dönüştüğü davranışların gözlenebilmesi bakımından daha önem taşımaktadır (Güngör, 2009). Ashfort ve Humphrey, Hochschild'ın duygusal emek kavramını değerlendirerek kapsamını genişletmiştir. Buna göre duygusal emekle ilgili olarak üç maddede değerlendirme yapılmıştır (Ashfort ve Humphrey, 1993):

- Duygusal emek kavramı özdeşleşme kavramı ile daha anlamlı hale gelmektedir
- Duygusal emek sergileyen kişi belirli bir norm ve kurala göre hareket etmektedir
- Duygusal emeğin olumlu ve faydalı yanları varken olumsuz ve yetersiz yanları da bulunmaktadır.

Ashfort ve Humphrey (1993), duygusal emek yaklaşımında farklılaştıran diğer bir özelliği ise sosyal kimlik teorisi çerçevesinde duygusal emeği değerlendirmesi olmuştur. Araştırmada 1.2.1. Sosyal Kimlik Teorisinde konudan detaylı olarak

bahsedilmektedir. Temel olarak sosyal kimlik teorisine göre bireyin kimlik algısı kendi özellikleri ve örgütünün özelliklerinin uyumu ile özdeşleşme oluşmaktadır. Bunun sonucunda örgütüyle özdeşleşen çalışan örgütün belirlediği rollere uyum sağlayıp içselleştirebilmek için çaba harcayacaktır. Bu bağlamda, örgütleriyle yüksek düzeyde özdeşleşen çalışanlar, işlerini yerine getirirken kendilerinden beklenen iş tanımlarına ve duygusal davranış kurallarına herhangi bir eleştiri getirmeden samimi bir şekilde gerçekleştirmeye çalışacaklardır (Ashfort ve Humphrey, 1993).

Ashfort ve Humphrey (1993), duygusal emek yaklaşımlarında Hochschild'ın belirlediği yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma boyutlarına 'samimi davranış' adında bir boyut daha eklemişlerdir. Buna göre, samimi davranışı, çalışanların herhangi bir dış baskı hissetmeksizin içten ve doğal bir şekilde sergilenen duygu olarak tanımlamışlardır. Örnek olarak kreşte çalışan bir okul öncesi öğretmeni çocuklar ile birlikte geçirdiği zaman esnasında çocuklarla doğal ve içten gelen duyguları ile hareket edebilir, onlarla doğal bir iletişim kurabilir, empati kurarak onlar oynayabilir ve kendi kardeşleri ya da çocuklarıymış gibi şefkat gösterebilirler (Eroğlu, 2010).

3.3.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, 'insan ilişkileri içerisinde duygusal gösterim kuralları çerçevesinde hareket ederek sergilenen çaba, kontrol ve planlama' olarak tanımlamaktadır. Morris ve Feldman (1996) Ashforth ve Humphrey'den farklı olarak, davranışlardan ziyade duygusal emeğin oluşum sürecine odaklanmaktadır.

Morris ve Feldman'ın duygusal emek yaklaşımında dört temel varsayım söz konusudur. Birincisi, duygusal emeğin gerçekleşmesinde sosyal faktörlerin önemli olduğu etkileşimci duygu modeli etkili olmaktadır. İkincisi, çalışanların hissettiği duygular ile örgütün belirlediği duygusal davranış kuralları arasında uyum fazla olduğunda, çalışanların sergilediği çaba daha az olmaktadır. Üçüncüsü, çalışanların sergilediği duygular yaptıkları işlerin bir parçası olduğundan dolayı duygudan ziyade davranış önem kazanmaktadır. Dördüncüsü, çalışanların duygu gösterimleri için belirlenen birtakım duygusal davranış kuralları bulunmaktadır (Ashfort ve Humphrey, 1995).

Morris ve Feldman (1996)'ın duygusal emek yaklaşımına göre dört alt boyut bulunmaktadır. Bunlar;

- Duygusal emek gösterimi için gereken dikkat
- Duygu gösterim sıklığı
- Duygu çeşitliliği
- Duygusal uyumsuzluk

Duygusal emeği etkileyen birtakım öncüller bulunmaktadır. Bu öncülleri dört başlık altında toplamak mümkündür. Birinci başlık duygusal davranış kurallarının belirgin bir şekilde ortaya konmasıdır. Örgütler tarafından duygusal davranış kuralları net bir şekilde ortaya koyulduğu zaman, çalışanların duygusal emek davranışı sergilemelerinin artacağı düşünülmektedir. İkinci başlık, çalışanların yaptıkları işin çeşitliliğidir. Çalışanların örgüt içerisinde gerçekleştirdikleri işin çeşitliliği arttıkça çalışanlar muhatapları ile daha fazla duygusal emek sergileme çabasında olmaktadır. Üçüncü başlık, çalışanların hissettiği iş özerkliği durumudur. Çalışanların gerçekte hissettikleri duygular ile örgütlerin belirlediği duygusal davranış kuralları arasında farklılıklar olabilmektedir. Çalışanlar, kendilerini özerk hissettiklerinde duygusal davranış kurallarına daha az riayet etmektedir. Dördüncü başlık, çalışanların etkileşimde bulundukları muhatabın statü ve gücü etkili olmaktadır (Morris ve Feldman, 1997).

3.3.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey (2000) duygusal emeği, çalışanların hem duyguları hem de davranışlarının örgütlerin hedefleri ve yararları doğrultusunda düzenlemesi olarak tanımlamaktadır. Grandey'in duygusal emek yaklaşımı bütüncül bir bakış açısı sunmaktadır. Grandey'in duygusal düzenlene yaklaşımı, çalışanların hissettikleri duygular ve hissettikleri bu duyguları dışarı yansıttıkları mekanizmalar ile ilişkilidir. Bu bağlamda çalışanlar kendilerinden beklenen duygu gösterimlerini sergilerken, deneyimledikleri bu süreci anlamlandırmaları da önem taşımaktadır (Diefendorff and Gosserand, 2005). Grandey'in duygu düzenleme yaklaşımı duygusal emek kavramına yeni bir boyut kazandırmaktadır. Duygu düzenlemesi, bireyin karşılaştığı herhangi bir

durum için duygularını kontrol altına alması ve durumun gerektirdiği duyguları sergileyerek tepki geliştirmesi olarak açıklanmaktadır (Yalçın, 2012).

Grandey diğer duygusal emek yaklaşımlarından farklı olarak duygusal emek sürecini anlamlandırmaya çalışmıştır. Bu bağlamda, duygusal emek sergilenimi sürecinde her adım detaylı bir şekilde gözlemlenerek analizi yapılmalıdır. Ancak bu şekilde duygusal emeğin bireysel ve örgütsel çıktılarına ulaşabilmek mümkün olacaktır. Grandey duygusal emeği psikoloji literatüründe bulunan ‘duygu düzenleme’ (emotion regulation) kavramı ile ilişkilendirerek duygusal emeğin kapsamını genişletmiştir (Gosserand, 2003).

Grandey (2000)’e göre duygusal emek iki boyuttan oluşmaktadır. Bunlar:

- Yüzeysel rol yapma davranışı
- Derinden rol yapma davranışı

Yüzeysel rol yapma davranışı ve derinden rol yapma davranışı duygu düzenlemenin gerçekleşme metotlarıdır. Grandey bu yaklaşım temelinde yeni bir duygusal emek modeli ortaya koymuştur. Bu modelde duygusal emeği etkileyen bireysel ve örgütsel bazı faktörler bulunmaktadır. Modelde aynı zamanda duygusal emek sergilenmesi sonucunda oluşan bireysel ve örgütsel birtakım sonuçlar da bulunmaktadır. Modelde bireysel sonuçlara bakıldığında iş tatmini ve tükenmişlik olduğu görülürken, örgütsel sonuçlarda ise performans ve geri çekilme olduğu görülmektedir. Modelde duygusal emeğin öncellerinden biri olarak çalışan-iş uyumu faktörü belirlenmiştir. Çalışan ile iş arasındaki uyumu saptamak için; duygusal öz yeterlilik, duygusal zeka, kişilik özellikleri ve iş dizaynı ele alınmaktadır. Ayrıca örgüt içerisinde gerçekleşen duygusal olayların da duygusal emek sergilenmesi üzerinde etkisi olduğu belirtilmektedir. Bu bağlamda, çalışanların iş yerinde yaşadıkları duygular ile işlerini sergilerken müşterilere sergiledikleri duygusal emek davranışları arasında uyum önem kazanmaktadır (Grandey ve Gabriel, 2015).

3.4.Duygusal Emek Boyutları

Örgütlerin müşterilerine doğru duygu yansıtmaları sağlanması için, çalışanlarına belirlediği ‘davranış kurallarına’ uymalarını beklemektedir (Austin ve diğerleri, 2008). Bu davranış kurallarıyla örgütler, çalışanlarından pozitif duyguları sergilemelerini istemekle birlikte negatif duygulardan da kaçınmalarını beklemektedir (Austin ve diğerleri, 2008). Duygusal emek araştırmalarıyla ilgili en önemli nokta, bireylerin kendilerinden beklenen davranışı nasıl sergiledikleridir. Duygusal emek davranışları üç boyutta incelenmektedir. Bunlar; yüzeysel rol yapma davranışı, derinden rol yapma davranışı ve samimi davranıştır (Diefenorff ve diğerleri, 2005; Ashforth ve Humphrey, 1993).

3.4.1. Yüzeysel Rol Yapma

Yüzeysel rol yapma, bireyin, dış görünüşünde bazı değişiklikler yapması yoluyla (yüz ifadesini değiştirme, ses tonunu değiştirme gibi) o an hissetmediği duyguları hissediyor gibi yapması durumudur. Bu durum bireyin bir şey hissetmediği anlamını taşımamaktadır. Burada bireyin sergilediği duygular ile hissettiği duyguları ayırmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Yüzeysel rol yapma sergileyen çalışanın, örgüt tarafından belirlenmiş olan duygusal davranış kurallarına riayet gösterdiği söylenebilir. Ancak yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen çalışanlar, bu duyguları hissedebilmek için herhangi bir çaba içerisinde olmamaktadır (Humphrey, vd., 2008). Çalışanlar yüzeysel rol yaparak örgütün belirlediği duygusal davranış kurallarına uymuş olur ancak bunu yaparken müşteriye ya da çalıştıkları örgüte yardım etme amacı taşımamaktadır. Bu noktada çalışanlar için önemli olan şey işlerini eksiksiz yerine getirebilmek ve duygusal davranış kurallarına uyum sağlamaktır (Gracia ve Ashkanasy, 2014). Yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen çalışanların bir oyuncu gibi rol yaptıklarını söylemek yanlış olmaz.

Yüzeysel rol yapma davranışında çalışanlar anın gerektirdiği duyguları hissetmezler ve hissetmek içinde ortaya herhangi bir çaba koymazlar. Çalışanlar

hissetmedikleri duyguları sergilemek istememekte ancak duygusal davranış kurallarının örgüt içinde denetlenmesinden dolayı zorunda kalmaktadırlar (Rafaeli ve Sutton, 1987).

3.4.2. Derinden Rol Yapma

Derinlemesine rol yapma, bireyin örgütün belirlediği davranış kurallarının gereği olarak sergilemesi gereken duyguları hissetmeye çabalamasıdır. Bu durumda birey duygularını etkin bir şekilde teşvik eder, bastırır ya da biçimlendirir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Derinlemesine davranışın gerçekleşmesi iki şekilde olmaktadır:

1. Bireyin hissettiği duygularını bastırması ya da tam tersi şekilde duygularını uyandırmaya çalışması,
2. Bireyin hayal gücünü, duyguları hissedebilmesi için hatıra, fikir ve düşünceleri canlandırmaya çalışması yoluyla yönetmesi (Hochschild, 1983).

Örnek olarak, bireyin önceki deneyimlerinde yaşadığı öfke duygusunu hatırladığında öfke duygusunu ortaya çıkarması daha kolay olabilmektedir (Hochschild, 2003). Derinden rol yapma davranışı sergilenmesi örgüt tarafından belirlenmiş duygusal davranış kuralları doğrultusunda hareket edildiğini göstermektedir. Çalışanlar yaşanan durum karşısında derinden rol yapma davranışı sergileyerek duygularını pozitif bir şekilde müşterilere yansıttığında, müşterilerin yaklaşımı da pozitif olacaktır. Aksi durumda, çalışanlar duygularını hissetmeye çalışmadan doğal olmayan bir şekilde sergilediğinde, müşterilerin örgüte karşı olumsuz duygular sergilemesine sebebiyet verecektir (Cote, vd., 2013). Çalışanların pozitif duygular sergilemesi ya da sergilemeye çalışması müşteriler tarafında pozitif algılanmakta ve bu durumun sonucu olarak müşteri memnuniyeti ve müşteri-örgüt bağını artmaktadır.

Grandey (2000), derinden rol yapma davranışını, duygu oluşunu sırasında meydana gelen fizyolojik ve davranışsal tepkilerin ortaya çıkmadan kişinin öz-kontrolü ile düzenlenmesi şeklinde ifade etmektedir. Bu ifadeye göre çalışanlar, derinden rol yapma davranışını sergilemeden önce kendi duygusu ile örgüt tarafından durumun gerektirdiği duygusal davranış kuralını mukayese eder. Çalışan bu mukayese sonucunda örgütün istediği duygusal tepkiyi sergileyebilmek adına duruma yüklediği

anlamı değiştirerek zihninde olumlu duygular uyandırır ve istendik duygu davranışını ortaya koyabilmek için çaba harcar.

3.4.3. Samimi Davranış

Samimi davranış, yüzeysel davranış ve duygusal çabanın yanı sıra, bireylerden beklenen duyguları içinden geldiğı şekilde hissedilebildiğı durumlarda olmaktadır ve bu davranış tipi samimi davranıştır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Çalışanların sergilediğı bu duygular o an hissettikleriyle aynıdır ve spontane bir şekilde ortaya çıkmıştır. Duyguların kendiliğinden ortaya çıkması ve herhangi bir rol durumu ya da çaba içermemesi nedeniyle duygusal emeğin üçüncü boyutu olarak kabul edilmektedir. Duygularını samimi ve içten bir şekilde sergileyen çalışanlar bunu örgüt tarafından baskılanmadan gerçekleştirmektedir. Bu yönüyle yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmadan ayrılmaktadır (Işık ve Hamurcu, 2017). Duygularını samimi davranış ile sergileyen çalışanlar ile duygusal davranış kurallarına göre düzenleyen çalışanlar arasında tükenmişlik yaşamaları açısından farklar vardır. Duygusal davranış kurallarına göre duygularını düzenleyen çalışanlar hızlı bir şekilde tükenmişlik yaşarken, samimi davranış sergileyen çalışanlar tükenmişlik yaşamamaktadır.

Örgütler çalışan seçimlerinden kendi değeri, yapı ve kültürleriyle uyuşacak çalışanları seçmeyi tercih etmektedir. Çalışanlar da kendilerini samimi ve içten hissedip, davranabilecekleri örgütlerde olma arzusundadır. Örgütlerin işe alım gerçekleştirirken bu hususlara da dikkat ettiğı söylenebilir. Örgüt kültürüyle uyumlu çalışan seçimi, bireyin özellikleri ile örgütün istediğı davranış ve duygusal davranış kuralları açısından halihazırda var olan bir uyumu gerçekleştirecek olmasından dolayı oldukça verimli olacaktır.

3.5. Duygusal Emeğin Öncülleri ve Sonuçları

Hochschild'in çalışmaları ile artan duygusal emek araştırmalarının sonuçlarından genel olarak olumsuz bulgular üzerine odaklanıldığı gözlemlenmektedir. Literatür incelendiğinde araştırmacılar özellikle duygusal emek ile stres, düşük özsaygı, tükenmişlik, depresyon, yabancılaşma ilişkilerini incelemişlerdir. Duygusal emek davranışları çalışanlar üzerinde yüksek iş tatmini,

yüksek performans, özsaygı ve güvenlik gibi olumlu sonuçlara neden olduğu belirtilmektedir.

Çalışanların sergilemiş oldukları duygusal emeğin örgütsel düzeyde olumlu ve olumsuz etkileri bulunmaktadır. Örgüt açısından çalışanların duygusal emek sergilemelerinin en olumlu sonucu olarak müşteri memnuniyetinin artmasının ve bunun sonucunda çalışanların ve örgütün performansının olumlu etkileneceği gösterilmektedir. Diğer taraftan çalışanların duygusal emek ortaya koymaları ile çalışanlar ve hizmeti alan kişiler arasında bağlılık oluşacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda çalışanlar ile hizmeti alan kişiler arasında kurulan bu pozitif bağ nedeniyle örgütün tercih edilirliliğinin yükselmesi ve bu yolla hizmeti alan kişilerin sayısının artabileceği ifade edilmektedir (Rafaeli ve Sutton, 1987).

Duygusal emeğin olumsuz sonuçlarının başında ‘duygusal uyumsuzluk’ gelmektedir. Duygusal uyumsuzluk, çalışanların gerçekte hissettikleri duygular ile örgütleri tarafından belirlenen duygusal davranış kuralları arasındaki uyumsuzluktan doğan bir duygusal tükenmişlik halidir (Roxana, 2013). Bu durumun sonucunda çalışanlarda duygusal uyumsuzluk, stres, tükenmişlik, iş tatminsizliği ve buna bağlı olarak oluşan sağlık sorunlarının oluştuğu belirtilmektedir (Roxana, 2013).

Duygusal emek çalışmalarının sonucunda çalışanlarda; iş tatmininin, stres, baş ağrısı, devamsızlık, depresyon, rol yabancılaşması, kendine yabancılaşma, cinsel işlev bozukluğu, baş ağrısı, benlik saygısı, duygusal sapma ve rol yapma gibi durumlarda olumsuzluklar oluşturabileceği ortaya konulmuştur (Guy, vd., 2008). Bu olumsuz sonuçların oluşmasında, örgütün beklentileri olan duygusal davranış kurallarına uyan çalışanların kendi hissettikleri duyguları bastırmaları ile ortaya çıkan duygusal uyumsuzluk kavramı olduğu belirtilmektedir (Zapf, 2002).

Enki (2019), Kocaeli ilinde sağlık sektöründe 220 çalışan üzerinde ‘duygusal emek ve işkoliklik ilişkisi’ konulu bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucuna göre, duygusal emek ile işkoliklik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Wang, Huang, Yin ve Ke (2018), Çin’de hizmet sektöründe 679 çalışan üzerinde ‘duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi ve güven duygusu ve cinsiyetin bu

ilişki üzerindeki düzenleyici etkisi' konulu bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucuna göre, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma davranışı ile tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Bir diğer bulguya göre, derinden rol yapma davranışı ile tükenmişlik arasındaki anlamlı ve negatif ilişki yüksek düzeyde güvenin olduğu grupta anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Yıldırım ve Türker (2018), Antalya'da turizm sektöründe çalışan 407 otel çalışanı üzerinde 'duygusal emeğin işe yabancılaşma üzerindeki etkisi' konulu bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucuna göre, duygusal emeğin derinden rol yapma boyutunun işe yabancılaşma üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi tespit edilmiştir.

Aslan (2018), Adana, Gaziantep ve Osmaniye illerinde turizm sektöründe 549 otel çalışanı üzerinde 'duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisi' konulu bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucuna göre, duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Kökden ve Işık (2018), Antalya ilinde bankacılık sektöründe 554 banka çalışanı üzerinde 'duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisi' konusunda bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucuna göre, duygusal emeğin samimi davranış boyutu ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif bir ilişki belirlenmiştir.

Beğenirbaş (2015) Ankara ilinde, sağlık sektöründe 187 özel ve kamu sağlık çalışanı üzerinde 'psikolojik sermayenin duygu gösterimi ve işe yabancılaşma üzerindeki etkileri' konulu bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucuna göre, samimi davranış işe işe yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif bir ilişki tespit edilmiştir.

Zammuner ve Galli (2005), İtalya'da farklı sektörlerden 769 çalışan üzerinde 'iş rollerinde duygusal emek ve çalışan iyi oluşu ilişkisi' konusu incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre, iş rollerinde duygusal emek ile çalışan iyi oluşu arasındaki ilişkinin olumlu ve olumsuz etkileri olduğu bulunmuştur. Duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutu ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin anlamlı ve pozitif olduğu bulunmuştur.

Sloan (2014), 1395 kamu çalışanı ile duygusal emek sonuçlarını tespit etmeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonuçlarında yüzeysel rol yapma davranışı ile kendine yabancılaşma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Çalışanların kendine yabancılaşmalarında en önemli faktörün yüzeysel rol yapma davranışının olduğunu belirlemiştir. Araştırma sonucunda çalışanların kendine yabancılaştığı durum ve koşullar incelenerek yüzeysel rol yapma davranışının çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerinin azaltılması gerektiği sonucuna varılmıştır.

Kaya ve Serçeoğlu (2013), Erzurum ilinde 339 çağrı merkezi çalışanı, satış danışmanı ve otel çalışanları üzerinde ‘duygusal emek ve örgütsel yabancılaşma’ konulu bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucuna göre, duygusal emek boyutlarından biri olan duygusal çelişki boyutunun örgütsel yabancılaşma üzerinde anlamlı ve pozitif bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Bir diğer sonuca göre ise, duygusal emeğin boyutlarından biri olan duygusal çabanın örgütsel yabancılaşma üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Kurt (2013), İstanbul’da turizm sektöründe 252 çalışan üzerinde duygusal emek ve yabancılaşma konusunda bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucuna göre, duygusal emeğin derinden rol yapma boyutu ile örgütsel yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif bir ilişki tespit edilmiştir.

Köse, Oral ve Türesin (2011), Manisa ilinde sağlık sektöründe 136 doktor üzerinde ‘duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi’ konulu bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucuna göre, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutu işle tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Bir diğer sonuca göre derinden rol yapma işle tükenmişlik arasında bir ilişki tespit edilememiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÖZ YETERLİLİK

Araştırmanın dördüncü bölümünde öz yeterlilik kavramının literatürdeki yerine ve nasıl konumlandırıldığına değinilmiştir. Dördüncü bölümde; benlik (öz) kavramı, öz yeterlilik kavramının tanımlanması, öz yeterliliğin bilişsel, motivasyonel, duygusal ve seçim süreçleri, öz yeterliliğin kaynakları ve duygusal emeğin düzenleyici rolü kapsamlı olarak incelenmiştir.

4.1.Öz (Benlik) Kavramı

Benlik kavramının literatür içerisinde ilk ortaya atılması William James tarafından 1890 yılında yayınlanan ‘The Principles of Psychology’ (Psikolojinin Prensipleri) kitabında görülmektedir. James (1950), benliği maddesel, sosyal, ruhsal ve saf ego olmak üzere dört boyuttan oluştuğunu ifade etmektedir. James (1950) ayrıca benliği ‘bilen ben ve bilinen ben’ olarak ikiye ayırmaktadır. Higgins (1987) ise benliği ‘gerçek benlik, ideal benlik ve olması gereken benlik’ olarak üçe ayırmaktadır. Gerçek benlik bireyin sahip olduğunu düşündüğü benliği, ideal benlik bireyin kendisi için hayal ettiği benliği ve olması gereken benlik ise bireyin kendisinde olması gerektiğini düşündüğü özellikler olarak ifade edilmektedir (Higgins, 1987).

Şerif ve Şerif (1956) benliğin, gelişimsel bir yapı içerdiğini belirtmişler ve kişinin hem kendisi ile hem de çevresi ile olan ilişkilerinde düzenleyici bir yapı olduğunu ortaya belirtmişlerdir. Şerif ve Şerif (1956)’e göre benlik bireyin doğuşuyla birlikte getirdiği değil bireyin kendisi ve çevresi ile ilişkileriyle gelişen ve şekillenen bir yapıdır.

‘Self’ İngilizce ‘ben, benlik, öz’ anlamlarına gelen ve ‘bireyin kendisine yönelik davranışları’ olarak tanımlanan bir kavramdır (Baumeister, 1999). Türk Dil kurumunda benlik kavramı; ‘bir kimsenin öz varlığı, kişiliği, onu kendisi yapan şey, kendilik, şahsiyet’ ve ‘kendi kişiliğine önem verme, kişiliğini üstün görme, kibir, gurur’ olarak tanımlanmaktadır. Benlik kavramı, özellikle psikoloji ve felsefe disiplinlerinde sıklıkla ele alınmış bir kavramdır. Kavramın kökeni eski Yunan felsefesine, Aristo’ya değin uzanır. Aristo benlik kavramını insan davranışlarının

gözlemlenebilen ve gözlemlenemeyen yönünün ayırt edilmesi düşüncesine dayandırır (Cevher ve Buluş, 2007).

Benlik kavramına bakış açısından öz yeterliliğe en ilişkili değerlendirmeleri Carl Rogers yapmıştır. Rogers benliği, bireyin sahip olduğu kişisel özelliklerin kendisinde bulunup bulunmadığına yönelik öz değerlendirmesi olarak tanımlamaktadır (Meyvacıoğlu, 1983). Rogers (1959) tüm bireylerin kendilerini gerçekleştirmek istediklerini ve kendilerini gerçekleştirebilmek için bireylerin benlik imajları ile ideal benliklerinin birbirine uygun olması gerektiğini ifade etmektedir.

Tajfel ve Turner tarafından 1970’li yıllarda ortaya koyulan ‘Sosyal Kimlik Kuramı’ ile benlik kavramının sosyal yönüne vurgu yapılmaktadır. Sosyal kimlik kuramına göre birey benliğini üyesi oldukları gruplar ve sosyal çevreler ile birlikte şekillendirmektedir.

4.2.Öz Yeterlilik Kavramı

Öz yeterlilik kavramını Psikolog Albert Bandura ‘Sosyal Bilişsel Teori’ kapsamında ortaya atarak geliştirmiştir. Bandura (1977) öz yeterliliği, ileride yaşanması muhtemel olaylar karşısında kişinin nasıl üstesinde gelebileceğine yönelik oluşturduğu kendine yönelik kişisel yargısı olarak tanımlamaktadır. Sosyal bilişsel teori ilk olarak Rotter tarafında 1950’li yılların ortasında ortaya atılmıştır. Sosyal bilişsel teoriye en büyük katkıları ise Bandura ve Mischel sunmuştur. Sosyal bilişsel teoriye göre, bireyler çevrelerini sürekli bir gözlemlene halindedir ve gözlemledikleri davranışlardan ileride kendileri için faydalı olabileceğini düşündükleri davranışları edinmek isterler. Sosyal bilişsel teoriye göre, davranışlar çevre gözlemlenerek öğrenilip davranışa dönüştüğü için davranışsal, çevreyle etkileşim sonucu olduğu için çevresel ve doğrudan çevreden öğrenildiği için ise bilişsel olduğu ifade edilmektedir (Ergün, 2004).

Bandura öğrenme psikolojisi üzerine gerçekleştirdiği çalışmalar bu alana çok değerli katkılar sunmuştur. Albert Bandura (1999) sosyal bilişsel teori kapsamında sosyal davranışçılık yaklaşımını geliştirmiştir. Bandura insanların nasıl öğrendiklerini açıklamak için, insanların sadece davranışları gözlemleyerek ve taklit ederek öğrenmeleri açıklamalarını yetersiz görmüştür. Bireylerin, hafıza, dili düşünme ve

tahmin etme gibi bilişsel yeteneklerini sürece katarak öğrenmenin bilişsel süreçler içerdiği üzerine odaklanmıştır. Bandura insanların öğrenme sürecinde hem çevrelerini etkilediklerini hem de çevreden etkilendikleri dinamik bir süreç olarak tanımlamaktadır. Bandura (1999), insanların sahip oldukları duyuları ile motor öğrenmelerini gerçekleştirdiklerini, beyinleri ile ise hayatlarına yön vermek için olayları değerlendirmelerini sağladıklarını ifade etmektedir. Sosyal bilişsel teori içerisinde öz yeterlilik, bireyin karşısına çıkan görevleri yerine getirmede kendi yeteneklerine olan algısı ve inancı olarak görülmektedir (Gist, 1987).

Öz yeterlilik, bireyin dışarıdan gözlemlenebileceği ya da dışarıdan algılanacak bir beceri değildir, aksine bireyin kendi becerilerine ve yapabileceklerine olan algısını içeren bireyin içsel bir inancıdır (Snyder ve Lopez, 2002). Ford (2003), öz yeterlilik ile bireyin kişisel yeteneklerinin farkında olduğunu ve bir şeyleri başarabilmek adına onu güdüleyebileceğini ifade etmektedir. Öz yeterlilik, bireyin çözümü konusunda aşına olmadığı zor, karmaşık ve farklı problemleri çözebilmek adına kendine olan güvenidir (Bandura, 2000). Bir diğer tanıma göre öz yeterlilik, bireyin bir işi başarabilme yeteneğine olan zihinsel inancı çerçevesinde oluşan kişisel görüşüdür (Zimmerman, 2000).

Öz yeterlilik özünde bireyin yetenekli olup olmamasına odaklanmaz, asıl odağı bireyin sahip olduğu yetkinliklerine ne kadar inandığıdır. Başarılması gereken bir durum ile karşı karşıya kalındığında, birçok yeteneğe sahip olan fakat öz yeterlilik algısı düşük olan bireyin yeteneklerini tam manasıyla etkin kullanması beklenmeyecektir. Öz yeterlilik algısı düşük olan bireylerin eylemlerinin sonucunda başarısız olmayı öngördükleri; öz yeterlilik algısı yüksek olan bireylerin ise başarılı olmayı öngörüsünde oldukları belirtilmiştir (Yıldırım ve İlhan, 2010). Bireylerin karşılaştıkları sorunları çözebilmelerinde ve kendilerine verilen sorumlulukları yerine getirebilmelerinde öz yeterlilik algısı durumlarının belirleyici olacağı ifade edilmektedir (Kotaman, 2008). Bu nedenle, psikoloji, işletme, eğitim ve uluslararası ilişkiler gibi pek çok bilimde, öz yeterlilik algısı, bireyin ortaya koyacağı davranışlar açısından belirleyeceği olacağını göstermektedir (Kurbanoğlu, 2004).

Luthans ve arkadaşları (2006), öz yeterlilik algısı yüksek olan bireylerin önemli beş niteliğinin olduğunu açıklamıştır:

- Yüksek hedefler koymaları ve kendileri için zor görevleri seçmeleri
- Yaşadıkları zorluklar karşısında istekli bir şekilde mücadele etmeleri
- Kendi motivasyonlarını sağlamaları
- Hedeflerini gerçekleştirmek için maksimum çabayı sarf etmeleri
- Karşılaştıkları zorluklara direnmeleri

Bandura'ya (1995) göre ise öz yeterlilik, bireylerin karşılaşılan ya da karşılaşılmaması muhtemel olan durumları yönetme ve üstesinden gelmeye olan inanç olarak tanımlanabilir. Öz yeterliliği yüksek olan bireyler bir sorunla karşılaştıklarında, sorundan kaçınmak yerine üstesinden gelmek için üzerine giderler (Bıkmaz, 2004).

Bandura öz yeterliliği düşük ve yüksek olan bireyin özelliklerini maddeler halinde sıralamıştır. Öz yeterliliği yüksek olan bireylerin özellikleri aşağıdaki gibidir (Akgündüz, 2012);

- Zor problemlerle karşılaştıklarında kaçınmazlar, aksine problemin üzerine giderler.
- Kendileri için ulaşılması zor hedefler belirleyerek bu hedeflere ulaşma gayreti içinde olurlar.
- Başarısızlığı kabullenmez, ısrarla pes etmeden çabalarını sürdürürler.
- İçinde bulundukları durumu bütüncül bir bakış açısı ile değerlendirirler.
- Stres durumlarını kontrol etmede diğerlerine nazaran daha başarılıdırlar ve stres durumlarından daha az etkilenmektedirler.

- Başarısızlık yaşanması durumunda sorunu dış etkenlere değil kendilerini bağlarlar.

Öz yeterliliği düşük olan bireylerin özellikleri ise aşağıdaki gibidir;

- Kendilerine güvenmemeleri ve kendilerini tam olarak tanıyamamış olmaları nedeniyle zor görevlerle yüzleşmek istemezler.
- Zor problemlerle karşılaştıklarında sorunun üzerine gitmek yerine kaçınırlar.
- Başarısızlık yaşanması durumunda sorunu dış etkenlerde ararlar.
- Başarısızlık yaşamaları durumunda hemen pes ederler ve mücadele etmeyi bırakırlar.
- Stres durumlarını kontrol etmede başarısızdırlar ve kendi yeteneklerinin farkında olmadıkları için daha çok stres yaşarlar.

4.3.Öz Yeterliliğin Süreçleri

Bandura'ya (1989) göre, öz yeterlilik algısı, bireylerin bilişsel, motivasyon, duygusal ve seçim süreçleri üzerinde etkiye sahiptir. Bu bölümde bu süreçler değerlendirilmektedir.

4.3.1. Bilişsel Süreç

Öz yeterlilik algısı, bireyin bilişsel düzeyde gerçekleşen faaliyetlerine doğrudan etki etmektedir. Algılanan öz yeterlilik düzeyleri yüksek olan bireyler, hedef belirlemede ve o hedefe ulaşmak için çaba harcamada bilişsel olarak daha güçlü ve sağlam dururlar. İnsan eylemlerinin çoğu öncelikle bilişsel süreç içerisindeki bir düşünceyle başlamaktadır. Bu düşünceleri harekete geçirebilmek için bilişsel süreçleri aktif ve verimli olarak kullanılması gerekir. Bu durumu gerçekleştirebilmek için ise bireyin öz yeterliliğine yönelik algısının yüksek olması beklenmektedir.

Algılanan öz yeterlilik düzeyinin yüksek olması, bilişsel çabayı arttırmakta ve dolaylı ya da doğrudan bilişsel performansa etki etmektedir. Bilişsel performansın yükselmesi ise bellek performansının yükseleceğini gösterir (Bandura, 1993).

4.3.2. Motivasyon Süreci

Öz yeterlilik algısı bireylerin motivasyon oluşumları sürecinde etkiye sahiptir. Bireyler belirledikleri hedeflere ulaşmak için harcadıkları çaba, problemler karşısında ne kadar sabırlı oldukları ve başarısızlıklar karşısında ne kadar dayanıklı oldukları bireylerin motivasyonları ve öz yeterlilikleri ile ilişkilidir (Bandura, 1994). Yeteneklerine güvenen insanlar zorluklara karşı direnirler ve bu durum onların başarılı olmalarını sağlamaktadır (Bandura, 1994). Yapılan araştırmaya göre bireylerin öz yeterlilik algısı bir sorunun üstesinden gelinmesi sırasında içsel motivasyonu etkilemektedir (Baysal, 2010).

Öz yeterlilik algısı yüksek olan bireyler çoğunluklar kendilerini motive edebilmektedirler. Öz yeterlilik algısı yüksek olan bireyler karşılaştıkları problemler sonucunda başarısızlığa uğramaları durumunda soruna içsel yükleme yaparken, öz yeterlilik algısı düşük olan çalışanlar ise başarısızlık söz konusu olduğunda soruna dışsal yükleme yapmaktadırlar (Yıldız 2014).

4.3.3. Duygusal Süreç

Öz yeterlilik algısının bireylerin duygusal durumları üzerinde de çeşitli etkileri bulunmaktadır. Stres gibi faktörlerin kontrol altında tutulabilmesinin öz yeterlilik algısı ile doğrudan bir ilişkisi bulunmaktadır (Akgündüz, 2012). Öz yeterlilik algısı yüksek olan bireylerde stres ve kaygı gibi durumların oluşma olasılığı daha düşükken, öz yeterlilik algısı düşük olan bireylerde stres ve kaygı durumlarının oluşma olasılığı daha yüksektir (Çubukçu ve Girmen, 2007). Ayrıca öz yeterlilik algısı düşük olan kişilerde durumları fazlaca abartma ve durumlardan endişe duygu eğilimleri fazla olmaktadır. Bu nedenle bireylerin duygu ve düşünceleri olumsuz yönde etkilenmektedir (Erkoç, 2015).

4.3.4. Seçim Süreci

Bireyler, kendilerini başarılı olamayacakları ve kendilerini yetersiz hissettikleri faaliyetlerin içerisinde görmek istememektedirler. Ancak öz yeterlilik algısı yüksek olan bireyler karşılaştıkları durum ya da belirledikleri hedef ne kadar ulaşılması zor olsa da pes etmezler. Bireylerin bir işe girip girilmeyeceğine karar verme

süreçlerinde öz yeterlilik algısının olduğu söylenebilir. Bandura'ya göre (1986), öz yeterlilik algısı bireylerin seçim süreçlerinde etkili olmaktadır.

Öz yeterlilik algısı yüksek olan bireyler kendileri için zorlu meslekler seçerler ve eğitirler, bu doğrultuda başarıları da artar (Bandura, 1994). Öz yeterlilik algısı düşük olan kişiler ise, seçim süreçlerinde kararsızlık yaşamaktadır ve bu durum onların başarısızlık yaşamalarını da beraberinde getirmektedir (Ercan, 2014).

4.4.Öz Yeterliliğin Kaynakları

Bandura (1994) öz yeterlilik algısının oluşabilmesinin dört farklı kaynak tarafından beslenmesi yolu ile oluşabileceğini belirtmektedir. Bunlar; birincisi bireyin kendisinin yaşadığı başarılarından oluşan performans deneyimleri, ikincisi bireyin başkalarının deneyimlerinde oluşan model alma durumu, üçüncüsü bireyin başarıya erişmesini sağlamaya yarayan motivasyonu oluşturan sözel ikna ve bireyin kendi yetkinlikleri ve sosyal etkileşimlerinin temelini belirleyen psikolojik ve fizyolojik durumu olmak üzere dört kaynaktan oluşmaktadır.

4.4.1. Performans Deneyimleri (Yaşanmış Başarılar)

Bireyin geçmişte yaşadığı başarılar, edindiği tecrübeler gelecekte başaracaklarına temel teşkil eder. Bireyi yeni bir şeyler başarmaya motive eden en temel unsurlardan birisi geçmiş başarılarından yaşadığı hazdır ve bu durum bireyi gelecek başarılar yaşamak için motive etmektedir (Yılmaz, vd., 2004). Bireyin hayatında karşılaştıkları zorluklar karşısında gösterdiği direnç ve ortaya koyduğu çaba öz yeterlilik algısının kuvvetlenmesini sağlar. Ancak bireyin hayatında hiç zorluk yaşamaması ya da ulaştığı başarılar karşısında çaba sarf etmemiş olması, bireyin ileride yaşayacağı deneyimlerde de benzer sonuçlar beklemelerine ve bunun sonucunda başarısızlık ve hayal kırıklığı yaşamalarına neden olmaktadır (Bandura, 1997).

4.4.2. Model Alma (Bşkalarının Deneyimleri)

Birey kendisinin yaşadığı önceki deneyimlerinden etkilenebileceği gibi başkalarının deneyimlerinden de etkilenebilir ve kendi yaşantıları için dersler çıkarabilir. Başkalarının başarılı olduğu durumları ve süreçleri gözlemleyen birey

buralardan kendi yaşantısı için tecrübeler çıkarabilir ve model alabileceği davranışları bulabilir.

Bireylerin, özdeşleşme kurdukları kişilerin veya özellikleri bakımından benzeştikleri kişilerin elde ettikleri başarıları gözlemlemesi öz yeterlilik algılarının oluşmasına etki etmektedir (Ordun, 2005).

4.4.3. Sözel İkna

Öz yeterliliğin oluşmasında bir diğer kaynak ise sözel ikna yöntemleridir. Bireylerin ortaya koydukları hedefe ulaşabilmek için dışarıdan olumlu ya da olumsuz olarak etki altına alınmaları öz yeterlilik algılarının şekillenmesine kaynaklık etmektedir (Ordun, 2005). Sözel ikna, bireye başkaları tarafından yeteneklerine ve yapabileceklerine yönelik telkinde bulunma durumunu içermektedir (Schunk, 1991).

Sözel ikna dışsal motive edici unsurlarla eşleştirilebilir. Öz yeterlilik algısının oluşumunda sadece sözlü iknanın etkisi söz konusu değildir, böyle oluşacak bir öz yeterlilik ise problemler karşısında kolayca kaybedilebilir (Bandura, 1994)

4.4.4. Psikolojik ve Fizyolojik Durum

Bireyin içinde bulunduğu psikolojik ve fizyolojik durumu öz yeterlilik algısının oluşunda etki eden faktörler içerisinde yer almaktadır. Bireyin problemi çözmeye yönelik gerçekleştirdiği performans sırasında yaşayacağı stres, kaygı, heyecanlanma gibi psikolojik ve kalp atış hızının artması, yoğun terleme durumunun oluşması gibi fizyolojik durumlar bireyin öz yeterlilik algısını belirlemesine etki etmektedir (Bandura, 1997).

Bireylerin günlük hayatta sergiledikleri ve performans verdikleri işlerde bazen bir gün etkili olup başarılı olunması başka gün etkisiz kalıp başarısız olunmasının nedeni olarak insan psikolojisi ve fizyolojisinin değişkenlik göstermesi ile ifade edilebilir (Karakeçili, 2016). Bu bağlamda, psikolojik ve fizyolojik durumlarını kontrol alıp düzenleyen bireylerin öz yeterlilik algılarının yüksek olması beklenebilir (Hoy ve Miskel, 2010).

4.5.Öz Yeterlilik Algısının Düzenleyici Rolü

Sosyal bilişsel teoriye göre öz yeterlilik, bireylerin yetkinlik düzeylerine dayanır. Bu durumdan da bireysel başarıların kişilerin öz yeterlilik algısına olumlu katkıda bulunacağı çıkarımı yapılabilir (Bandura, 1986). Bunun bir yansıması olarak iyi anlaşılmış kurallar ve benimsemiş duygusal roller, çalışanların iş verimliliklerinin artmasında önemli bir katkı sağlamaktadır. Böyle bir durumda çalışanların davranışları daha tahmin edilebilir bir hale gelmekte ve karşılaşılabilecek olumsuz davranışların önüne geçilebilir (Ashforth & Humphrey, 1993). Olumlu olarak algılanan kurallar genellikle derin davranışla eşleşir. Bu eşleşme çalışanların öz yeterlilik algısı ile doğrudan etkilidir (Hsieha, Hsiehb, and Huangc, 2006). Bu duruma zıt olarak olumsuz algılanan kurallar yüzeysel davranış ile eşleşir ve bu eşleşme potansiyel bir stres olarak kabul edilen bireyin gerçek duygularını reddetmesine olanak sağlar (Hochschild, 1983).

Erkoç (2015), İstanbul ilinde bankacılık sektöründe 180 çalışan ile gerçekleştirdiği ‘örgütsel destek ve iş performansı ilişkisinde öz yeterliliğin düzenleyici rolü’ konulu bir çalışma yürütmüştür. Araştırma sonucunda örgütsel destek ve iş performansı arasındaki ilişkide öz yeterlilik algısının düzenleyici rolünün olmadığı tespit edilmiştir.

Akkoç, Çalışkan ve Turunç (2012) savunma sektöründe 584 çalışan üzerinde ‘örgüt kültürünün girişimcilik üzerindeki etkisinde öz yeterliliğin düzenleyici rolü’ konulu bir araştırma yürütmüşlerdir. Araştırma sonucuna göre, gelişimsel ve rasyonel örgüt kültürü boyutlarının girişimci davranışları pozitif ve anlamlı etkilediği ve bu ilişkilerde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolünün olduğu tespit edilmiştir. Gelişimsel örgüt kültürü ile girişimci davranışı ilişkisinde düşük öz yeterliliğin pozitif etkiye sahip olduğu, düşük öz yeterliğin ise negatif yönde düzenleyici etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Özsoy ve Ardıç (2020), Sakarya ilinde özel sektörde 182 çalışan üzerinde ‘çalışanların karanlık kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü’ konulu bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucuna göre, sadece narsisizmin tükenmişlik üzerindeki etkisinde öz

yeterlilik algısının düzenleyici etkisinin olduğu belirlenmiştir. Makyavelizm, psikopati ve karanlık üçlü toplam skorunun tükenmişlik üzerindeki etkilerinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü tespit edilmemiştir.



BEŞİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMA

5.1.YÖNTEM

Duygusal emeğin, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterliliğin düzenleyici rolünün tespit edilmesi araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

Duygusal emeğin yüzeysel rol yapma, derinlemesine rol yapma ve samimi davranma alt boyutlarının, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından yetkisizlik, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutları üzerindeki etkilerinde öz yeterliliğin düzenleyici rolünün belirlenmesi tez çalışmasının amacını oluşturmaktadır.

‘Örgütlerde duygu davranışları ve aidiyet’ konusunu işleyen bu tezin günümüz iş hayatında önemli yer tutan çalışanların, işlerine olan aidiyeti ya da bunun tam tersi olarak yabancılaşma yaşamaları iş hayatı için hem örgüt açısından hem de çalışan bireylerin açısından oldukça önemlidir. Örgütle özdeşleşen bireylerin iş yaşamında hem kendi kariyeri açısından hem de örgüte verimlilik ve etkinlik katması açısından oldukça önemlidir. Aksi durumda çalışan birey ve örgüt arasındaki iletişim be bağ kopmakta, çalışanın örgütsel yabancılaşma yaşama ihtimali artmakta ve iş devir hızının yükseldiği görülmektedir.

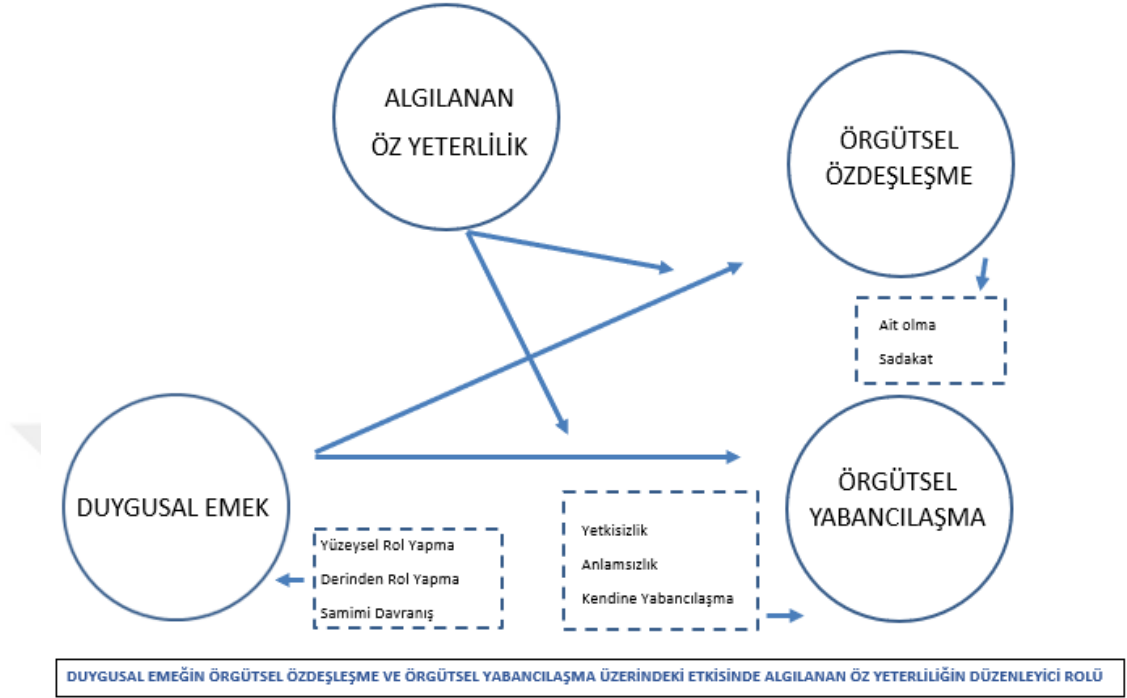
Duyguların iş yaşamındaki etkisi yadsınamaz bir gerçektir ve son yıllarda çalışanların karşılaştıkları sorunların altında yatan temel gerekçenin çalışanların kendilerinin ve diğerlerinin duygularını anlayamaması, duygularını iş yaşamında etkili kullanamaması ve iş ilişkilerini iş yaşamının etkinliği ve verimliliği için yönetememesi olduğu gözlemlenmektedir. Çalışanların duygu yönetimlerinin ve genel öz yeterliliklerinin derecelerinin çalıştıkları kurumlara olan özdeşleşmeleri ve yabancılaşmalarını ne derecede etkileyeceği konusu büyük önem teşkil etmektedir. Bu meraktan yola çıkılarak ortaya konan araştırma sorusu ile tez konusu belirlenmiştir. Literatür incelendiğinde kavramların birbiriyle ilişkilerini içeren çalışmaların son yıllarda kavramların önem kazanması ile birlikte artmakta olduğu ancak tez çalışma

modelinin bir arada incelendiği bir çalışma bulunmamaktadır. Öz yeterlilik değişkenin ise bu ilişkilerde nasıl bir düzenleyici rol oynayacağı çalışmanın önemini arttıran bir faktör olmaktadır. Literatürdeki bu boşluğun doldurulması açısından araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma da ‘Duygusal emeğin, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkileri nasıl olacak?’ hipotezlerinin araştırılmasının yanı sıra ‘Duygusal emeğin, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinin öz yeterlilik algısı yüksek olan kişiler ile öz yeterlilik algısı düşük olan kişilere göre nasıl bir etkisi olacak?’ hipotezinin cevabının bulunması için de geliştirilecektir. Tüm bu yönleriyle değerlendirildiğinde bu tez çalışması örgütsel davranış ve endüstriyel psikoloji alanlarında son yıllarda önemleri daha da anlaşılan ve 21. Yüzyılda önemini ve etkisini koruyacak bu dört kavramın birbiriyle ilişkilerinin araştırılması oldukça değerlidir.

Tez çalışmasının uygulama alanı olarak eğitim sektörü içerisinde kamuda çalışan öğretmenler seçilmiştir. Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri ve örgütsel yabancılaşma düzeyleri belirlenerek duygusal emeğin bu değişkenleri ile açıklayıcılığı araştırılmıştır. Öğretmenlerin algıladıkları öz yeterliliğin bu araştırma üzerindeki düzenleyici etkisi incelenmiştir. Eğitim sektörünün seçilmesinin gerekçeleri olarak ise; araştırma modelinin eğitim sektörüne uygunluğu, araştırma modelinin daha önce Türkiye’de eğitim sektöründe çalışılmamış olması nedeniyle literatüre katkı sağlanmanın amaçlanması, yaşanan pandemi koşulları içerisinde birçok sektöre ulaşmanın zorluğu gibi nedenler sıralanabilir.

Tez çalışmasının araştırma modeli aşağıda gösterilmiştir.

Şekil 5.1. Araştırma Modeli



Araştırma modelini içeren hipotezler EK-1’deki tabloda belirtilmektedir.

5.1.1. Örneklem

Araştırmanın uygulanması için eğitim sektörü seçilmiştir. Araştırmanın evrenini Türkiye’nin Sakarya ili Akyazı ilçesinde kamuda çalışan öğretmenler oluşturmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığından alınan verilere göre Sakarya ili Akyazı ilçesinde toplam 779 öğretmen çalışmaktadır. Buna göre evreni temsilen en az 258 katılımcıya ulaşılması çalışmanın örneklemi oluşturmaktadır. Anket formu ‘Google Formlar’ üzerinden oluşturularak 400 öğretmene gönderilmiştir. Bunlardan yanıtlanan ve eksiksiz geri dönüş sağlanan 283 katılımcının anket formu kabul edilmiş ve araştırmanın örneklemi oluşturmuştur.

5.1.2. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada demografik bilgi formu, örgütsel özdeşleşme ölçeği, örgütsel yabancılaşma ölçeği, duygusal emek ölçeği ve algılanan öz yeterlilik ölçeği kullanılmıştır.

5.1.2.1. Demografik Bilgi Formu

Demografik bilgi formu ile katılımcıların; yaşı, medeni durumu (bekar, evli dul/boşanmış, bilgi vermek istemiyorum), eğitim düzeyi (önlisans, lisans, yüksek lisans, doktora), branşı, çalıştığı eğitim kademesi, çalıştığı kurumdaki hizmet süresi, toplam hizmet süresi ve yönetim rolü bilgileri edinilmiştir ve değerlendirme içerisine katılmıştır.

5.1.2.2. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği

Bu tez çalışmasında Mael ve Ashforth (1992) geliştirdiği örgütsel özdeşleşme ölçeğini kullanılmıştır. Bu ölçek 6 ifadeden, tek boyuttan oluşmaktadır ve 5’li likert biçimindedir (1- Hiçbir zaman, 2- Çok nadir, 3- Bazen, 4- Çoğu zaman, 5- Her zaman). Ölçeğin Türkçeye uyarlanması Tüzün (2006) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin iç tutarlılığı tek boyut örgütsel özdeşleşme $\alpha=0,79$ olarak bulunmuştur (Tüzün, 2006).

5.1.2.3. Örgütsel Yabancılaşma Ölçeği

Bu tez çalışmasında, Clifford J. Mottaz (1981) tarafından oluşturulmuş örgütsel yabancılaşma ölçeğinin kullanılmıştır. Bu ölçek 21 ifadeden, 3 boyuttan oluşmaktadır ve 5’li likert biçimindedir (1- Hiçbir zaman, 2- Çok nadir, 3- Bazen, 4- Çoğu zaman, 5- Her zaman). Yabancılaşma Ölçeğindeki 7 ifade güçsüzleşme boyutunu, 7 ifade anlamsızlaşma boyutunu, 7 ifade kendinden yabancılaşma boyutunu ölçmektedir. Örgütsel yabancılaşma ölçeğinin Türkçe uyarlaması Alper L. Uysaler tarafından yapılmıştır.

5.1.2.4. Duygusal Emek Ölçeği

Bu tez çalışmasında, Diefendorff, Croyle and Gosserand (2005) tarafından geliştirilen ‘Duygusal emek stratejilerinin öncülleri ve boyutları’ ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek 14 ifadeden, 3 boyuttan oluşmaktadır ve 5’li likert biçimindedir (1- Hiçbir zaman, 2- Çok nadir, 3- Bazen, 4- Çoğu zaman, 5- Her zaman). Bu boyutlar; yüzeysel rol yapma davranışı, dersinden rol yapma davranışı ve samimi davranış olarak üç boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yüzeysel rol yapma 6 ifade, derinden rol yapma 4 ifade ve samimi davranış ise 3 ifade ile ölçülmektedir. Ölçeğin iç tutarlılığı; yüzeysel rol

yapma için $\alpha=0,92$, derinden rol yapma için $\alpha=0,85$ ve samimi davranış için ise $\alpha=0,83$ olarak bulunmuştur (Diefendorff vd., 2005). Ölçeğin Türkçeleştirilmesi ise Basım ve Beğenirbaş tarafından gerçekleştirilmiştir.

5.1.2.5. Algılanan Öz Yeterlilik Ölçeği

Bu tez çalışmada Jerusalem ve Schwarzer (1981) tarafından geliştirilen öz-yeterlilik ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek 10 ifadeden, tek boyuttan oluşmaktadır ve 5’li likert biçimindedir (1- Hiçbir zaman, 2- Çok nadir, 3- Bazen, 4- Çoğu zaman, 5- Her zaman). Ölçeğin Türkçeleştirilmesi Yeşilay (1996) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin iç tutarlılığı tek boyut öz yeterlilik $\alpha=0,88$ olarak bulunmuştur (Özbezek ve Paksoy, 2017).

5.2. VERİ ANALİZİ

Bu çalışmanın sonuçları Windows için Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25.0 kullanılarak değerlendirildi. İstatistiksel analiz açısından 0.05 anlamlılık düzeyi dikkate alınmıştır. Bu çalışmada verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Veriler ‘Google Formlar’ üzerinden çevrimiçi anket uygulaması ile oluşturulmuş ve bu yolla veriler toplanmıştır.

Tanımlayıcı istatistikler, örneklemin temel özelliklerini sunmak için kullanılır. Ölçeklerin faktör yapısı için temel bileşenler modeli (Principal Components Model) ile faktör analizi uygulanmakta ve faktör yükleri değerlendirilmektedir. Ayrıca iki değişkenli korelasyonlar tanımlayıcı amaçlarla değerlendirilir. Hipotezleri test etmek için Basit Regresyon analizi kullanılır.

5.3. BULGULAR

Bulgular bölümünde tez çalışmasının bulgularına iki başlıkta değinilecektir. Birinci bölümde, veri toplama araçlarına yönelik olarak gerçekleştirilen geçerlik ve güvenirlik analizleri sonuçları sunulacaktır. İkinci bölümde ise örneklem hakkında tanımlayıcı istatistikler içeren veriler sunulacaktır.

5.3.1. GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZLERİ

Tez araştırmasında kullanılan örgütsel özdeşleşme ölçeği, örgütsel yabancılaşma ölçeği, duygusal emek ölçeği ve algılanan öz yeterlilik ölçeğine yönelik geçerlik ve güvenirlik analizleri SPSS programı ile gerçekleştirilmiştir.

5.3.1.1. Örgütsel Özdeşleşme Ölçeğine Yönelik Geçerlik ve Güvenirlik Analizi

Örgütsel özdeşleşme ölçeği 6 maddeden ve tek boyuttan oluşan bir ölçektir. 5'li Likert olarak şu şekilde kodlanmıştır. (1- Hiçbir zaman, 2- Çok nadir, 3- Bazen, 4- Çoğu zaman, 5- Her zaman)

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), örnekleme yeterlilik testini ve bu değişken için verilerin faktör analizi yapmak için uygun olup olmadığını görmek için Bartlett'in Küresellik Testi uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre KMO değeri 0,734 ve Bartlett Küresellik testi p değeri ,000 olarak bulunarak verilerin faktör analizi yapabilmek için uygun ve yeterli olduğu görülmüştür.

Faktör analizi öncesi güvenirlik testine göre ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach Alpha değeri) 0.728 olarak görünmektedir. Bu sonuç, ölçeğin güvenilir olduğunu ve faktör analizi yapılabileceğini göstermektedir.

Tablo 5.2 Örgütsel Özdeşleşme Faktör Analizi

	1	2
OO3- Kurumda çalışanlar hakkında konuşurken genellikle ‘onlar’ yerine ‘biz’ ifadesini kullanırım.	,831	
OO4- Çalıştığım kurumun başarılarını kendi başarılarım olarak görürüm.	,752	
OO2- İnsanların çalıştığım kurum hakkındaki düşünceleri ile yakından ilgiliyim.	,687	
OO1- Herhangi biri, çalıştığım kurumu eleştirdiğinde bunu kişisel bir hakaret olarak algıları.		,850
OO5- Herhangi biri, çalıştığım kurumu övdüğünde bunu kişisel bir övgü olarak da algıları		,696
OO6- Kurumum, kamuoyunda eleştirildiğinde bu durumdan rahatsız olurum.		,662

Tablo 5.3 Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği Toplam Varyans Açıklaması

		Rotasyon Sonrası Faktörlerin Karelerinin Dağılımı	
Boyutlar		% of Varyans	Kümülatif %
1	1,903	31,717	31,717
2	1,739	28,976	60,693

Faktör analizi neticesinde Tablo 5.3.1.1.1’de görüleceği üzere herhangi bir madde kaybına uğranmamıştır. Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen örgütsel özdeşleşme ölçeği 6 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçeleştirilmesi ve geçerlik- güvenirlik çalışmasını Tüzün (2006) yapmıştır ve ölçeğin iç tutarlılığı tek boyut örgütsel özdeşleşme ‘cronbach alpha =0.79’ bulunmuştur.

Tablolar incelendiğinde bu araştırmanın gerçekleştirildiği örnekleme örgütsel özdeşleşme anketi 2 boyut olarak bulunmuştur. 2 boyut altında geçerli ve güvenilir çıkan ölçek için boyut isimlendirmesi yapılmasına karar verilmiştir. Örgütsel özdeşleşme literatürü incelendiğinde Lee (1969), örgütsel özdeşleşmenin iki ana kavram altında incelenmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Bu kavramlar ait olma ve sadakat kavramlarıdır.

- Ait olma: Ortak amaç etrafında diğer örgüt üyeleriyle bir araya gelinmesi ile bireyin kendi kimlik özelliklerini tanımlamasının karşılanması olarak ifade edilmektedir. Bu açıklama ile örgütsel özdeşleşmenin ‘OO2- İnsanların çalıştığım kurum hakkındaki düşünceleri ile yakından ilgiliyim, OO3- Kurumda çalışanlar hakkında konuşurken genellikle ‘onlar’ yerine ‘biz’ ifadesini kullanırım ve OO4- Çalıştığım kurumun başarılarını kendi başarılarım olarak görürüm’ maddeleri arasında bağdaşım kurulabileceği ve bu nedenle de boyutun adının ‘ait olma’ olması gerektiğine karar verilmiştir.
- Sadakat: Örgütün amaçlarına göre hareket eden, görevini seven, örgütünü örgüt dışı faktörlere karşı savunan ve örgüt üyeleriyle olan benzerliklerine atıfta bulunan özellikler olarak ifade edilmektedir. Bu açıklama ile örgütsel özdeşleşmenin ‘OO1- Herhangi biri, çalıştığım kurumu eleştirdiğinde bunu kişisel bir hakaret olarak algılarım, OO5- Herhangi biri, çalıştığım kurumu övdüğünde bunu kişisel bir övgü olarak da algılarım, OO6- Kurumum, kamuoyunda eleştirildiğinde bu durumdan rahatsız olurum’ maddeleri arasında bağdaşım kurulabileceği ve bu nedenle de boyutun adının ‘sadakat’ olması gerektiğine karar verilmiştir.

5.3.1.2. Örgütsel Yabancılaşma Ölçeğine Yönelik Geçerlik ve Güvenirlik Analizi

Clifford J. Mottaz (1981) tarafından oluşturulan örgütsel yabancılaşma ölçeği 21 maddeden ve 3 boyuttan oluşan bir ölçektir. 5’li Likert olarak şu şekilde kodlanmıştır. (1- Hiçbir zaman, 2- Çok nadir, 3- Bazen, 4- Çoğu zaman, 5- Her

zaman). Yabancılaşma ölçeğindeki ilk 7 ifade yetkisizlik boyutunu, sonraki 7 ifade anlamsızlaşma boyutunu, son 7 ifade ise kendinden yabancılaşma boyutunu ölçmektedir. Örgütsel yabancılaşma ölçeğinin Türkçe uyarlaması Alper L. Uysaler tarafından yapılmıştır.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), örnekleme yeterlilik testini ve bu değişken için verilerin faktör analizi yapmak için uygun olup olmadığını görmek için Bartlett'in Küresellik Testi uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre KMO değeri 0,844 ve Bartlett Küresellik testi p değeri ,000 olarak bulunarak verilerin faktör analizi yapabilmek için uygun ve yeterli olduğu görülmüştür.

Faktör analizi öncesi güvenirlik testine göre ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach Alpha değeri) 0.831 olarak görünmektedir. Bu sonuç, ölçeğin güvenilir olduğunu ve faktör analizi yapılabileceğini göstermektedir.

Tablo 5.4 Örgütsel Yabancılaşma Faktör Analizi

Faktörler	1	2	3
OY21_R Yaptığım iş her yönüyle benim için ilgi çekici ve merak uyandırıcıdır.	,763		
OY19_R İşim bana kendimi gerçekleştirme imkânı verir.	,759		
OY16- İş hayatımda paradan başka elde ettiğim bir şey yok.	,723		
OY17_R Yaptığım iş bana kişisel tatmin hissi veriyor.	,701		
OY20- Yaptığım iş benim için yaratıcılık istemeyen sıkıcı ve monoton bir iştir.	,699		
OY15- Yaptığım iş bana başarma hissi vermiyor.	,659		
OY18- Yaptığım işlerde gerçek yeteneklerimi sergileme imkânım çok fazla yok.	,582		
OY13_R Yaptığım işin kurumdaki bütün faaliyetlerle olan ilgisini anlayabiliyorum.		,816	
OY14_R Yaptığım işin diğer çalışanların yaptığı işlerle ilgisinin ne olduğunu bilirim.		,789	
OY10_R Yaptığım iş gerçekten önemli ve değerlidir.		,674	
OY8_R Yaptığım iş çalıştığım kurumun başarısına önemli katkı sağlıyor.		,667	
OY2_R İşle ilgili kendi kararlarımı uygulama şansına sahibim.			,776
OY3- Günlük işlerimi nasıl yerine getireceğime benim kontrolüm dışında karar veriliyor.			,702
OY1_R Günlük işlerimi yerine getirirken önemli ölçüde serbest davranma imkânına sahibim.			,691
OY7_R İşimi yaparken kararlarımı kendim veririm.			,583
OY5- Yaptığım işle ilgili konularda değişiklik yapabilme imkânına sahip değilim.			,482

Tablo 5.5 Örgütsel Yabancılaşma Ölçeği Toplam Varyans Açıklaması

Boyutlar	Rotasyon Sonrası Faktörlerin Karelerinin Dağılımı		
		% of Varyans	Kümülatif %
1	3,705	23,157	23,157
2	2,547	15,920	39,077
3	2,351	14,694	53,771

Faktör analizi neticesinde Tablo 5.3.1.2.1’de de görüleceği üzere ‘OY4R-İşe yönelik birçok kararı amirime danışmadan alırım, OY12- Genellikle işimin çevrem için fazla bir önemi olmadığını hissederim, OY11- Yaptığım işin öneminin gerçekten ne olduğunu çoğu kez merak ederim, OY9- Yaptığım işlerin gerçek amacını anlamakta kimi zaman güçlük çekerim ve OY6- Günlük işlerimin çoğu başkaları tarafından belirlenir) maddeleri geçerlik ve güvenilirliği etkilemesi nedeniyle ankettan çıkartılmıştır.

Faktör analizi sonucu tespit edilen maddeler çıkarıldığında ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach Alpha değeri) 0.842 olarak bulunmuştur.

Analiz sonucunda örgütsel yabancılaşma 3 boyut ve 16 madde olarak belirlenmiştir. Anketin yetkisizlik boyutu ‘OY1R, OY2R, OY3, OY5 ve OY7R’ olmak üzere 5 madde ile, anlamsızlık boyutu ‘OY8R, OY10R, OY13 ve OY14R’ olmak üzere 4 madde ile ve kendine yabancılaşma boyutu ‘OY15, OY16, OY17R, OY18, OY19R, OY20 ve OY21R’ olmak üzere 7 madde ile analize hazır hale getirilmiştir.

5.3.1.3. Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Geçerlik ve Güvenirlik Analizi

Bu araştırma için Diefendorff, Croyle and Gosserand (2005) tarafından geliştirilen ‘Duygusal emek stratejilerinin öncülleri ve boyutları’ ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek 14 ifadeden ve 3 boyuttan oluşmaktadır. 5’li likert biçimindedir ve şu şekilde kodlanmıştır (1- Hiçbir zaman, 2- Çok nadir, 3- Bazen, 4- Çoğu zaman, 5- Her zaman). Duygusal emek anketinin boyutları; samimi davranış, yüzeysel rol yapma ve derinden

rol yapma davranışlarıdır. Ölçekte yüzeysel rol yapma 7 ifade, derinden rol yapma 4 ifade ve samimi davranış ise 3 ifade ile ölçülmektedir. Ölçeğin iç tutarlılığı; yüzeysel rol yapma için $\alpha=0,92$, derinden rol yapma için $\alpha=0,85$ ve samimi davranış için ise $\alpha=0,83$ olarak bulunmuştur (Diefendorff vd., 2005). Ölçeğin Türkçeleştirilmesi ise Basım ve Beğenirbaş tarafından gerçekleştirilmiştir.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), örnekleme yeterlilik testini ve bu değişken için verilerin faktör analizi yapmak için uygun olup olmadığını görmek için Bartlett'in Küresellik Testi uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre KMO değeri 0,763 ve Bartlett Küresellik testi p değeri ,000 olarak bulunarak verilerin faktör analizi yapabilmek için uygun ve yeterli olduğu görülmüştür.

Faktör analizi öncesi güvenirlik testine göre ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach Alpha değeri) 0.707 olarak görünmektedir. Bu sonuç, ölçeğin güvenilir olduğunu ve faktör analizi yapılabileceğini göstermektedir.

Tablo 5.6 Duygusal Emek Faktör Analizi

Faktörler	1	2	3
DE9- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	,916		
DE10- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	,911		
DE11- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, göstermek zorunda olduğum duyguları iç dünyamda yaşamaya çalışırım.	,807		
DE8- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	,776		
DE14- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.		,798	
DE13- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, sergilediğim duygular samimidir.		,751	
DE7- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, dışı vurduğum duygular rol gereğidir.		-,721	
DE6- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, gerçekte hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.		-,670	
DE12- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.		,593	
DE4- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, işimin gerektirdiği duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.			,805
DE5- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, sergilemem gereken duygular için içinde bulunulan duruma uygun 'duygu maskesi' takarım.			,734
DE2- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, iyi bir ruh haline sahipmişim gibi davranırım.			,725
DE3- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, onları etkilemeye çalışırım.			,700

Tablo 5.7 Duygusal Emek Ölçeği Toplam Varyans Açıklaması

Rotasyon Sonrası Faktörlerin			
Boyutlar		Karelerinin Dağılımı	
		% of Varyans	Kümülatif %
1	2,997	23,053	23,053
2	2,660	20,463	43,516
3	2,418	18,597	62,113

Faktör analizi neticesinde Tablo 5.3.1.3.1’de görüleceği üzere ‘DE1- Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken, iş ilişkisine uygun şekilde davranırım’ maddesi hiçbir boyuta yük almaması nedeniyle anket formundan çıkarılmıştır. Faktör analizi sonucu tespit edilen madde çıkarıldığında ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach Alpha değeri) 0.708 olarak bulunmuştur.

Analiz sonucunda duygusal emek ölçeği 13 madde ve 3 boyut şeklinde oluşmuştur. Anketin derinden rol yapma boyutu ‘DE8, DE9, DE10 ve DE11’ olmak üzere 4 madde ile, samimi davranış boyutu ‘DE6, DE7, DE12, DE13 ve DE14’ olmak üzere 5 madde ile ve yüzeysel rol yapma boyutu ‘DE2, DE3, DE4 ve DE5’ olmak üzere 4 madde ile analize hazır hale getirilmiştir.

5.3.1.4. Algılanan Öz Yeterlilik Ölçeğine Yönelik Geçerlik ve Güvenirlik Analizi

Bu çalışma için Jerusalem ve Schwarzer (1981) tarafından geliştirilen öz-yeterlilik ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek 10 ifadeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. 5’li Likert biçimindedir ve şu şekilde kodlanmıştır (1- Hiçbir zaman, 2- Çok nadir, 3- Bazen, 4- Çoğu zaman, 5- Her zaman). Ölçeğin Türkçeleştirilmesi Yeşilay (1996) tarafından gerçekleştirilmiştir ve ölçeğin iç tutarlılığı tek boyut şeklinde öz yeterlilik $\alpha=0,88$ olarak bulunmuştur.

Faktör analizi öncesi güvenirlik testine göre ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach Alpha değeri) 0.901 olarak görünmektedir. Bu sonuç, ölçeğin güvenilir olduğunu ve faktör analizi yapılabileceğini göstermektedir.

Tablo 5.8 Algılanan Öz Yeterlilik Ölçeği Toplam Varyans Açıklaması

Boyut	Yüklenen Faktörlerin Karelerinin Dağılımı		
		% of Varyans	Kümülatif %
1	5,413	54,133	54,133

Faktör analizi sonucunda anket aslında olduğu şekliyle tek boyut ve 10 madde şekliyle veri kaybına uğramadan yüksek geçerlik ve güvenirlik düzeyiyle sonuçlanmıştır.

5.3.2. Tanımlayıcı İstatistikler

Bu bölümde çalışma ile ilgili bazı bilgiler tablolarda gösterilmektedir. Her bir demografik değişkene ait istatistiki bilgiler ve çalışmanın değişkenlerinin ortalama puanları tabloda gösterilmektedir.

5.3.2.1. Demografik Değişkenlere Ait İstatistikler

Bu bölümde demografik değişkenlere ait istatistiki bilgiler bölümler halinde ve tablolar eşliğinde sunulmaktadır.

5.3.2.1.1. Yaş

Tablo 5.9 Yaş kategori

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26 yaş altı	43	15,2	15,2	15,2
	26- 30 yaş	88	31,1	31,1	46,3
	31- 35 yaş	48	17,0	17,0	63,3
	36- 40 yaş	31	11,0	11,0	74,2
	40 yaş üstü	73	25,8	25,8	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

5.3.2.1.2. Medeni Durum

Tablo 5.10 Medeni durumunuz

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değişken	Bekar	113	39,9	39,9	39,9
	Evli	157	55,5	55,5	95,4
	Dul/Boşanmış	8	2,8	2,8	98,2
	Bilgi vermek istemiyorum	5	1,8	1,8	100,0
	Toplam	283	100,0	100,0	

5.3.2.1.3. Son Mezun Olunan Eğitim Kademesi

Tablo 5.11 Son mezun olduğunuz eğitim kademesi

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değişken	Önlisans	3	1,1	1,1	1,1
	Lisans	253	89,4	89,4	90,5
	Yüksek Lisans	26	9,2	9,2	99,6
	Doktora	1	,4	,4	100,0
	Toplam	283	100,0	100,0	

5.3.2.1.4. Branş

Tablo 5.12 Branşınız

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değişken	Okul Psikolojik Danışmanı	40	14,1	14,1	14,1
	Sınıf Öğretmeni	61	21,6	21,6	35,7
	İlköğretim Matematik Öğretmeni	21	7,4	7,4	43,1
	Fen Bilimleri Öğretmeni	13	4,6	4,6	47,7
	Beden Eğitimi Öğretmeni	9	3,2	3,2	50,9
	İngilizce Öğretmeni	23	8,1	8,1	59,0
	Türk Dili ve Edebiyatı Öğretmeni	36	12,7	12,7	71,7
	Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi Öğretmeni	22	7,8	7,8	79,5
	Okul Öncesi Öğretmeni	15	5,3	5,3	84,8
	Sosyal Bilgiler Öğretmeni	15	5,3	5,3	90,1
	Diğer	28	9,9	9,9	100,0
	Toplam	283	100,0	100,0	

5.3.2.1.5. Çalışılan Eğitim Kademesi

Tablo 5.13 Çalıştığınız Eğitim Kademesi

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değişken	Okul öncesi	18	6,4	6,4	6,4
	İlkokul	75	26,5	26,5	32,9
	Ortaokul	122	43,1	43,1	76,0
	Lise	68	24,0	24,0	100,0
	Toplam	283	100,0	100,0	

5.3.2.1.6. Toplam İş Tecrübesi

Tablo 5.14 Toplam İş Tecrübeniz

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değişken	1 yıldan az	12	4,2	4,2	4,2
	1- 3 yıl	67	23,7	23,7	27,9
	4- 6 yıl	63	22,3	22,3	50,2
	7- 9 yıl	35	12,4	12,4	62,5
	10 yıldan fazla	106	37,5	37,5	100,0
	Toplam	283	100,0	100,0	

5.3.2.1.7. Kurumundaki İş Tecrübesi

Tablo 5.15 Kurumunuzda hizmet süreniz

		Frekans	Yüze	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değişken	1 yıldan az	56	19,8	19,8	19,8
	1- 3 yıl	120	42,4	42,4	62,2
	4- 6 yıl	56	19,8	19,8	82,0
	7- 9 yıl	23	8,1	8,1	90,1
	10 yıldan fazla	28	9,9	9,9	100,0
	Toplam	283	100,0	100,0	

5.3.2.1.8. Yönetim Rolü

Tablo 5.16 Yönetim rolünüz var mı

		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Değişken	Evet	35	12,4	12,4	12,4
	Hayır	248	87,6	87,6	100,0
	Total	283	100,0	100,0	

5.3.2.2. Tez Değişkenlerine Ait İstatistikler

Tablo 5.17 Tez Değişkenlerine Ait İstatistikler

	Ortalama	Standart Sapma
OO	3,5024	,65263
ait_olma	3,9022	,71477
sadakat	3,1025	,82329
Yetkisizlik	2,3201	,60187
Anlamsizlik	1,8110	,54378
Kendineyabancilasma	2,1196	,66369
OY	2,1051	,47411
Yuzeyssel_rol	3,7111	,78426
Derinden_rol	3,3286	,97156
Samimi_davranis	3,3555	,36495
AOY	3,8749	,50701
Geçerli örneklem sayısı		

5.4.Korelasyon ve Regresyon Sonuçları

5.4.1. Korelasyon Sonuçları

Tez araştırmasına dahil edilen değişkenler arasındaki korelasyonları belirtmek için korelasyon tablosu aşağıda gösterilmiştir. Her bir değişkenin alt boyutları da analize dahil edilmiş ve birbirleriyle olan ilişkileri incelenmiştir.

Tablo 5.18 Korelasyon Tablosu

	OO_ge nel	ait_olm a	sadak at	Yetkis izlik	Anlams izlik	Kyaban cilasma	OY_g enel	Yuzey sel	Derin den	Samimi	AOY
OO	1	,824**	,870**	-,245**	-,241**	-,232**	-,309**	,140*	,092	,151*	,253**
ait_olma	,824**	1	,438**	-,278**	-,261**	-,341**	-,394**	,112	,191**	,059	,349**
sadakat	,870**	,438**	1	-,147*	-,157**	-,072	-,147*	,126*	-,020	,188**	,098
Yetkisizlik	-,245**	-,278**	-,147*	1	,338**	,313**	,685**	-,125*	-,035	-,031	-,362**
Anlamsizlik	-,241**	-,261**	-,157**	,338**	1	,445**	,694**	-,113	-,083	-,134*	-,350**
Kyabancilas ma	-,232**	-,341**	-,072	,313**	,445**	1	,864**	-,112	-,139*	-,001	-,248**
OY	-,309**	-,394**	-,147*	,685**	,694**	,864**	1	-,151*	-,122*	-,052	-,396**
Yuzeyssel_r ol	,140*	,112	,126*	-,125*	-,113	-,112	-,151*	1	,189**	,261**	,258**
Derinden_r ol	,092	,191**	-,020	-,035	-,083	-,139*	-,122*	,189**	1	,116	,103
Samimi_da vranis	,151*	,059	,188**	-,031	-,134*	-,001	-,052	,261**	,116	1	,238**
AOY	,253**	,349**	,098	-,362**	-,350**	-,248**	-,396**	,258**	,103	,238**	1

** . 0.01 (2-tailed).

* . 0.05 (2-tailed).

H₉: Örgütsel özdeşleşme ile örgütsel yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H_{9a}: Örgütsel özdeşleşme ile yetkisizlik arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H_{9b}: Örgütsel özdeşleşme ile anlamsızlık arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H_{9c}: Örgütsel özdeşleşme ile kendine yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre örgütsel özdeşleşme ile genel örgütsel yabancılaşma arasında orta güçte, negatif yönde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır, $r = -.309, p < .01$. Örgütsel özdeşleşme ile örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından yetkisizlik arasında düşük güçte, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = -.245, p < .01$. Örgütsel özdeşleşme ile örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından anlamsızlık arasında düşük güçte, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = -.241, p < .01$. Örgütsel özdeşleşme ile örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından kendine yabancılaşma arasında düşük güçte, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = -.232, p < .01$. Buna göre H₉, H_{9a}, H_{9b} ve H_{9c} hipotezleri kabul edilmiştir.

Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre yüzeysel rol yapma ile örgütsel özdeşleşme arasında düşük güçte, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = .140, p < .05$. Yüzeysel rol yapma ile genel örgütsel yabancılaşma düşük güçte, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = -.151, p < .05$. Yüzeysel rol yapma ile örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından yetkisizlik arasında düşük güçte, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = -.125, p < .05$. Yüzeysel rol yapma ile örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından anlamsızlaşma ve kendine yabancılaşma arasında ise ilişki bulunamamıştır.

Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre derinden rol yapma ile genel örgütsel yabancılaşma arasında düşük güçte, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = -.122, p < .05$. Derinden rol yapma ile örgütsel yabancılaşmanın alt

boyutlarından kendine yabancılaşma ile düşük güçte, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = -.139$, $p < .05$. Derinden rol yapma ile örgütsel özdeşleşme ve örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından yetkisizlik ve anlamsızlık arasında ilişki bulunamamıştır.

Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre samimi davranış ile örgütsel özdeşleşme arasında düşük güçte, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = .151$, $p < .05$. Samimi davranış ile örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından anlamsızlık arasından düşük güçte, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = -.134$, $p < .05$. Samimi davranış ile örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından yetkisizlik ve kendine yabancılaşma arasında ilişki bulunamamıştır.

H₁₀: Yüzeysel rol yapma ile algılanan öz yeterlilik arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₁: Derinden rol yapma ile algılanan öz yeterlilik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₂: Samimi davranış ile algılanan öz yeterlilik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

Yüzeysel rol yapma ile algılanan öz yeterlilik arasında düşük güçte, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = .258$, $p < .01$. Derinden rol yapma ile algılanan öz yeterlilik arasında ilişki bulunamamıştır. Samimi davranış ile algılanan öz yeterlilik arasında düşük güçte, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = .238$, $p < .01$. Buna göre, H₁₀ ve H₁₂ hipotezleri kabul edilirken H₁₁ hipotezi reddedilmiştir.

H₁₃: Algılanan öz yeterlilik ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₄: Algılanan öz yeterlilik ile örgütsel yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H_{14a}: Algılanan öz yeterlilik ile yetkisizlik arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H_{14b}: Algılanan öz yeterlilik ile anlamsızlık arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H_{14c}: Algılanan öz yeterlilik ile kendine yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.

Yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucuna göre algılanan öz yeterlilik ile örgütsel özdeşleşme arasında düşüş gücünde, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = .253, p < .05$. Algılanan öz yeterlilik ile genel örgütsel yabancılaşma arasında orta gücünde, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = -.396, p < .01$. Algılanan öz yeterlilik ile örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından yetkisizlik arasında orta gücünde, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = -.362, p < .01$. Algılanan öz yeterlilik ile örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından anlamsızlık arasında orta gücünde, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = -.350, p < .01$. Algılanan öz yeterlilik ile örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından kendine yabancılaşma arasında düşük gücünde, negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur, $r = -.248, p < .01$. Buna göre H₁₃, H₁₄, H_{14a}, H_{14b} ve H_{14c} hipotezleri kabul edilmiştir.

Gerçekleştirilen korelasyon analizlerinin sonucunda 'H_{1a}, H_{2b}, H₂, H_{3a}, H_{4b}, H_{5b}, H_{5c}, H_{6a}, H_{6b}, H₇, H_{7a}, H_{7c}, H_{8b}, H_{8c}, H_{8d}, H_{8e}, H_{8g}, H_{8i}, H₁₁' hipotezleri arasında korelasyon olmadığı için reddedilmiştir. Bu nedenle regresyon analizine tabi tutulmayacaklardır.

Bir sonraki bölümde her bir değişken ve alt faktörleri yer alacak ve değişkenler arasında anlamlı bir farkın olduğu ilişkiler için regresyon tabloları verilecektir.

5.4.2. Regresyon Sonuçları

Regresyon analizini gerçekleştirmeden önce normallik testi gerçekleştirilmiştir. George ve Mallery (2010) çarpıklık ve basıklık değerlerinin +2.0- -2.0 arasında olmasının normallik dağılımı oluşturması için gerekli olduğunu yaptıkları çalışma ile ortaya koymuşlardır. Bu bağlamda normallik analizi sonucunda tez verisinin çarpıklık ve basıklık değerinin +2.0- -2.0 aralığında olduğu gözlemlenmiştir. Bu analiz sonucuna göre tez verisi normal dağılmaktadır.

Regresyon analizini gerçekleştirebilmek için gereken bir diğer önemli husus değişkenler arasındaki ilişkinin doğrusal olmasıdır. Tez verisi incelendiğinde bu koşulun da sağlandığı görülmektedir. Bir diğer gereklilik tez değişkenlerinin eşit aralıklı ya da oranlı ve sürekli olmasıdır. Tez verisi bu duruma da uygundur.

Regresyon analizinin gerçekleştirilebilmesi için gereken en önemli şartlardan birisi de değişkenler arasında korelasyon analizi sonucunda ilişki tespit edilmiş olması gerekliliğidir. Tez değişkenleri arasında gerçekleştirilen korelasyon analizleri bir önceki bölümde verilmiştir. Bazı değişkenler arasında ilişki bulunmakla birlikte bazı değişkenler arasında ilişki bulunamamış ve bazı hipotezler reddedilmiştir. Aralarında ilişki bulunan değişkenlerin ilişkilerinin yönünü belirleyip hipotezlerin test edilmesi sağlanacaktır.

H₁: Yüzeysel rol yapma davranışının örgütsel özdeşleşme üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.

Tablo 5.19 Yüzeysel Rol Yapma ve Örgütsel Özdeşleşme Model Özeti

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Tahmini Hata
1	,140 ^a	,020	,016	,64730

a. Belirleyiciler: (Sabit), Yuzeysel_rol

Tablo 5.20 Yüzeysel Rol Yapma ve Örgütsel Özdeşleşme Katsayı Tablosu

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Hata	Beta		
1	(Sabit)	3,069	,186		16,461	,000
	Yuzeysel_rol	,117	,049	,140	2,378	,018

a. Bağımlı Değişken: OO

Analiz sonucunda yüzeysel rol yapmanın örgütsel özdeşleşmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma davranışı örgütsel özdeşleşmeyi (R Square= ,020) yüzde iki oranında açıklamaktadır. Hipotez

araştırmanın negatif etkide bulunacağı yönünde kurgulanmıştır. Dolayısıyla H_1 reddedilmiştir. Bu sonuç tartışma kısmında tartışılacaktır.

H_{1b} : Yüzeysel rol yapma davranışının sadakat üzerinde negatif ve anlamlı bir ilişkisi vardır.

Tablo 5.21 Yüzeysel Rol Yapma ve Sadakat Model Özeti

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Tahmini Hata
1	,126 ^a	,016	,012	,81821

a. Belirleyiciler: (Sabit), Yuzeysel_rol

b. Bağımlı Değişken: sadakat

Tablo 5.22 Yüzeysel Rol Yapma ve Sadakat Katsayı Tablosu

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Hata	Beta		
1	(Sabit)	2,613	,236		11,089	,000
	Yuzeysel_rol	,132	,062	,126	2,123	,035

a. Bağımlı Değişken: sadakat

Analiz sonucunda yüzeysel rol yapmanın sadakati pozitif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma davranışı örgütsel özdeşleşmeyi (R Square= ,012) yüzde bir oranında açıklamaktadır. Hipotez araştırmanın negatif etkide bulunacağı yönünde kurgulanmıştır. Dolayısıyla H_{1b} reddedilmiştir. Bu sonuç tartışma kısmında tartışılacaktır.

H_{2a} : Derinden rol yapma davranışının ait olma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

Tablo 5.23 Derinden Rol Yapma ve Ait Olma Model Özeti

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Tahmini Hata
-------	---	--------	--------------------	-------------------

1	,191 ^a	,036	,033	,70290
---	-------------------	------	------	--------

a. Belirleyiciler: (Sabit), Derinden_rol

b. Bağımlı Değişken: ait_olma

Tablo 5.24 Derinden Rol Yapma ve Ait Olma Katsayı Tablosu

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Hata	Beta		
1	(Sabit)	3,435	,149		22,999	,000
	Derinden_rol	,140	,043	,191	3,256	,001

a. Bağımlı Değişken: ait_olma

Analiz sonucunda derinden rol yapmanın sadakati pozitif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma davranışı örgütsel özdeşleşmeyi ($R^2 = ,036$) yüzde üç oranında açıklamaktadır. Hipotez araştırmanın pozitif etkide bulunacağı yönünde kurgulanmıştır. Dolayısıyla H_{2a} kabul edilmiştir. Derinden rol yapma davranışı arttıkça ait olma artmaktadır.

H₃: Samimi davranışın örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

Tablo 5.25 Samimi Davranış ve Örgütsel Özdeşleşme Model Özeti

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Tahmini Hata
1	,151 ^a	,023	,019	,64626

a. Belirleyiciler: (Sabit), Samimi_davranis

Tablo 5.26 Samimi Davranış ve Örgütsel Özdeşleşme Katsayı Tablosu

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Hata	Beta		
1	(Sabit)	2,594	,356		7,289	,000
	Samimi_davranis	,271	,105	,151	2,566	,011

a. Bağımlı Değişken: OO

Analiz sonucunda samimi davranışın örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır. Samimi davranış örgütsel özdeşleşmeyi (R Square= ,023) yüzde iki oranında açıklamaktadır. Hipotez araştırmanı pozitif etkide bulunacağı yönünde kurgulanmıştır. Dolayısıyla H₃ hipotezi kabul edilir. Samimi davranış arttıkça örgütsel özdeşleşme düzeyinin artması beklenmektedir.

H_{3b}: Samimi davranışın sadakat üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

Tablo 5.27 Samimi Davranış ve Sadakat Model Özeti

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Tahmini Hata
1	,188 ^a	,035	,032	,80999

a. Belirleyiciler: (Sabit), Samimi_davranis

b. Bağımlı değişken: sadakat

Tablo 5.28 Samimi Davranış ve Sadakat Katsayı Tablosu

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Hata	Beta		
1	(Sabit)	1,677	,446		3,759	,000
	Samimi_davranis	,425	,132	,188	3,215	,001

a. Bağımlı Değişken: sadakat

Analiz sonucunda samimi davranışın sadakat üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır. Samimi davranış örgütsel özdeşleşmeyi (R Square= ,035) yüzde dört oranında açıklamaktadır. Hipotez araştırmanı pozitif etkide bulunacağı yönünde kurgulanmıştır. Dolayısıyla H_{3b} hipotezi kabul edilir. Samimi davranış arttıkça sadakat düzeyinin artması beklenmektedir.

H₄: Duygusal emeğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.

H_{4a}: Yüzeysel rol yapmanın örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.

H_{4c}: Samimi davranışın örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.

H_{4e}: Yüzeysel rol yapmanın sadakat üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.

H_{4f}: Derinden rol yapmanın ait olma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.

H_{4i}: Samimi davranışın sadakat üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.

Yapılan moderatör analizi sonucunda duygusal emeğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici etkisi tespit edilememiştir. Alt boyutların da birbiri üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının tespiti bu örneklem üzerinde gerçekleşmemiştir. Bu nedenle H₄, H_{4a}, H_{4c}, H_{4e}, H_{4f} ve H_{4i} hipotezleri red edilmiştir.

H₅: Yüzeysel rol yapmanın örgütsel yabancılaşma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

Tablo 5.29 Yüzeysel Rol Yapma ve Örgütsel Yabancılaşma Model Özeti

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Tahmini Hata
1	,151 ^a	,023	,019	,46953

a. Belirleyiciler: (Sabit), Yuzeysel_rol

Tablo 5.30 Yüzeysel Rol Yapma ve Örgütsel Yabancılaşma Katsayı Tablosu

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Hata	Beta		
1	(Sabit)	2,443	,135		18,068	,000
	Yuzeysel_rol	-,091	,036	-,151	-2,555	,011

a. Dependent Variable: OY

Analiz sonucunda yüzeysel rol yapmanın örgütsel yabancılaşmayı negatif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma davranışı örgütsel yabancılaşmayı (R Square= ,023) yüzde iki oranında açıklamaktadır. Hipotez araştırmanın pozitif ilişki bulunacağı yönünde kurgulanmıştır. Dolayısıyla H₅ reddedilmiştir. Bu sonuç tartışma kısmında tartışılacaktır.

H_{5a}: Yüzeysel rol yapmanın yetkisizlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.

Tablo 5.31 Yüzeysel Rol Yapma ve Yetkisizlik Model Özeti

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Tahmini Hata
1	,125 ^a	,016	,012	,59822

a. Belirleyiciler: (Sabit), Yuzeysel_rol

Tablo 5.32 Yüzeysel Rol Yapma ve Yetkisizlik Katsayı Tablosu

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Hata	Beta		
1	(Sabit)	2,676	,172		15,532	,000
	Yuzeysel_rol_Mean	-,096	,045	-,125	-2,111	,036

a. Bağımlı Değişken: Yetkisizlik_Mean

Analiz sonucunda yüzeysel rol yapmanın yetkisizliği negatif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma davranışı örgütsel yabancılaşmayı (R Square= ,016) yüzde bir oranında açıklamaktadır. Hipotez araştırmanın pozitif ilişki bulunacağı yönünde kurgulanmıştır. Dolayısıyla H_{5a} reddedilmiştir. Bu sonuç tartışma kısmında tartışılacaktır.

H₆: Derinden rol yapmanın örgütsel yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.

Tablo 5.33 Derinden Rol Yapma ve Örgütsel Yabancılaşma Model Özeti

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Tahmini Hata
-------	---	--------	--------------------	-------------------

1		,122 ^a	,015	,011	,47138
---	--	-------------------	------	------	--------

a. Belirleyiciler: (Sabit), Derinden_rol

Tablo 5.34 Derinden Rol Yapma ve Örgütsel Yabancılaşma Katsayı Tablosu

Model	Standart Olmayan Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig.
	B	Std. Hata	Beta		
1	(Sabit)	2,304		23,001	,000
	Derinden_rol_Mean	-,060	-,122	-2,068	,040

a. Bağımlı Değişken: OY_Mean

Analiz sonucunda derinden rol yapmanın örgütsel yabancılaşmayı negatif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Derinden rol yapma davranışı örgütsel yabancılaşmayı (R Square= ,011) yüzde bir oranında açıklamaktadır. Hipotez araştırmanın negatif etkide bulunacağı yönünde kurgulanmıştır. Dolayısıyla H₆ hipotezi kabul edilmiştir. Derinden rol yapma davranışı arttıkça genel örgütsel yabancılaşma düzeyi azalmaktadır.

H_{6c}: Derinden rol yapmanın kendine yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.

Tablo 5.35 Derinden Rol Yapma ve Kendine Yabancılaşma Model Özeti

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Tahmini Hata
1	,139 ^a	,019	,016	,65845

a. Belirleyiciler: (Sabit), Derinden_rol

Tablo 5.36 Derinden Rol Yapma ve Kendine Yabancılaşma Katsayı Tablosu

Model	Standart Olmayan Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig.
	B	Std. Hata	Beta		
1	(Sabit)	2,435		17,401	,000

Derinden rol Mean	-,095	,040	-,139	-2,346	,020
-------------------	-------	------	-------	--------	------

a. Bağımlı Değişken: Kendineyabancılasmam_Mean

Analiz sonucunda derinden rol yapmanın kendine yabancılaşmayı negatif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Derinden rol yapma davranışı örgütsel yabancılaşmayı (R Square= ,019) yüzde iki oranında açıklamaktadır. Hipotez araştırmanın negatif etkide bulunacağı yönünde kurgulanmıştır. Dolayısıyla H_{6c} hipotezi kabul edilmiştir. Derinden rol yapma arttıkça kendine yabancılaşma azalmaktadır.

H_{7b}: Samimi davranışın anlamsızlık üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.

Tablo 5.37 Samimi Davranış ve Anlamsızlık Model Özeti

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Tahmini Hata
1	,134 ^a	,018	,014	,53985

a. Belirleyiciler: (Sabit), Samimi_davranis

Tablo 5.38 Samimi Davranış ve Anlamsızlık Katsayı Tablosu

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Hata	Beta		
1	(Sabit)	2,479	,297		8,339	,000
	Samimi_davranis Mean	-,199	,088	-,134	-2,261	,024

a. Bağımlı Değişken: Anlamsizlik_Mean

Analiz sonucunda samimi davranışın anlamsızlığı negatif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Derinden rol yapma davranışı örgütsel yabancılaşmayı (R Square= ,018) yüzde bir oranında açıklamaktadır. Hipotez araştırmanın negatif ilişki bulunacağı yönünde kurgulanmıştır. Dolayısıyla H_{7b} kabul edilmiştir. Bu bağlamda samimi davranış düzeyi arttıkça anlamsızlık düzeyinin azalması beklenmektedir.

H₈: Duygusal emeğin örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.

H_{8a}: Yüzeysel rol yapmanın yetkisizlik üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.

H_{8f}: Derinden rol yapmanın kendine yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.

H_{8h}: Samimi davranışın anlamsızlık üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.

Yapılan moderatör analizi sonucunda duygusal emeğin örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici etkisi tespit edilememiştir. Alt boyutların da birbiri üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının tespiti bu örneklem üzerinde gerçekleşmemiştir. Bu nedenle H₈, H_{8a}, H_{8f} ve H_{8h} hipotezleri red edilmiştir.

Hipotez sonuçları toplu bir şekilde EK-2 tablosunda sunulmuştur.

SONUÇLAR

Duygusal emek ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Duygusal emek ile örgütsel yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma ile sadakat arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Derinden rol yapma ile ait olma arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Samimi davranış ile sadakat arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma ile yetkisizlik arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki bulunmuşken yüzeysel rol yapma ve genel örgütsel yabancılaşma arasında negatif yönde ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Derinden rol yapma ile kendine yabancılaşma arasında negatif yönde ve anlamlı; derinden rol yapma ile genel örgütsel yabancılaşma arasında negatif yönde ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Samimi davranış ile anlamsızlık arasında negatif yönde ve anlamlı ilişki bulunmuştur. Elde edilen bulgular çalışmanın sonuç bölümünde yorumlanmıştır.

Analiz sonucunda yüzeysel rol yapmanın örgütsel özdeşleşmeyi pozitif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma davranışı örgütsel özdeşleşmeyi ($R^2 = ,020$) yüzde iki oranında açıklamaktadır. Analiz sonucunda yüzeysel rol yapmanın sadakati pozitif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma davranışı örgütsel özdeşleşmeyi ($R^2 = ,012$) yüzde bir oranında açıklamaktadır. Hipotez araştırmanın negatif etkide bulunacağı yönünde kurgulanmıştır. Analiz sonucunda derinden rol yapmanın sadakati pozitif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma davranışı örgütsel özdeşleşmeyi ($R^2 = ,036$) yüzde üç oranında açıklamaktadır. Analiz sonucunda samimi davranışın örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır. Samimi davranış örgütsel özdeşleşmeyi ($R^2 = ,023$) yüzde iki oranında açıklamaktadır. Analiz sonucunda samimi davranışın sadakat üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır. Samimi davranış örgütsel özdeşleşmeyi ($R^2 = ,035$) yüzde dört oranında açıklamaktadır.

Analiz sonucunda yüzeysel rol yapmanın örgütsel yabancılaşmayı negatif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma davranışı örgütsel yabancılaşmayı ($R^2 = ,023$) yüzde iki oranında açıklamaktadır. Analiz

sonucunda yüzeysel rol yapmanın yetkisizliği negatif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Yüzeysel rol yapma davranışı örgütsel yabancılaşmayı ($R^2 = ,016$) yüzde bir oranında açıklamaktadır. Analiz sonucunda derinden rol yapmanın örgütsel yabancılaşmayı negatif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Derinden rol yapma davranışı örgütsel yabancılaşmayı ($R^2 = ,011$) yüzde bir oranında açıklamaktadır. Analiz sonucunda derinden rol yapmanın kendine yabancılaşmayı negatif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Derinden rol yapma davranışı örgütsel yabancılaşmayı ($R^2 = ,019$) yüzde iki oranında açıklamaktadır. Analiz sonucunda samimi davranışın anlamsızlığı negatif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Derinden rol yapma davranışı örgütsel yabancılaşmayı ($R^2 = ,018$) yüzde bir oranında açıklamaktadır.

Yapılan moderatör analizi sonucunda duygusal emeğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici etkisi tespit edilememiştir. Alt boyutların da birbiri üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının tespiti bu örneklem üzerinde gerçekleşmemiştir. Bu nedenle H_4 , H_{4a} , H_{4c} , H_{4e} , H_{4f} ve H_{4i} hipotezleri red edilmiştir.

Yapılan moderatör analizi sonucunda duygusal emeğin örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici etkisi tespit edilememiştir. Alt boyutların da birbiri üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının tespiti bu örneklem üzerinde gerçekleşmemiştir. Bu nedenle H_8 , H_{8a} , H_{8f} ve H_{8h} hipotezleri red edilmiştir.

Eğitim sektöründe yapılan bu analizler sonucunda derinden rol yapma davranışı sergileyen öğretmenlerin ait olma davranışlarının artması beklenmektedir. Samimi davranış sergileyen öğretmenlerin örgütleriyle özdeşleşmelerinin artması beklenmektedir. Öğretmenlerin samimi davranış sergilemesinin artması örgütlerine sadakatlerinin de artmasına sebebiyet verecektir.

Araştırmada bulunan en önemli bulgulardan biri yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin azalacağı yönünde hipotezin kurgulanmasına rağmen artacağı yönünde sonuç çıkmıştır. Bu sonuca göre yüzeysel rol yapma davranışının sergilenmesi öğretmenlerin işlerini yapmalarına olanak tanıdığı için örgütsel özdeşleşmeleri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etki

oluşturmaktadır. Yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen öğretmenlerin aynı zamanda örgütsel özdeşleşme alt boyutlarından sadakat boyutu üzerinde de pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Bir diğer önemli bulgulardan birisi de yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen öğretmenlerin örgütsel yabancılaşma düzeylerinin artacağı yönünde hipotezin kurgulanmasına rağmen azalacağı yönünde sonuç çıkmasıdır. Bu sonuca göre yüzeysel rol yapma davranışını sergileyen öğretmenlerin işlerini bir şekilde yoluna koymalarına yönelik içten olmasa da yüzeysel bir rol sergilemeleri dahi yabancılaşma yaşamamalarını sağlamaktadır. Yüzeysel rol davranışı sergileyen öğretmenlerin aynı zamanda örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından yetkisizlik boyutu üzerinde negatif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre yüzeysel rol yapma davranışı sergileyen öğretmenlerin yetkisizlik hissetmeleri azalmaktadır.

Derinden rol yapma davranışı sergileyen öğretmenlerin örgütsel yabancılaşma düzeyleri negatif ve anlamlı olarak etkilenmektedir. Ayrıca derinden rol yapma davranışı sergileyen öğretmenlerin örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından kendine yabancılaşma boyutu üzerinde negatif ve anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre öğretmenlerin derinden rol yapma davranışı sergilemeleri kendine yabancılaşma yaşamalarını azaltmaktadır.

Samimi davranış sergileyen öğretmenlerin örgütsel yabancılaşmanın alt boyutlarından anlamsızlık boyutu ile negatif yönlü etkisi bulunmuştur. Bu sonuca göre yüksek samimi davranış sergileyen öğretmenler düşük anlamsızlık yaşamaktadır.

KAYNAKÇA

ABRAHAM K. KORMAN, URSULA WITTIG-BERMAN, DOROTHY LANG, 1981	“Career Success and Personal Failure: Alienation In Professionals and Managers.” Academy of Management Journal , Cilt 24, Sayı 2, s. 344- 347.
AKGÜNDÜZ, Y. (2012)	“Konaklama İşletmelerinde Otantik Liderlik ve Öz yeterlilik Arasındaki İlişkinin Analizi.” İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi , Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
AKKOÇ, İ., ÇALIŞKAN, A., & TURUNÇ, Ö. (2012)	“Örgüt kültürünün girişimcilğe etkisinde öz yeterliliğin düzenleyici rolü.” İş Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi , 14(3), 19-42.
AKYILDIZ, H., DULUPÇU, M. A., (2003)	“Kavramsal ve Diyalektik Süreç Olarak Yabancılaşma.” Süleyman Demirel Üniversitesi , C. 8, S. 3, ss.27-48.
ARNOLD, M. B. (1960)	“Emotion And Personality (Vols. 1 and 2).” New York: Columbia University Press .
ASHFORT B.E., HUMPREY, R.H., (1993)	“Emotional Labor in service roles:the influence of identity”, Academy and Management Journal , 18, 88-115.
ASHFORTH B.E., HUMPHREY, R.H., (1995)	“Emotion in the workplace: a reappraisal”, Human Relations 48, 97–125.
ASHFORTH BLAKE. E. VE FRED MAEL, 1989	“Social identity theory and the organization”, Academy of Management Review , 14(1), ss. 20–39.
ASLAN, H. (2018)	“Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin etkisi: Otel işletmelerinde bir alan araştırması. (Yayımlanmamış doktora tezi).” Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , Gaziantep.

ASLAN, H., & MERT, İ. S. (2019)	“Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici rolü.” OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi , 11(18), 1736-1772.
AUSTİN, E.J., DORE, T. C. P., AND O'DONOVAN, K.M. (2008)	“Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour.” Personality and Individual Differences , 44 (3), 679–688.
AYBAR, M. A., (1995)	“Neden Sosyalizm?, İstanbul, BDS Yayınları
BANDURA, A. (1986)	“Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory.” New Jersey: Prentice-Hall.
BANDURA, A. (1993)	“Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning.” Educational psychologist , 28(2), 117-148.
BANDURA, A. (1994)	“Self-efficacy. V. Ramachaudran içinde, Encyclopedia of Human Behavior (s. 71-81).” New York: Academic Press.
BANDURA, A. (1997)	“Self-Efficacy: The Exercise of Control.” New York: W. H. Freeman and Company.
BANDURA, A. (1999)	“Moral disengagement in the perpetration of inhumanities.” Personality and Social Psychology Review , 3(3), 193-209.
BANDURA, A. (2000)	“Self-efficacy: The Foundation of Agency.” W. Perrig, & A. Grob içinde, Control of Human Behaviour, Mental Processes and Consciousness (s. 17-33). London: Taylor & Francis.
BANDURA, A., (1995)	“Self-Efficacy in changing societies.” Cambridge: Cambridge University Press.
BANDURA, A.; (1989)	“Human Agency in Social Cognitive Theory”, American Psychologist , 44 (9), 1175-1184.

BANDURA, ALBERT (1977)	“Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change”. Psychological Review , 84(2): 191-205.
BARUTÇUGİL İ., (2004)	“ Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi ”, Kariyer Yayınları, İstanbul.
BAŞARAN, İ.E. (1991)	“ Örgütsel Davranış, İnsanın Üretim Gücü. ” Ankara: Gül Yayınevi.
BAŞARAN, İ. E. (1992)	“ Yönetimde insan ilişkileri. ” Ankara: Gül Yayınları.
BAŞARAN İ. E., (2000)	“ Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü ”, Ankara: Umut Yayınları.
BAŞARAN, İ. E. (2000).	“ Örgütsel Davranış (3. bs.) .” Ankara: Feryal Matbaası.
BAUMEISTER, R., F., (1999)	“The Nature and Structure of the Self: An Overview, ed. The Self in Social Psychology.” Psychology Press , 1-21.
BAYSAL, E. (2010)	“Hemşirelerde Öz Yeterlilik İnancı ve İş Doyumu İlişkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Saha Çalışması. İstanbul: İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü , Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
BEGENİRBAŞ, MEMDUH (2015)	“Psikolojik Sermayenin Çalışanların Duygu Gösterimleri ve İşe Yabancılaşmalarına Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma.” Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 20 (3), 249-263.
BENKHOFF, B. (1997)	“A test of the HRM model: Good for employers and employees.” Human Resource Management Journal , 7(4), 44–60.
BIKMAZ, F.H., (2004)	“ Öz yeterlik inançları. Eğitimde Bireysel Farklılıklar. ” Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, (289- 308).
BOLTON, S. C., BOYD, C. (2003).	“Trolley Dolly Or Skilled Emotion Manager? Moving On From Hochschild’s Managed Hearth.” Work ,

	Employment and Society , Vol. 17, No. 2, June 2003.
BONNIE BRENNEN, (2006)	"Searching For The Sane Society: Erich Fromm's Contributions To Social Theory." Javnost-The Public , Cilt 13, Sayı 3, s. 11.
BOYD, C., 2002	"Customer Violence and Employee Health and Safety", Work, Employment & Society , 16/1, 151-169.
BROWN, M.E. (1969)	"Identification and Some Conditions of Organisational Involvement", Administrative Science Quarterly , 14, ss. 346-355.
BUCHANAN, B. (1974)	"Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations." Academy of Management Journal , 19, 533-546.
CEVHER, F., N., BULUŞ, M., (2007)	"Benlik Kavramı ve Benlik Saygısı Önemi ve Geliştirilmesi, Akademik Dizayn, 2 /32-64.
CHENEY, G. VE P.K. TOMPKINS, (1987)	"Coming to Terms with Organizational Identification and Commitment" Central States Speech Journal , 38:1,1-15.
CHİABURU DAN S., TOMAS THUNDİYİL, JİEXİN WANG, (2014)	"Alienation and Its Correlates: A Meta-Analysis." European Management Journal , Cilt 32, Sayı 1, s. 25.
CHRİST, O. (2015).	"The Concept of Alienation in the Early Works of Karl Marx." European Scientific Journal , March 2015 edition vol.11, No.7. 551-563.
COHEN, A. (1992)	"Antecedents of organizational commitment across occupational groups: A metaanalysis." Journal of Organizational Behavior , 13, 539-558.
COOPER K.R, AYMAN S., (2010)	"Liderlikte Duygusal Zeka: Yönetim ve Organizasyonda Duygusal Zeka (Çev. Zelal Bedriye Ayman ve Banu Sancar)", Sistem Yayıncılık , İstanbul.
COTE STEPHANE, KLEEF GERBEN A. VAN, SY THOMAS, (2013)	"The Social Effects of Emotion Regulation In Organizations, Emotional Labor In The 21st Century: Diverse

	Perspectives On Emotion Regulation At Work, Ed. Alicia A. Grandey, James M. Diefendorff, Deborah E. Rupp, Routledge Taylor & Francis Group, s. 90.
COTE, STEPHANE., VAN KLEEF, GERBEN A & SY, THOMAS, (2013)	“The Social Effects of Emotion Regulation In Organizations”, Emotional Labor In The 21st Century: Diverse Perspectives On Emotion Regulation At Work, Ed. Grandey, A. A., Diefendorff, J. M ve Rupp, D. E., Routledge Taylor & Francis Group, 3-323.
CÜCELOĞLU D., (2012),	“İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları”, Remzi Yayıncılık, İstanbul.
ÇELİK, A. VE KESKİNKILIÇ KARA, S. B. (2019)	“Örgütsel yabancılaşmanın yordayıcısı olarak farklılıkların yönetimi.” Yaşadıkça Eğitim , 33(2), 333-356.
ÇETİNKAYA, M., & ÇİMENÇİ, 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.
ÇUBUKÇU, Z. VE GİRMEN, P. (2007).	“Öğretmen adaylarının sosyal öz-yeterlik algılarının belirlenmesi. <i>Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi</i> , 5(1), 57- 74.
DAN S. CHİABURU, TOMAS THUNDİYİL, JİEXİN WANG, 2014	“Alienation and Its Correlates: A Meta-Analysis.” European Management Journal , Cilt 32, Sayı 1, s. 25.
DARWİN, G. H. (1872).	“Development in dress.” Macmillan's Magazine , 26, 410-416.
DEAN, G. D. (1961).	“Alienation: Its Meaning and Measurement.” American Sociological Review , Vol. 26, No. 5 (Oct., 1961), 753-758.

DEMİRER, T. & ÖZBUDUN S. (1998)	“Yabancılaşma.” Ankara: Öteki Yayınları.
DEMİRTAŞ, H.A., 2003	“Sosyal Kimlik Kuramı, Temel Kavram ve Varsayımları”, İletişim Araştırmaları Dergisi , Bahar, Ankara.
DENİZ, G., & AYDOĞAN, E. (2017).	“Algılanan Dışsal Prestijin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma.” Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi , 15(1), 141-164.
DİEFENDORFF, 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.
DİEFENDORFF, J.M. VE GOSSERAND, R.H. (2003).	“Understanding the emotional labor process: A control theory perspective.” Journal of Organizational Behavior , 24, 945-959.
DODGE K. A., (1991)	“Emotion and social information processing: In J. Garber&K.A. Dodge (Eds.), The development of emotion regulation and dysregulation” (159–181). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
DURAN, E., & GÜMÜŞ, M. (2013).	“Turizm lisans öğrencilerinin duygusal emek deneyimlerinin kariyer tercihlerine etkileri.” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , 15(2), 233-251.
DURKHEİM, E. (2006).	“ Toplumsal İşbölümü , (Çev.: Özer Ozankaya).” İstanbul: Cem Yayınevi.
DUTTON, J. E., J.M. DUKERİCH VE C.V. HARQUAİL, 1994	“Organizational Images and Member Identification”, Administrative Science Quarterly , 39(2), ss. 239–263.
EDWARD S. GREENBERG, LEON GRUNBERG, 1995	“Work Alienation and Problem Alcohol Behavio” Journal of Health and Social Behavior , Cilt 36, Sayı 1, s. 84.

ELA BURCU UÇEL, MERT GÜNERERGİN, A. GÜLDEM CERİT, 2010	“An Empirical Study of The Relationship Between Normlessness, Business Ethics and Social Responsibility.” African Journal of Business Management , Cilt 4, Sayı 18, 2010, s. 3948.
ELLEMERS, N., KORTEKAAS, P., AND OUWERKERK, J. W. (1999).	“Self categorisation, commitment to the group and group self-esteem as related but distinct aspects of social identity.” European Journal of Social Psychology , 29(2-3), 371–389.
ELMA, C. (2003)	“İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması (Doktora tezi).” Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü , Ankara.
ELSBACH, K. D. (1999).	“An expanded model of organizational identification.” Research in Organizational Behavior , 21, 163–200.
ENKİ, A. (2019).	“Duygusal emek ve işkoliklik arasındaki ilişki: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. (Yayımlanmamış doktora tezi).” Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , Kütahya.
ENVER ÖZKALP, HÜSNÜ ARICI, RÜVEYDE BAYRAKTAR, ORHAN AYDIN, BUKET ERKAL, ALİ UZUNÖZ, (2004)	“ Davranış Bilimlerine Giriş ” Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi Yayını, Sayı 1355, s. 62- 63.
ERCAN, A. (2014).	“Sessizleşen Örgütlerde Öz yeterlilik Algısının Rolü: Alanya’daki Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü , Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi
ERGÜN, M. (2004).	“ Sınıfta Motivasyon ve Sınıf Yönetimi. ”
ERKOÇ, İ. Ç. (2015).	“Algılanan örgütsel destek ve iş performansı arasındaki ilişkide öz yeterlilik faktörünün düzenleyici rolü: Bankacılık sektöründe bir araştırma (Doctoral dissertation, İstanbul Kültür Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü/Psikoloji Anabilim

	Dah/Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Bilim Dalı).
EROĞLU, E., (2010)	“Örgütsel İletişimin İşgörenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi.” Selçuk İletişim Dergisi , Cilt: 6, (3).
EROĞLU, Ş. G. (2014)	“Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma.” Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , Sayı 19, 147-160.
ERYILMAZ, A. & BURGAZ, B. (2011).	“Özel ve resmi lise öğretmenlerinin örgütsel yabancılaşma düzeyleri.” Eğitim ve Bilim , 36(161), 271-286.
FETTAHLIOĞLU, T. (2006).	“Örgütlerde yabancılaşmanın yönetimi: Kahramanmaraş özel işletme ve kamu kuruluşlarında karşılaştırmalı bir araştırma. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi).” Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , Kahramanmaraş.
FOOTE, N.N. (1951).	“Identification as the basis for a theory of motivation.” American Sociological Review , 16(1), 14–21.
FORD, D. (2003).	“Trust and Knowledge Management: The Seeds of Success. C. Holsapple içinde.” Handbook on Knowledge Management: Knowledge Matters (s. 553-576). Berlin: Springer-Verlag.
FREUD, S. (1922).	“ Group psychology and the analysis of the ego (J. Strachey, Trans.).” Boni and Liveright.
FRIJDA, N. H., (1986)	“ The emotions. ” Cambridge University Press. Cambridge (U.K.).
FROMM, E. (1992).	“ Marx’ın insan anlayışı. ” (Çev. Kaan H. Ökten). İstanbul: Arıtan Yayınevi.
FROMM, E. (2001).	“ Yeni Bir İnsan Yeni Bir Toplum. ” N. Arat (çev.), İstanbul: Say Yayınları.

FROMM, E. (2008).	“ The Sane Society. ” London: Routledge Classics.
FROMM, ERİCH: (1955)	“ The Sane Society. ” Routledge Classics, New York, 3-357.
FROMM, ERİCH: (1994)	“ Kendini Savunan İnsan, Çev. Necla Arat, SAY Yayınları, 13-235.
GARDNER W. L., MARTİNKO, M. J., (1988)	“Impression management in organizations”, Journal of Management , 14, 321-338.
GARMON, M. (2004)	“The Relationship between Organizational Learning, Culture, Image, Identity and Identification: An Empirical Study”, Touro University International College of Business Administration , Cypress, California.
GENÇÖZ F. MOTAN İ., (2007)	“ Duygularımızın İfadesi ve Duygusal Zeka. Psikolojik Sağlığımızı Nasıl Koruruz? ”, II. Ankara: ODTÜ Yayıncılık.
GEORGE, D., & MALLERY, M. (2010).	“ SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference. ” 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson
GIDDENS, A., (1981)	“Agency, Institution and Time-Sapce Analysis. K.Knorr-Cetina ve A.V. Cicourel (Eds).” Advances in Social Theory and Methodology: Toward and Integration of Micro-Macro Sociologies , London: Routledge and Keagen Paul, 161-174.
GIOIA, D.A., (1998)	“From Individual to Organizational Identity. D.A. Whetten and P.C. Godfrey (Eds).” Identity in Organizations: Building Theory Through Conversation (17-31). Thousand Oaks, CA: sage Publications.
GİDDENS, ANTHONY, (1984)	“ The Constitutions of Society. ” Berkeley: University of California Press.
GİST, M. E.; (1987)	“Self-Efficacy: Implications for Organizational Behavior and Human

	Resource Management”, The Academy of Management Review , 12(3), 472-485.
GOLEMAN D., (2005)	“ Duygusal Zeka Neden IQ’dan Daha Önemlidir?’ ”, (Çev. Banu Seçkin).
GOSSERAND, R. H. (2003)	“An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor.” Doctoral Thesis, Lousiana State University, Lousiana.
GRACIA ESHTER, ASHKANASY NEAL M., (2014)	“Emotional Labor As A Dynamic Process In Service Organizations: Development of A Multi-Perspective, Multilevel Model, Emotions and The Organizational Fabric (Research On Emotion In Organizations), Sayı 10, s. 333.
GRANDEY A. A., (2000)	“Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”, Journal of Occupational Health Psychology , 5, 95-110.
GRANDEY A.A., (1998)	“Emotional labor. A concept and its correlates”, Paper presented at the First Conference on Emotions in Organizational Life , San Diego, CA.
GRANDEY A.A., (1999)	“The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance”, Yayınlanmış Doktora tezi, Colorado State University, Colorado.
GRANDEY, A. A., & GABRIEL, A. S. (2015)	“Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior , 2:323–49.
GREG W. MARSHALL, CHARLES E. MICHAELS, JAY P. MULKİ, (2007)	“ Workplace Isolation: Exploring The Construct and Its Measurement , Psychology & Marketing, Cilt 24, Sayı 3, s. 198.

GUY M. E., NEWMAN M.A, MASTRACCI S.H., (2008)	“ Emotional labor: putting the service in public service ”, M.E.Sharpe Armonk, 10504. New York.
GÜLER, S. B., MİNASLI, A. V., & DEMİRALAY, T. (2019).	“Örgüt kültürünün örgütsel yabancılaşma davranışlarına etkisi.” Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi , 8(1), 209-222.
GÜNGÖR, M., (2009)	“Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları” Kamu-İş Dergisi ; C: 11/2009, (1), ss.167-184.
HAYRETTİN USUL, AYSEL ATAN, (2014)	“Sağlık Sektöründe Yabancılaşma Düzeyi, Karamanoğlu Memetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomi k Araştırmalar Dergisi , Cilt 16, Sayı 26, s. 1.
HEKKALA R., NEWMAN M., URQUHART C., HEISKANEN A., (2011)	“Emotions in Leadership in an IOIS Project” Proceedings of the 44th Hawaii International Conference on System Sciences .
HİGGİNS, E. T. (1987)	“Self-discrepancy: A theory relating self and affect.” Psychological Review , Vol 94(3), pp. 319-340.
HİRSCHFELD ROBERT R., FIELD HUBERT S., (2000)	“Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of A General Commitment To Work”, Journal of Organizational Behavior , Sayı 21, s. 790.
HOCHSCHİLD A. R., (1983)	“ The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling ”, Berkeley: University of California Press.
HOCHSCHİLD A. R., (2003)	“ The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling ”, Berkeley, Los Angeles,London,: Twentieth Anniversary Edition With a New Afterword University of California Press.
HOCHSCHİLD, A. (1979).	“Emotion work, feeling rules, and social structure.” American Journal of Sociology , 85, 551-575.

HOGG, M. A. VE D. ABRAMS, (1988)	“Social Identifications: A Social Psychology of Intergroup Relations and Group Processes” , Routledge, London ve New York.
HOGG, M. A., & VAUGHAN, G. M. (1995)	“Social psychology: An introduction” . Harvester Wheatsheaf.
HOŞGÖRÜR, V., (1997)	“Eğitim İşgörenlerinin Örgütsel Tutumları (Samsun İli Merkez Ortaöğretim Okulları Örneği)”. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
HOY, W.K., MİSKEL, C.G. (2010)	“Eğitim Yönetimi; Teori, Araştırma ve Uygulama” Ankara: Nobel Yayınevi.
HSİEH, C. W., HSİEH, J. Y., & HUANG, I. Y. F. (2016)	“Self-efficacy as a mediator and moderator between emotional labor and job satisfaction: A case study of public service employees in Taiwan.” Public Performance & Management Review , 40(1), 71-96.
HUMPHREY, R. H., POLLACK, J. M., & HAWVER, T. (2008)	“Leading with emotional labor.” Journal of managerial psychology .
İSİK, M., & HAMURCU, A. (2017)	“The role of job stress at emotional labor’s effect on intention to leave: Evidence from call center employees.” Business and Economic Horizons (BEH) , 13(1232-2019-728), 652-665.
JAMES, W. (1950)	“The Principles of psychology.” Vol 1. Reprint Edition, Dover Publications.
JERUSALEM, M., & SCHWARZER, R. (1981)	“Fragebogen zur Erfassung von” Selbstwirksamkeit. <i>Skalen zur Befindlichkeit und Persoenlichkeit In R. Schwarzer (Hrsg.).(Forschungsbericht No. 5). Berlin: Freie Universitaet, Institut fuer Psychologie.</i>
KAI ERİKSON, (1986)	“On Work and Alienation, American” Sociological Review , Cilt 51, Sayı 1, s. 3

KARABEY, C. N., & İŞCAN, Ö. F. (2007)	“Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi , 21(2), 231-241.
KARAKEÇİLİ, G. (2016).	“ Fast Food Restoran Çalışanlarının Duygusal Emek ve Öz Yeterlilikleri Arasındaki İlişinin Değerlendirilmesi. Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
KAYA VE UFUK SERÇEOĞLU, NESLİHAN, (2013)	“Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, Çalışma ve Toplum , 1 (36), 311-346.
KAYA, UFUK, ÇAĞLAR KADİR ÖZHAN, (2012)	“Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”, Çalışma İlişkileri Dergisi , Cilt 3, (2), ss: 109- 130.
KELEŞ, Y., (2014)	“ Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma ”, (Yayımlanmamış doktora tezi), Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara (T.C.).
KIZILÇELİK, S. (1992)	“ Sosyoloji Teorileri ”, Cilt. 2, Konya: Kuzucular Ofset.
KNİPPENBERG, D.V. VE E. SLEEBOS, (2006).	“Organizational Identification Versus Organizational Commitment: Self-Definition, Social Exchange, and Job Attitudes”, Journal of Organizational Behavior , 27, ss. 571–584.
KNİPPENBERG, D.V. VE E.C.M. SCHİE, (2000)	“Foci and Correlates of Organizational Identification”, Journal of Occupational and Organizational Psychology , 73, ss. 137–147.
KONGAR, E. (1979)	“ Toplumsal Değişim Kuramları ve Türkiye Gerçeği ”, Ankara: Bilgi Yayınevi.
KOTAMAN, H. (2008)	“Öz-yeterlilik İnancı ve Öğrenme Performansının Geliştirilmesine İlişkin Yazın Taraması, Uludağ Üniversitesi,

	Eğitim Fakültesi Dergisi , XXI 1., ss.111-133.
KÖKDEN FUNDA ÇİVİT, IŞIK MURŞİT, (2018)	“Çalışma Hayatında Duygusal Emek ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , Cilt 23, Sayı 4, s. 1223- 1230.
KÖSE, S., ORAL, L., & TURESİN, H. (2011)	“A Research in Health Sector on the Relationship between Emotional Labor Behaviors and the Levels of Burnout in Employees.” Journal of Faculty of Business Administration , 12(2), 165-185.
KREİNER, G.E. VE B.E. ASHFORTH, (2004)	“Evidence Toward an Expanded Model of Organizational Identification”, Journal of Organizational Behaviour , 25: 1-27.
KRUML, S.M. VE GEDDES, D. (2000)	“Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild’s Work.” Management Communication Quarterly , 14(8), 8- 49.
KURBANOĞLU, S. SERAP (2004)	“Öz-yeterlik inancı ve bilgi profesyonelleri için önemi”. Bilgi Dünyası , 5(2): 137-152.
KURT ZEYLAN, (2013)	“ Duygusal Emek Faktörünün Yabancılaşmaya Etkisi: İstanbul’daki Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma ”, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, s. 35- 41.
LAZÁNYI, K. (2011)	“Organizational consequences of emotional labour in Mangement.” APSTRACT: Applied Studies in Agribusiness and Commerce , 5(1033-2016-84148), 125-130.

LEE, S. M., (1969)	“Organizational identification of scientists.” Academy of Management Journal , 12, 327–337.
LİPPONEN, J., K. HELKAMA, M-E. OLKKONEN VE M. JUSLİN, (2005)	“Predicting the Different Profiles of Organizational Identification: A Case of Shipyard Subcontractors”, Journal of Occupational and Organizational Psychology , 78, ss. 97-112.
LUTHANS, F., YOUSSEF, C. M., & AVOLİO, B. J. (2006)	“Psychological capital: Developing the human competitive edge. Oxford University Press.
LUTHER B. OTTO, DAVID L. FEATHERMAN, (1975)	“Social Structural and Psychological Antecedents of Self Estrangement and Powerlessness”, American Sociological Review , Cilt 40, Sayı 6, 1975, s. 703.
MAEL, F. A., & TETRİCK, L. E., (1992)	“Identifying organizational identification. Educational and Psychological Measurement , 52, 813–824.
MAEL, F. VE B. ASHFORTH ,(1992)	“Alumni And Their Alma Mater: A Partial Test Of The Reformulated Model Of Organizational Identification”, Journal Of Organizational Behavior , Vol 13;103-123.
MAN, F., & ÖZ, C. S. (2009)	“Göründüğü gibi olamamak ya da olduğu gibi görünmemek: Çağrı merkezlerinde duygusal emek. Çalışma ve Toplum , 20(1), 75-94.
MARCH G.J. VE H.A. SİMON, (1958)	“Organizations” , John Wiley, New York.
MARX, K., (2000)	“Yabancılaşma” . Çeviren:Kenan Somer Ankara:Sol Yayınları.
MATHİEU, J. E., & ZAJAC, D. M. (1990)	“A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. Psychological Bulletin , 108, 171–194.
MERCAN, M. (2006)	“Öğretmenlerde örgütsel bağlılık, örgütsel yabancılaşma ve örgütsel

	vatandaşlık. ” (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
MEYVACIOĞLU, YILDIZ K. (1983)	“Benlik ve İdeal Benlik Kavramlarının Tercih Edilen Meslek Kavramı ile İlişkisi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi , c16/1-10.
MİLLER JOHN, SCHOOLING AND SELF-ALIENATION, (1973)	“ A Conceptual View, The Journal of Educational Thought (JET) ”, Cilt 7, Sayı 2, 1973, s. 106.
MORRIS, J. A., VE FELDMAN, D. C. (1996)	“The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor.” Academy of Management Review , 21, 986- 1010.
MORRIS, J. A., VE FELDMAN, D. C., (1997)	“Managing emotions in the workplace”, Journal of Managerial Issues , 9/3, 257-274.
MOSHE BANAI, WILLIAM D. REISEL, (2007)	“The Influence of Supportive Leadership and Job Characteristics On Work Alienation: A Six-Country Investigation, Journal of World Business , Sayı 42, s. 466.
MOTTAZ, C. J. (1981)	“Some determinants of work alienation. The Sociological Quarterly , 22(4), 515-529.
MOWDAY, R. T., STEERS, R. M., & PORTER, L. W. (1979)	“The measurement of organizational commitment. Journal of vocational behavior , 14(2), 224-247.
NAİR, N. & VOHRA, N. (2009)	“Developing a new measure of work alienation. Journal of Workplace Rights , 14(3), 293-309.
OLSEN, MARVIN E.: (1965)	“Alienation and Political Opinions”, The Public Opinion Quarterly , 29 (2), 200-2012.
ORDUN, G. (2005)	“Kişilik Faktörleri ve Satış Temsilcilerinin Performansları Üzerine

	Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi , 16(51), 56-68.
ÖMER AYTAÇ, (2004)	“Örgütler: Sosyolojik Bir Perspektif”, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi , Cilt 14, Sayı 1, s. 208.
ÖZBEZEK, B. D., & PAKSOY, H. M. (2017)	“Liderlik Etme Motivasyonu Ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişkide Öz Yeterliliğin Rolü Üzerine Bir Araştırma”, Internatioanal Journal Of Disciplines Econemics and Administrative Sciences Studies , 248-269.
ÖZER, S. VE GÜLLÜCE, A. Ç. (2019)	“Örgütsel Sinizm ve İşe Yabancılaşma İlişkisi ve Etkisi: TRB1 Bölgesi Otel İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma.” Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi , 7 (1), 37–47.
ÖZSOY, E., & ARDIÇ, K., (2020)	“Çalışanların Karanlık Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisinde Genel Öz-Yeterliliğin Düzenleyici Rolü.” MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi , 9(1), 144-154.
POLAT, M., & MEYDAN, C. (2011).	“Örgüt Kültürü Bağlamında Güç Eğilimi ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü.” Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi , 25(1), 153-170.
PORTER, L. W., STEERS, R. M., MOWDAY, R. T., & BOULIAN, P. V. (1974)	“Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians.” Journal of applied psychology , 59(5), 603.
PRATT, M. G. (1998)	“To be or not to be: Central questions in organizational identification.” In D. A. Whetten & P. C. Godfrey (Eds.), Identity in organizations (pp. 171–207). Thousand Oaks, CA: Sage.
PRATT, M. G., (2000)	“The Good, the Bad, and the Ambivalent: Managing Identification Among Amway Distributors”,

	Administrative Science Quarterly , 45(3), ss. 456-493.
RAFAELI, ANAT & SUTTON, ROBERT I.: (1987)	“Expression of Emotion As Part of The Work Role”, The Academy of Management Review , 12 (1), 23-37.
RİKETTA, M., (2005)	“Organizational Identification: A Meta-analysis”, Journal of Vocational Behavior , 66, ss. 358-384.
RİKETTA, M., VE R. VAN DICK, (2005)	“Foci of Attachment in Organizations: A Meta- Analytic Comparison of the Strength and Correlates of Workgroup Versus Organizational Identification and Commitment”, Journal of Vocational Behavior , 67, ss. 490-510.
ROBBINS, S. P., & JUDGE, T. A. (2013)	“Organizational Behavior.” Pearson education limited.
ROGERS, C. R. (1959).	“A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships: As developed in the client-centered framework (Vol. 3, pp. 184-256). New York: McGraw-Hill.
ROUSSEAU, D. M. (1998)	“Why workers still identify with organizations.” Journal of Organizational Behavior , 19, 217–233.
ROXANA A.C., (2013)	“Social Support as a Mediator Between Emotion Work and Job Satisfaction”, Procedia-Social and Behavioral Sciences 84, 601 – 606.
SALERNO, R. A. (2003)	“Landscapes of abandonment capitalism, modernity and estrangement.” New York: State University of New York Press.
SAMMARRA, A., & BIGGIERO, L. (2001)	“Identity and identification in industrial districts.” Journal of management and governance , 5(1), 61-82.
SAYERS, S. (2003)	“Creative activity and alienation in Hegel and Marx.” Historical Materialism , 11(1), 107–128.
SCHMIDT, K. A. (2011)	“Alienational Powerlessness and Meaninglessness: A Neo-Thomist

	Approach.” Journal of Sociology and Christianity , 1(2).
SCHUNK, D. (1991)	“Self-Efficacy and Academic Motivation.” Educational Psychologist , 26, 207-231
SCOTT, C R. CORMAN S.R. ve G. CHENEY, (1998)	“Development of Strucurational Model of Identification in the Organization” Communication Theory ,8:3, 298-336.
Seçer, H. Ş. (2005)	“Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme.” Sosyal Siyaset Konferansları 50. Kitap, Sy 813-834.
Seeman, M. (1959)	“On the meaning of alienation.” American Sociological Review , 24(6), 783-791.
Seeman, M. (1967)	“On the personal consequences of alienation in work.” American Sociological Review , 32(2), 273-285.
Seeman, M. (1983)	“Alienation and alcohol: The role of work mastery and community in drinking behavior.” American Sociological Review , 48(1), 60-77.
Sharpe, E K., (2005)	“Going Above and Beyond: The Emotional Labor of Adventure Guides”, Journal of Leisure Research , 37, (1), pp: 29-50.
Shehada, M. & Khafaje, N. (2015)	“The Manifestation of Organizational Alienation of Employees and Its Impact on Work Conditions. International Journal of Business and Social Science , 6(2), 82-86.
Shepard, J. M. (1971)	“Automation and alienation: A study of office and factory workers.” Massachusetts: The MIT Press.

Silah, M. (2005)	“Endüstride Çalışma Psikolojisi, 2.Baskı, Ankara, 199-210.
Simon, H. A., Mıhçıoğlu, C., & Smithburg, D. W. (1973).	“Kamu yönetimi.” Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi.
Sloan Melissa M., (2014)	“The Consequences of Emotional Labor For Public Sector Workers and The Mitigating Role of Self-Efficacy”, American Review of Public Administration , Cilt 44, Sayı 3, 2014, s. 277- 284.
Smidts, A., A.H. Pruyn, ve C.B.M. Riel, (2001)	“The Impact of Employee Communication and Perceived External Prestige on Organizational Identification”, Academy of Management Journal , 49(5), ss. 1051-1062.
Snyder, C., & Lopez, S. (2002)	“Handbook of Positive Psychology.” US: Oxford University Press.
Sohn, H. K., & Lee, T. J. (2012)	“Relationship between HEXACO personality factors and emotional labour of service providers in the tourism industry.” Tourism Management , 33(1), 116-125.
Şerif, M., & Şerif, C. W. (1956)	“An outline of Social psychology.” Harpers & Brothers, New York.
Şimşek, H., Balay, R. & Şimşek, A. S. (2012)	“İlköğretim sınıf öğretmenlerinde mesleki yabancılaşma.” Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi , 2(1), 53-72.
Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemici, T. ve Fettahlıoğlu, T. (2006)	“Örgütlerde Yabancılaşma Yönetimi Araştırması.” 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi.
TAJFEL, H., (1978)	<i>“Differentiation between Social Groups. Study In Social Psychology Of Intergroup Relations.</i> London: Academic Press. “Social Psychology of Intergroup Relations”, Annual Review of Psychology , 33, 1-39.

TAJFEL, H. ve J. C. TURNER (1985)	“The Social Identity Theory Of Intergroup Behavior.” In S.Worchel ve W.G. Austin (Eds.), The Psychology of Intergroup Relations , Vol 2, 7-24, Chicago: Nelson Hall.
Tak, B. & Çiftçioğlu, A. (2009)	“Algılanan Örgütsel Prestij İle Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkilerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma.” Akdeniz İİBF Dergisi , 9(18), 100-116.
Tokgöz, E., & Seymen, O. A. (2013)	“Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma.” Öneri Dergisi , 10(39), 61-76.
Tokmak, İ. (2014).	“Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi.” İşletme Araştırmaları Dergisi , 6(3), 134-156.
TOMPKINS, P.K. ve G. CHENEY (1985)	“Communication and Unobtrusive Control in Contemporary Organizations.” R.D. McPhee ve P.K. Tompkins (eds). Organizational Communication: Traditional Themes and New Directions , Beverly Hills, CA:Sage, 179-210.
Tribe, J. ve Mkono, M. (2017)	“Not Such Smart Tourism? The Concept of e-lineation.” Annals of Tourism Research , S. 66. 105-115.
Tsang, K. K. (2018)	“Teacher alienation in Hong Kong.” Discourse: Studies in the cultural politics of education , 39(3), 335-346.
Turner, J. C., (1975)	“Social Comparison and Social Identity: Some Prospects for Intergroup Behaviour”, European Journal of Social Psychology , (5), ss. 5-34.
Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010)	“Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi.” Yönetim ve Ekonomi: Celal

	Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(2), 183-206.
Tüzün, İpek K., (2006)	“Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi: Uygulamalı Bir Çalışma”, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Doktora Tezi), Ankara.
Urlick, R. V. (1970)	“Alienation: Individual or social problem?” Prentice-Hall Inc.
Usul, H., Atan A., (2014)	“Sağlık Sektöründe Yabancılaşma Düzeyi”, Karamanoğlu Memetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 16, Sayı 26, 2014, s. 1.
Van Dick, R. (2001)	“Identification in organizational contexts: Linking theory and research from social and organizational psychology.” International Journal of Management Reviews, 3: 265–283.
Van Dick, R., Wagner, U., Stellmacher, J., & Christ, O. (2004)	“The utility of a broader conceptualization of organizational identification: Which aspects really matter?” Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77, 171–191.
Wallace, J. E. (1993)	“Professional and organizational commitment: Compatible or incompatible?” Journal of Vocational Behavior, 42, 333–349.
Wang, W., Huang, S., Yin, H., ve Ke, Z. (2018)	“Employees’ emotional labor and emotional exhaustion: Trust and gender as moderators.” Social Behavior and Personality, 46(5), 733-748.
Wang, X., Wang, G. ve Hou, W.C. (2016)	“Effects of emotional labor and adaptive selling behavior on job performance.” Social Behavior and Personality, 44(5), 801- 814.

Wan-Huggins, V., Riordan, C. M., & Griffeth, R. W. (1998)	"The development and longitudinal test of a model of organizational identification." Journal of Applied Social Psychology , 28, 724–749.
West, E. G. (1969)	"The Political Economy of Alienation: Karl Marx and Adam Smith", Oxford Economic Papers , Cilt: 21, Sayı: 1, s. 1–23.
Wetherell, M. (1996)	"Group conflict and the social psychology of racism." Identities, groups and social issues , 175-238.
Wharton, A. S., & Erickson, R. I. (1993)	"Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles." Academy of management Review , 18(3), 457-486.
WHETTEN, D ve P.C. GODFREY, (1998)	" Identity in Organizations: Building Theory Through Conversation. " Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
Yalçın, R. C. (2012)	" Bazı Öncülleri ve Sonuçları ile Duygusal Emek: Görgül Bir Araştırma. " Doktora Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
Yaylacı Ö. G., (2006)	" Kariyer Yaşamında Duygusal Zeka ve İletişim Yeteneği ", İstanbul: Hayat Yayıncılık.
Yıldırım Mustafa, Türker Nazlı, (2018)	"The Effect of Emotional Labor On Work Alienation: A Study At Hotel Businesses", Journal of Business Research-Turk , Cilt 10, Sayı 3, 2018, s. 614- 616.
Yıldırım, F., & İlhan, İ. Ö. (2010)	"Genel öz yeterlilik ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması." Türk Psikiyatri Dergisi , 21(4), 301-308.
Yıldız, Ceylan (2014)	" Müziksel işitme, okuma ve yazma öz yeterlik ölçeği'nin geliştirilmesi ve müzik öğretmeni adaylarının öz

	yeterlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi.” Yüksek Lisans Tezi. Malatya: İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
Yılmaz, M., Köseoğlu, P., Gerçek, C., & Soran, H. (2004)	“Yabancı Dilde Hazırlanan Bir Öğretmen Öz-Yeterlik Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması.” Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi , 27, 260-267.
Zaganjori, O. (2016)	“An Empirical Research On The Relationship Between Emotional Labor And Work Alienation.” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.
Zammuner, V. L. ve Galli, C. (2005)	“Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings.” International Review of Psychiatry , 17(5), 355- 364.
Zapf D., (2002)	“Emotion Work and Psychological Well-Being. A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations”, Human Resource Management Review 12: 237–68.
Zimmerman, B. (2000)	“Attainment of Self-Regulation. A Social Cognitive Perspective. M. Boekaerts, P. Pintrich, & M. Zeidner içinde, <i>Handbook of Self-Regulation</i> (s. 13-39). San Diego: California Academic Press.

EKLER

EK-1 ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ TABLOSU

Tablo 5.1 Araştırma Hipotezleri

	HİPOTEZLER	Kabul	Red
H₁	Yüzeysel rol yapma davranışının örgütsel özdeşleşme üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H_{1a}	Yüzeysel rol yapma davranışının ait olma üzerinde negatif ve anlamlı bir ilişkisi vardır.		
H_{1b}	Yüzeysel rol yapma davranışının sadakat üzerinde negatif ve anlamlı bir ilişkisi vardır.		
H₂	Derinden rol yapma davranışının örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H_{2a}	Derinden rol yapma davranışının ait olma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H_{2b}	Derinden rol yapma davranışının sadakat üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H₃	Samimi davranışın örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H_{3a}	Samimi davranışın ait olma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H_{3b}	Samimi davranışın sadakat üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H₄	Duygusal emeğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici etkisi vardır.		
H_{4a}	Yüzeysel rol yapmanın örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H_{4b}	Derinden rol yapmanın örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H_{4c}	Samimi davranışın örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		

H4d	Yüzeysel rol yapmanın ait olma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H4e	Yüzeysel rol yapmanın sadakat üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H4f	Derinden rol yapmanın ait olma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H4g	Derinden rol yapmanın sadakat üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H4h	Samimi davranışın ait olma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H4i	Samimi davranışın sadakat üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H5	Yüzeysel rol yapmanın örgütsel yabancılaşma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H5a	Yüzeysel rol yapmanın yetkisizlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H5b	Yüzeysel rol yapmanın anlamsızlık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H5c	Yüzeysel rol yapmanın kendine yabancılaşma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H6	Derinden rol yapmanın örgütsel yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H6a	Derinden rol yapmanın yetkisizlik üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H6b	Derinden rol yapmanın anlamsızlık üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H6c	Derinden rol yapmanın kendine yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H7	Samimi davranışın örgütsel yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H7a	Samimi davranışın yetkisizlik üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H7b	Samimi davranışın anlamsızlık üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		

H7c	Samimi davranışın kendine yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		
H8	Duygusal emeğin örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H8a	Yüzeysel rol yapmanın yetkisizlik üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H8b	Yüzeysel rol yapmanın anlamsızlık üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H8c	Yüzeysel rol yapmanın kendine yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H8d	Derinden rol yapmanın yetkisizlik üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H8e	Derinden rol yapmanın anlamsızlık üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H8f	Derinden rol yapmanın kendine yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H8g	Samimi davranışın yetkisizlik üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H8h	Samimi davranışın anlamsızlık üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H8i	Samimi davranışın kendine yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H9	Örgütsel özdeşleşme ile örgütsel yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.		
H9a	Örgütsel özdeşleşme ile yetkisizlik arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.		
H9b	Örgütsel özdeşleşme ile anlamsızlık arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.		
H9c	Örgütsel özdeşleşme ile kendine yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.		
H10	Yüzeysel rol yapma ile algılanan öz yeterlilik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.		
H11	Derinden rol yapma ile algılanan öz yeterlilik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.		

H₁₂	Samimi davranış ile algılanan öz yeterlilik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.		
H₁₃	Algılanan öz yeterlilik ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.		
H₁₄	Algılanan öz yeterlilik ile örgütsel yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.		
H_{14a}	Algılanan öz yeterlilik ile yetkisizlik arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.		
H_{14b}	Algılanan öz yeterlilik ile anlamsızlık arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.		
H_{14c}	Algılanan öz yeterlilik ile kendine yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.		

EK-2 ARAŞTIRMA HİPOTEZ SONUÇLARI TABLOSU

Tablo 5.39 Araştırma Hipotez Sonuçları

	HİPOTEZLER	Kabul	Red
H ₁	Yüzeysel rol yapma davranışının örgütsel özdeşleşme üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X
H _{1a}	Yüzeysel rol yapma davranışının ait olma üzerinde negatif ve anlamlı bir ilişkisi vardır.		X
H _{1b}	Yüzeysel rol yapma davranışının sadakat üzerinde negatif ve anlamlı bir ilişkisi vardır.		X
H ₂	Derinden rol yapma davranışının örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X
H _{2a}	Derinden rol yapma davranışının ait olma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H _{2b}	Derinden rol yapma davranışının sadakat üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X
H ₃	Samimi davranışın örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H _{3a}	Samimi davranışın ait olma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X
H _{3b}	Samimi davranışın sadakat üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H ₄	Duygusal emeğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici etkisi vardır.		
H _{4a}	Yüzeysel rol yapmanın örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{4b}	Derinden rol yapmanın örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{4c}	Samimi davranışın örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{4d}	Yüzeysel rol yapmanın ait olma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X

H _{4e}	Yüzeysel rol yapmanın sadakat üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{4f}	Derinden rol yapmanın ait olma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{4g}	Derinden rol yapmanın sadakat üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{4h}	Samimi davranışın ait olma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{4i}	Samimi davranışın sadakat üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H₅	Yüzeysel rol yapmanın örgütsel yabancılaşma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X
H _{5a}	Yüzeysel rol yapmanın yetkisizlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X
H _{5b}	Yüzeysel rol yapmanın anlamsızlık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X
H _{5c}	Yüzeysel rol yapmanın kendine yabancılaşma üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X
H₆	Derinden rol yapmanın örgütsel yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H _{6a}	Derinden rol yapmanın yetkisizlik üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X
H _{6b}	Derinden rol yapmanın anlamsızlık üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X
H _{6c}	Derinden rol yapmanın kendine yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H₇	Samimi davranışın örgütsel yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X
H _{7a}	Samimi davranışın yetkisizlik üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X
H _{7b}	Samimi davranışın anlamsızlık üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.	✓	
H _{7c}	Samimi davranışın kendine yabancılaşma üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi vardır.		X

H₈	Duygusal emeğin örgütsel yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		
H _{8a}	Yüzeysel rol yapmanın yetkisizlik üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{8b}	Yüzeysel rol yapmanın anlamsızlık üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{8c}	Yüzeysel rol yapmanın kendine yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{8d}	Derinden rol yapmanın yetkisizlik üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{8e}	Derinden rol yapmanın anlamsızlık üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{8f}	Derinden rol yapmanın kendine yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{8g}	Samimi davranışın yetkisizlik üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{8h}	Samimi davranışın anlamsızlık üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H _{8i}	Samimi davranışın kendine yabancılaşma üzerindeki etkisinde öz yeterlilik algısının düzenleyici rolü vardır.		X
H₉	Örgütsel özdeşleşme ile örgütsel yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	✓	
H _{9a}	Örgütsel özdeşleşme ile yetkisizlik arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	✓	
H _{9b}	Örgütsel özdeşleşme ile anlamsızlık arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	✓	
H _{9c}	Örgütsel özdeşleşme ile kendine yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	✓	
H₁₀	Yüzeysel rol yapma ile algılanan öz yeterlilik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	✓	
H₁₁	Derinden rol yapma ile algılanan öz yeterlilik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.		X
H₁₂	Samimi davranış ile algılanan öz yeterlilik arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	✓	

H ₁₃	Algılanan öz yeterlilik ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.	✓	
H ₁₄	Algılanan öz yeterlilik ile örgütsel yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	✓	
H _{14a}	Algılanan öz yeterlilik ile yetkisizlik arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	✓	
H _{14b}	Algılanan öz yeterlilik ile anlamsızlık arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	✓	
H _{14c}	Algılanan öz yeterlilik ile kendine yabancılaşma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır.	✓	

EK-3 ANKET FORMU

Değerli katılımcı,

İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Örgütsel Davranış Yüksek Lisans Programı tez çalışması kapsamında yapılan bu araştırmanın genel amacı, “**Duygusal Emeğin Örgütsel Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşme Üzerindeki Etkisinde Öz Yeterliliğin Düzenleyici Etkisinin İncelenmesi**”dir.

Formlarda yöneltilen soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Sadece sizin görüş ve düşünceleriniz önem taşımaktadır. Elde edilecek bilgiler, bilimsel amaçlar için kullanılacak ve topluca değerlendirilecektir. Bu nedenle formların herhangi bir yerine ad ve soyadınızı yazmanıza gerek yoktur.

Anket **7 demografik değişken** ve **51 ifadeden** oluşmaktadır. **5-7 dakika arası sürmektedir.** Anket formundaki maddelerin hiçbirini atlamadan hepsini samimi ve içten bir şekilde cevaplandırmanız araştırmanın gerçek sonuçları yansıtabilmesi açısından büyük önem taşımaktadır.

İlgi ve yardımlarınız için teşekkür ederim.

Psk. Dan. Adem GEDİK, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Örgütsel Davranış Yüksek Lisans Programı Öğrencisi

Demografik Bilgi Formu

1-) Yaşınız: _____

2-) Medeni Durumunuz:

☐ Bekar ☐ Evli ☐ Dul/Boşanmış ☐ Bilgi vermek istemiyorum

3-) Son mezun olduğunuz eğitim kademesi:

☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora ☐ Diğer _____

4-) Branşınız: _____

5-) Toplam İş Tecrübeniz:

☐ 1 yıldan az ☐ 1- 3 yıl ☐ 4- 6 yıl ☐ 7- 9 yıl ☐ 10 yıldan fazla

6-) Kurumunuzda Hizmet Süreniz:

☐ 1 yıldan az ☐ 1- 3 yıl ☐ 4- 6 yıl ☐ 7- 9 yıl ☐ 10 yıldan fazla

7-) Yönetim rolünüz var mı

☐ Evet ☐ Hayır

8-) Aşağıdaki ifadelerden sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

	İFADELER	Hiçbir Zaman (1)	Çok Nadir (2)	Bazen (3)	Çoğu Zaman (4)	Her zaman (5)
1	Herhangi biri, çalıştığım kurumu eleştirdiğinde bunu kişisel bir hakaret olarak algılarıım.					
2	İnsanların çalıştığım kurum hakkındaki düşünceleri ile yakından ilgililiyim					
3	Kurumda çalışanlar hakkında konuşurken genellikle ‘onlar’ yerine ‘biz’ ifadesini kullanırım.					
4	Çalıştığım kurumun başarılarını kendi başarılarım olarak görürüm.					
5	Herhangi biri, çalıştığım kurumu övdüğünde bunu kişisel bir övgü olarak da algılarıım.					
6	Kurumum, kamuoyunda eleştirildiğinde bu durumdan rahatsız olurum.					

9-) Aşağıdaki ifadelerden sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

	İFADELER	Hiçbir Zaman (1)	Çok Nadir (2)	Bazen (3)	Çoğu Zaman (4)	Her zaman (5)

1	Günlük işlerimi yerine getirirken önemli ölçüde serbest davranma imkânına sahibim.					
2	İşle ilgili kendi kararlarımı uygulama şansına sahibim.					
3	Günlük işlerimi nasıl yerine getireceğime benim kontrolüm dışında karar veriliyor.					
4	İşe yönelik birçok kararı amirime danışmadan alırım.					
5	Yaptığım işle ilgili konularda değişiklik yapabilme imkânına sahip değilim.					
6	Günlük işlerimin çoğu başkaları tarafından belirlenir.					
7	İşimi yaparken kararlarımı kendim veririm.					
8	Yaptığım iş çalıştığım kurumun başarısına önemli katkı sağlıyor.					
9	Yaptığım işlerin gerçek amacını anlamakta kimi zaman güçlük çekerim.					
10	Yaptığım iş gerçekten önemli ve değerlidir.					
11	Yaptığım işin öneminin gerçekten ne olduğunu çoğu kez merak ederim.					
12	Genellikle işimin çevrem için fazla bir önemi olmadığını hissedirim.					
13	Yaptığım işin kurumdaki bütün faaliyetlerle olan ilgisini anlayabiliyorum.					
14	Yaptığım işin diğer çalışanların yaptığı işlerle ilgisinin ne olduğunu bilirim.					
15	Yaptığım iş bana başarıma hissi vermiyor.					
16	İş hayatımda paradan başka elde ettiğim bir şey yok.					
17	Yaptığım iş bana kişisel tatmin hissi veriyor.					

18	Yaptığım işlerde gerçek yeteneklerimi sergileme imkânım çok fazla yok.					
19	İşim bana kendimi gerçekleştirme imkânı verir.					
20	Yaptığım iş benim için yaratıcılık istemeyen sıkıcı ve monoton bir iştir.					
21	Yaptığım iş her yönüyle benim için ilgi çekici ve merak uyandırıcıdır.					

10-) Aşağıdaki ifadelerin başına ‘**Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken**’ ifadesini getirerek okuyunuz ve sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

	İFADELER Cümlelerin başına ‘ Öğrencilerimle etkileşim içerisindeyken... ’ ifadesini getirerek okuyunuz ve değerlendiriniz.	Hiçbir Zaman (1)	Çok Nadir (2)	Bazen (3)	Çoğu Zaman (4)	Her zaman (5)
1	... iş ilişkisine uygun şekilde davranırım.					
2	... iyi bir ruh haline sahipmişim gibi davranırım.					
3	... onları etkilemeye çalışırım.					
4	... işimin gerektirdiği duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.					
5	... sergilemem gereken duygular için içinde bulunulan duruma uygun ‘duygu maskesi’ takarım.					
6	... gerçekte hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.					
7	... dışa vurduğum duygular rol gereğidir.					
8	... göstermem gereken duyguları gerçekte de					

	hissetmek için çaba harcarım.					
9	... göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.					
10	... sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.					
11	... göstermek zorunda olduğum duyguları iç dünyamda yaşamaya çalışırım.					
12	... gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.					
13	... sergilediğim duygular samimidir.					
14	... gösterdiğim duygular o an hissettiklerime aynıdır.					

11-) Aşağıdaki ifadelerden sizin için en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

		Hiçbir Zaman (1)	Çok Nadir (2)	Bazen (3)	Çoğu Zaman (4)	Her zaman (5)
1	Yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapmam gerektiğini bilirim.					
2	Beklenmedik bir durumda nasıl davranmam gerektiğini bilirim.					
3	Bana karşı çıkıldığında kendimi kabul ettirecek çare ve yolları bulurum.					
4	Ne olursa olsun üstesinden gelirim.					
5	Güç sorunların çözümünü eğer gayret edersem bulabilirim.					

6	Planlarımı gerçekleştirmek ve hedeflerime ulaşmak bana zor gelmez.					
7	Bir sorunla karşılaştığımda onu çözebilmeye yönelik birçok fikrim vardır.					
8	Yeteneklerime güvendiğim için zorlukları soğukkanlılıkla karşılarım.					
9	Aniden gelişen olayların üstesinden gelebileceğimi sanıyorum.					
10	Her sorun için bir çözümüm vardır.					