T.C.
BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEĞİ İLE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HABİBULLAH ÖZDEMİRLİ

BOLU, OCAK - 2023

T.C.
BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ BİLİM DALI

ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEĞİ İLE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HABİBULLAH ÖZDEMİRLİ

TEZ DANIŞMANI
Prof.Dr. Salih Paşa MEMİŞOĞLU

BOLU, OCAK - 2023

KABUL VE ONAY SAYFASI

Habibullah ÖZDEMİRLİ tarafından hazırlanan "**ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEĞİ İLE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**" adlı tez çalışması jürimiz tarafından Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim ve Yönetimi Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak oy birliği ile kabul edilmiştir. 12/01/2023

Jüri Üyeleri	**İmza**
Danışman Prof. Dr. Salih Paşa MEMİŞOĞLU Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi	.....
Üye Prof. Dr. Bahri AYDIN Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi	.....
Üye Doç. Dr. Gülsün ŞAHAN Bartın Üniversitesi	.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Onayı

Prof. Dr. İbrahim KÜRTÜL
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunubildirir,

aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Teze ilişkin __/__/____ tarihinde Turnitin adlı intihal tespit programından enstitü müdürlüğünce belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan benzerlik raporuna göre, tezin benzerlik oranı % ___ olarak tespit edilmiştir.

Bu çalışma için Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kurulundan (Protokol NO. 2021/370) sayısı ile etik izin ve Bolu Valiliği'nin 04.11.2021 tarihli ve E-39307281-605.01-36220522 numaralı evrak ile araştırma izni alınmıştır.

HABİBULLAH ÖZDEMİRLİ

ÖZET

ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEĞİ İLE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ
YÜKSEK LİSANS TEZİ
HABİBULLAH ÖZDEMİRLİ
BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
EĞİTİM YÖNETİMİ VE DENETİMİ BİLİM DALI
(TEZ DANIŞMANI:PROF.DR. SALİH PAŞA MEMİŞOĞLU)

BOLU, OCAK - 2023
XII + 97

Bu araştırmanın amacı; Bolu ili Gerede ilçesinde devlet okullarında çalışan öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerini ortaya koymak, bazı demografik özelliklere göre duygusal emek ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiyi incelemektir.

Nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli kullanılan bu araştırmanın evrenini, Bolu ili Gerede ilçesinde görev yapan ilkokul, ortaokul ve liselerde çalışan 495 öğretmen oluşturmaktadır. Bu çalışmada örneklem seçilmemiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak kişisel bilgi formu, "Duygusal Emek Ölçeği" ve "Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçekler için normallik testleri uygulanmıştır. Uygulama sonucunda dağılımın normal olmadığı tespit edilmiş olup analizlere parametrik olmayan yöntemlerle devam edilmiştir. İkili grup karşılaştırmaları için Mann-Whitney U ve ikiden fazla grup karşılaştırmaları için ise Kruskal-Wallis testleri kullanılmıştır. Öğretmenlerin duygusal emeği ile örgütsel özdeşleşmeleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Spearman Rho korelasyon analiz testi kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda; öğretmenlerin en yüksek derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutuna yönelik duygusal emek düzeyine sahip oldukları, ardından yüzeysel rol yapma alt boyutuna yönelik duygusal emeğin takip ettiği belirlenmiştir. Öğretmenlerin cinsiyetlerine, mesleki kıdemlerine, okuldaki çalışma sürelerine, görev yaptıkları okul kademesi ve mezuniyet durumlarına göre farklılaşmanın olduğu görülmüştür. Çalışmada öğretmenlerin yüksek düzeyde örgütsel özdeşleşmeye sahip oldukları, öğretmenlerin cinsiyet dışında görev yaptığı okul kademesine, mesleki kıdemlerine, eğitim durumuna ve okuldaki çalışma sürelerine göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinde farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla yapılan korelasyon analizine dair Spearman Rho katsayılarına göre derinden rol yapma alt boyutu ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları incelendiğinde; pozitif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Doğal duygular alt boyutu ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları incelendiğinde; negatif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

ANAHTAR KELİMELER: Öğretmen, Duygusal Emek, Örgütsel Özdeşleşme,

ABSTRACT

THE RELATİONSHİP BETWEEN TEACHERS' EMOTİONAL LABOR AND ORGANİZATİONAL IDENTİFİCATİON
MSC THESIS
HABİBULLAH ÖZDEMİRLİ
BOLU ABANT IZZET BAYSAL UNIVERSITY
INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES
DEPARTMENT OF EDUCATIONAL SCIENCES
DIVISION OF EDUCATIONAL MANAGEMENT AND SUPERVISION
(SUPERVISOR:PROF.DR. SALİH PAŞA MEMİŞOĞLU)

BOLU, JANUARY 2023
XII + 97

The purpose of this research; The aim of this study is to reveal the emotional labor and organizational identification levels of teachers working in public schools in the Gerede district of Bolu province and to examine the relationship between emotional labor and organizational identification according to some demographic characteristics.

The population of this research, in which the relational survey model, one of the quantitative research methods, was used, consists of 495 teachers working in primary, secondary and high schools working in the Gerede district of Bolu province. No sample was selected in this study. Personal information form, "Emotional Labor Scale" and "Organizational Identification Scale" were used as data collection tools in the research. Normality tests were applied for the scales. As a result of the application, it was determined that the distribution was not normal and the analyzes were continued with non-parametric methods. Mann-Whitney U tests were used for pairwise group comparisons and Kruskal-Wallis tests were used for more than two group comparisons. Spearman Rho correlation analysis test was used to determine the relationship between teachers' emotional labor and their organizational identification.

As a result of the research; It was determined that the teachers had the highest level of emotional labor for the deep acting and natural feelings sub-dimension, followed by the emotional labor for the superficial acting sub-dimension. It has been observed that there is a differentiation according to the gender of the teachers, their professional seniority, the duration of work at the school, the school level they work and their graduation status. In the study, it was determined that teachers have a high level of organizational identification, and there are differences in organizational identification levels according to the school level, professional seniority, educational status and working time at school, apart from gender. According to the Spearman Rho coefficients of the correlation analysis carried out to determine the relationship between emotional labor and organizational identification, when the deep acting sub-dimension and the organizational identification scale and its sub-dimensions are examined; a positive and weak level significant relationship was found. When the natural feelings sub-dimension and the organizational identification scale and its sub-dimensions are examined; negative and weak level significant relationship was found.

KEYWORDS: Teacher, Emotional Labor, Organizational Identification,

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI ..... **iii**
ETİK BEYAN ..... **iv**
ÖZET ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
İÇİNDEKİLER ..... **vii**
ŞEKİL LİSTESİ ..... **ix**
TABLO LİSTESİ ..... **x**
KISALTMA VE SEMBOLLER LİSTESİ ..... **xi**
TEŞEKKÜR ..... **xii**
1. GİRİŞ **1**
1.1 Problem Durumu 1
1.2 Araştırmanın Amacı 3
1.3 Araştırmanın Önemi 4
1.4 Sayıltılar 5
1.5 Tanımlar 5
2. ARAŞTIRMANIN KURAMSAL TEMELİ VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR **6**
2.1 Duygusal Emek Kavramı 6
2.1.1 Duygusal Emek Yaklaşımları 9
2.1.2 Duygusal Emeğe Etki Eden Faktörler 13
2.1.3 Duygusal Emeğin Sonuçları 17
2.1.4 Öğretmenlerde Duygusal Emek 20
2.2 Örgütsel Özdeşleşme 23
2.2.1 Örgütsel Özdeşleşme Kavramı Tanımı ve Önemi 25
2.2.2 Örgütsel Özdeşleşme Boyutları 29
2.2.3 Sosyal Kimlik Kuramı ve Örgütsel Özdeşleşme 30
2.2.4 Örgütsel Özdeşleşme Modelleri 31
2.2.5 Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri 36
2.2.6 Örgütsel Özdeşleşmeyle Örgütsel Bağlılık Arasındaki Farklar 39
2.2.7 Örgütsel Özdeşleşmenin Sonuçları 40
2.2.8 Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Özdeşleşme 41
2.3 İlgili Yapılan Araştırmalar 42
2.3.1 Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Araştırmalar 42
2.3.2 Örgütsel Özdeşleşme ile İlgili Araştırmalar 45
2.3.3 Duygusal Emek Davranışı ve Örgütsel Özdeşleşmeyi Araştıran Çalışmalar 46
3. YÖNTEM **47**
3.1 Araştırma Modeli 47

3.2 Evren ve Örneklem 47
3.2.1 Öğretmenlerin Demografik Bilgileri 47
3.3 Verilerin Toplanması 48
3.4 Veri Toplama Araçları 48
3.4.1 Kişisel Bilgi Formu 49
3.4.2 Duygusal Emek Ölçeği 49
3.4.3 Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği 50
3.5 Verilerin Analizi 51
4. BULGULAR 53
4.1 Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular 53
4.2 İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular 54
4.2.1 Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular 54
4.2.2 Okul Kademesi Değişkenine İlişkin Bulgular 55
4.2.3 Mesleki Kıdem Değişkenine İlişkin Bulgular 56
4.2.4 Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular 57
4.2.5 Okuldaki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Bulgular 58
4.3 Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular 59
4.4 Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular 60
4.4.1 Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular 61
4.4.2 Okul Kademesi Değişkenine İlişkin Bulgular 61
4.4.3 Mesleki Kıdem Değişkenine İlişkin Bulgular 63
4.4.4 Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular 64
4.4.5 Okuldaki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Bulgular 65
4.5 Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular 66
5. TARTIŞMA VE SONUÇ 68
5.1 Tartışma ve Sonuç 68
5.1.1 Birinci Alt Probleme İlişkin Tartışma ve Sonuç 68
5.1.2 İkinci Alt Probleme İlişkin Tartışma ve Sonuç 69
5.1.3 Üçüncü Alt Probleme İlişkin Tartışma ve Sonuç 72
5.1.4 Dördüncü Alt Probleme İlişkin Tartışma ve Sonuç 73
5.1.5 Beşinci Alt Probleme İlişkin Tartışma ve Sonuç 76
6. ÖNERİLER 78
7. KAYNAKLAR 80
8. EKLER 92

ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa

Şekil 2.1. Duygusal Emeğin Süreci ve Sonuçları 17
Şekil 2.2. Örgütsel Özdeşleşmenin Tanımları 28
Şekil 2.3. Reade'nin Temel Özdeşleşme Modeli 33
Şekil 2.4. Genişletilmiş Özdeşleşme Modeli 35

TABLO LİSTESİ

Sayfa

Tablo 2.1. Duygusal Emek Tanımları 8
Tablo 3.1. Katılımcıların demografik değişkenere göre frekans dağılımları ... 47
Tablo 3.2. Duygusal emek ölçeğinin alt boyutları, boyutlardaki soru sayıları, soruların sıra sayıları ve cronbach alpha katsayıları 49
Tablo 3.3. Örgütsel özdeşleşme ölçeğinin alt boyutları, boyutlardaki soru sayıları, soruların sıra sayıları ve cronbach alpha katsayıları 50
Tablo 3.4. Duygusal emek ölçeği ve alt boyutları için normallik testleri 51
Tablo 3.5. Örgütsel özdeşleme ölçeği ve alt boyutları için normallik testleri.. 51
Tablo 3.6. Ölçeklerdeki maddelerin karşılıkları..... 52
Tablo 4.1. Araştırmaya katılan öğretmenlerin duygusal emek ölçeği maddelerine ilişkin görüşlerinin aritmetik ortalama standart sapma değerleri..... 53
Tablo 4.2. Cinsiyet ile duygusal emek ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin Mann Whitney U Testi 54
Tablo 4.3. Görev yaptığınız okul düzeyi ile duygusal emek ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis*Testi..... 55
Tablo 4.4. Mesleki kıdem ile duygusal emek ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis*Testi 56
Tablo 4.5. Eğitim durumu ile duygusal emek ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis*Testi 57
Tablo 4.6. Okuldaki çalışma süresi ile duygusal emek ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis*Testi 58
Tablo 4.7. Araştırmaya katılan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme ölçeği maddelerine ilişkin görüşlerinin aritmetik ortalama standart sapma değerleri..... 59
Tablo 4.8. Cinsiyet ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin Mann Whitney U Testi 61
Tablo 4.9. Görev yaptığınız okul kademesi ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis*Testi..... 62
Tablo 4.10. Mesleki kıdem ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis*Testi 63
Tablo 4.11. Eğitim durumu ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis* Testi 64
Tablo 4.12. Okulunuzdaki çalışma süresi ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis* Testi..... 65
Tablo 4.13. Ölçekler ve alt boyutları arasındaki Spearman Rho Korelasyon analizi 66

KISALTMA VE SEMBOLLER LİSTESİ

Akt. **:** Aktaran

TDK **:** Türk Dil Kurumu

MEB **:** Milli Eğitim Bakanlığı

TEŞEKKÜR

Lisansüstü eğitimim boyunca ve araştırmamın her safhasında yardımını ve desteğini esirgemeyen, tüm içtenliğiyle, bilgi, beceri ve tecrübesiyle her daim yanımda olan tez danışmanım değerli hocam Prof. Dr. Salih Paşa MEMİŞOĞLU ’na çok teşekkür ederim.

Lisansüstü eğitimim süresince bana her türlü bilgi ve destekleriyle yanımda olan Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsündeki kıymetli hocalarıma şükranlarımı sunarım. Ayrıca eğitim öğretim hayatımda üzerimde emeği olan tüm öğretmenlerime teşekkür ediyorum.

Evlatları olmaktan gurur duyduğum, hayatım boyunca her zaman yanımda olan sevgili anne ve babama şükranlarımı sunarım.

Lisansüstü eğitimim boyunca gösterdiği fedakârlık ve verdiği destekle beni daima motive eden sevgili eşim Münevver ÇİÇEK ÖZDEMİRLİ’ye ve kendilerine ayıracağım zamanı tez çalışmama ayırmak zorunda kaldığım ikizlerim Talha ve Yasir’ e teşekkür ederim.

1. GİRİŞ

Bu bölümde; çalışmanın problem durumuna, amacına, önemine, çalışmaya ait alt problemlere, sayıltılara, sınırlılıklara ve tanımlara değinilmiştir.

1.1 Problem Durumu

Öğretmenler eğitim-öğretimle ilgili faaliyetlerde birinci derecede etkili olan ve okulun hedeflerine ulaşmasında tartışmasız katkıları olan bireylerdir. Öğretmenler öğrencilerine sadece öğretme eylemiyle kalmayıp, okul yönetimi, veliler ve öğrencilerle iyi etkileşim kurmalarını gerektiren diğer sorumlulukları da üstlenirler (Karakelle ve Canpolat, 2008). Bu açıdan değerlendirildiğinde öğretmenlik işi, birtakım alan bilgisi ve meslek bilgisinin yanında okul paydaşında bulunan veli, öğretmen, öğrenci, okul yönetimi ve meslektaş gibi kişilerle etkili iletişim kurmayı gerektiren profesyonel bir iş olarak değerlendirilmesi gerekir.

Eski dönemlerden beri insanlar iş birliği içerisinde olmuşlardır. O dönemlerde yabani hayvanlardan gelebilecek saldırılara karşı kendini savunmak ya da yiyecek bulabilmek amacıyla iş birliği yapan insanlar günümüzde hizmet almak ya da hizmet vermek amacıyla iletişim kurmaktadır. İşbirliğini en iyi biçimde görebileceğimiz mekânlar ise örgütlerdir. Yönetim ve insan kaynaklarında meydana gelen değişim ve dönüşüm neticesinde örgütlerin çalışanlarına verdikleri önem artmış, çalışanların duygularına değer verilmesi ile örgütlerde üretkenlik artışı meydana gelmiştir (Seçer, 2005). İnsanı diğer canlardan ayıran en önemli özellik akıl melekesi ve duygularıdır. Gelecek nesilleri yetiştirirken eğitimin en önemli saç ayaklarından biri olan öğretmene büyük görevler düşmektedir. Okulda öğrencinin aldığı eğitimi, öğretmenin uzman ve cefakâr çalışmaları büyük oranda etki etmektedir. Öğrencilerin kaliteli bir eğitim alabilmeleri ve aldıkları bu eğitimden memnun kalabilmeleri, öğretmenlerin onlara göstereceği ilgi ve performansa bağlı olarak şekillenir. Pozitif bir ortamın bulunmadığı eğitim yuvasından çok büyük verim beklemek doğru bir davranış olmaz. Öğretmenler görev yeri olan okullarda aynı zamanda sosyal sorumluluk bilinciyle hareket ederler. Eğitim paydaşlarının memnuniyet derecesinin artmasında kilit rol üstlenirler. Eğitim paydaşlarının mennuniyet derecesini artırmada öğretmenin sadece çok güçlü alan bilgisine sahip olması yeterli olmayacaktır. Öğrencilerle, velilerle etkili iletişim kurmaları çok önemlidir. Eğitim paydaşlarıyla iletişim

kurarken sadece bilişsel ve psikomotor emek değil duygusal anlamda da bir çaba göstermelerini gerekli kılmaktadır.

Kalkınmış ülkelerde görülen işgücünün çoğunluğunun hizmet sektöründe istihdam edilmesi duygulara verilen önemi artırmıştır (Köksel, 2009). Hizmet alan kişinin örgütteki çalışana, yapılan hizmete ve örgüte yönelik pozitif duygular hissetmesi hizmet veren kişinin pozitif duygular göstermesine bağlıdır (Mengenci, 2015). Özellikle kendini örgütün temsilcisi gibi gören kişiler örgütün hizmet kalitesinin negatif değerlendirilmemesi amacıyla hizmet verdikleri bireyler ile olan ilişkilerinde negatif hislerini gizleyip pozitif duygular sergilemeye gayret göstermektedirler. İş görenlerin bu duygu düzenleme gayretleri duygusal emek olarak ifade edilmektedir (Köse vd., 2011).

Beğenirbaş (2013)'e göre duygular, soyut, kişilere has ve kişilerin iç dünyasında yaşanan bir intiba olmasına rağmen günümüz dünyasında neredeyse elle tutulur gözle görülür bir etken haline gelmiştir. Özellikle son yıllarda, hizmet sektöründe hızlı bir büyüme ve genişleme meydana gelmiştir. Bu sebeple duygusal emek pek çok hizmet alanının içinde çok önemli hale gelmiş ve öğretmenlik mesleğinin de içinde olduğu birçok meslek grubunda ciddi manada önem kazanmıştır.

İçinde bulunulan ortam neyi gerektiriyorsa ona göre mimiklerini, jestlerini hizmet alan kişilere göstermek olan duygusal emek, özellikle de insanlarla etkileşimin daha yoğun olarak bilinen hizmet alanları için önemi büyüktür (Karakaş, Tösten, Kansu, & Aydın, 2016). İcra edilen öğretmenlik işi gerek öğrencileriyle gerek velilerle gerekse de meslektaşlarıyla yoğun etkileşim halinde olmasını gerektiren bir meslek grubudur. Bu sebeple duygularını nerede ve nasıl yansıtmasını gerektiğini bilen öğretmenler mesleğinde fark yaratacaklardır.

Günümüz rekabet şartlarında örgütler diğer örgütlere göre fark yaratabilmek ve ön planda olabilmek gayesiyle, çalışan performansının yüksek olmasına ve verimin artmasına önem vermektedir. İş görenlerin örgüt içerisindeki performanslarını yükseltmek için örgütsel özdeşleşme önemli bir unsur olarak görülmektedir (Ashforth & Mael, 1989).

İnsanoğlu sosyal bir varlıktır, diğer insanlarla beraber yaşamını sürdürmek, kişilere ya da örgütlere bağlanma ihtiyacı duymaktadır. Bu gereksinim karşılanmadığında ruhsal ve sosyal sorunlarla karşı karşıya gelebilmektedir. Bu nedenle kişiler bu gereksinimlerini gidermek ve belirsizlikleri önlemek maksadıyla özdeşleşmektedirler (Tüzün, 2006).

Öğretmenlerin mesleklerinde gereken özeni göstermelerinde, meslektaşlarına nazaran fark yaratmalarında örgütsel özdeşleşme etkili bir kavramdır. Özdeşleşme kavramı kişinin kendisiyle kurumunu bir ve bütün görme hissi anlamında kullanılmaktadır (Akt. Karakuş, 2019). Örgütsel özdeşleşme kavramı öğretmenlerin işini daha özenerek ve istekli olarak yapmaları, öğrencilerine karşı tutum ve eğitimde akademik başarıyı artırmak amacıyla daha azimli şekilde çalışması için çok önemlidir. Örgütsel özdeşleşme düzeyi yüksek olan öğretmenler, içinde bulunduğu okulun yakaladığı başarıyı ya da olumsuzluğu kendisine aitmiş gibi hissederler, diğer insanların okul için yaptıkları övgü ve yergileri şahsına algılayarak, okulun başarısı için daha çok gayret gösteren öğretmenlerdir (İşcan, 2006).

Öğretmenlikte işin ehli olmak, alanında daha yetkin ve profesyonel olmak anlamında değerlendirilebilecek bir kavram olan duygusal emek ile, bir diğer uzmanlık yaklaşımı olarak nitelenen yaptığı işi kaytarmama, işine sıkı sıkıya bağlılık, okulun amaç ve hedeflerine ulaşma noktasında görevini en iyi şekilde yapma gayretini barındıran örgütsel özdeşleşmenin eğitim kurumlarına katkıları olabilecek önemli iki kavram olarak görülmektedir.

Eğitim örgütlerinde öğretmensiz bir eğitimden söz etmek zordur. Eğitimin önemli saç ayaklarından olan öğretmenler, bir vizyona sahip ve hedefleri olan bireyler tarafından tercih edilen bir meslek dalıdır. Öğretmenler sürekli öğrencileriyle etkileşim halinde olmaları ve görevlerini isteyerek, zaman zaman da inisiyatif alarak icra edebilecekleri için belirlenen tez konusu bu alanda çalışma yürütmek maksadıyla gayet uygun bir hedef kitle olarak görülmektedir.

1.2 Araştırmanın Amacı

Çalışmanın amacı; Bolu ili Gerede ilçesinde devlet okullarında çalışan öğretmenlerin duygusal anlamda emek seviyeleri ve örgütsel özdeşleşme seviyelerini belirlemek, demografik değişkenler açısından öğretmenlerin duygusal

emek ve örgütsel özdeşleşme seviyelerinde nasıl bir farklılaşma durumunun olduğunu ortaya koymak ve öğretmenlerin belirlenen bu iki konu arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Bu temel gaye ışığında aşağıda sunulan sorulara yanıt aranmıştır:

1- Öğretmenlerin duygusal emekleri ne düzeydedir?
2- Öğretmenlerinin duygusal emek düzeyleri;
    a. Cinsiyete
    b. Okul Kademesine
    c. Mesleki Kıdeme
    d. Eğitim Durumuna
    e. Okuldaki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
3- Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri ne düzeydedir?
4- Öğretmenlerinin örgütsel özdeşleşme düzeyleri;
    a. Cinsiyete
    b. Okul Kademesine
    c. Mesleki Kıdeme
    d. Eğitim Durumuna
    e. Okuldaki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
5- Öğretmenlerinin duygusal emek seviyeleri ile örgütsel özdeşleşme seviyeleri arasında anlamlı ilişki bulunmakta mıdır?

1.3 Araştırmanın Önemi

İnsanlarla sürekli etkileşim içinde olan öğretmenlik mesleği, gelecek neslin inşasında önemli bir yere sahiptir. Öğretmen sadece bilgi aktaran kişi değil, öğrencilerin ufkunu açan ve öğrencilerine yol gösteren kişidir. Öğretmenlerin mesleklerini icra ederken mesleğine gereken ilgi ve özeni göstermesinde ve gayret etmesinde örgütleriyle bir ve bütün olmaları yani özdeşleşmeleri ve gösterdikleri duygusal emek faktörü yadsınamaz düzeydedir. Konuyla alakalı alanyazın tarandığında öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini, öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerini bağımsız araştıran araştırmaya rastlansa da birlikte çalışılmış çok az çalışma olduğu görülmektedir.

Öğretmenlik mesleği gibi duygusal emeğin çok fazla olduğu ve örgütsel özdeşleşmenin öğrencinin akademik başarısındaki önemi göz önünde

bulundurulduğunda öğretmenler üzerinde buna benzer bir çalışmanın sınırlı sayıda yapılması alanyazın açısından noksanlık olarak değerlendirilmiştir.

Bu araştırma; öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeylerini ortaya çıkarmak, elde edilecek bulgular sonucunda daha iyi hale getirebilmek için yapılacak faaliyetleri belirlemek ve eğitim-öğretim ortamına olumlu yönde katkı sağlamak açısından önem arz etmektedir. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri ortaya koyulduktan sonra, bu konuyla ilgili araştırma yapacak kişilere katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Sınırlılıklar

Bu araştırma;

1- 2021-2022 Eğitim-Öğretim yılında Bolu ili Gerede ilçesinde devlet okullarında görev yapan öğretmenlerin algıları,

2- Öğretmenlerinn duygusal emek davranışlarını ölçmek için kullanılan "Duygusal Emek Ölçeği" ve özdeşleşme düzeylerini ölçmek için ise kullanılan "Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği" ile sınırlıdır.

1.4 Sayıltılar

Öğretmenlerin ölçme araçlarını samimi olarak yanıtladıkları varsayılmaktadır.

1.5 Tanımlar

Öğretmen: Bolu ili Gerede ilçesinde ilk, ortaokul ve liselerde eğitim ve öğretim işini yapan kişidir.

Duygusal Emek: Öğretmenlerinin işini icra ederken gösterdikleri duygusal emek seviyelerinin mimiklerine, jestlerine ve gösterdikleri davranışlarına yansıması olarak açıklanmaktadır.

Örgütsel Özdeşleşme: Öğretmenlerin görev yaptıkları eğitim kurumlarıyla kendilerini yekpare olarak görmeleri ve içinde bulunduğu örgütün mensubu olmaktan onur ve mutluluk duymaları olarak açıklanmaktadır.

2. ARAŞTIRMANIN KURAMSAL TEMELİ VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Çalışmanın kavramsal çerçeve bölümünde öncelikle duygusal emek kavramı nedir? sorusuna yanıt aranmıştır, ardından duygusal emek yaklaşımlarına değinilmiştir, duygusal emeğe etki eden faktörler, duygusal emeğin sonuçları ve eğitim kurumlarında duygusal emek üzerinde durulmuştur. Ardından araştırmanın ikinci değişkeni olan örgütsel özdeşleşme kapsamında; örgütsel özdeşleşmenin tanımından bahsedilmiştir. Örgütsel özdeşlemin önemi ve örgütsel özdeşleşmenin boyutlarına yer verilmiş olup, örgütsel özdeşleşmeyi açıklarken sosyal kimlik kuramına değinilmekte, özdeşleşme öncüllerine ve örgütsel özdeşleşme modellerine yer verilmiştir. Örgütsel özdeşleşmenin ne gibi bir sonuçları olduğuna ve eğitim öğretim kurumlarında örgütsel özdeşleşmeden bahsedilmiştir. Son olarak da duygusal emek ile örgütsel özdeşleşmeyle alakalı ve bu ikisi arasındaki ilişkileri araştıran çalışmaların neticelerine yer ayrılmıştır.

2.1 Duygusal Emek Kavramı

Bireyler duygu ve hislerini çoğunlukla insanlarla münasebetlerindeki iletişim ve etkileşim azminden alır. Bu anlamda kişilerin çevreleriyle görüş alışverişi yapmaları, hayatlarında almış oldukları kararları ve fikirleri, duygusal deneyim sayesinde etkisi altına almaktadır (Goleman, 2020).

İnsanların temel taşların olan duygu, kişilerin işlerinde ve yaptıkları mesleklerde hal ve hareketlerine etkisi olduğundan günümüzde örgüt biliminin dikkatini çekmiştir. Çünkü çalışanların örgütlerinde yaptıkları her hareketin örgütlerine bir dönütü olmaktadır. Frederick Taylor'dan sonra yapılan çalışmalara bakıldığında insanı bir makine gibi gören sistemin örgütler açısından birtakım sorunlara yol açtığına, insanın duygularının işte verimlilik açısından büyük önem taşıdığına dikkat çekmişlerdir. İş yaparken gösterilen duyguların işin bitiminde nasıl bir çıktı alınacağı hakkında fikir vermekte ve örgütün başarısına etkisi olmaktadır. Örgütlerde gösterilen duyguların araştırılması günümüzde örgüt bilimcilerin dikkatini cezbetmektedir (Ashforth & Humphrey, 1993).

Buz Durak (2019)'a göre günümüzde, bilhassa hizmet sektörünün giderek gelişmesine paralel olarak, bu sektörde çalışanların iş yerleri ile sadece fiziksel anlamda değil duygusal anlamda da destek oldukları ve bu vesileyle de örgütleriyle

duygusal anlamda bağ kurdukları söylenebilir. Değişen ve gelişen günümüz dünyası göz önüne alındığında duygusal emek kavramı gündemde yerini almıştır.

Duygu durumu çok boyutlu ve karmaşık bir sürecin sonucudur ve düşüncelerden farklı yanı ise bütün fiziksel tepkileri içinde barındırmasıdır. Duygu; kişisel bir his iken, kişisel his bunun yanında bir çok duyguyu da içinde barındırır. Kıskançlık duygusu, suçluluk hissi ve mahçup olma gibi sosyal duyguları da kapsar (Ashforth & Humphrey, 1993).

Duygusal emek, duyguları sergileme kapsamında çalışanların yaptıkları iş gereği gösterdikleri duygusal durumu ve tüm bu duyguları ortaya koymak maksadıyla kullandıkları birtakım duygusal düzenleme tekniklerini ve çalışanların iç dünyalarındaki duygu durumlarını da kapsayan çok yönlü bir kavram olarak görülmektedir (Çukur, 2009). Duygusl emek kavramı bir çok örgüt bilimci, araştırmacı tarafından farklı şekillerde ifade edilse de ilk defa Arlie Russell Hochschild aracılığıyla *The Managed Heart* eserinde yerini almıştır. Hochschild' e göre duygusal emek; muhatap olduğumuz kişilerde istenilen ruh halini ortaya çıkarmak için herkesin görebileği jest ve mimikleri ve bedensel hareketleri ortaya çıkarmak için duyguların iyi idare edilmesidir.

Duygusal emek kavramı Hochschild'a göre çalışanın kurumunun belirlediği birtakım kuralları uygularken paydaşlara en iyi şekilde hizmet verebilmek maksadıyla uygun duyguyu hem anlayıp hem de karşı tarafa iletme zaruriyetidir (Akt. Eroğlu, 2010). Duygusal emek, duyguların ücreti mukabilinde, örgütsel istek, arzu ve beklentileri doğrultusunda 'pazarlanması've duyguların sanki maddi bir takasa dönüştürülmesi şeklinde de ifade edilebilmektedir. Duygu çalışası yahut duygusal emek gibi kavramlar, bir işi başarabilmek maksadıyla duyguların nasıl yansıtılması ve karşıdaki insanın duygularının nasıl sezilmesi gerektiğini kontrol etmek ve şekillendirmede çalışma alanının zor olduğu kavramlar içerisindedir (Seçer H. Ş., 2009). "Duygusal emek kavramı emek ve duygu kavramlarından yola çıkarak, insanın bilinçli ve kasıtlı olarak giriştiği çalışma zamanının iç dünyasında neler uyandırdığı izlenimi olarak da ifade edilmekte ve bilhassa son dönemlerde, hizmet alanında meydana gelen gelişim ve dönüşüm neticesinde çoğu meslekte ve hizmet birimlerde mesleği tamamlamada önemli bir unsur olarak kendini göstermektedir (Akt. Basım & Beğenirbaş, 2012; Beğenirbaş & Çalışkan, 2014)."

Duygusal emek kavramı iki ana yapı üzerine inşa edilmiştir. Bu yapılardan birincisi örgüt tarafından belirlenen normların ve ihtiyaçların meydana getirdiği duygusal gösterimlerin bir neticesi oluşan çalışanların deneyim ve tecrübesidir. İkinci ana yapı ise ise bu kişisel durumu yönetmek ve hazırlama maksadıyla kendini hazır hisseden tutumdur (Rubin, Tardino, Daus, & Munz, 2005). Birçok araştırmacı vasıtasıyla duygusal emek kavramına yönelik yapılan birtakım tanımlamalar Tablo 2.1 de sunulmuştur (Yeni, 2015).

Tablo 2.1. Duygusal Emek Tanımları

Yazar	**Tanım**
Hochschild (1983)	Duygusal emek, çevredeki bireyler tarafından alenen olacak biçimde yüz ifadeleri ve beden diliyle duyguların kontrol edilmesidir, duygusal emek, karşılığında ücret alınmasından dolayı değişim değeri olan bir metadır.
Ashforth ve Humphrey (1993)	Duygusal emek, münasip duygu durumunun yasıtılması için sergilenen davranışlar bütünüdür.
Morris ve Feldman (1996)	Duygusal emek, bireyler arası etkileşim süresince örgütün beklediği duyguları ifade edebilmek için bireylerin sergilediği çaba, plan ve kontrolü içerir.
Zapf, Vogt, Seifert ve Isic (1999)	Duygusal emek, örgütün istediği duygu ve davranışları gösterebilmek için gereken duygu düzenlemesi işidir.
Steinbergve Figart (1999)	Diğerler insanları anlayabilmek için duygudaşlık kurma ve hissettiklerini anlayabilmek amacıyla sergilenen gayrettir.
Grandey (2000)	Duygusal emek, mesleğin veya örgütün kurallarını karşılamak amacıyla rol yapma, abartma ya da duyguları bastırma yoluyla tutumların dönüştürülmesi durumudur.
Diefendorff ve Richard (2003)	Duygusal emek, işin bir parçası olarak duyguların yönetilmesidir.
Glomb ve Tews (2004)	Duygusal emek, vazife gereği olarak tanımlanan uygun duygunun karşı tarafa hissettirilmesi ya da uygun olmayan duygunun saklanması esnasında sergilenen gayrettir.
Zammuner ve Gali (2005)	Duygusal emek, iş/çalışma ortamlarında gerçekleşen duyguların düzenlemesidir.
Wharton (2009)	Görevleri hizmet alan kişilerle etkileşim içinde olma çalışanların örgüt tarafından uygun bulunan duyguları gösterme gayretidir.

2.1.1 Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek kavramına ilişkin alanyazında çeşitli yaklaşımlar yer almaktadır. Yapılan araştırmalar neticesinde dört temel yaklaşım ön plana çıkmaktadır. Duygusal emekle alakalı aşağıdaki duygusal emek yaklaşımlarından bahsedilebilir (Oral & Köse, 2011).

- Hochschild Yaklaşımı- 1983
- Ashford ve Humprey Yaklaşımı- 1993
- Morris ve Feldman Yaklaşımı- 1996
- Grandey Yaklaşımı- 2000

2.1.1.1 Hocshchild Yaklaşımı

Hochschild duygusal emekle ilgili çalışmalarına 1960 yıllarında başlamıştır. Ailesinin diplomat olması onun birçok davet ve ortama katılmasına vesile olmuştur. Bulunduğu ortamlarda davetlilerin çoğunlukla gerçek hissettiği duygularını sergilemediğini gözlemlemiş ve dugusal emek kavramına ilişkin ilerleyen yaşlarında çalışmalar yapmaya başlamıştır (Özgen, 2010).

Duygusal emek kavramı ilk olarak Amerikalı bilim insanı olan Hocshchild' in "The Managed Heart"adlı eserinde yerini almıştır. Duygusal emek karşılığında ücretin alındığı ve bir değeri olan meta olarak da ifade edilebilir (Hocshchild, 2003). Duygusal emek kavramını Hochschild çok önemsemiş ve onu fiziksel emek ve zihinsel emeğin dışında tutmuştur. İşgörenler mesleklerini icra ederken birtakım emek sarf etmektedir. Fiziksel olarak çabaları fiziksel emeği oluştururken, zihinsel olarak harcadıkları güçler de bilişsel emek olarak tarif edilmektedir. Duygusal emek kavramı ise meslekleri icabı gösterdikleri duygusal çabaların tümüdür. Bu anlamda Hocshchild duygusal emek kavramını detaylı şekilde açıklayarak literatüre ciddi katkı sunmuştur. Hochschild'e göre "insanlar yaptıkları meslek karşılığında maaş aldığından ötürü hizmeti alan kişilere uygun bir biçimde davranmakta, uygun olmayan hareketlerini gizlemekle ve yaptığı iş gereği sahne sanatçısı gibi oyun sergilemektedirler" (Ünler Öz, 2007).

Hochschild, havayolunda çalışan hosteslerle ilgili seyahatlere çıkarak gözlemlerde bulunmuştur. Havayolu işgörenleri ile gittiği bir seminerde yanında bulunan delikanlı bir kabin çalışanının notunda gördüğü gülümsemek çok mühimdir, gülümsemeyi unutma mealindeki kısa nota dikkat kesilmektedir. Yaptığı iş için

gülümsemek gerçekten önemli bir araçtır. Bu anlamda duygu durumlarının bir değere dönüştüğünü ifade etmek mümkün gözükmektedir. Bir duvar kâğıdı üreten fabrikada işçinin yaptığı işin tamamlandığını görmek için sadece kâğıda bakmak yeterli olabilir ama bir hava yolu çalışanının yaptığı işi idrak edebilmek için yolculara karşı hal ve hareketlerine de bakmak gerekir. Duvar kâğıdı için üretim esnasında işçinin işinden hoşlanıp ya da hoşlanmaması yahut gülümsemesinin bir önemi bulunmamaktadır. Lakin hosteslerin duygu durumları da mesleklerinin bir parçası anlamına gelmektedir (Hochschild, 1983).

Hochschild (2003) duygusal emek kavramını 2 farklı boyutta ifade etmiştir. Bunlardan birincisi derinden rol yapma iken bir diğeri de yüzeysel rol yapmadır. Yüzeysel Rol Yapma; işgörenin gerçek duyguları ile müşterinin beklediği duyguları yani beklenen duyguları birbirinden ayırmasıdır. Gerçekten hissetmediğimiz duygu durumlarının karşı tarafa aktarılmasıdır. Derinden rol yapma davranışı ise örgüt tarafından gösterilmesi beklenen duygu durumlarının evvelden deneyimleyerek ve duyguyu karşı tarafa aktarırken yeniden hissederek davranış haline getirmedir. Yüzeysel rol yapmada, bireyin duygularını zoraki ve bastırarak gösterdiği izlenirken, derinden rol yapmada ise davranışa dönüşmüş bir duyguyu baştan yaşayarak aktarma durumu izlenmektedir (Taşdemir, 2020).

Hochschild, Goffman (1959)'dan esinlenerek, çalışanları birtakım sahne sanatçısı gibi olduğunu ifade etmektedir. Hochschild, bu benzetme doğrultusunda hizmet alan kişiler bu sahneyi izleyen kişilerken, oyuncular ise o hizmet alanına emek veren çalışanlar olarak ifade etmiştir. Sahne oyununu icra ederken oyuncuların kendileri için yazılan rolleri seyircilere daha samimi, içten ve yapmacıksız gösterme gayreti içinde olurken çalışanların mesleklerini ifa ederken işleri neyi gerektiriyorsa benzer doğallıkla ve samimiyetle ortaya koymalarını birbirine benzetmektedir. Bu sahne sanatında oyuncuların gösterdikleri davranış biçimlerine "rol yapma", hizmet alanındaki çalışanlarının davranışları ise "duygusal emek" olarak tarif edilmektedir. Hochschild'in düşünüş biçimine göre, hizmet alanında çalışan kişiler yaptıkları iş ve hizmet karşılığında ücretlerini almaktalar, hizmet alan kişilere gereken lüzumlu davranışlar ortaya koyarlar, hizmet alan kişilerce beklenmedik ve istenmedik olarak nitelenen davranışları saklarlar ve tıpki sahne sanatçısı gibi işinin gerektirdiği biçimde hareket ederler. Yaptığı işe göre uygun görülen ya da uygun görülmeyen davranış biçimleri örgüt tarafından ortaya konulmakta ve bu davranış biçimleri ise

“duygusal davranış kuralları” olarak ifade edilmektedir. Bu kurallara uyan çalışanlar duygularını kontrol altında tutabilmektedir (Grandey, 2000). Kişiler duygusal anlamda emek verirken derin ve yüzeysel olarak iki tane rol yapma davranışından birini kullandıklarını Hochschild (1983) bu durumda söylemiştir. Hsieh vd., (2011) göre rol yapma kapsamı açısından izlenebilir duygu ifadelerini değiştirmek olarak ifade edilmektedir. Böylelikle istenilen bir duyguyu hissediyormuş gibi davranılarak gerçek duygular saklanmakta ve gerçekte hiç hissetmediğimiz duygu durumları, mimiklerle, jestlerle sanki hissediliyormuş gibi lanse edilmektedir.

Yüzeysel Rol Yapma Davranışı:

Yüzeysel rol yapma davranışı, hissedilmeyen duyguların sanki hissediliyormuş gibi davranılmasıdır. Yüzeysel rol yapma davranışı, işgörenin hissetmediği halde “maske takarak“ davranış sergilemesini, görüntüde sergilenen davranışları anlatmaktadır (Çoruk, 2014).

Grandey (2000), yüzeysel rol yapma davranışını işgörenlerin gerçek hislerini bastıracak, duygu yansıtmalarını kontrol ederek beklentilere uyumlu hale getirdikleri davranış şekli olarak ifade etmektedir. Yüzeysel rol yapma davranışı örgütte çalışan personelin yaptığı işin niteliğine göre duygularını ortaya koymasıdır. Aydın (2016)’a göre, çalışanlar ilgili davranışları sergilemeyi “zorunluluk“ olarak görmekte ve gönülsüz davranmaktadırlar. Yüzeysel davranışta genellikle olumsuz duyguları bastırıp dışarıya göstermemek ya da sanki sahiden de öyle hissediyormuş gibi davranmak söz konusu olmaktadır (Oğuz, 2016).

Bir öğretmenin veliye zihninde kızmasına rağmen onunla gülümseyerek konuşmaya devam etmesi yüzeysel rol yapma davranışı olacak şekilde kabul edilebilir. Yüzeysel rol yapma davranışında çalışanların gerçekte hissettikleri duygularını saklayıp bastırmaya çalışmaları belli bir zaman sonrasında yaratmış olduğu duygusal çelişkiden dolayı, duygusal tükenmeye sebep olduğu görülmektedir (Basım vd.,2013). Daha yüksek seviyelerde yüzeysel davranış gösteren kişiler daha çok duygusal açıdan ikilik yaşamakta duygu anlamında ikilik yaşayan çalışanlarsa daha çok sıkıntı, stres, işten ayrlma gibi durumların ve kendini tükenmiş hissetme düzeylerinin arttığı görülmekte, yaptığı işten tatmin olma seviyesinini ise düştüğü ile ilgili sonuçlar öne sürülmektedir (Karaman, 2017).

Derinden Rol Yapma Davranışı:

İş görenin içinde bulunduğu örgüt için lazım olan duygularını içten hissettiği duygular ile yer değiştirmesi derinden rol yapma davranışı olarak ifade edilmektedir (Ye ve Chen, 2015). Derinden rol yapma davranışı işgörenin sergilemek istediği duyguları tecrübe ederek sergilemeye çalışmasıdır (Çoruk, 2014). Kısaca birey derinden rol yapma davranışında kendi gerçekçi duygularını değiştirerek beklenilen duyguyu hissetmeyi amaçlar, çabalayarak hissetmesi gereken duygular için emek verir (Hsieh vd., 2011).

Derinden rol yapma davranışında çalışanın hissettiği duyguyu kendi iç dünyasında süzüp yeniden tartarak kendisinden beklenen duygu durumunu bizzat kurumunda yaşatması için duygularını kontol etmesidir, başka bir deyişle samimi davranmasını sağlayan duygularını kontrol etmesi ve yönetmesidir. Derinden rol yapma davranışında bireyler iç dünyasını canlandırır. Misal olarak derinden rol yapma davranışı sergileyen bir öğretmende, ders anlatmak için sınıfa girdiğinde olumlu duyguları hakkıyla sergiyebilmek adına hazırlık yapmakta ve bunun için de gayret ortaya koymaktadır. Çalışanlar kurumlarının istediği duyguları kendi duygularıymış gibi hissetmesi ve kurumları adına düşünerek ve hayal kurarak sahiden gösterme çabası içindedirler (Bağcı ve M. Bursalı, 2015).

2.1.1.2 Ashforth ve Humphrey'nin Yaklaşımı

Duygusal emek, evvelden ortaya konulmuş davranış kurallarına göre duruma uygun olan duyguları sergilemek ve göstermektir (Ashforth ve Humphrey 1993). Ashforth ve Humphrey iki noktada Hochschild' den ayrışmışlardır. Evvela duygulara yönelmeyip, gözlemlenebilir davranışlara yönelmişlerdir. Hochschild davranışın arkasındaki etken üzerinde dururken, Ashforth ve Humphrey davranışın bizatihi kendisine odaklanmaktadır (Yeni ve Özler, 2015).

Ashforth ve Humphrey (1993)'nin ortaya sürdüğü yaklaşımın kökenine bakıldığında duygu yönetimine ziyade, davranışların yönetilmesine yoğunlaşılmıştır. Bu yaklaşıma göre, örgüt tarafından sergilenmesi istenen duygular karşı tarafa davranış olarak sunulmakta ve bu davranışlar içselleştirilip öğrenildiği takdirde duygu yönetimine gerekmeksizin gösterilebilmektedir.

Yüzeysel ve derin oyunculuk vasıtasıyla duyguların içsel olarak yönetilmesinin ehemmiyetine gereken önemi vermemiş ve bunun yerine, işgörenlerin duygusal ifadesini etkileyen daha geniş bir dizi unsur ileri sürmüştür (Grandey, 2000). Farklılaştığı bir diğer durum da duygusal emeğin, kişinin sağlığı veya stresi üzerindeki etkisi yerine, görülebilir ve gözlemlenebilir duygu durumları ile performans arasındaki korelasyon üzerine yoğunlaşmıştır. Duygusal emek zaruri olarak bilinçli bir emek gerektirmediğinden, yüzeysel ve derin oyunculuk çalışan için alışılagelmiş ve zahmetsizdir (Grandey, 2000).

2.1.1.3 Morris ve Feldman 'ın Yaklaşımı

Morris ile Feldman'ın Yaklaşımı açısından duygusal anlamda emek kavramı; insanların kişilerle münasabetleri sırasında bireyi içinde olduğu örgütün istek ve beklentilerine göre davranış kurallarını ortaya koyması maksadıyla 'planlama, emek ve kontrol' davranışlarından teşekküldür (Morris & Feldman (1996).

Morris ve Feldman (1996) yaklaşımında diğer bahsi geçen duygusal emek yaklaşımlarından farklı olarak 'sergilenen emek ve çaba'etrafında yoğunlaşılmıştır. Kurumda birey duygusal emek davranışı gösterrmek istiyorsa şüphesiz emek vermesi gerekmektedir. Negatif yahut pozitif tüm duygusal emek davranışlarında çaba harcaması gerekir (Güngör, 2009).

Ashforth ve Humprey (1993) ile Hochschild (1983) duygusal emek modellerine göre bu modelde bulunan farklılık, duygusal emek üzerinde etkisi bulunan birtakım bireysel ve örgütsel unsurlar bulunduğu belirtilmiştir. Bunlara ilave olarak duygusal emek davranışlarının türleri samimi, derinden ve yüzeysel üzerinden açıklanarak duygusal emek süreci üzerinden irdelenmiştir. Morris&Feldman (1996)'e göre, duygusal emek durumu dört boyuttan meydana gelmektedir. Bu boyutlar; duygusal gösterimin sıklığı, davranış sergilerken kurallarına gösterilen azami dikkat, duygu durumlarının çeşitlilik ile zenginliği ve duygu durumlarındaki uyumsuzluktur (Akt., Savaş, 2012).

2.1.2 Duygusal Emeğe Etki Eden Faktörler

Alanyazında duygusal emeğe etki eden unsurlar üç başlıkta incelenmiştir. Bunlar; bireysel, örgütsel ve durumsal faktörlerdir.

2.1.2.1 Bireysel Faktörler

Duygusal emeğe etki eden kişisel unsurlar aşağıda sıralanmıştır;

- Cinsiyet,
- Yaş,
- Deneyim,
- Duygusal zekâ,
- Duygulanım. Bu faktörler aşağıda açıklanmıştır (Grandey, 2000).

Cinsiyet: Duygusal emekle ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında kadınların erkeklere göre daha çok duygularını ön plana çıkardıkları görülmektedir Schaubroeck ve Jones (2000)'e göre kadın ve erkeğin duygusal emek düzeyleri birbirinden farklıdır. Hochschild (2003), kadınlar duygularına erkeklere kıyasla daha fazla odaklanırlar ve erkeklere göre duygu yönetimini daha etkili şekilde uygularlar. Grandey (2000) de bu görüşe paralel olarak duygu yönetimi konusunda kadınları erkeklere oranla daha etkili bulmuş ve bu durumun performanslarına pozitif yansımaları olduğunu ileri sürmüştür. Ancak kendi duygularını saklama konusunda ise kadınların daha başarısız olduğunu söyleyerek sıkıntı ve strese girmelerinin olası olduğunu söylemiştir. Domagalski (1999), kadınların karşısındaki bireyin duygusal ifadelerine daha çok önem verdikleri ve duygusal ifadeleri anlatırken kadınların erkeklere kıyasla daha yetenekli olduğu belirtilmektedir (Pala, 2008). Rafaeli (1989)'ye göre, kadınlar duygularını değiştirebilmeye daha yatkınken; erkekler genellikle gerçek duygularını direkt ortaya koymaktadır (Baykan, 2019). Kadınlar bilhassa hemcinsleri ile belli bir zaman diliminden sonra daha samimi ilişkiler kurarak onları daha iyi anlamakta ve yüzeysel davranış tutumundan gün geçtikçe uzaklaşmaktadırlar. Ancak bir taraftan da müşterisini daha iyi tanıyıp onunla ilgili düşünce sahibi olduğundan gerçek duygularını saklayarak rol yapmakta zorluk çekebilmektedir.

Yaş: Hochschild (1983), yaşı büyük olan işgörenlerin yaşı küçük olanlara göre daha geniş bir duygusal hafızası bulunduğunu, duygu kontrolünde ve duruma münasip olan duyguların oluşturulmasında daha yetenekli olduklarını ifade etmektedir (Kruml ve Geddes, 2000). Yaşlanma genel olarak yeteneklerin düşüşü olarak görülür fakat yaşça büyük olan çalışanlar yaşça küçük olanlara göre geçmiş duygusal deneyimlerini daha iyi hatırlayıp gerekli duyguları ortaya

koyabilmektedir. Bu da onları duygu kontrolünde bir adım öne geçirmektedir (Gross vd. 1997). Robbins vd. (2009) yaptıkları araştırmada, yaş büyüdükçe olumsuz duyguların daha az bir oranda gösterildiği sonucu da ortaya çıkmıştır (Kaya ve Özhan, 2012). Yaşı büyük olan işgörenlere müşteriler tarafından daha çok saygı ve güven duyulduğu düşünüldüğünde, yaşı büyük olan çalışanlar rol yapma ihtiyacına gerek kalmadan da işlerini yerine getirebilirler.

Deneyim: Deneyim duygusal emek kavramına etkisi olan başka bir faktör olarak ifade edilmektedir. Deneyimi az olan çalışanlar daha çok sıkıntı yaşamaktadırlar. Bununla birlikte deneyimi az olan çalışanların duygusal anlamda daha çok ikilem ve çelişkiler yaşayacağı muhtemeldir (Kruml & Geddes, 2000). Kişiler tecrübe kazandıkça yaptıkları işte daha çok samimi olabilmekte ve bu da bireyin duygusal emek davranışında etkili olmaktadır (Cheung & Tang, 2010).

Duygusal Zekâ: Bireylerin toplumda yaşamlarını devam ettirebilmesi için duygusal zekâ, sosyal ilişkilerin anahtarı ve düşünme becerilerinin kilit taşı haline gelmiştir. Duygusal zekâ bireyin ve çevresinin duygu ve düşünce dünyasını anlayıp kendisini motive etmesi ve bireyin iç dünyasındaki ve çevresiyle etkileşimindeki duygularını iyi idare edebilme olarak tarif edilmektedir. Duygusal zekâ bireyin kendisinin ve duygularının farkında olması ve onları açıklayabilmesi, duygularında oluşabilecek farklılıkları kontrol edebilmesi, önüne çıkan tüm badirelere rağmen dik durabilmesi, bireylere empatik bir yaklaşım sergileyerek bu ilişkiyi sürdürebilmesi ile sosyal ve ruhsal yetilerden oluşması duygusal zekâyı, doğuştan diye kabul gören bilişsel zekâdan farklılaştırmaktadır (Özcan vd., 2016).

Duygulanım: Çalışanların yaptıkları işin şartları gereği duygudan duyguya geçmeleri duygulanım olarak ifade edilmektedir. Duygulanım iki şekilde sınıflandırılmaktadır. Olumlu duygulanıma sahip olan insanlar iyimser bir yaklaşıma sahipken, negatif duygulanıma sahip kişiler kötümser bir bakış açısına sahip olup, yaşanan olaylar karşısında daha büyük tepkiler gösterirler ve beklenen duygusal emeği gösterebilmek için daha çok çaba sarf etmeleri gerekir (Grandey, 2000).

Morris ve Feldman (1996), çalışanlardan beklenilen duygusal gösterimleri deneyimlemeye olan yatkınlıklarının, kişilerde oluşabilecek duygusal uyumsuzluğu etkilediğini belirtmişlerdir. Gösterilmesi beklenen duygu ile hissedilen duygunun

çatışması durumunda duygusal uyumsuzluk artacak ve hizmet performansı olumsuz etkilenecektir. Buradan hareketle çalışanların duygusal geçişleri kontrollü bir şekilde gerçekleştirmeleri, sunulacak olan hizmet performansı açısından önemlidir.

2.1.2.2 Örgütsel Faktörler

Duygusal Davranış Kuralları: Kişilerle birebir etkileşim içinde bulunmayı gerektiren tüm meslek gruplarında ortaya koyulması beklenen duygu ve davranışları belirleyen birtakım kural ve kaideler bulunmaktadır (Oral & Köse, 2011). Bu davranış kuralları, çalışanın işinin bir bölümüdür ve kurumun çalışandan beklediği, istediği duyguları kapsamaktadır (Diefendorff vd., 2010). Duygusal davranış kuralları, çalışan ve müşteri arasındaki muhtemel sıkıntıların oluşmasını önlemekte ve bunun yanında çalışanın işinde başarılı olmasına katkı sunmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993).

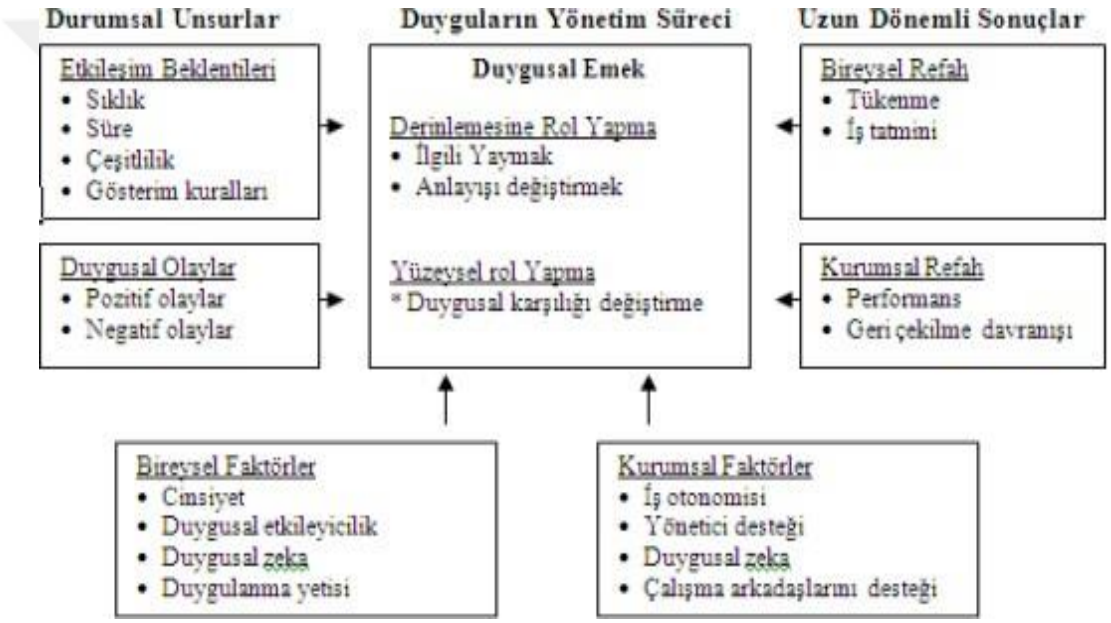
İş Özerkliği (İş Otonomisi): Çalışanların işleriyle igili planlama ve uygulamalarda ne kadar hür ve bağımsız olabildikleriyle alakalıdır (Hackman ve Oldham, 1976). İş özerkliği ile kastedilen esasında, çalışanın işiyle ilgili hür bir biçimde karar verme serbestliğidir (Savaş, 2012). İş özerkliğinin mevcut olduğu kurum ortamında, çalışanlar örgütün amaç ve hedeflerine uygun duygusal davranış kurallarını kendilerine uyarlayabilme olanağına sahiptir (Morris & Feldman, 1996). İş ortamında özerk olduğunu hisseden çalışan, işinde bir sıkıntı meydana geldiği zaman bile hâkimiyetin kendisinde olduğunun bilincinde olarak, rahat bir biçimde yaşadığı sıkıntı ve soruna yaratıcı yanıtlar bulabilir. Bu durum çalışanın işinde daha az stres, tükenmişlik yaşamasına olanak sağlarken, aynı zamanda bireyin işinde duygusal uyum sorunu yaşamasını önler (Ev-Kocabaş, 2014).

Yönetici ve İş Arkadaşı Desteği: İş yaşamında, çalışanın örgüt hedeflerininin benimsemesine yardımcı olmak ve çalışanın yaptığı işi kolaylaştırmak için gereken önemli unsurlardan biri de hiç şüphesiz iş ortamındaki sosyal destektir. Sosyal destek mesai arkadaşından, astından, amirinden gelebilir. Aynı zamanda bu destek her yaş ve cinsiyette, her türlü işte önem taşımaktadır. Meslektaşlar arasında sosyal desteğe rastlanılabileceği gibi amir ve memur arasında da olması muhtemeldir (Köksel, 2009). Sosyal destekle birlikte iş yerinde ve işgörenlerde isteklendirme, verimlilik, iş tatmini yükselirken işgörenlerde stres, tükenmişlik azalma kaydetmektedir. Çalışanların olduğu gibi yöneticilerin de

sosyal desteğe ihtiyacı olduğu yok sayılamaz bir durumdur. İş yerlerinde, yönetimin başarılı olabilmesi için yöneticinin gerçek potansiyelini tam anlamıyla ortaya koymalarına fırsat verilmelidir (Akın, 2008).

2.1.3 Duygusal Emeğin Sonuçları

Çalışan kişilerde duygusal emeğin olumlu veya olumsuz etkiler meydana getirmesi olasıdır. Duygusal emek duygusal emek durumuna etki eden faktörler, faktörlerin etkisiyle meydana gelen duygu düzenleme ve bireylerde ortaya çıkan neticelerden oluşmaktadır (Baş ve Kılıç, 2014). Duygusal emeğin süreci ve neticeleri aşağıda verilen Şekil 2.1'de sunulmuştur.



Şekil 2.1. Duygusal Emeğin Süreci ve Sonuçları

Şekil 2.1'den de anlaşılacağı gibi duygusal emeğin uzun vadeli neticeleri kişilerde iş doyumu ya da tükenme olarak kendini gösterirken, etkinliklerde geri çekilme davranışı ve kişinin performansı olarak kendini göstermektedir. Bunların yanında bireylerin çalışma şartlarında cereyan eden olumsuz ya da olumlu hadiseler, kişinin duygu düzenlemesine etki etmektedir. İstenmeyen hadiselerin sık meydana gelmesi kişilerin duygu düzenleme sıklığını çoğaltacaktır ve işgörenlerin zihinsel değişim ve dönüşümü seçmelerine sebep olabilmektedir. Nihayetinde işgörenlerin duygularını düzenleme esnasında meydana gelen neticeler olumsuz ve olumlu olabilmektedir. Çalışanların sürekli yüzeysel davranış göstermesi belli bir

vakit sonra kişinin kendi duygu durumlarından uzaklaşarak yabancılaşma yaşamaktadır. Yabancılaşma dediğimiz duygu durumlarının istenmeyen olması sonucunda sinirli olma, tedirgin olma gibi duygu durumları kendini göstermektedir. Bunun yanında işgörenlerin duygu düzenlenmesinde istenen performansı göstermesi durumunda süreç sonunda yaptığı işten doyum sağlaması da olasıdır ve bu hadise etkinlikler için performans arttırma gibi bir netice de meydana getirmektedir (Baş ve Kılıç, 2014).

Çalışanların duygusal emek stiline göre de duygusal emeğin sonuçları değişebilmektedir. Yüzeysel duygusal emek davranışları daha çok olan bireylerin buna bağlı olarak meydana gelen işi bırakma, stres, tükenmişlik sendromu yaşadıkları ve daha düşük seviyede iş motivasyonuna sahip oldukları duygusal emek davranışlarının işgörenler üzerindeki etkileri incelendiğinde görülmüştür. (Anafarta, 2015). Bunun yanında duygusal emek davranışları çeşitli şekillerde ortaya koyulsa da işgörenler açısından olumsuz etkilerinin meydana geleceği yönünde eleştirel bir bakış açısı da bulunmaktadır. Bu vaziyet emeğin ve emek gücünün heba edilmesine sebebiyet veren kapitalist üretim ilişkilerinin doğasında vardır. Kurumlar üzerinde duygusal emek davranışlarının etkisi incelendiğinde, işgörenlerin duygusal emeğin neticesinde hizmet alan kişilerle pozitif etkileşim kurmanın örgüte yarar sağlayacağı gözükmektedir. Ancak işgörenlerin hisleri hizmet alan kişiler tarafından samimi duygular olarak algılanmadığı takdirde bu bireyler etkinlikler için herhangi bir fonksiyonu olmayan hale gelmekte ve duygusal emek davranışının örgüt için negatif neticeler meydana getirmesi de kuvvetle muhtemel olacaktır (Karaman, 2017).

Olumlu Sonuçlar: Duygu yönetimini sağlayarak ve akabinde pozitif duyguların yansıtılması, müşteri ilişkilerini idame ettirmek ve geliştirme açısından hizmet sektöründe çok önemlidir (Hochschild, 1983). Duygu yönetiminin sağlanmasında müracaat edilen metotların etkili olması değişkenlik gösterirken aynı zamanda işgörenlerin iş performansını etkilemesi de muhtemeldir. Kurumun çalışandan istediği ve beklediği duygu durumlarının sergilenmesi müşteri üzerinde pozitif bir etki oluşturabilmesi ve kurumun imajı için etkili bir müşteri hizmeti sağlanmalı ve önemsenmelidir. İş bu noktaya geldiğinde de uygun bir duygu durumu düzenlenmenin önemi büyük önem arz etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Ashforth ve Humphrey (1993) duygusal emeğin pozitif neticelerine değinirken servis sağlayıcısı ve görev etkililiği üzerinde yoğunlaşmıştır. Çalışanın görev etkililiğini artırma noktasında çalışanın işinde özgüven duyması ve işinde yetkin olması önemli unsurlardandır. Verilen hizmet esnasında gösterilen duygusal emek, işgörenin duygu gösteriminde kolaylık sağlayacağı gibi yine kendisini açıklamak amacıyla başvurduğu metotları uyarlaması bireyde olumlu sonuçlar bırakabilmektedir.

Kişinin mesleğini birtakım duygusal davranış kuralları merkezinde icra etmesi, bireyin mesleğini daha etkili bir şekilde yerine getirmesine yardımcı olmakta, bireyin kendine güven duymasına ve iş performansının artışına katkı sağladığı ifade edilebilir (Köksel, 2009).

Olumsuz Sonuçlar: Duygusal emek kişisel ve örgütsel anlamda istenmeyen birtakım sonuçlara da sebebiyet verebilmektedir. Çalışan bireyler işyerinde istenilen duyguyu sergileyemediğinde sıkıntı ve stres yaşamakta, duygusal anlamda uyumsuzluk yaşamakta, tükenmişlik ve depresyon sorunlarına yol açmakta, kronik anlamda yorgunluk ve bitkinlik hali oluşmakta hatta madde ve alkol bağımlılığına varacak kadar psikolojik ve bedensel sağlık sorunlarına yol açmaktadır. Böyle bir işgörenin de kurum çıkarlarına yarar sağlaması düşünülemez (Schaubroeck ve Jones, 2000).

Duygusal emek kavramı ile ilgili araştırmalara bakıldığında işgörenler bakımından ortaya çıkan negatif neticeler kişilerde tükenmişliğin ortaya çıkması, bireylerde yabancılaşmanın görülmesi ve iş tatmini kavramları üzerinden irdelemektedir.

Tükenmişlik: Tükenmişlik, işi dolayısıyla yoğun duygusal emek veren, insanlarla yüz yüze çalışması gereken kişilerde rastlanılan uzun süreli fiziksel yorgunluk, çaresizlik, umutsuzluk duygularının bireyin günlük yaşamına ve iş yaşamına yansımasıdır (Maslach ve Jackson, 1981). Yüksek tempolu iş yaşamı, stres, yıpranma, başarısızlık gibi durumlarda işgörenin yaşadığı bitmişlik, tatminsizlik durumudur (Freudenberger, 1975).

İş Doyumu: İş doyumu, çalışanların mesleğinden hissettiği memnuniyet durumudur (Hackman ve Oldham, 1975). İşten doyum hissetme, duygusal emeğin

muhtemel olumlu neticelerinden biridir. İş doyumu, başka bir ifadeyle işgörenin işine karşı takındığı duygusal tutumdur (Weiss, 2002). Bireyin işine olan tutum ve davranışları pozitif yöndeyse iş doyumu yaşamakta iken, negatifse işe yönelik tatminsizlik ortaya çıkabilir. Yüksek iş doyumu işgörenin olumlu ruh haline ve duygulara sahip olmasına vesile olur, duygusal ikilem ve çelişkiler yaşamasını önler, çalışma ortamındaki olumlu davranışlarını çoğaltır (Biçkes vd., 2014). Düşük düzeyde iş tatmini ise kişide strese, hayal kırıklığına, devamsızlık ve iş kazalarına, kişilik bozukluğuna, işten ayrılmaya neden olabilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Yabancılaşma: Duygusal emeğin olumsuz neticelerinden birisi de kişinin kendisine ve ve yaptığı işe karşı yabancılaşma durumudur. Çalışan bireylerin sürekli bir şekilde belirli ses tonu, hizmet alan kişilerle göz kontağı kurma, karşısındakilere gülümseme ve duruşu gibi davranışları sergilemek durumunda bulunması bireyin doğal davranmasına engel teşkil etmektedir (akt. Özkan, 2011).

2.1.4 Öğretmenlerde Duygusal Emek

Duygular, eğitimde kritik bir rol üstlenmektedir. İş icabı duyguların yönetilmesi, eğitimde nispeten yeni bir araştırma konusu olan duygusal emek olarak isimlendirilmektedir (Akın vd., 2014). Açık bir şekilde ifade edilebilir ki eğitim önemli ölçüde duygusal emek barındırır. Fakat bu emeğin değerli yetenekler içerdiği düşünülmez ve yeterli bir şekilde mükâfatlandırılmaz (Bellas, 1999). Eğitim kurumları gibi insanlarla etkileşimin yoğun olduğu örgütlerde duyguların yoğunluğu daha fazla hissedilmekte, bireylerden duygularını kontrol etmeleri ve yönetmeleri beklenmektedir (Akçay ve Çoruk, 2012).

Eğitim doğrudan doğruya insanla ilgilidir, bu nedenle de duygusal emeğin yoğun bulunduğu bir konu alanıdır (Aydın, 2016). Hizmet sektöründe değerli bir yeri olan ve toplumun çoğunluğunun bu paydaşta buluştuğu eğitim kurumlarının çalışanları olan eğitimciler, duygusal emek sorumluluğu ve bilincini taşıyan bireylerdir. Bu mesleğin öğrencilerle ve diğer eğitim paydaşlarıyla iletişim kurmayı gerektirmesi, duygusal emeği kullanabilmeyi ön plana koymaktadır (Yücebalkan ve Karasakal, 2016).

İşgörenlerin hizmet alanlarla ilişkilerinde ortaya koydukları duygularını düzenleyen kurallar sayesinde kişilerin duruma uygun olan duyguyu sergilemeleri

amaçlanmakta ve sağlanmaktadır. Eğitimcilerin duygularını çalıştığı eğitim yuvasının beklentilerine uygun sergilemeleri, eğitimin amaç ve hedefine ulaşması noktasında sıhhatli ilişkilerin kurulup devam ettirilmesini sağlamaktadır (Akın, 2021). Etkili bir eğitim durumu için duyguların düzenlenmesi, yönetilmesi ve kontrol edilmesi icap etmektedir.

Öğretmenlik; fazla sayıda pedagojik bilgi barındırır ve sadece talebelere herhangi bir bahisle ilgili uzmanlık yeterliliğini, alan bilgisini sunmakla sınırlandırmak eksik kalır. Kaliteli bir öğretmen, talebelerle olumlu yönde ilişkiler kurmak, onlarla kontak kurmak ve kendilerini samimi ve içten hissetmelerini sağlamaya yardımcı olmaya çalışır. İstenilen böyle yönde bir etkileşim ve görevdeşlik, öğrencilerde öğrenmenin gerçekleşmesine katkı sağlayacak ve onların iç dünyalarına olumlu etki edecektir. Öğretmenler günlük yaşamlarında ve meslek hayatları boyunca sayısız öğrenci, veli ve kişilerle muhatap olmakta ve çeşitli duygusal emekler ortaya koymaktadır (Youngmi, 2016). Öğretmen camiasının duygusal emek davranışları, içinde bulunulan sosyal ortamdaki makul öğretmen davranışına göre kızgın bir surat ifadesinden gülümseyen bir yüz ifadesine kadar değişebilmektedir. Duygu durumlarındaki görülen bu değişimler derslerin işlendiği sınıfta da devam etmektedir. Öğretmenler, öğrencilerle üretken ilişkiler kurmak yahut talebelerinin ilgisini çekmek ve dikkati dağılmış bir talebesini tekrar derse çekmek için duyguları artırmak yahut bastırmak durumunda kalabilir (Ogbonna ve Harris, 2000). Öğretmenler karşılarına çıkan engeller karşısında taraf tutmadan, mülayim ve dost canlısı tutumlar sergilemesi umulmaktadır. Öğretmenler, duygusal simgeleme kaidelerine göre, sinirli olma gibi negatif hislerini ya da abartılı biçimde sevinç ve mutluluk gibi pozitif hislerini yansıtmamalıdır. Bundan başka görev yaptıkları eğitim örgütlerine de bağlı olmalı ve samimiyetle öğrencilerine mesleğini ithaf ettiğini ortaya koyabilmelidir (Winograd, 2003).

Duygusal emek, etki bırakmanın direktörlüğü olarak bilinir. Duygusal emek, istenilen şartlara göre uygun davranışlar sergileyerek toplumca makul görülen bir davranış göstermenin bir yöntemidir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Öğretmen camiası çevresinden beklenen değerler ve normların uygun gördüğü bir duygusal yaklaşım üretmeye gayret göstermektedir. Duygularını kontol edebilmeyi işin uzmanlığından olarak görebilirler. Bu nedenle duygularına hâkim

olamadıklarında; güven duygularını kaybetmelerine ve düş kırıklığı yaşamalarına sebep olması olasıdır (Youngmi, 2016).

Yüzeysel Rol Yapma Davranışı: Yüzeysel davranış boyutu açısından bakıldığında, hizmet verenler duygunun dış görünüşünü değiştirmekte ve gerçek hislerini maskelemektedirler. Bu nedenle de yüzeysel davranmanın stres üzerindeki etkisinin güçlü olduğu sonucuna varılabilir (Psilopanagioti vd., 2012). Hizmet veren kişi bir duyguya sahiptir ancak bu duygudan farklı bir duygu göstermeye çabalamaktadır. Hizmet verenlerden beklenen, müşterilere karşı pozitif tutum içerisinde olmalarıdır. Bu nedenle yüzeysel davranışın olumsuz duyguların bastırılarak yansıtılmaması ve pozitif duyguları hissediyormuş gibi davranmak olarak açıklanabilir (Gosserand ve Diefendorff, 2005). İş görenin sinirli olduğu bir müşteriye gülümsemesi ve müşteriye dostça yaklaşmasında gerçekte düşüncesinde bir düzenleme yapmaması nedeniyle müşteriye kızgın olmayı sürdürmesi, sadece müşteriye dost gibi görünmesi buna misaldir (Öz, 2007). Yüzeysel davranışta hizmet veren kişiler duygularını bastırdıkları için hizmet alan bireylerle daha zayıf iletişim kurmakta ve ilişkilerde olumsuz bir durum ortaya çıkabilmektedir (Moon, 2011). Hizmet veren birey beklenen davranışların sergilenmesinin mecburiyet olduğunu düşünüp gönülsüz hareket etmektedir (Kaya ve Özhan, 2012).

Derinden Rol Yapma: Derinden rol yapma davranışı, kurumun çalışan bireyden istediği ve ondan beklediği duygu durumlarını çalışanların gerçek manada hissetmeye gayret göstermesidir (Onay, 2011). Derinlemesine rol yapma davranışında çalışanlar duygularını örgütsel davranışın gerektirdiği biçimde ayarlayarak kendi hissettiği duygu durumlarını yeniden ayarlamaya gayret gösterir (Can-Yalçın, 2012). Mesela anaokulunda çalışan bir okul öncesi öğretmeninin sinirlendiğinde iç dünyasında bu duygu durumunun farkında olup o duygu durumuna müdahale etmesi ve bunun neticesinde bu negatif duygudan pozitif duyguya dönüştürme gayreti derinden rol yapma davranışıdır (Başbuğ vd., 2010).

Öğretmenlerin derinden rol yaptıklarında yüzeysel davranışına göre daha inandırıcı olabilmek adına daha çok gayret göstermesi umulur. Öğretmen camiasının yüzeysel rol yapma davranışından daha inandırıcı olabilmek adına emek göstermeleri umulurken, derin oyunculuk rolleri meydana gelir. Öğretmenlerin öğrencilerin davranışlarında olumsuzluk dahi bulunsa, öğretmenin tüm öğrencileri

ayırt etmeksizin sevdiğini onlara hissettirmesi önem taşımaktadır. Öğrenciler tarafından derste nahoş bir durum cereyan ettiğinde öğretmen öğrencilerle göz göze gelebilmeli, onları uyarabilmeli ve tekrardan onları derse çekebilmelidir. Yani rahatsızlık veren olayları yargılamadan ve suçlamadan ortadan kaldırabilmelidir (Deliveli, 2019).

Samimi Davranış: Birey içinden geldiği ve tam anlamıyla öyle hissettiği gibi davranışlar sergilediğinde, diğer insanlarla iletişim kurduğunda gösterdiği davranışlar içtenlikle anlaşılır. İş görenler tanışmadıkları hizmet alanlara karşı dahi hazırlıksız davranışlarına kulak verirken bile samimi davranışlar sergilemektedirler. Misal olarak; öğretmenin derste ilgisini dikkatini verdiği öğrenciye kulak kesilir ve onun noksanlıklarını ya da yanlışlarını düzelterek ona dönüt verir; sözlü olarak sarf ettiği ifadelerin yanında duygusal anlamda içten davranışlar sergileyebilir. Etkili iletişimin rayında olmasını amaç edinen ve öğrenciyi derse motive etmeyi hedefleyen bu öğretmenin hareketi, öğrencinin öğretme ortamının ne kadar samimi ve içten olduğunu hissetmesine kolaylık sağlayabilir. Bunun yanında eğitim yuvalarında öğretmenlerden içten davranış göstermesi umulur (Deliveli, 2019).

2.2 Örgütsel Özdeşleşme

Türk Dil Kurumu'na özdeşleşme: "bireyin başka bireylerle kişilik kaynaşması gerçekleştirecek ölçüde onların yaşantılarına ve duygularına katılması süreci ve bireyin bu yolla kendi kimliğini tanıması ve tanımlaması süreci" ve "bir nesne ya da kişinin bir grubun tüm özelliklerini benimsemesi"dir (TDK, 2017).

Özdeşleşmeyi kavramsal hale getiren ilk birey Sigmund Freud'tur (Karakuş, 2019). Sigmund Freud özdeşleşmeyi öedipus ve elektra kompleksi ile ifade etmiştir. Ortalama 3-6 yaş arası çocukların dönemini 'fallik dönem' olarak isimlendirmiştir. Mitolojik Yunan karakteri olan ve farkında olmadan annesiyle evlenen Oedipus'tan esinlenen Freud, kız yavruların babaya, erkek yavruların anneye olan hayranlık ve ilgisinden ötürü bu süreç ve dönemde yaşanan komplekse öedipus kompleksi ismini koymuştur. Freud'a göre, kız çocukları babaya hayranlık beslerken annelerine karşı bir kıskançlık duygusu geliştirmekte; erkek çocukları ise annelerine olan hayranlığından ötürü babalarına karşı kıskançlık geliştirmektedir. Çocuklar, karşı cinsteki ebeveynlerine karşı olan istek ve arzularını eninde sonunda

bastırırlar; zira olanlara göre diğer ebeveyn olduğu müddetçe bu istekleri meydana gelemeyecektir. Savunma mekanizmalarından olan karşıt tepki geliştirerek, aynı cinsiyetten olan ebeveynle kendilerini özdeşleştirirler. Bu kompleksin çözülmesi ile bazı gelişimler de yanında gelmektedir. Aynı cinsiyette olan ebeveyni ile özdeşleşen erkek çocuk erkeksi, kız çocuklar kadınsı özellikleri kazanmaya koyulmaktadır. Bu özdeşleşme, üst benliğin gelişmesine zemin oluşturmaktadır (Burger, 2006).

Alanyazın tarandığında günümüze kadar pek çok örgütsel özdeşleşme ile ilgili tanımlar yapılmıştır. Bu tanımlardan hareketle örgütle alakalı pek çok farklı alanla ilişkilendirilmesi yapılmıştır. Örgütsel özdeşleşmenin ilk tanımı 1943 tarihinde Tolman tarafından ifade edilmiştir. Tolman (1943)'e göre insanlar bir toplulukla özdeşleşerek grupla bütünleşir ve grubun bir parçası olur. Tolman'a göre birbiriyle ilişkili üç özdeşleşme tipi bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, bir bireyin kendinden yaş itibariyle büyük olan birine benzemeye çalışması yahut onu kendisine örnek almasıdır. İkincisi, bireyin herhangi bir takıma ait hissetmesi ve üçüncüsü ise özdeşleşmenin kişi tarafından harekete sürükleyici etken olarak kabul edilmesi olarak saymaktadır (Akt: Köse,2009).

Kişinin kendini bir kuruma ait hissetmesi özdeşleşmenin başladığının göstergesidir (Wiesenfeld vd., 2001). Bu süreçte kişi kurumun amaç ve değerlerini benimser ve kendi amaçlarıyla ilişki kurar (Eicholtz, 2000). Kişi benlik olarak kurum üyeliğini içselleştirdiğinde bir bağlılık ve anlam duygusu hissetmektedir. Bu sebeple özdeşleşme kavramı kurum ortamında çalışan kişilerin davranışlarını açıklamada rehber olarak faydalanılabilir (Karabey, 2005).

Bir bireyde özdeşleşme kavramının var olabilmesi için o bireyin, üye olmak, benzerlik ve sadakat gibi duyguları barındırması gerekir. Üye olmak; bireyin aitlik duygusunu hissedeceği bir birliktelik ifadesidir, benzerlik; kişinin diğer kişilerle aynı hedef ve amaçlara sahip olmasıdır, sadakat ise kişilerin diğer bireylerce paylaşılan amaç ve hedefleri destekleyecek şekilde bağlılık duygusu hissetmesi olarak kabul edilebilir (Guatam vd., 2004). Üç kavram birbiriyle ilişkili olup özdeşleşmenin tamamlayıcılarıdır.

Özdeşleşme süreci benzeşme (kurum değerleriyle kendi değerlerini benzer bulma) ya da öykünme (kurum değerlerine uyma) süreci olarak da ifade edilebilir

(Pratt, 1998). Özdeşleşme sonunda kişinin uyma ya da öykünme davranışının temelinde uyulan şeyin kıymetli olduğu düşüncesi yatmaktadır. Kişinin gözünde uyulan şeyin kıymeti var olduğu müddetçe uyma davranışı devam etmektedir. Bir kişinin, değer verdiği kişilere benzeme, onlar gibi olduğunu düşünme hissi özdeşleşmenin yarar sağladığının ifadesidir (Kağıtçıbaşı, 2004).

2.2.1 Örgütsel Özdeşleşme Kavramı Tanımı ve Önemi

Kurumların işgörenlerle ilgili psikolojik ilişkileri zamanla daha çok önem taşımaktadır. Bundan ötürü kurum ile kurumda çalışanların birbirlerinden umdukları şeyler de zamanla değişim göstermektedir. Bireyler ilkin kendilerini adlarıyla ya da yaptığı işlerle özdeşleştirirken zamanla çalıştıkları kurumla özdeşleştirmektedirler (Akt. Polat ve Meydan, 2010). Günümüzde kurumlar çalışanlarından çalıştıkları yeri daha çok sevme, iş yerindeki mesai arkadaşlarıyla birlik içerisinde olma, dürüst davranma gibi özelliklerin beraberinde kurumu kişisel kimlikleriyle özdeşleştirecek seviyede benimsemelerini istemekte ve beklemektedir (Polat ve Meydan, 2010).

Özdeşleşme, kişiler ve içinde bulunduğu örgüt arasındaki ilişkiyi ifade etmenin güzel bir yolu ve yöntemidir. Ekseriyetle örgütsel vatandaşlık ile örgütsel bağlılık davranışları gibi kavramlarla karıştırılmaktadır, bu karıştırılmanın temelinde de tutarsız tanımlar yapılması yatmaktadır. Fakat Sosyal Kimlik Kuramı'na temelinde yapılan kavramsallaştırmalar ise özdeşleştirme kavramına netlik sağlamakla birlikte karmaşanın da önüne geçmektedir (Mael ve Ashforth, 1992).

Dayanışma duygusu ile çalışan işgörenler kuruma ait olma ihtiyaçlarını karşılamak ve belirsizlik duygularını azaltmak için kurumlarıyla özdeşleşirler (Tüzün ve Çağlar, 2008). Örgütleriyle özdeşleşen işgörenler örgüte yarar sağlama adına daha çok sorumluluk alıp daha çok emek harcamaktadırlar (Boen vd., 2006). Sorumluluk bilinciyle çalışmanın yüksek oranda verim sağladığı düşüncesi ile örgütsel özdeşleşme giderek ehemmiyet kazanan bir kavram olarak karşımızda durmaktadır (Balcı vd., 2012).

Örgütsel özdeşleşme, yapılan çalışmalar incelendiğinde örgütsel bağlılığın yerini de aldığı görülmektedir. Bu konuda çalışma yürüten bazı araştırmacılar özdeşleşme kavramını örgütsel bağlılığın bir üyesi gibi görürken bazıları ise bu

bahsi geçen iki kavramın aynı anlama geldiklerini düşünmektedirler (Cilasun, 2016). Bu konu ile alakalı sonradan yapılan araştırmalarda örgütsel bağlılık ile farklı noktaları olduğu açıklanmıştır. Ashfort ve Mael (1989) örgütsel özdeşleşme ile örgütsel bağlılığı ayrı olarak tanımlamıştır. Bu tanıma göre örgütsel özdeşleşme çalışanın bir örgüte karşı bireysel öz anlayış seviyesini belirten kavramsal ve algısal meyil iken; duygusal bağlılık, örgüte karşı duygusal tutumların seviyesini anlatmaktadır (akt: Özdemir, 2010). Ayrıca özdeşleşme örgütlere hastır fakat bağlılık örgütlere has bir durum olmayabilir. Kurumun değer yargıları, amaç ve hedefleri farklı kurumlar tarafından bölüşülebilir. Bu nedenle kişiler grupla aynı duyguyu paylaştığını bilmeden de bağlılık gösterebilirler. Ancak örgütüyle özdeşleşen kişiler gruplarından uzaklaştıklarında psikolojik olarak bir zayiat duygusu gösterebilir (Akt: Polat, 2009).

Brown (1969)'a göre örgütsel özdeşleşme, işgören ile örgüt arasında kurulan ilişkidir. Kişi kendi benlik algısıyla içinde bulunduğu örgütte kendi benlik algısına benzerlik bulur ve ilişkisini devam ettirmek ister. Brown'a göre örgütsel özdeşleşme dört faktörden müteşekkildir;

- Örgütsel çekicilik,
- Örgütün amaçlarına sadık olma,
- Kişinin amaçları ile örgütün amaçları arasında tutarsızlık bulunmaması
- Kişinin kendi benliğine referans yapması şeklinde olmaktadır.

Hall vd. (1970)'e göre örgütsel özdeşleme, kişinin amaçları ile örgütün amaçlarının giderek bütünleşmesiyle meydana gelir. Kişinin amaç ve değerleri örgütün amaç ve değerleriyle bütünleşir ve duygusal bir ilişki meydana gelir. Kişinin örgütle duygusal bir ilişki oluşturması örgütsel özdeşleşme tanımlarını diğerlerinin tanımlarından ayrıştırmaktadır. Daha sonraki süreçte Tajfel (1978) de yaptığı çalışmasında örgütsel özdeşleşmesin duygusal boyutu üzerinde yoğunlaşmıştır.

Patchen (1970) örgütsel özdeşleşmenin üç kademesi üzerinde yoğunlaşmıştır.

- Kişilerin diğer örgüt elemanlarıyla olan ortak özellikleri,
- Örgüte bağlılıktan meydana gelen dayanışma duygusu,

- Kişinin örgütün amaçlarına destek olması şeklinde ifade etmiştir.

Patchen (1970)'a göre dayanışma kavramı, kişinin kurumuna hissettiği aitlik duygusudur; destek kavramı ise kişinin kurumun amaç ve hedeflerine yönelik bağlılıkla kurumdaki bireyleri kollamasıdır (Yaşa, 2018).

Cheney (1983) örgütsel özdeşleşmeyi iletişim açısından değerlendirmiştir ve kurumlardaki iletişim vesilesiyle grupta bağlılık sağlanabileceğini savunmuştur. Cheney'in örgütsel özdeşleşme kavramına ilişkin katkısı çok olmuştur. Cheney 1983 senesinde yaptığı çalışmada 'Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği' geliştirerek bu alana ilk defa bir ölçme aracı kazandırmıştır. Bu ölçekte özdeşleşmeyi; özdeşleşme, içselleştirme ve uyum olmak üzere üç faktörde incelemiştir.

Ashforth ve Mael'in (1989) "Bir kurumla bir ve beraber olma ya da bir örgüte ait olma hissi"şeklinde açıkladıkları örgütsel özdeşleşme tanımı en fazla kabul edilen tanım olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu araştırmacılar örgütsel özdeşleşmeyi bir bireyin kendisini belli bir örgütteki üyeliği ile anlatması olarak ifade etmişlerdir (Karabey, 2005).

Alanyazın tarandığında örgütsel özdeşleşmeyle alakalı tanımlardan bazılarını Yaşa (2018) şekil 2.2'de bir araya getirmiştir.

Yazar	Tanım
Tolman (1943)	Bireyler, grupla özdeşleşerek psikolojik olarak bütünleştirir, grubun başarısızlıkları ve başarıları bölüşülür.
Brown (1969)	Örgütsel Özdeşleşme, örgüt ile birey arasındaki özel bir ilişki üzerine kurulu olan benlik tanımlayıcı bir yanıtlama şeklidir.
Hall, Scneider, Nygren (1970)	Örgütsel özdeşleşme, biyerin ve örgütün amaçlarının gittikçe birbiriyle bütünleştirilmesi ve uyumlaştırılması sürecidir.
Lee (1971)	Örgütsel özdeşleşmenin, bireyin örgütle büyük ölçüde kişisel özdeşleşme derecesi olduğu varsayılır.
Tajfel (1978)	Grup üyeliğinin farkına varılması ve üyeliğe yönelik duygusal etkileşiminmeydana gelmesidir.

Cheney (1983)	Bir örgütle ya da herhangi bir şey ile özdeşleşme; bireyin, kendisini sosyal bir gruptaki unsurlar ile bağdaştırdığı aktif bir süreçtir.
Ashforth ve Mael (1989)	Örgütsel özdeşleşme, sosyal kimliğin bir çeşididir ve örgütle bir olma ya da örgüte aidiyet duyma algısıdır.
Dutton, Dukerich, Harquail (1994)	Bir üyenin, kendisini; örgütü tanımladığı unsurlar ile aynı şekilde ifade etme düzeyidir.
Pratt (1998)	Örgütsel özdeşleşme; bireyin, bulunduğu örgüte dair inandığı şeylerin kendi benlik tanımındaki inandığı şeylere dönüştüğü zaman gerçekleşir.
Dukerich, Golden, Shortell (2002)	Örgüt elemanının örgütüyle özdeşleşme seviyesi, kendini örgütüyle yakın hissetme düzeyidir.
Riketta (2005)	Kişinin kendini örgütüyle bir ve bütün hiisetme kademesidir.
Edwards (2005)	Örgüt ile birey arasında ruhsal bağ

Şekil 2.2. Örgütsel Özdeşleşmenin Tanımları

Özdeşleşmeyle ilgili yapılan tanımlar kişinin kimlik idraki, örgüte olan benzerliği, örgütle ne derecede ortak noktada buluştuğu, örgütün ve bireyin amaç ve hedefleri, paylaşılan nitelikler, bilişsel, duyuşsal, psikomotor özellikler minvalinde birleşmektedir. Bu tanımlardan ötürü örgütsel özdeşleşmeyi kişinin kendi benlik algısı ve nitelikleriyle örgütte benzeşme bularak örgütle kendi arasında bir ilişki kurması ve örgütle bir ve bütün olmadır.

İşgörenin örgütsel özdeşleşme seviyesi kişinin örgüte olan bağlılığının seviyesini yansıtmaktadır. Şayet çalışan örgüt üyeliğini kabullenmişse ve bu üyelik onu diğer sosyal grup üyeliklerinden daha değerli yapmışsa bu birey örgütle yüksek oranda özdeşleşmiş demektir (Karabey ve İşcan, 2007). İş görenlerin örgütle özdeşleşmeleri yaptıkları işi anlamlı kılacak ve onların güdülenmesini artıracaktır. Örgütte kalma arzusunu çoğaltarak yabancılaşma yaşama ihtimalini düşürür. Kurumlarıyla özdeşleşen işgörenler, örgütlerini destekleyici davranışlara başvuracak ve örgütün faydasına gönüllü olarak emek vereceklerdir (İşcan, 2006).

Özdeşleşme bireyin hisleri, değerleri ve inançları ile çalışanları birbirine yaklaştırmakta ve doğal olarak kişinin örgüte uyum sağlamasını gerçekleştirmektedir (Çakınberk, Derin ve Demirel,2011). Örgütsel özdeşleşmenin

bunun yanında iş ortamında denetleme ve daha anlamlu hale gelme, aitlik duygularının da meydana gelmesine kolaylık sağladığı iddia edilmektedir (Kreiner & Ashforth, 2004). Dolayısıyla işgörenin ait olduğu örgütle özdeşleşmesi örgütler bakımından oldukça mühim bir meseledir.

2.2.2 Örgütsel Özdeşleşme Boyutları

Alanyazın tarandığında araştırmacılara göre özdeşleşmenin tanımı ve modelleri farklı biçimlerde açıklandığı gibi özdeşleşmenin boyutları konusunda da farklılıklar bulunmaktadır. Örgütsel özdeşleşmenin boyutlarıyla alakalı çalışmaları ilk önce Brown (1969) yapmıştır. Buna göre özdeşleşme gruba bağlı olmak, bireysel ve örgütsel hedeflerin benzerlik göstermesi ve kişilerin kendilerini tarif ederken örgütüyle birlikte kendini tanıtması biçiminde değerlendirmiştir (Brown, 1969). Daha sonraları Cheney (1982) özdeşleşmeyi; üyelik, sadakat ve benzerlik şeklinde üç boyutta irdelemiştir.

Üyelik: Bireyin kuruma aitlik duymasıdır. Üyelik aitlik ve bağlılık yapılarını barındırır ve bu kavramların yüksek bulunması kurumla özdeşleşmeyi sağlamaktadır. Bunun yanında üyelik, kurum kapsamlarında kişilerin bir ve beraber olduklarıyla alakalı bir duygunun ortaya çıkmasına ve üyelik vesilesiyle bireylerin örgütleriyle gururlanmalarına vesile olmaktadır (Miller, Allen, Casey ve Johnson, 2000). Bunun yanında üyelik boyutu, kişilerin kendilerini ifade etmeleri ve "ben kimim" biçimindeki suallerine yanıt bulmalarına da kolaylık sağlamaktadır (Johnson, Johnson ve Heimberg, 1999). Kişilerin kurumlarıyla ilişkilerinde kurdukları duygusal bağı içine alan üyelik, kişilerce kurumuna hissedilen aitlik ve bağlı oluşun düzeyini açıklamaktadır. Meydana gelen bağlılık ile aitlik hissinin fazla olması, kişilerin görevde oldukları örgütleriyle özdeşleşmelerini sağlamaktadır.

Sadakat: Kişi, örgütün amaçlarına destek olur, örgüte karşı duygusal bir bağ kurar ve örgütte kalmayı devam ettirmek arzusundadır. Sadakat hissi arttıkça da örgüte karşı özdeşleşme artar ve amaçlar gerçekleşmiş olur. Kişi kurumun hedeflerine destek olur ve kurumuna karşı duygusal anlamda bir bağ kurmaktadır. Bu sebeple örgütünde kalmak ve devam etmek ister. Sadakat duygusu artarken kurumuna karşı özdeşleşme duygusu da artış göstermektedir ve hedefler gerçekleşir. Sezici (2010)'ye göre sadakat duygusu, kişiler tarafından örgütün

amaçlarına destek olan tutum ile davranışlarda bulunmasını ve örgüte dâhil olmayan diğer bireylere karşı gerektiğinde örgütü savunma duygusunu barındırmalarını ifade etmektedir.

Benzerlik: Kişinin amaçlarının örgütün amaçlarıyla benzerlik gösterme durumudur. Kişiyle örgüt arasındaki benzerlik durumunun artması da özdeşleşmeyi arttırmaktadır. Benzerlik örgütün amaç ve değerlerinin örgüt ile işgörenler arasında uyumlu olması durumudur. Benzerlik kişilerin sahip olduğu değer yargıları ile kurumunun değer yargılarının yakın algılanması durumunda ortaya çıkmaktadır. (Gautam vd., 2004). Kişilerin kendilerini tanımlarken ifade ettikleri özellikler ile içinde bulundukları kurumun özellikleri benzerlik taşıdığında örgütsel özdeşleşme kolaylaşmaktadır. Diğer bir ifadeyle kendinde var olan özelliklerle bir sosyal gruba dâhil olan birey, dâhil olduğu grubun da benzer niteliklere sahip olduğunu hissetmeye başlamasıyla örgütsel özdeşleşme seviyesi de artabilmektedir (Polat ve Meydan, 2011). Bu nedenle kişilerin kendilerini ifade ederken sarf ettikleri kavramlar ile kurumuna yönelik tanımlamada kullandıkları kavramlarla alakalı benzerlik düzeyi, örgütsel özdeşleşmenin meydana gelmesine katkı sağlamaktadır.

2.2.3 Sosyal Kimlik Kuramı ve Örgütsel Özdeşleşme

Örgütsel özdeşleşme hususunda yapılan araştırma ve çalışmalar iki bölümde incelenebilir. Çalışmaların ilkini 1940 ile 1970 seneleri arasında yapılan çalışmalar oluşturmaktadır. İkinci bölümünü ise sosyal kimlik kuramıyla başlayan 1970'li senelerin sonu ve 1980'li senelerin başlarını kapsayan çalışmalar oluşturur (Almeda, 2009). Henri Tajfel ile John Turner (1979) ortaya koydukları sosyal kimlik kuramında gruplar arası ilişkileri ve grup dışında kalan ayrımcılığa maruz kalmış bireylerin psikolojik kökenini izah etmeyi amaçlamışlardır. Tajfel bu kuramda, kişiler bazı grupların mensupları tarafından dışlandıklarında oluşturulan başka bir grubun mensubu olarak görme eğiliminde olduklarını iddia etmiştir. Bu epeyce karmaşık bir süreçtir ve bu sürece sosyal sınıflandırma denilmektedir (Van Dick'ten akt. Uray, 2014). Özdeşleşmeyi izah etmede en geniş olarak kullanılan kuramın, sosyal kimlik kuramı olarak karşımıza çıkmaktadır (Tokgöz, 2012).

Sosyal Kimlik Kuramı, benlik saygısının kişisel kimlik ve sosyal kimlik olmak üzere iki unsurdan meydana geldiğini öne sürmektedir. Kişisel kimlik, şahsa has olan ve benzeri olmayan yetenek, ilgi, beceri gibi kendine özgü kimlik

nitelikleridir (Boen vd., 2006). Sosyal kimlik ise kişilerin kimliklerinin bir kısmının ait olduğu gruplardan edinmesiyle oluşturulur. Kişilerin sosyal sınıflar içinde olması onların, ne yapacağını, nasıl düşüneceğini ve nasıl hareket edeceğini şekillendirirken onların sosyal kimlik kazanmasına vesile olur (Hogg, Terry & White, 1995). Kişiler sosyal kimliklerini meydana getirirken özdeşleştiği takımına ait düşünce ve davranış biçimi gibi kalıpları sindirmektedirler (Çakınberk, Derin & Demirel, 2011).

Kişiler Sosyal Kimlik Kuramına göre bazı ölçütlere göre kendilerini sosyal olarak sınıflandırmaya meyillidirler. Bu ölçütlere cinsiyet, dini seçimler, milliyet ve yaş durumu vb. misal verilebilir. Kişiler bu biçimde sosyal sınıflandırma yaparak kendilerini ve diğer insanları sosyal bakımdan anlamlı öğelere ayrıştırırlar. Sosyal sınıflandırma, bireylerin kendilerinin dahil olduğu iç grup ve diğer bireylerin bulunduğu dış grup biçiminde oluşturulduğu gibi onlar ile biz ayrımı yaparak sosyal çevreyi düzenleme biçiminde de olabilmektedir (Karacabey, 2005).

Sosyal kimlik kuramının üç bileşeni bulunmaktadır. Bunlar; sınıflandırma (kategorize etme), karşılaştırma ve özdeşleşmedir. *Kategorize etme*, zihinsel bir olgu olmakla beraber nesnelerin nasıl sınıflandırıldığını ve onların nasıl anlaşıldığını izah eder. Kategorize ederek kişilerin sosyal çevre içinde bulunan insanları başka boyutlara göre ayırmaları ve kişilerin birbirleri hakkında sayısız bilgiye sahip olmalarına da olanak sağlanmış olur. İkinci süreç *karşılaştırma*dır. Kişi var olduğu grubu diğerleri ile kıyaslayarak değerlendirmelerde bulunur. Böylelikle üçüncü ve son süreç olan *özdeşleşme* meydana gelmiş olur. Özdeşleşme, şahsın duygusal ilişkisini bir grupla bütünleştirmesidir. Kişinin belirli bir grupla özdeşleşmesi, kişinin kendini anlamasına ve bir gruba dahil olmanın neler gerektirdiğini belirlemesine kolaylık sağlamaktadır (Akt Kam, 2019).

2.2.4 Örgütsel Özdeşleşme Modelleri

Örgütsel özdeşleşme kavramıyla alakalı yapılan çalışmalarda örgütsel özdeşleşme farklı şekilde ifade edilmiştir. Örgütsel özdeşleşme modelleri de bu tanımlamalardan hareketle birey ve örgüt arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışmıştır. Birey ile örgüt arasında nasıl bir özdeşleşmenin olduğu ve ne denli olduğunu açıklamayı hedeflemiştir. Bu bölümde örgütsel özdeşleşme modelleri ile ilgili bilgilere yer ayrılmıştır.

2.2.4.1 Scott, Corman, Cheeney'in Yapısal Özdeşleşme Modeli

Yapısal özdeşleşme modeli, bireyin kendini örgütüne adama ve bu adanmışlığın neticesinde ortaya çıkan meyve olarak ifade etmektedir. Örgütlerdeki çoklu özdeşleşme yapısını araştırır. Gidddens (1984) yapı ve eylemi birbirine ekleyen olguya sistem ismini koymuştur. Sistemler devamlı tekrar üretilmeleri nedeniyle ortam ve zamandan soyut olarak ifade edilemez (akt: Yaykıran, 2020). Giddens (1984)'a göre bugünkü davranışlarımız daha sonraki hareketlerimizin kaynağı olacaktır. Bugünkü eylemlerimiz ise örgütün çalışma ortamında (kişinin çalışma odası, yemek salonları, kuruma ait kafeler, toplantı salonları) kişiler etkileşim içinde bulunarak kişilerin tutumlarını tayin eder (Scott vd. 1998). Başkaca özdeşleşmeyi kimlik ile birlikte bir bütün biçimde ele alır. Örgütler hedeflerine ulaşmak için örgüte adanmışlık umarlar. Yapısal özdeşleşme modeli de adanmışlığı bir süreç ve ürün olarak ifade etmektedir. Yapısal özdeşleşme modelinde özdeşleşme kimlik düzeyine, zamana ve pozisyona göre değişiklik gösterebilecektir ve özdeşleşme modelini üç alt kapsamda açıklamaktadır (Scott vd.,1998).

Yapının İkiliği: Özdeşleşmenin var olmasını örgütsel kimlik yapısının kişiler tarafından benimsemesi için koşulları hazırlamaktadır (Scott vd. ,1998). İkilik ise kimlikle özdeşleşme arasındaki ilşkiden meydana gelir.

Yapının Bölgeselliği: Her kişi örgütünde farklı kültürler ihtiva eder. Örgütsel özdeşleşme değişik kültürleri birleştirip ve bütünleştirerek benzer duruma getirir.

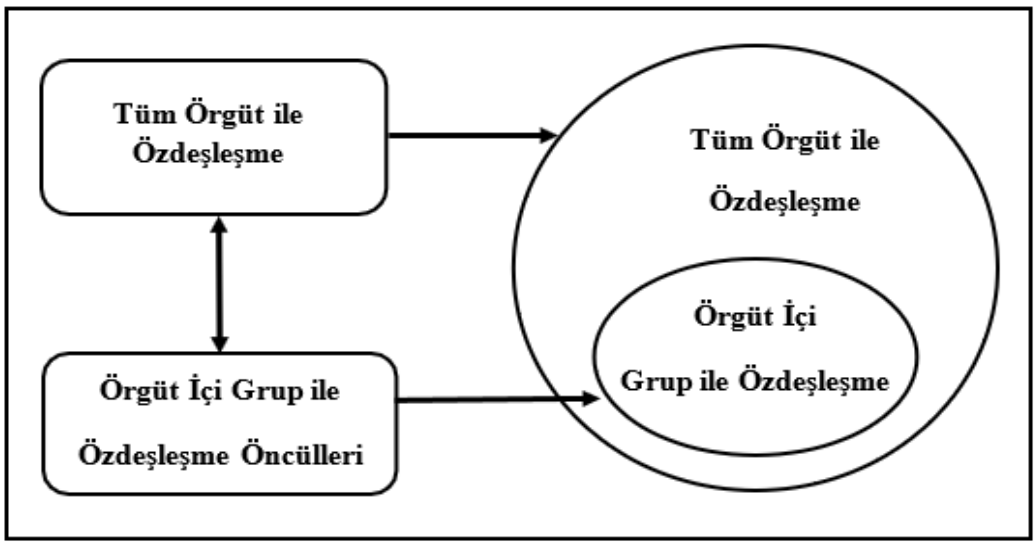
Durumsal Eylem: Hangi durum ve vaziyette özdeşmeşmenin olabileceğine yoğunlaşmaktadır.

2.2.4.2 Reade'nin Temel Özdeşleşme Modeli

Reade (2001) geliştirdiği örgütsel özdeşleşme modelinde, kurumdaki bireylerin kurumla ve kurum içerisindeki diğer çalışan gruplarıyla özdeşleşme seviyeleri üzerinde durmuştur. Reade'nin Temel Özdeşleşme Modeline göre kurumlar, işgörenlerin aynı anda birden çok üyesi olduğu gruplardan meydana gelir. Örgüt içinde bulunan bu gruplar diğer çalışma gruplarına ve hatta kurumuna karşı da farklı tavırlar içerisine girebilmektedir. Reade bu bahsedilen vaziyeti "çiftli özdeşleşme" olarak ifade etmiştir (Akt. Tokgöz, 2012).

Reade'nin Temel Özdeşleşme Modelinde örgütsel özdeleşmenin öncüllerinin, grubun itibar ve ayırt edici niteliği, amirin takdir ve destek olması, kariyer geliştirme fırsatı olarak belirtilmiştir. Bir kurumda örgütle özdeşleşme derecesi ile grup içindeki özdeşme düzeyi ne kadar farklılık göstermiş olsa da örgütsel özdeşleşmeyi meydana getiren öncüller her vaziyette aynı kalmaktadır.

Reade'nin Temel Özdeşleşme Modelinin en fark yaratan yeri de budur. Örgütsel Özdeşleşme Öncülleri aynı olmasına karşın, bu ikisi arasındaki farkı ortaya koyan kurumdaki çalışanların çalıştıkları grupla kader birliği yapmaları ve ikisi arasındaki kurulan duygusal bağ faktöründen kaynaklandığı ifade edilebilir (Tokgöz, 2012).



Şekil 2.3. Reade'nin Temel Özdeşleşme Modeli

Şekil 2.3'den anlaşılacağı üzere, işgörenlerin fazlaca grubun üyesi bulundukları, bu birbirinden ayrılamaz durumda olan kümelerin bir araya gelmesiyle örgütler meydana gelmektedir. Örgütte bulunan üyelerden en küçüğü olarak çalışma kümesinin üyeleri, örgütte bulunan diğer çalışma kümelerine karşı da farklı tutum ve davranışlar oluşturabilecekleri muhtemel olduğu gibi, çalışma kümelerinin de kuruma yönelik farkı davranış ile tutumlar geliştirmesi muhtemeldir. Kurumla ve kurum içindeki kümelerle alakalı münasebetlerde değişik düzeylerdeki özdeşleşmeler de ortaya çıkmaktadır.

Reade'nin Temel Özdeşleşme modelinde özdeşleşme kavramını oluşturan öncüller değişmemektedir. Buna karşın her iki boyutta bulunan grup içindeki ve tüm örgütsel özdeşleşmenin seviyeleri farklılaşabilmektedir. Bahsi geçen öncüllerden özetle şu şekilde bahsedilebilir (Reade, 2001).

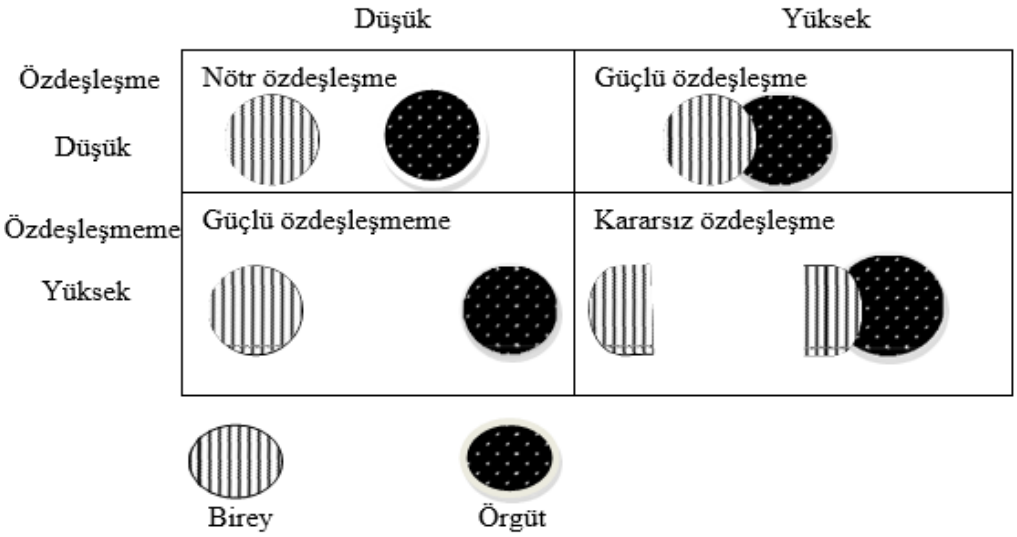
Prestij ve Ayırt Edici Özellikler: Kişiler saygınlık sahibi ve ayırt edici özelliği olan, çevresinde dikkat çeken gruplara üye olma arzusundadır. Nedeni şu ki kişi kendi kimliğini örgütle özdeştirirken kendi özgüvenini yükseltmek ve dışarıdakiler tarafından iyi algılanmak arzusundadır. Bu sebeple yüksek prestijli örgütlerde kişiler örgütlerin amaç ve hedeflerini desteklemeseler bile örgütün üyesi olmaktan mutluluk duyarlar (Aytekin, 2020).

Yönetici Destek ve Takdiri: Kişilerin örgütle özdeşleşmelerinde örgütün tepesinde olan yönetici ile iletişimleri oldukça mühimdir. Yöneticilerin örgüt içinde destek verdikleri ve yaptığı icraatle takdir ettikleri işgörenlerin örgüte karşı itimatı artar, kendini güvende hisseder ve örgüte karşı olumlu bir bağlılık ortaya koyar (Aytekin, 2020).

Kariyer Geliştirme Fırsatı: Kişinin örgüt içindeki kişisel gelişimini kast etmektedir. Kişi kendini geliştirmesine fırsat veren örgütlerde kendini daha çok gerçekleştirecektir. Bu sayede örgütlerin de amaç ve hedeflerine yaklaşmış olur. Kariyer gelişim fırsatı, kişinin başarmadaki hoşnutluğunu yansıtmakta ve özdeşleşme vasıtasıyla bireyi kuruma bağlamaktadır (Aytekin, 2020).

2.2.4.3 Kreiner ve Ashforth'un Örgütsel Özdeşleşme Modeli

Kişinin örgütsel değerlerle bütünleşmesi özdeşleşmeyi beraberinde getirmektedir. Özdeşleşme seviyelerinin etkili olduğunu ve kişinin örgütle olan bağını dört farklı boyutta tanımlamaya gayret göstermişlerdir (Kreiner ve Ashforth, 2004). Özdeşleşme kişilerin örgüte göre kendilerinin ifade etmesinin yalnızca bir yoludur, dahası şahısların kendilerini özdeşleştiği örgütüyle anlatabileceğini söylemiş ve duygu düşüncelerini anlatmak için model meydana getirmiştir (Çırakoğlu, 2010). Kreiner ve Ashforth (2004) özdeşleşmeyle ilgili modeli şekil 2.4'te gösterilmiştir.



Şekil 2.4. Genişletilmiş Özdeşleşme Modeli

Şekil 2.4'de görüldüğü gibi Kreiner ve Ashforth (2004), özdeşleşmeyi dört farklı boyutta ele almıştır. Ayrıca özdeşleşme algı düzeylerini düşük, özdeşleşememe ve yüksek düzey olarak tasnif etmişlerdir.

- Güçlü Özdeşleşme: Birey ve örgütün amaçlarının benzeyen olması durumunu ifade etmektedir. Güçlü özdeşleşmenin olduğu hallerde örgütler amaçları gerçekleşeceğinden dolayı daha çok gelişmedoğrultusunda olmaktadırlar.
- Güçlü Özdeşleşmeme: Bu durum özdeşleşme hâlinin tam tersi olarak yorumlanmamalıdır. Kişinin hâkim olduğu özellik ve değerlerin örgütün amaçlarıyla örtüşmemesi durumunda vuku bulmaktadır. Bilerek yapılan bir davranıştır. Kişinin kimliği örgütten ayrıldığı için örgütün amaçlarını yerine getirmede gönülsüz kalacaktır. Gönülsüz kalma ise kurumlar tarafından istenmeyen bir durum olarak görülmektedir.
- Tarafsız Özdeşleşme: Tarafsız ya da yansız özdeşleşme, kişinin algılarındaki yokluktan hâsıl olmaktadır. Kişi, örgütle özdeşleşme ve özdeşleşmeme arasında bir yerdedir. Kurumdaki birey ne tam anlamıyla örgüt kimliğini sindirmiştir ne de toptan örgüt kimliğini sindirmemiştir. Diğer bir ifadeyle birey kurumuyla olumsuz ya da olumlu özdeşleşebilmiş değildir. Tarafsız özdeşleşmiş kişiler ekseriyetle örgütüne tam manasıyla bağlanamamış bireylerden oluşmaktadır (Krenier ve Ashfort, 2004).

- Kararsız Özdeşleşme: Kararsız özdeşleşme, kişinin örgütün birtakım özelliklerini uygun bulup ve benimsemesi, bazılarına ise razı olmamaları ile ortaya çıkan özdeşleşmedir. Örgütlerin amaç ve hedeflerinin uygulanmasındaki farklılık ve hedeflerin uyuşmaması bu boyutla alakalıdır.

2.2.5 Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri

Örgütsel özdeşleşme bireysel özdeşleşme ve örgütsel özdeşleşme olarak 2 başlıkta irdelenmiştir.

2.2.5.1 Örgütsel Özdeşleşmede Bireysel Öncüller

Örgütsel özdeşleşmede kişisel öncüller;

a. Demografik Nitelikler,
b. Bireysel kimlik-örgütsel kimlik uyumluluğu,
c. Iş doyumu
d. Güven ve
e. Değerler olarak açıklanmaktadır.

Demografik Nitelikler: Bu kapsamında bir değerlendirme yapıldığında, eğitim seviyesi, kişinin yaşı, cinsiyet, alınan maaş gibi faktörlerin işgörenlerin örgütsel özdeşleşme seviyeleriyle ilişkisi bulunup bulunmadığını araştıran pek çok araştırma hâlihazırda mevcuttur.

Cinsiyet boyutunda bakıldığında İşcan (2006) tarafından yürütülen araştırmada cinsiyet açısından çalışanların örgütsel özdeşleşme seviyelerinin farklılaşma görülmüş olup, aynı çalışmada erkeklerin özdeşleşme seviyesinin kadınlara nazaran daha yüksek olduğu saptanmıştır. Tüzün (2006) yürüttüğü çalışmada, işgörenlerin örgütsel özdeşleşmelerinin, cinsiyet değişkeni açısından anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Yaş faktöründe yürütülen çalışmaya bakıldığında, çalışanların örgütsel özdeşleşme seviyelerinin, çalışanların yaşlarına göre anlamlı bir farklılık bulunmadığını vurgulamıştır (Tüzün, 2006). Bu sebeple, işgörenler ister yaşlı olsun ister orta yaşlı olsun ya da isterse de genç kişiler olsun, örgütsel özdeşleşme düzeylerine etki etmemektedir. *Eğitim düzeyi* açısından bakıldığındaysa, yürütülen araştırmada, işgörenlerin örgütsel özdeşleşme seviyelerinin, eğitim seviyeleri bağlamında anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır (Tüzün, 2006).

Kişisel kimlik-örgütsel kimlik uyumluluğu: Kurumların mühim canlı unsurlarından birisi de kişi ve örgüt münasebetidir. Örgütün temel taşı kişilerdir. Kişilerin bulunmadığı bir ortamda örgütün varlığından bahsetmek mümkün olamaz. Kişilerin örgütle alakalı pozitif yahut negatif görüşleri örgütler için yaşamsal önem arz etmektedir. Şayet kişi kendi hedeflerine örgüt vasıtasıyla ulaşabileceğine inancını taşıyorsa örgütle bir ve bütün olmakta, tam zıttını düşünüyorsa örgütle olan bağını giderek kesme eğilimindedir. Buna ilaveten, işgörenlerin kurumlarıyla yüksek düzeyde uyum sağladığında, buna paralel olarak kurumlarıyla fazlaca örgütsel özdeşleşme gösterdikleri vurgulanmaktadır (Polat, 2010).

İş Doyumu: İşten doyum alma işgörenlerin işten umduklarının, sahip olduğu olanaklarla örtüşmesi ve ahenk göstermesi durumudur (Knippenberg ve Schie, 2000). Çınar, Karcıoğlu ve Akdaş (2016) yürüttükleri araştırmada, işten tatmin olma durumunun işgörenlerin örgütsel özdeşleşme seviyelerine olumlu ve anlamlı etki ettiğini vurgulamaktadır.

Güven: Örgütsel güven, örgütte çalışan bireyleri örgütüne ısındıran faktörlerden biridir. Örgütsel güven hem yönetici hemde çalışan açısından katedilen sürecin sorunsuz devam etmesine vesile olur. Örgütsel güvenin en özel anlamda da doğruluk ve dürüstlük kavramıyla alakalı olduğu açıklanmaktadır (Demircan ve Ceylan, 2003). Yöneticilerin yaptıkları iş ve işlemler ya da söylemler örgütsel güveni tesis edebileceği gibi yok da edebilir. Kurum içerisinde şeffaf ve adilane yaklaşımlar, çalışanın kabul edilebilir ihtiyaç ve isteklerini karşılık verme durumları sergilemek, daha çalışılabilir bir iş ortamı tesis etmede ve etkili iletişim kurmada çok önemlidir. Örgütsel güven kurumlarda tesis edildiğinde çalışanlar hem örgütleri hem de kendi arzu ve talepleriyle özdeşleşmiş olacaklardır. Çaşılan bireylerin örgütsel güveni tam anlamıyla hissedebilmesi için kurumda ödül dağıtımında adil olunması, karar alma mekanizmasına katılmada demokratiklik, çalışma şartlarının daha iyi noktalara taşınması ve maaşların tam ve zamanında ödenmesi önem arz etmektedir. Kurumuna güvenen çalışanda örgütsel özdeşleşme de kendiliğinden oluşmuş olacaktır (Yeniçeri ve diğerleri, 2009; Kaya, İleri ve Yüceler, 2017).

Değerler: Literatürde yapılan araştırmalar incelendiğinde kişilerin değer yargıları kurumun da değer yargıları ile örtüşmesi durumunda örgütsel özdeşleşme seviyelerinde de artış olduğu görülmüştür. Bu manada değer yargıları kurumuyla örtüşen kişiler örgütsel özdeşleşme seviyelerinde artış dikkati çekmekte ve bundan ötürü şahsi değer yargıları ile bireyin örgütsel özdeşleşmeleri arasında bir ilişkinin bulunduğu vurgulanmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010).

2.2.5.2 Örgütsel Özdeşleşmede Örgütsel Öncüller

Örgütsel öncüller aşağıda sunulmuştur;

a. Kuruma yönelik prestij,
b. Örgütsel bağlılık,
c. Kariyer gelişimi
d. Örgütsel adalet ve
e. Başarı fırsatı irdelenmektedir.

Kuruma Yönelik Prestij: Örgütsel özdeşleşme grupları kıyaslama ile ilgili de bir durumdur. Bu husus grubun sınırlarının belirginleştiği, grubun normlarının ve değerlerinin farklılaştığı ve aynı zamanda onlar ve biz farkının altının çizildiği bir hususdur (Tüzün 2006).

Örgütün algılanan imajı, referans olan grupların düşünceleri, bir işletmede firmanın teftişine sunulan harici bilgi ve belgeler, kamuoyu, örgüt ya da firmanın dışarıdakiler tarafından nasıl algılandıkları ile ilgili örgüt içindeki etkileşim gibi bilgi kaynakları neticesinde meydana gelmektedir. Örgütün olumlu algılanan imajının çoğunlukla çalışanın şahsi bilgisine göre değerlendirme yapmasıyla ilişki kurulduğundan aynı örgütteki çalışanların farklı örgüt imajında bulunmaları da muhtemeldir. (Tüzün 2006).

Örgütsel adalet: Örgütsel adalet kavramı, işgörenlerin örgütü tarafından verilen kararlar hakkında yanlış ya da doğru olması hakkındaki fikirleridir. Yürütülen araştırmalar örgütsel özdeşleşmeyle örgütsel adalet arasında anlamlı ilişkilerin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Örgütsel adalet seviyesi fazla olan bireylerde örgütsel özdeşleşme seviyelerinin de fazla olduğuyla ilgili sonuçlara yürütülen çalışmalarda ulaşılmıştır. Bu manada, Polat ve Celep (2008) yürüttükleri araştırmada, kurumsal adalet düzeyi fazla olan işgörenlerin, kendi kurumlarıyla

daha fazla özdeşleştiklerini vurgulamaktadırlar. Kişinin kurumunda yapılan uygulama ve çalışmaların adaletli olduğunu düşünmesi, diğer işgörenlerle aynı şartlarda ayrımcılık olmadığını bilmesi, zihininde herhangi bir soru işareti yaratmadan adaletli bir kurumda yer aldığını hissettireceğinden dolayı örgütsel özdeşleşmeye uygun ortam yaratmaktadır.

Örgütsel bağlılık: Örgütsel bağlılık kavramı işgörenenin çalıştığı kurumun amaç ve hedeflerini kendisine yakın bularak aynı işyerinde çalışmaya devam etmek istemesi olarak ifade edilmektedir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan bireylerin işi bırakma ihtimali düşük ve iş devamlılığı yüksek olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılık arttıkça buna mükabil örgütsel özdeşleşme oluşmaktadır (Robbins ve Judge, 2012). Bu anlamda yapılan araştırmalar incelendiğinde örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışmaların aynı zamanda özdeşleşmenin düzeylerinin de yüksek ve ikisi arasında pozitif ilişki bulunduğunu göstermektedir.

Kariyer Konusunda Kendini Geliştirme ve Başarı Fırsatı: Günümüz koşullarına bakıldığında insanlar bir yarış içerisinde olduğundan bireyler kendilerini daha da geliştirme isteğindeler ve akabinde muvaffak olma arzusundadırlar. Bu manada kurumlarında kendilerini geliştirecek ve akabinde de başarı getirecek imkânların sunulmalarını istemektedirler. Bu sebeple, başarı ve gelişim getiren faktörleri hazırlayabilmek, bir anlamda da kurumun kişiye hazırladığı yararlar olarak ifade edilebilmektedir. Hazırlanan bu yararların, kişinin umdukları ile buldukları arasındaki beklentilerini karşılama derecesi örgütsel özdeşleşme seviyesine etki edebilecek mühim bir faktörtür (Polat, 2009). Örgütsel özdeşleşme kavramı açısından bakıldığında, işgörenlere hazırlanan gelişim imkânlarının mühim olduğu ifade edilebilir.

2.2.6 Örgütsel Özdeşleşmeyle Örgütsel Bağlılık Arasındaki Farklar

Örgütsel bağlılıkla örgütsel özdeşleşme kavramı birçok çalışmada birbirinin yerine kullanılmıştır. Ama bu kavramları birbirinden ayıran bazı nüanslar bulunmaktadır. Boros (2008) tarafından ‘Örgütsel Araştırmaların Külkedisi’ olarak tasvir edilen örgütsel özdeşleşme kavramı yıllarca örgütsel bağlılık kavramında öne çıkamamıştır (akt. Karatepe Güngör, 2017). Lakin örgütsel özdeşleşme ile ilgili

çalışmaların çoğalmasıyla iki kavram arasındaki benzer ve ayrılıklar daha belirgin ortaya çıkmıştır.

Van Knippenberg ve Sleebos (2006)'a göre bağlılık kavramının hayat bulduğu yer, birey ile örgüt arasında takas ilişkisinin bulunmasıdır. Herrbach (2006)'a göre örgütsel özdeşleşme kavramının dayandığı yer, sosyal kimlik teorisidir ve psikolojik ait olma hissini ortaya koymaktadır (akt. Çınar, 2018). İki kavram arasındaki en bariz fark, örgütsel bağlılığın davranışsal olarak tutum sergileme, örgütsel özdeşleşmenin zihinsel ve psikolojik süreci ifade etmesidir (Öz ve Bulutlar, 2009). Mael ve Ashforth (1995)'a göre özdeşleşmede belirli bir örgüt bulunmaktadır, bağlılıkta belirli bir örgüt bulunmayabilir. Bağlılıkta belirli bir örgütle ortak kader duygusu yaşamadan da bireyler kendi elinden geleni ortaya koyarak yüksek başarı yakalayabilir. Bir birey bağlılığını başka bir örgüte kolaylıkla transfer edebilir, ancak eğer kişi örgütüyle özdeşleşmişse örgütten ayrıldığında bazı psikolojik kayıplar yaşar ve eğer başka bir örgüte geçerse ilk aşamada zorlanır (Ashforth ve Mael, 1995). Birtakım yaklaşımlara göre örgütsel bağlılık örgütsel özdeşleşmenin bir karmasıdır. Lakin örgütsel bağlılığın başka türleri bulunmaktadır ve örgütsel özdeşleşme örgütsel bağlılığın duygusal boyutunun yalnızca bir belirleyicisi olması mümkündür (Herrbach'dan akt. Çınar, 2018).

2.2.7 Örgütsel Özdeşleşmenin Sonuçları

Örgütsel Özdeşleşme işgörenlerin; işin üstesinden gelme ya da başarısızlık, düzenlemeye aitlik, kurumun amaçlarıyla ve kurumuyla zaman geçtikçe bütünleşme ve daha da uyum sağlar hale gelmesi olarak ifade edilmektedir. Hal böyle olunca örgütsel özdeşleşmenin çalışanlarının etkinliklerinde harekete geçirme noktasında destek olması, hastalıkta ve sağlıkta kurumuyla dayanışma içinde bulunması, kendilerini kurumuyla bir görme ve kendilerini kurumunun bir üyesi olarak hissetmeleri olarak tanımlanabilmektedir (Akt. Turunç ve Çelik, 2010).

Kuruma verdiği yarar bakımından değerlendirildiğinde örgütsel özdeşleşmenin; iş tatmini, güdülenme, başarı, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş birliği yapma ile alakalı olduğu ele alınmaktadır (Çetinkaya ve Çimenci, 2014). Pek çok çalışmaya göre özdeşleşmenin kişi, grup ve örgüt düzeylerinde mühim

fonksiyonları bulunmaktadır. Söz gelimi örgütsel vatandaşlık ve iş performansı ile örgütsel özdeşleşmenin pozitif yönde bir ilişkisi olduğu ancak örgütsel özdeşleşme davranışları ile işten ayrılma davranış durumları arasında ise ters yönde bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Diğer taraftan örgütsel özdeşleşmenin, üretim, örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütsel kural ve kaidelere uygunluk, kurumsal dönüşüme tepkisini ortaya koyması gibi durumlarda belirgin rol aldığıyla ilgili farklı çalışma yürütülmüştür.

Örgütsel özdeşleşme davranışı, işgörenin isteklerini pek çok yönden karşıladığı ifade edilebilmektedir. Böylece işgörenler, kendilerini örgütüyle bütünleştirmekte, kendilerinden bahsederken kurumlarıyla ifade etmekte ve kurum faydasına özgü eylemlerde bulunmaktadır. Devamlı değişen günümüz şartlarında, belirsizlikler içerisinde çalışan işgörenlerin faaliyetleri ifa ederken, örgütsel özdeşleşme davranışlarının meydana getirdiği aitlik hissiyle işgörenlerin belirsizlikler ile mücadele edebilmelerini kolaylaştırmaktadır (Chreim, 2002).

Özdeşleşme kişilerin özdeşleştikleri kesimlerin diğer elemanlarına karşı tarafgir bir tutuma sebebiyet vermektedir. Bu tarafgir yaklaşım kişileri diğer örgüt elemanlarına karşı koruyucu davranış ve yaklaşımlara sevk etmektedir. Kişiler kurumlarıyla kuvvetli bir biçimde özdeşleştiklerinde, kurumun lehine olan hareketlerin aslında kendisi için de yararlı olacağını akıl etmektedir. Ekseriyetle örgütüne göre davranış ortaya koymakta ve kurumu için daha çok çaba harcamaktadır. Kurumuyla kendi çıkarlarının örtüşmesi halinde bu durum hem kendisi için hem de kurumu için faydalı olacaktır (Dutton, Dukerich ve Harquail, 1994; Mael ve Ashforth, 1992). Buna bağlı olarak kurumun amaçlarını içselleştiren çalışanlar kendisiyle örgütünü bir tutarak özdeşleşmeye katılacağı, kendi istek ve ihtiyaçlarının da giderildiğini farkettiği andan sonra da örgütsel vatandaşlık davranışlarının da yükselebileceğini, bu döngünün nihayetinde de kurumuna sadık ve bağlı bir işgören olabileceğini ifade etmek olağandır (Karalar, 2015).

2.2.8 Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Özdeşleşme

Eğitim, insan hayatına yön vermede mühim bir konuma sahiptir. Eğitim kurumlarının vazifesi insanları en iyi biçimde yetiştirmek ve kişiye ve içinde bulunduğu topluma faydalı olmasını sağlamaktır. Okullar nesillerle uğraşmakta ve insan topluluğunun içinde olup yine topluma bir dönüt vermektedir. Ayrıca, eğitim

yuvalarının kendine münhasır örgüt iklimi sebebiyle birçok kararların örgütçe alındığı ve uygulandığı bilinmektedir (Bursalıoğlu, 2015).

Okul örgütlerinde eğitim görevini ifa eden öğretmenler mühim bir yere sahiptir. Hedefine ulaşan bir eğitim için öğretmenlerin, çalışmalarını güvenli olarak yürütebilecekleri, bulundukları atmosferde rahat tavırlar sergileyebilecekleri ve öğrencilere verimli olma açısından kendilerinin daha çok katkı sağlayacaklarını bildikleri eğitim kurumlarında çalışmaları mühimdir (Taşkın, 2016). Bu sebeple öğretmenlerin eğitim örgütlerinde kurumlarıyla özdeşleşmeleri çok önem arz etmektedir. Zira okuluyla özdeşleşen bir öğretmen kendi kişisel amaçlarıyla kurumun amaçlarını bir tutmakta, örgütü için daha çok çalışmaktadır (Tüzün ve Çağlar, 2008). Dolayısıyla okulun amaç ve hedefleri gerçekleştirildiğinden eğitimin niteliği yükselmekte ve talebelere karşı daha verimli olmaktadır.

Öğretim ve öğretimin temel taşı öğretmen penceresinden bakıldığında, örgütsel özdeşleşme denilince, kökende öğretmenin okula ne kadar bağlı olduğu kast edilmektedir. Akpınar (2014) tarafından, öğretmenin ben kimim? Sualine bireyi ve grubunu kastederek, aynı amaç ve hedefler içerisinde yanıtlaması örgütsel özdeşleşme davranışını açıklamaktadır. Okulun akademik, sosyal vs. başarısını kendi başarısı gören, demokratik fikriyatı barındıran, okuluna yönlendirilen tenkitlerde kendisi rahatsız olan, başkalarının okul hakkındaki fikirlerini bireysel yorumlayan öğretmenlerde örgütsel özdeşliği fazla düzeyde bulunduğu ifade edilebilir (İşcan, 2006).

2.3 İlgili Yapılan Araştırmalar

2.3.1 Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Araştırmalar

Aytekin (2020), yürütüğü çalışmada öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Yürüttüğü çalışma sonucunda öğretmenlerin duygusal emeği ile öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri arasında pozitif yönde anlamlı ilişkinin bulunduğu ve duygusal emek davranışlarının örgütsel özdeşleşmeyi yordadığı sonucuna ulaşmıştır.

Öğretmenlerin kişilik özelliklerinin öğretmenlerin duygusal tükenmişlik üzerinde etkisini ve bu etkide duygusal emeğin aracılık rolünü araştırma konusu edinmişlerdir. Bu çalışmanın sonucunda öğretmenlerin kişilik özellikleri üzerinde

dugusal tükenmelerin etkisinin bulunduğu ve duygusal emek davranışlarının aracılık rolünün bulunduğu neticesine ulaşılmıştır (Basım vd.,2013).

Alev ve Bozbayındır (2018) yürüttüğü araştırmada Gaziantep ilinde devlet ilkokullarında görevli 480 öğretmen katılımıyla aracılığıyla yapılan çalışma neticelerine bakıldığında öğretmenlerin genel öz yeterlilik algılarının duygusal emeği yüzeysel rol yapma açısından etkilemediği belirlenmiştir. Ayrıca, öğretmenlerin genel öz yeterlilik algıları ile duygusal emeğin derinden rol yapma açısından anlamlı ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kaya (2009) özel okul öğretmenleri üzerinde yürüttüğü çalışmada özelde görevli öğretmenlerin duygusal emekleriyle iş doyumları arasında ilişkiyi görmeyi hedeflemiştir. İstanbul ilindedeki özel okullarda görev yapan 175 öğretmen üzerinde araştırma yapılmıştır. Çalışmanın neticesinde; iş stresi ve iş doyumunun bazı alt boyutları ile duygusal emek ve alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler barındırdığı ortaya koyulmuştur. Öğretmenlerin duygusal emek seviyelerinde cinsiyetlerine, yaşlarına ve medeni halleri açısından anlamlı farkın olmadığı görülmüştür.

Şat vd. (2015) çalışmasında sadece özelde çalışan öğretmenlerin duygusal zekâ ile duygusal emek seviyelerinde demografik değişkenler açısından ne gibi farklılıklar gösterdiğini araştırmayı hedeflemiştir. Çalışma Kayseri ilindeki özel okullarda vazifeli 158 öğretmene uygulanmıştır. Çalışma neticesinde öğretmenlerin duygusal emek düzeylerine çalıştıkları okul türlerinin, medeni hallerininin, cinsiyetlerinin, öğrenim durumlarının ve kıdemlerinin etki etmediği ortaya koyulmuştur.

Akın vd. (2014) araştırmalarında öğretmenlerde duygusal emek alt boyutlarından hangisinin daha çok kullanıldıkları ve tükenmişlik seviyeleri ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Çalışma Ankara ilinde ilkokullarda vazifeli 370 öğretmene uygulanmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen verilere göre öğretmenlerde görülen duygusal emek alt boyutunun samimi davranışlar olarak saptanmıştır. Erkek katılımcılar kadın katılımcılara nazaran yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma davranışlarını sergileme seviyelerinin daha düşük görüldüğü, devlet okullarında çalışan öğretmenlerin özel okullarda vazifeli öğretmenlere nazaran samimi duygular ve derinden rol yapma davranışını

daha az gösterdiklerini ortaya koymuştur. Diğer taraftan öğretmenlerdeki duygusal emek seviyeleri ile öğretmenlerin tükenmişlik seviyelerine etkileri bulunduğunu saptamıştır.

Erken (2016) yapmış olduğu araştırmanın neticesine göre kişilerin içsel isteklendirme, dışsal isteklendirme ve derinlemesine davranışları arasında yüksek pozitif yönlü anlamlı ilişki ortaya koyulmuştur. Neticeye göre derinlemesine davranış sergileyen işgörenlerin içsel ve dışsal güdülenmelerinin yüksek düzeyde olduğu ifade edilebilir.

Öğretmenlerin Liderlik Davranışlarıyla Duygusal Emekleri Arasındaki İlişkiyi araştıran Hoşgörür ve Yorulmaz (2015) tarafından yürütülen çalışmada öğretmenlerin duygusal emek düzeyleriyle öğretmenlerin liderliği arasında ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırma Muğla il merkezindeki ilkokullar, ortakullar ve liselerde görev yapan 1204 öğretmene uygulanmıştır. Bu çalışma neticesinde öğretmenlerin, branşlarına, cinsiyet durumlarına ve okul türü açısından duygusal emek davranışı seviyelerinde anlamlı ilişkiler ortaya çıkmıştır.

Truta (2013), eğitimin kademesinin her alanında görev yapan 118 Rumen öğretmen ile çalışma yürütmüştür. Yürütülen bu çalışma ile öğretmenlerde isteklendirme ve duygusal emek seviyelerinin kurumlarında benimsenen duygusal düzenleme metotları ve işe dönük dışsal-içsel güdülenmelerini değerlendirmek maksadıyla yütütülen çalışma neticelerine göre; yüzeysel davranışın herhangi bir isteklendirme biçimini etkilemezken, içsel motivasyonun ise sadece derin davranış ile anlamlı bir ilişkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Keleş (2020) işgörenlerin duygusal emek davranışlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik hizmet sektöründe yürütülen çalışmaları incelemek maksadıyla İstanbul'da 296 çalışan ile yapılan çalışmaya göre, duygusal emek davranışlarının samimi davranışlar ve yüzeysel boyutlarına göre işten ayrılma ve tükenmişlik ilişkisi açısından anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür. Çalışanların derinden davranış seviyesine ise etki etmemektedir.

Çiçeklioğlu ve Taşlıyan (2019) tarafından yürütülen çalışmada öğretmenlerin duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi incelemek maksadıyla Mersin ve Kahramanmaraş illerinde 829 öğretmen

ile gerçekleştirilen çalışma neticeleri açısından; duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ve düşük düzeyde anlamlı ilişki saptanmış olup, katılan öğretmenlerin genel anlamda yüzeysel davranış düzeylerinin, samimi ve derinden davranış boyutunda davranış düzeylerinin anlamlı olduğu sonucu sağlanmıştır.

Turhan (2018), yaptığı araştırma neticesinde duygusal emek ile örgütsel bağlılık seviyelerinin pozitif yönde ilişkili olduğu sonucunu saptamıştır. Yine Söylemezoğlu (2019)'nun çalışmasında duygusal emek ile iş doyumu arasında pozitif ilişki bulunduğu sonucunu saptamıştır. Aytekin (2020)'in çalışması neticesinde ise örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek arasında pozitif doğrultuda düşük seviyede ilişki olduğu saptanmıştır.

2.3.2 Örgütsel Özdeşleşme ile İlgili Araştırmalar

Tokgöz ve Aytemiz Seymen (2013)'in 220 işgören ile yaptıkları araştırma neticesinde örgütsel vatandaşlık, güven ve özdeşleşme davranışının pozitif yönlü ilişki olduğu sonucu saptanmıştır.

Yapılan araştırmalarda örgütsel özdeşleşme ve örgütsel destek arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki saptanmıştır (Cheung ve Law, 2008). Araştırmaya katılanların özdeşleşmeleri arttıkça örgütsel güven seviyeleri artmakta, örgütsel güven düzeyleri arttığında da örgütsel özdeşleşmeleri de artış göstermektedir (Öztürk, 2015). Örgütsel güven ve örgütsel özdeşleşme arasında karşılıklı olumlu etki gözlemlenmektedir. Biri artarken diğeri artmakta ve biri azaldığında da diğeri azaldığı görülmektedir (Kalmaz, 2018). İş görenlerin düşüncelerine değer verilmesi ve her konuda destek olunması örgütsel özdeşleşmeyi yükseltebilmektedir (Çakır, 2001).

Koçak (2019) yürüttüğü çalışma neticesinde; Örgütsel adaletle örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca örgütsel adalet alt boyutlarıyla örgütsel özdeşleşme ilişkisine ait sonuçlardaysa; işlemsel ve etkileşim adaleti boyutlarıyla örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı ilişki bulunmadığı; dağıtım adaleti ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif bir ilişkinin bulunduğu saptanmıştır.

Polat (2009) yaptığı araştırma neticesinde rol belirsizliği ile örgütsel özdeşleşme arasında olumsuz nedensel ilişki saptanmıştır. Turhan (2018) otel işletmelerinde çalışan bireylerle yaptığı çalışmada duygusal emek, örgütsel sosyalizasyon ve örgütsel bağlılık seviyeleri arasında pozitif bir ilişkinin olduğu sonucu saptanmıştır.

2.3.3 Duygusal Emek Davranışı ve Örgütsel Özdeşleşmeyi Araştıran Çalışmalar

Otelde çalışanlar üzerinde Yılmaz vd. (2017) çalışmalarında çalışanların özdeşleşme düzeylerinin işgörenlerin duygusal emek seviyeleri ile arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırma neticesinde anlamlı farklılık bulunmuştur.

Deniz (2017) yaptığı araştırma neticesinde örgütle özdeşleşme ve grup içi özdeşleşme seviyelerinin üzerinde duygusal çaba düzeyinin pozitif etkisinin olduğu ve bununla birlikte duygusal çabanın duygusal çelişki düzeyini negatif yönde etkilediği sonucu saptanmıştır.

Özer (2019)'in çalışması neticesinde duygusal emek ile algılanan örgütsel destekle arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin tam aracı rolü olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Aytekin (2020)'in çalışması neticesinde de öğretmenlerin doğal duygular seviyesinin diğer alt boyutlara kıyasla daha yüksek düzeyde olduğu, öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme seviyelerinin yüksek olduğu ve öğretmenlerin duygusal emek seviyelerinin örgütsel özdeşleşme seviyelerini yordadığı sonucu saptanmıştır.

3. YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde yapılan araştırmanın modeli, araştırmanın evreni, veri toplamak için kullanılan araçlar, verilerin toplanması ve verilerin analizi hakkında bilgiler sunulmuştur.

3.1 Araştırma Modeli

Çalışmada, katılımcıların duygusal emek ile örgütsel özdeşleşmeleri arasındaki ilişiyi izah etmek maksadıyla nicel araştırma yöntemiyle yapılan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modelinde iki ya da daha çok sayıda değişken arasındaki ilişkinin herhangi bir şekilde bu değişkenlere müdahale edilmeden incelenmesi söz konusudur (Büyüköztürk, 2019). Bu doğrultuda katılımcıların duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri belirlenmiş ardından aralarındaki ilişki incelenmiştir.

3.2 Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın hedef evrenini, Bolu ili Gerede ilçesinde bulunan tüm resmi okullarda görev yapan öğretmenler oluşturmaktadır. 2021-2022 eğitim-öğretim yılında, Bolu ili Gerede ilçesinde bulunan devlet okulu sayısı 26, öğretmen sayısı ise 495'tir(EK-1). Araştırmada evren üzerine çalışılmış olup ayrıca örneklem seçilmemiştir. Toplam 312 öğretmenden geri dönüt sağlanmıştır. Çalışma evrenine ait bilgiler aşağıya çıkarılmıştır.

3.2.1 Öğretmenlerin Demografik Bilgileri

Tablo 3.1'de öğretmenlerin tanımlayıcı özelliklerine ilişkin bilgiler sunulmuştur.

Tablo 3.1. Katılımcıların demografik değişkenere göre frekans dağılımları

Değişken	**Kategoriler**	***f***	***%***
Cinsiyet	Kadın	148	47,4
	Erkek	164	52,6
Görev Yaptığınız Okul Düzeyi	İlkokul	104	33,3
	Ortaokul	102	32,7
	Lise	106	34,0
Mesleki Kıdem	1-10 yıl arası	128	41,0
	11-20 yıl arası	110	35,3
	21 Yıl ve Üzeri	74	23,7
Eğitim Durumunuz	Ön lisans	10	3,2

	Lisans	260	83,3
	Yüksek Lisans	42	13,5
Okuldaki çalışma süresi	1-3 yıl arası	158	50,6
	4-6 yıl arası	82	26,3
	7 yıl ve üzeri	72	23,1
Toplam		**312**	**100,00**

Tablo 3.1 incelendiğinde araştırma örneklemi kapsamındaki 312 öğretmenin %47,4'ü kadın, %52,6' ü erkektir. Öğretmenlerin %33,3'ü İlkokul, %32,7'si Ortaokul, %34'ü Lise düzeyinde görev almaktadır. Öğretmenlerin %41'i 1-10 yıl arası, %35,3'ü 11-20 yıl arası, %23,7' si 21 Yıl ve üzeri kıdeme sahiptir. Katılımcıların %3,2'si Ön lisans, %83,3'ü Lisans ve %13,5'i Yüksek Lisans eğitim düzeyine sahiptir. Öğretmenlerin %50,6'sı 1-3 yıl arası, %26,3'ü 4-6 yıl arası, %23,1'i 7 yıl ve üzeri bulunduğu okulda çalışma süresine sahiptir.

3.3 Verilerin Toplanması

Çalışma için gerekli olan veriler öğretmenlerden toplanmadan önce, ölçme araçlarının kullanılabilmesi ve uygulanabilmesi amacıyla ölçek sahiplerinden (Ek-2) izin ve Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Etik Kurulu Raporu (Ek 4) temin edilmiştir. İlgililer tarafından gerekli resmi yazışmalar yapılarak Bolu İl Milli Eğitim Müdürlüğünden araştırma izni alınmış olup ekte sunulmuştur (Ek 3). Bütün bu aşamalardan sonra, veri toplama aracı 2021-2022 eğitim öğretim yılında Bolu ili Gerede ilçesinde görev yapan öğretmenlere ulaştırılmıştır. Çalışmada kullanılan veri toplama araçları Google Form aracılığıyla elektronik hale getirilmiştir. Yetkili mercilerin izni ile evrende yer alan katılımcılara ulaştırılmıştır. Katılımcıların anketleri çevirimiçi ortamda toplanmıştır.

3.4 Veri Toplama Araçları

Çalışma için gerekli verileri toplamak amacıyla oluşturulan veri toplama aracı 3 bölümden teşekküldür (Ek 1). Bu bölümlerden birincisi kişisel bilgi formudur. İkinci bölümde öğretmenlerin kurumlarındaki duygusal emeğe dair görüşlerini belirlemek amacıyla Duygusal Emek Ölçeği, üçüncü bölümde de öğretmenlerinin kurumlarındaki örgütsel özdeşleşmeye dair görüşlerini belirlemek amacıyla, Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği yer almaktadır. Kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda verilmiştir.

3.4.1 Kişisel Bilgi Formu

Bu çalışmada yer alan kişisel bilgi formunda 5 soru bulunmaktadır. Bu form, öğretmenlerin çeşitli değişkenlere göre görüşlerini belirlemek amacıyla oluşturulmuştur.

3.4.2 Duygusal Emek Ölçeği

Çalışmada öğretmenlerin duygusal emek davranışlarını belirlemek amacıyla Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen Türkçeye uyarlama çalışmaları, geçerlik ve güvenirlik analizleri Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılan "Duygusal Emek Ölçeği" (DEÖ) kullanılmıştır. Ölçek 3 alt boyut ve 13 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan 1-6 arası maddeler "yüzeysel rol yapma" boyutu, 7-10 arası maddeler "derinden rol yapma" boyutu ve 11-13 arası maddeler "doğal duygular" boyutunu oluşturmaktadır. Ölçek 5'li likert tipinde "Hiçbir Zaman (1)" seçeneğinden, "Her Zaman (5)" seçeneğine doğru artan bir derecelendirme bulunmaktadır. Bu çalışmada duygusal emek ölçeğinin güvenirlilik katsayısı tekrar hesaplanmış olup analiz sonuçları Tablo 3.2'de sunulmuştur.

Tablo 3.2. Duygusal emek ölçeğinin alt boyutları, boyutlardaki soru sayıları, soruların sıra sayıları ve cronbach alpha katsayıları

Boyutlar	Madde numaraları	Madde sayısı	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha (Basım ve Begenirtaş, 2012)
Yüzeysel rol yapma	1-6	6	,898	,844
Derinden rol Yapma	7-10	4	,895	,863
Doğal duygular	11-13	3	,758	,860
Duygusal emek (genel)	Tüm Maddeler	13	,871	,801

Ölçeğin güvenirlik değerlerinin alanyazında kabul gören α=.70 değerinin üzerinde olduğu görülmekte ve bu değerler ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2012; Seçer, 2013).

Tablo 3.2'de bu çalışmanın Duygusal Emek Ölçeği ve alt boyutlarının cronbach alfa değerleri verilmiştir. Hesaplanan cronbach alfa değerleri incelendiğinde duygusal emek ölçeğinin genelinde cronbach alfa değeri α=.871 olup yüksek güvenirlikte olduğu tespit edilmiştir. Alt boyutlar incelendiğinde cronbach alfa değerlerinin .758-.898 arasında yer aldığı oldukça güvenilir ve yüksek güvenirlik düzeyinde olduğu görülmektedir.

3.4.3 Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği

Bu çalışmada kullanılan diğer ölçek de Cheney (1982) tarafından 30 maddelik olarak geliştirilen ve daha sonra tekrar Cheney (1984) tarafından güncellenerek 25 maddeye düşürülen, Balcı vd. (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanması yapılan Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği'dir. Ölçek üç boyut ve 18 tane maddeden oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert tipinde 1'den (Hiç Katılmıyorum), 5' e (Tamamen Katılıyorum) şeklinde bir derecelendirme mevcuttur. Ölçeğin güvenirlik analizi ile ilgili veriler Tablo 3.3'de verilmiştir.

Tablo 3.3. Örgütsel özdeşleşme ölçeğinin alt boyutları, boyutlardaki soru sayıları, soruların sıra sayıları ve cronbach alpha katsayıları

Boyutlar	Madde numaraları	Madde sayısı	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha (Balcı ve ark. 2012).
Uyum	1-10	10	,933	,98
Özdeşleşme	11-15	5	,794	,94
İçselleştirme	16-18	3	,857	,96
Örgütsel Özdeşleşme (genel)	Tüm Maddeler	18	,942	,92

Tablo 3.3'de örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutlarının cronbach alfa değerleri verilmiştir. Hesaplanan cronbach alfa değerleri incelendiğinde bu çalışmanın örgütsel özdeşleşme ölçeğinin genelinde cronbach alfa değeri α=.94 olup yüksek güvenirlikte olduğu tespit edilmiştir. Alt boyutlar incelendiğinde cronbach alfa değerlerinin .794-.933 arasında yer aldığı oldukça güvenilir ve yüksek güvenirlik düzeyinde olduğu görülmektedir.

Ölçeğin güvenirlik değerlerine bakımından incelendiğinde, literatürde kabul

gören, α=0.70'in üstünde olduğunda güvenilir olduğu (Büyüköztürk, 2012; Seçer, 2013) kabul gören seviyede bulunduğu görülmüştür. Bu sonuçlara bakılarak öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin incelenmesinde kullanılan örgütsel özdeşleşme ölçeğinin güvenilir olduğu söylenilebilir.

3.5 Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında toplanan verilerin SPSS programı kullanılarak analizleri yapılmıştır. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ve örgütsel özdeşleşme düzeylerini tespitinde aritmetik ortalama ve standart sapma istatistiklerinden yararlanılmıştır.

Tablo 3.4. Duygusal emek ölçeği ve alt boyutları için normallik testleri

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Yüzeysel rol yapma	,071	312	,001	,971	312	,000
Derinden rol yapma	,236	312	,000	,881	312	,000
Doğal duygular	,213	312	,000	,915	312	,000
Ölçek Geneli	,071	312	,001	,975	312	,000

Tablo 3.4'de duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarının normal dağılımlı olup olmadığının tespiti için normallik testleri uygulanmıştır. Uygulanan Kolmogorov Smirnov analizi sonucunda duygusal emek ölçeğinin genelinde ve tüm alt boyutlarında dağılımın normal olmadığı tespit edilmiş olup analizlere parametrik olmayan yöntemlerle devam edilmiştir.

Tablo 3.5. Örgütsel özdeşleme ölçeği ve alt boyutları için normallik testleri

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Uyum	,085	312	,000	,974	312	,000
Özdeşleşme	,073	312	,000	,966	312	,000
İçselleştirme	,127	312	,000	,955	312	,000
Ölçek Geneli	,068	312	,001	,976	312	,000

Tablo 3.5'de örgütsel özdeşleme ölçeği ve alt boyutlarının normal dağılımlı olup olmadığının tespiti için normallik testleri uygulanmıştır. Uygulanan Kolmogorov Smirnov analizi sonucunda örgütsel özdeşleşme ölçeğinin genelinde ve tüm alt boyutlarında dağılımın normal olmadığı tespit edilmiş olup analizlere parametrik olmayan yöntemlerle devam edilmiştir. Ölçek ve alt boyutları için tüm demografik değişkenlere göre yapılan normallik analizleri eklerde verilmiştir. Ölçekler ve alt boyutları arasındaki ilişkiyi tespit etmek için Spearman Rho Korelasyon analiz testi uygulanmıştır. Korelasyon katsayısı mutlak değer olarak 0,00-0,25 arasında çok zayıf; 0,26-0,49 arasında zayıf; 0,50-0,69 arasında orta; 0,70-0,89 arasında yüksek; 0,90-1,00 arasında çok yüksek bir ilişkiyi ifade etmektedir.

Tablo 3.6. Ölçeklerdeki maddelerin karşılıkları

Duygusal Emek Ölçeği	**Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği**	**Puan Ağırlığı**	**Puan Aralığı**	**Düzey**
Hiçbir zaman	Hiç Katılmıyorum	1	1,0-1,8	Çok düşük
Çok nadir	Az Katılıyorum	2	1,8-2,6	Düşük
Bazen	Orta Düzeyde Katılıyorum	3	2,6-3,4	Orta
Çoğu zaman	Çoğunlukla Katılıyorum	4	3,4-4,2	Yüksek
Her zaman	Tamamen Katılıyorum	5	4,2- 5,0	Çok yüksek

4. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın problemlerine ilişkin bulgulara yer yer ayrılmıştır.

4.1 Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Aşağıda araştırmanın birinci alt problemi olan "Öğretmenlerinin duygusal emekleri ne düzeydedir "sorusuna ait bulgular yer almaktadır. Çalışmaya müdahil olan katılımcıların duygusal emek ölçeğinde bulunan boyutlara yönelik veriler Tablo 4.1'de gösterilmiştir.

Tablo 4.1. Araştırmaya katılan öğretmenlerin duygusal emek ölçeği maddelerine ilişkin görüşlerinin aritmetik ortalama standart sapma değerleri

		N	X	SS	Değeri
1	Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	312	2,96	1,239	Bazen
2	Öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyormuşum rolü yaparım.	312	2,79	1,272	Bazen
3	Öğrencilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	312	2,71	1,179	Bazen
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	312	2,34	1,091	Çok nadir
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	312	2,37	1,201	Çok nadir
6	Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	312	2,27	1,054	Çok nadir
	Yüzeysel rol yapma	**312**	**2,57**	**,956**	**Çok nadir**
7	Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	312	3,66	1,079	Çoğu zaman
8	Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	312	3,55	1,169	Çoğu zaman
9	Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	312	3,78	1,132	Çoğu zaman
10	Öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm.	312	3,53	1,165	Çoğu zaman
	Derinden rol yapma	**312**	**3,62**	**,991**	**Çoğu zaman**
11*	Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir.	312	4,40	,598	Her zaman
12*	Öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	312	4,08	,616	Çoğu zaman
13*	Öğrencilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	312	4,01	,651	Çoğu zaman

	Doğal duygular	**312**	**4,16**	**,510**	**Çoğu zaman**
	Ölçeğin Geneli	**312**	**3,26**	**,663**	**Bazen**

***Ters maddeler*

Yukarıdaki 4.1.tabloda duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarına yönelik aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri gösterilmiştir. Ölçek geneli "Bazen", yüzeysel rol yapma alt boyutunda "çok nadir", derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarında ise "Çoğu zaman" düzeyinde olduğu tespit edilmiştir.

4.2 İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri; cinsiyete, okul kademesine, mesleki kıdeme, eğitim durumuna, okuldaki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir? sorularına dair bulgular yer almaktadır.

4.2.1 Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğretmenlerin cinsiyet değişkenine göre duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarına dair görüşlerinin farklılaşma durumunu belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır.

Tablo 4.2. Cinsiyet ile duygusal emek ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin Mann Whitney U Testi

Alt Boyut	Cinsiyet	N	Ortalama	Sıra Toplamı	U	P
Yüzeysel rol yapma	Kadın	148	136,70	20232,00	9206,00	,000*
	Erkek	164	174,37	28596,00		
Derinden rol yapma	Kadın	148	143,58	21250,00	10224,00	,014*
	Erkek	164	168,16	27578,00		
Doğal duygular	Kadın	148	143,32	21212,00	10186,00	,011*
	Erkek	164	168,39	27616,00		
Ölçeğin geneli	Kadın	148	132,43	19600,00	8574,00	,000*
	Erkek	164	178,22	29228,00		

$p<.05$

Tablo 4.2 incelendiğinde ölçek ve tüm alt boyutlarında cinsiyet değişkenine göre anlamlı fark ortaya çıkmıştır (sıra ile; U=9206,00, U=10224,00, U=10186,00, U=8574,00; $p<0,05$). Duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarının sıra ortalamaları incelendiğinde anlamlı farkın erkekler lehine olduğu görülmektedir. Erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre duygusal emek düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur.

4.2.2 Okul Kademesi Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğretmenlerinin görev yaptığı okul düzeyine göre duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis testi yapılmıştır. Test sonuçları Tablo 4.3'de verilmiştir.

Tablo 4.3. Görev yaptığınız okul düzeyi ile duygusal emek ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis*Testi

Alt Boyut	Görev yaptığınız okul düzeyi	N	Sıra ortalama	sd	Kay kare	*p*	Anlamlı fark
Yüzeysel rol yapma	İlkokul	104	169,15	2	3,615	,164	
	Ortaokul	102	145,52				
	Lise	106	154,65				
Derinden rol yapma	İlkokul	104	177,58	2	9,644	,008*	1*-2 1*-3
	Ortaokul	102	151,44				
	Lise	106	140,69				
Doğal duygular	İlkokul	104	147,67	2	5,253	,072	
	Ortaokul	102	149,19				
	Lise	106	172,20				
Ölçeğin Geneli	İlkokul	104	173,08	2	5,820	,054	
	Ortaokul	102	143,52				
	Lise	106	152,73				
p<.05							

Uygulanan test neticelerine göre "Derinden rol yapma" alt boyutunda anlamlı fark tespit edilmiştir (χ^2= 9,644; p<0,05). Söz konusu anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunun tespit edilmesi için ikişerli gruplar arasında Mann Whitney U Testi uygulanmıştır.

Uygulanan Mann Whitney U Testi sonucunda anlamlı farkın ilkokulda çalışan öğretmenler ile ortaokul ve lisede görev yapan öğretmenler arasında ilkokulda görev yapan öğretmenler lehine olduğu tespit edilmiştir (sırası ile; U=4458,00, U=4166,00; p>0,05). İlkokulda çalışan öğretmenlerin diğer düzeylerde çalışan öğretmenlere göre derinden rol yapma seviyelerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Yüzeysel rol yapma, doğal duygular ve duygusal emek ölçeğinde anlamlı fark çıkmasa da sıra ortalamaları incelendiğinde yüzeysel rol yapma ve ölçek

genelinde ilkokullarda, doğal duygularda ise liselerde görev yapan öğretmenlerin daha yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmektedir (sırasıyla; χ^2= 3,615, χ^2= 5,253, χ^2= 5,820; p<0,05).

4.2.3 Mesleki Kıdem Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğretmenlerinin mesleki kıdemlerine göre duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. Testlere ilişkin istatistiki veriler Tablo 4.4'de verilmiştir.

Tablo 4.4. Mesleki kıdem ile duygusal emek ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis*Testi

Alt Boyut	Mesleki kıdem	N	Sıra ortalama	sd	Kay kare	*p*	Anlamlı fark
Yüzeysel rol yapma	1-10 yıl	128	123,42	2	34,049	,000*	1-2* 1-3* 2-3*
	11-20 yıl	110	167,63				
	21 yıl ve üzeri	74	197,18				
Derinden rol yapma	1-10 yıl	128	133,52	2	27,408	,000*	1-3* 2-3*
	11-20 yıl	110	153,43				
	21 yıl ve üzeri	74	200,82				
Doğal duygular	1-10 yıl	128	147,38	2	3,816	,148	
	11-20 yıl	110	169,12				
	21 yıl ve üzeri	74	153,53				
Ölçeğin Geneli	1-10 yıl	128	121,61	2	43,004	,000*	1-2* 1-3* 2-3*
	11-20 yıl	110	163,14				
	21 yıl ve üzeri	74	206,99				
p<.05		312					

Uygulanan test neticelerine göre yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma alt boyutlarında ve ölçek genelinde anlamlı fark tespit edilmiştir (sırasıyla; χ^2= 34,049, χ^2= 27,408, χ^2= 43,004; p<0,05). Söz konusu anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunun tespit edilmesi için ikişerli gruplar arasında Mann Whitney U Testi uygulanmıştır.

Uygulanan Mann Whitney U Testi sonucunda yüzeysel rol yapma alt boyutu ve duygusal emek ölçeği genelinde 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler ile 1-10 yıl ve 11-20 yıl arası görev yapan öğretmenler arasında 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler lehine anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir (sırasıyla; U=2550,00, U=2160,00, U=3246,00, U=2910,00; p>0,05). 1-10 yıl arası mesleki kıdeme sahip öğretmenler ile 11-20 yıl arası mesleki kıdeme

sahip öğretmenler arasında ise 11-20 yıl arası mesleki kıdeme sahip öğretmenler lehine anlamlı fark vardır (sırasıyla; U=4992,00, U=5150,00). Mesleki kıdem arttıkça yüzeysel rol yapma ve duygusal emek düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Derinden rol yapma alt boyutu ve duygusal emek ölçeği genelinde 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler ile 1-10 yıl ve 11-20 yıl arası görev yapan öğretmenler arasında 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler lehine anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir (sırasıyla; U=2692,00, U=2834,00; p>0,05).

Doğal duygular alt boyutunda anlamlı fark çıkmasa da sıra ortalamaları incelendiğinde mesleki kıdem arttıkça doğal duygular sıra ortalamalarının arttığı görülmektedir (sırasıyla; χ^2= 3,816; p<0,05).

4.2.4 Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğretmenlerinin eğitim durumu değişkenine göre duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. Testlere ilişkin veriler Tablo 4.5'de verilmiştir.

Tablo 4.5. Eğitim durumu ile duygusal emek ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis*Testi

Alt Boyut	Eğitim durumu	N	Sıra ortalama	sd	Kay kare	*p*	Anlamlı fark
Yüzeysel rol yapma	Ön lisans	10	211,30	2	3,830	,147	
	Lisans	260	154,55				
	Yüksek Lisans	42	155,50				
Derinden rol yapma	Ön lisans	10	260,30	2	17,506	,000*	1*-2 1*-3
	Lisans	260	149,38				
	Yüksek Lisans	42	175,88				
Doğal duygular	Ön lisans	10	128,10	2	1,611	,447	
	Lisans	260	156,01				
	Yüksek Lisans	42	166,31				
Ölçeğin Geneli	Ön lisans	10	239,90	2	9,483	,009*	1*-2 1*-3
	Lisans	260	152,08				
	Yüksek Lisans	42	164,02				
p<.05		312					

Uygulanan test neticelerine göre derinden rol yapma alt boyutu ve ölçek genelinde anlamlı fark tespit edilmiştir (sırasıyla; χ^2= 17,506, χ^2= 9,483; p<0,05).

Söz konusu anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunun tespit edilmesi için ikişerli gruplar arasında Mann Whitney U Testi uygulanmıştır.

Uygulanan Mann Whitney U Testi sonucunda derinden rol yapma alt boyutu ve duygusal emek ölçeği genelinde ön lisans grubu ile lisans ve yüksek lisans grubunda olan öğretmenler arasında anlamlı fark tespit edilmiştir (sırasıyla; U=404,00, U=576,00, U=68,00, U=100,00; p>0,05). Sıra ortalamaları incelendiğinde anlamlı farkın ön lisans grubu lehine olduğu görülmektedir. Ön lisans grubundaki öğretmenlerin diğer gruplara göre duygusal emek ve derinden rol yapma düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Yüzeysel rol yapma ve doğal duygular alt boyutunda anlamlı fark çıkmasa da sıra ortalamaları incelendiğinde yüzeysel rol yapma alt boyutunda eğitim düzeyi arttıkça sıra ortalamalarının azaldığı, doğal duyguların ortalamalarının ise arttığı tespit edilmiştir (sırasıyla; χ^2= 3,830, χ^2= 1,611; p<0,05).

4.2.5 Okuldaki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğretmenlerin aynı okuldaki yaklaşık çalışma süresi değişkenine göre duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. Yapılan testin verileri Tablo 4.6'da gösterilmiştir.

Tablo 4.6. Okuldaki çalışma süresi ile duygusal emek ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis*Testi

Alt Boyut	Okulunuzdaki çalışma süresi	N	Sıra ortalama	sd	Kay kare	*p*	Anlamlı fark
Yüzeysel rol yapma	1-3 yıl arası	158	152,53	2	2,972	,226	
	4-6 yıl arası	82	150,16				
	7-yıl ve üzeri	72	172,44				
Derinden rol yapma	1-3 yıl arası	158	142,42	2	10,175	,006*	1-3*
	4-6 yıl arası	82	161,38				
	7-yıl ve üzeri	72	181,83				
Doğal duygular	1-3 yıl arası	158	166,25	2	7,661	,022*	1*-3
	4-6 yıl arası	82	159,01				
	7-yıl ve üzeri	72	132,25				
Ölçeğin Geneli	1-3 yıl arası	158	149,07	2	5,008	,082	
	4-6 yıl arası	82	152,67				
	7-yıl ve üzeri	72	177,17				
p<.05		312					

Uygulanan test sonuçlarına göre derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarında anlamlı fark tespit edilmiştir (sırasıyla; χ^2= 10,175, χ^2= 7,661; p<0,05). Söz konusu anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunun tespit edilmesi için ikişerli gruplar arasında Mann Whitney U Testi uygulanmıştır.

Uygulanan Mann Whitney U Testi sonucunda derinden rol yapma alt boyutunda 1-3 yıl arası ile 7 yıl ve üzeri grupları arasında 7 yıl ve üzeri grubu lehine anlamlı fark tespit edilmiştir (U=4238,00; p>0,05). 7 yıl ve üzeri grubunun 1-3 yıl arası grubuna göre derinden rol yapma düzeyinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Doğal duygular alt boyutunda 1-3 yıl arası ile 7 yıl ve üzeri grupları arasında 1-3 yıl arası grubu lehine anlamlı fark tespit edilmiştir (U=4238,00; p>0,05). 1-3 yıl arası grubunun 7 yıl ve üzeri grubuna göre doğal duygular düzeyinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

4.3 Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Çalışmanın üçüncü alt problemi olan "Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri ne düzeydedir?" sorusuna yönelik bulgulara yer verilmiştir. Katılımcıların örgütsel özdeşleşme ölçeğinde bulunan betimsel istatistikleri Tablo 4.7'de gösterilmiştir.

Tablo 4.7. Araştırmaya katılan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme ölçeği maddelerine ilişkin görüşlerinin aritmetik ortalama standart sapma değerleri

		N	X	SS	Değeri
1	Ebeveynler, çocuklarının diğer okullar yerine bu okulda olmasını tercih ederler.	312	3,40	,960	Çoğunlukla Katılıyorum
2	Bu okulun öğrencileri, bu okulda olmaktan gurur duyarlar.	312	3,50	,979	Çoğunlukla Katılıyorum
3	Bu okulun, diğer okullara göre ayırt edici farklılığının olduğunu düşünüyorum	312	3,51	1,091	Çoğunlukla Katılıyorum
4	Bu okul, öğrencilerin "eğitim aldığı yer "olmaktan çok daha fazlasıdır.	312	3,70	1,017	Çoğunlukla Katılıyorum
5	Başkaları bu okulu, eğitimde mükemmelliğin bir örneği olarak görülür.	312	2,91	1,186	Orta Düzeyde Katılıyorum
6	Diğer okullarla karşılaştırdığımda, bana göre bu okul, eğitimde mükemmelliğin bir örneğidir.	312	2,97	1,162	Orta Düzeyde Katılıyorum

7	Beni bu okula çeken çok şey var.	312	3,56	1,065	Çoğunlukla Katılıyorum
8	Bu okulun başarılarından gurur duyuyorum.	312	3,96	1,048	Çoğunlukla Katılıyorum
9	Okulum hakkında konuştuğumda "onlar" kelimesinden ziyade "biz" kelimesini kullanırım.	312	4,29	,886	Tamamen Katılıyorum
10	Çalıştığım yer olan bu okulu, insanlara söylemekten gurur duyuyorum.	312	4,07	,963	Çoğunlukla Katılıyorum
	Uyum	**312**	**3,58**	**,820**	**Çoğunlukla Katılıyorum**
11	Okulumun başarısı, benim başarımdır.	312	3,99	1,097	Çoğunlukla Katılıyorum
12	Kendimi, okulun sahibi gibi hissederim.	312	3,42	1,273	Çoğunlukla Katılıyorum
13	Birisi okulum hakkında övgüde bulunduğunda, kişisel bir iltifat olarak algılarım.	312	3,63	1,047	Çoğunlukla Katılıyorum
14	Okulun değerleri, benim değerlerimden farklıysa kendimi, okuluma ait değilmiş gibi hissederim.	312	3,53	1,108	Çoğunlukla Katılıyorum
15	Birisi okulumu eleştirdiğinde beni eleştirmiş gibi onu savunmaya başlarım.	312	3,72	1,075	Çoğunlukla Katılıyorum
	Özdeşleşme	**312**	**3,65**	**,830**	**Çoğunlukla Katılıyorum**
16	Bu okulda işe başladığımda, benim kişisel değerlerim ve okulun değerleri çok benzerdi.	312	3,56	1,010	Çoğunlukla Katılıyorum
17	Bu okula bağlılığım, benim ve okulun değerlerinin benzerliğine dayanır.	312	3,62	,979	Çoğunlukla Katılıyorum
18	Diğer okullara göre bu okulu tercih etmemin sebebi, bu okulun değer yargılarının oturmuş olmasıdır.	312	3,40	1,074	Çoğunlukla Katılıyorum
	İçselleştirme	**312**	**3,52**	**,901**	**Çoğunlukla Katılıyorum**
	Ölçeğin Geneli	**312**	**3,59**	**,753**	**Çoğunlukla Katılıyorum**

Yukarıdaki tabloda örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutların ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri gösterilmiştir. Ölçek geneli ve tüm alt boyutlarında "Çoğunlukla Katılıyorum" düzeyinde olduğu tespit edilmiştir.

4.4 Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Çalışmanın dördüncü alt problemi olan "Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri; cinsiyete, okul kademesine, mesleki kıdeme, eğitim

durumuna, okuldaki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?" sorularına dair bulgular bulunmaktadır.

4.4.1 Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğretmenlerin cinsiyet değişkenine göre örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutlarına dair görüşlerinin farklılaşma durumunu belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Test istatistikleri Tablo 4.8 de verilmiştir.

Tablo 4.8. Cinsiyet ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin Mann Whitney U Testi

Alt Boyut	Cinsiyet	N	Ortalama	Sıra Toplamı	U	p
Uyum	Kadın	148	159,46	23600,00	11698,00	,582
	Erkek	164	153,83	25228,00		
Özdeşleşme	Kadın	148	164,24	24308,00	10990,00	,148
	Erkek	164	149,51	24520,00		
İçselleştirme	Kadın	148	166,78	24684,00	10614,00	,053
	Erkek	164	147,22	24144,00		
Ölçeğin geneli	Kadın	148	162,09	23990,00	11308,00	,298
	Erkek	164	151,45	24838,00		

p<.05

Tablo 4.8 incelendiğinde ölçek geneli ve alt boyutlarında anlamlı bir fark tespit edilememiştir (sırası ile; U=11698,00, U=10990,00, U=10614,00, , U=11308,00; p>0,05). Ölçek geneli ve alt boyutların sıra ortalamaları incelenirse; kadınların erkek öğretmenlere nazaran örgütsel özdeşleşme ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

4.4.2 Okul Kademesi Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğretmenlerinin görev yaptığı okul kademesine göre örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. Yapılan testin sonuçları Tablo 4.9'da verilmiştir.

Tablo 4.9. Görev yaptığınız okul kademesi ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis*Testi

Alt Boyut	Görev yaptığınız okul düzeyi	N	Sıra ortalama	sd	Kay kare	*p*	Anlamlı fark
Uyum	İlkokul	104	178,58	2	19,491	,000*	1*-3 2*-3
	Ortaokul	102	165,74				
	Lise	106	125,95				
Özdeşleme	İlkokul	104	164,94	2	1,449	,485	
	Ortaokul	102	154,01				
	Lise	106	150,61				
İçselleştirme	İlkokul	104	173,62	2	8,487	,014*	1*-3
	Ortaokul	102	158,36				
	Lise	106	137,92				
Ölçeğin Geneli	İlkokul	104	175,81	2	13,079	,001*	1*-3 2*-3
	Ortaokul	102	162,36				
	Lise	106	131,92				
p<.05							

Öğretmenlerinin görev yaptığı okul kademesi göre örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. Uygulanan test sonuçlarına göre uyum, içselleştirme alt boyutlarında ve ölçek genelinde anlamlı fark tespit edilmiştir (sırasıyla; χ^2= 19,491, χ^2= 8,487, χ^2= 13,079; p<0,05). Söz konusu anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunun tespit edilmesi için ikişerli gruplar arasında Mann Whitney U Testi uygulanmıştır.

Uygulanan Mann Whitney U Testi sonucunda uyum ve özdeşleşme ölçeği genelinde lisede çalışan öğretmenler ile ilkokul ve ortaokulda çalışan öğretmenler arasında lisede görev yapan öğretmenler aleyhine anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir (sırası ile; U=3602,00, U=3930,00, U=4078,00, U=4382,00; p>0,05). Lisede görev yapan öğretmenlerin diğer düzeylerde görev yapan öğretmenlere göre örgütsel özdeşleşme ve uyum düzeylerinin daha düşük olduğu söylenebilir.

İçselleştirme alt boyutunda ise ilkokulda görev yapan öğretmenler ile lisede görev yapan öğretmenler arasında ilkokulda görev yapan öğretmenler lehine anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir (U=4222,00; p>0,05). İlkokulda çalışan öğretmenlerin lise kademesinde çalışan öğretmenlere göre içselleştirme

düzeylerinin daha yüksek olduğu ifade edilebilir.

4.4.3 Mesleki Kıdem Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğretmenlerinin mesleki kıdemine göre örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. Teste ait istatistiki veriler Tablo 4.10'da verilmiştir.

Tablo 4.10. Mesleki kıdem ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis*Testi

Alt Boyut	Mesleki kıdem	N	Sıra ortalama	sd	Kay kare	*p*	Anlamlı fark
Uyum	1-10 yıl	128	139,39	2	8,249	,016*	1-2* 1-3*
	11-20 yıl	110	164,85				
	21 yıl ve üzeri	74	173,69				
Özdeşleme	1-10 yıl	128	149,17	2	2,025	,363	
	11-20 yıl	110	157,45				
	21 yıl ve üzeri	74	167,77				
İçselleştirme	1-10 yıl	128	152,47	2	5,285	,071	
	11-20 yıl	110	147,45				
	21 yıl ve üzeri	74	176,93				
Ölçeğin Geneli	1-10 yıl	128	144,89	2	4,717	,095	
	11-20 yıl	110	158,81				
	21 yıl ve üzeri	74	173,15				
p<.05							

Tablo 4.10' a göre göre uyum alt boyutlarında anlamlı fark tespit edilmiştir (χ^2= 8,249; p<0,05). Söz konusu anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunun tespit edilmesi için ikişerli gruplar arasında Mann Whitney U Testi uygulanmıştır.

Uygulanan Mann Whitney U Testi sonucunda uyum alt boyutunda 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler ile 1-10 yıl ve 11-20 yıl arası meslek kıdeme sahip öğretmenler arasında anlamlı fark tespit edilmiştir (sırasıyla; U=5910,00, U=3676, 00, p>0,05). Sıra ortalamaları incelendiğinde anlamlı farkın 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler lehine olduğu görülmektedir. Mesleki kıdem arttıkça uyum düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Diğer alt boyutlar ve ölçek genelinde anlamlı fark çıkmasa da sıra ortalamaları incelendiğinde mesleki kıdem arttıkça sıra ortalamalarının genelde arttığı görülmektedir (sırasıyla; χ^2= 3,816; p<0,05).

4.4.4 Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğretmenlerinin eğitim durumuna göre örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. Yapılan testin sonuçları Tablo 4.11'de gösterilmiştir.

Tablo 4.11. Eğitim durumu ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal*-W*allis* Testi

Alt Boyut	Eğitim durumu	N	Sıra ortalama	sd	Kay kare	*p*	Anlamlı fark
Uyum	Ön lisans	10	214,10	2	8,104	,017*	1*-3
	Lisans	260	158,70				
	Yüksek Lisans	42	129,17				
Özdeşleme	Ön lisans	10	217,70	2	6,735	,034*	1*-2
	Lisans	260	151,57				
	Yüksek Lisans	42	172,45				
İçselleştirme	Ön lisans	10	185,10	2	2,203	,332	
	Lisans	260	157,75				
	Yüksek Lisans	42	141,93				
Ölçeğin Geneli	Ön lisans	10	219,30	2	6,134	,047*	1*-2 1*-3
	Lisans	260	156,63				
	Yüksek Lisans	42	140,74				
p<.05							

Tablo 4.11 incelendiğinde uygulanan test sonuçlarına göre uyum, özdeşleşme alt boyutlarında ve örgütsel özdeşleşme ölçeğinde anlamlı fark tespit edilmiştir (sırasıyla; χ^2= 8,104, χ^2= 6,735, χ^2= 6,134; p<0,05). Söz konusu anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunun tespit edilmesi için ikişerli gruplar arasında Mann Whitney U Testi uygulanmıştır.

Uygulanan Mann Whitney U Testi sonucunda uyum alt boyutunda ön lisans ile yüksek lisans grupları arasında ön lisans grubu lehine anlamlı fark tespit edilmiştir (U=78,00; p>0,05). Ön lisans gurubunun yüksek lisans grubuna göre uyum düzeyinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Özdeşleşme alt boyutunda ön lisans ile lisans grupları arasında ön lisans grubu lehine tespit edilmiştir (U=752,00; p>0,05). Ön lisans gurubunun yüksek lisans grubuna göre özdeşleşme düzeyinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Örgütsel özdeşleşme ölçeğinde ön lisans ile lisans ve yüksek lisans grupları arasında ön lisans grubu lehine tespit edilmiştir (sırasıyla; U=772,00, U=110,00; p>0,05). Ön lisans gurubunun lisans ve yüksek lisans grubuna göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

İçselleştirme alt boyutunda anlamlı fark çıkmasa da sıra ortalamaları incelendiğinde eğitim durumu arttıkça sıra ortalamalarının azaldığı görülmektedir (sırasıyla; χ^2= 2,203; p<0,05).

4.4.5 Okuldaki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Bulgular

Öğretmenlerin okulunuzdaki çalışma süresi değişkenine göre örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutlarına ilişkin görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığının tespiti için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. Teste yönelik sonuçlar Tablo 4.12'te verilmiştir.

Tablo 4.12. Okulunuzdaki çalışma süresi ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları arasındaki farklılığa ilişkin *Kruskal-Wallis* Testi

Alt Boyut	Okulunuzdaki Çalışma sayısı	N	Sıra ortalama	sd	Kay kare	*p*	Anlamlı fark
Uyum	1-3 yıl arası	158	140,75	2	13,679	,001*	1-3* 2-3*
	4-6 yıl arası	82	159,21				
	7-yıl ve üzeri	72	187,97				
Özdeşleme	1-3 yıl arası	158	144,07	2	6,707	,035*	1-3*
	4-6 yıl arası	82	164,04				
	7-yıl ve üzeri	72	175,19				
İçselleştirme	1-3 yıl arası	158	148,54	2	22,033	,000*	1-3* 2-3*
	4-6 yıl arası	82	134,96				
	7-yıl ve üzeri	72	198,50				
Ölçeğin Geneli	1-3 yıl arası	158	141,15	2	14,553	,001*	1-3* 2-3*
	4-6 yıl arası	82	156,62				
	7-yıl ve üzeri	72	190,06				
p<.05							

Tablo 4.12 incelendiğinde uygulanan test sonuçlarına göre ölçek geneli ve alt boyutlarında anlamlı fark tespit edilmiştir (sırasıyla; χ^2= 13,679, χ^2= 6,707, χ^2= 22,033, χ^2= 14,553; p<0,05). Söz konusu anlamlı farkın hangi gruplar arasında olduğunun tespit edilmesi için ikişerli gruplar arasında Mann Whitney U Testi

uygulanmıştır.

Uygulanan Mann Whitney U Testi sonucunda uyum içselleştirme alt boyutunda ve ölçek genelinde 7 yıl ve üzeri grubu ile 1-3 yıl ve 4-6 yıl grupları arasında 7 yıl ve üzeri grubu lehine anlamlı fark tespit edilmiştir. (Sırasıyla; U=3972,00, U=3958,00, U=3922,00, U=3,978, U=22,512, U=5,548; p>0,05). 7 yıl ve üzeri grubunun, 1-3 yıl ve 4-6 yıl arası gruplarına göre uyum, içselleştirme ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Özdeşleşme alt boyutunda ise 1-3 yıl grubu ile 7 yıl ve üzeri grubu arasında 7 yıl ve üzeri grubu lehine anlamlı fark tespit edilmiştir. (U=4574,00; p>0,05). 7 yıl üzeri grubunun 1-3 yıl grubuna göre özdeşleşme düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

4.5 Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın beşinci alt problem olan "Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasında anlamlı ilişki var mıdır?" sorusuna dair bulgulara yer verilmiştir.

Duygusal emek ölçeği ve örgütsel özdeşleşme ölçeği arasında anlamlı bir ilşki olup olmadığı Spearman Rho korelasyon analizi ile hesaplanmış ve sonuçları Tablo 4.13'de bulunmaktadır.

Tablo 4.13. Ölçekler ve alt boyutları arasındaki Spearman Rho Korelasyon analizi

		Uyum	Özdeşleşme	İçselleştirme	Örgütsel Özdeşleşme
Yüzeysel rol yapma	r	-,038	,025	-,082	-,030
	p	,503	,665	,146	,601
Derinden rol yapma	r	,275	,278	,241	,298
	p	,000*	,000*	,000*	,000*
Doğal duygular	r	-,291	-,159	-,308	-,279
	p	,000*	,005*	,000*	,000*
Duygusal Emek	r	,035	,106	-,004	,056
	p	,539	,061	,943	,321

p<.05

Duygusal emek ölçeği ve örgütsel özdeşleşme ölçeği arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan korelasyon analizine dair Spearman Rho katsayıları verilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde, derinden rol yapma ve doğal duygular alt

boyutları ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Elde edilen veriler detaylı bir şekilde değerlendirildiğinde şu bulgulara ulaşılmıştır;

Derinden rol yapma alt boyutu ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları Spearman Rho Korelasyon analizine göre incelendiğinde; pozitif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (sırasıyla; r= , ,275, r= ,278, r= ,241, r= ,298; p<,05). Bu durumdan yola çıkıldığında, derinden rol yapma düzeyi arttıkça örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları da zayıf düzeyde de olsa artığı söylenebilir.

Doğal duygular alt boyutu ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları Spearman Rho Korelasyon analizine göre incelendiğinde; negatif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur (sırasıyla; r= , -,291, r= -,159, r= -,308, r= -,279; p<,05). Bu durumdan yola çıkıldığında, doğal duygular düzeyi arttıkça örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları da zayıf düzeyde de olsa azaldığı söylenebilir.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu bölümde, araştırma sonuçlarına, bu sonuçlar ile ilgili yapılan tartışmalara değinilmiştir.

5.1 Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmada katılımcıların duygusal emek düzeyleri ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Alt problemlere göre şu sonuçlara ulaşılmıştır.

5.1.1 Birinci Alt Probleme İlişkin Tartışma ve Sonuç

Çalışmada öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri 3 boyutta ve 3 boyutun toplamı olan genel duygusal emek şeklinde ele alınmıştır. Bu çalışmada ölçek geneli "Bazen", yüzeysel rol yapma alt boyutunda "çok nadir", derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutlarında ise "Çoğu zaman" düzeyinde olduğu tespit edilmiştir.

Konu ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde Hoşgörür ve Yorulmaz (2015), çalışmalarında öğretmenlerin en çok "doğal duygular" duygusal emek boyutunu gösterdikleri ortaya koyulmuştur. Bu çalışmayı destekler şekilde Yılmaz vd. (2015) çalışmalarında öğretmenlerde en yüksek "doğal duygular" duygusal emek boyutunu gösterdikleri en düşük ise "yüzeysel rol yapma" duygusal emek boyutunu gösterdiklerini saptamışlardır.

Akbaş (2016) ve Ertürk vd. (2016) çalışmalarında bu araştırmayı destekler nitelikte öğretmenlerin orta seviyede duygusal emek davranışını barındırdıklarını belirlemiştir. Öğretmenlerin işyerlerinde duygusal hareket kurallarının net biçimde belirtilmemesinden dolayı öğretmenlerin orta düzeyde duygusal emek davranışlarına sahip olmalarına sebep olduğu tahmin edilmektedir. Diğer taraftan ilave olarak öğretmenler, ticari anlamda gelir elde etmemelerinden dolayı, duygusal emek davranışlarını kullanmaya gerek görmüyor olabilirler (Akbaş, 2016). Ertürk (2022) ise çalışmasında, öğretmenlerin duygusal emek algılarının ölçek geneli ile derinden rol yapma ve doğal duygular boyutlarında yüksek düzeyde, yüzeysel rol yapma boyutunda düşük düzeyde olduğu sonucuna ulaşmıştır.

5.1.2 İkinci Alt Probleme İlişkin Tartışma ve Sonuç

Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri; cinsiyete, okul kademesine, mesleki kıdeme, eğitim durumuna, okuldaki çalışma süresine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğine yönelik tartışma ve sonuçlara değinilmiştir.

5.1.2.1 Cinsiyet Değişkenine Göre Tartışma ve Sonuç

Öğretmenlerin duygusal emek seviyelerinin cinsiyet değişkenine göre yapılan tartışmalar ve elde edilen sonuçlar aşağıda belirtilmiştir.

Bu araştırmada öğretmenlerin cinsiyet değişkenine göre duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarına dair görüşlerinin farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için yapılan testler neticesinde ölçek ve tüm boyutlarda cinsiyete göre farkın anlamlı olduğu görülmüştür. Duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarının sıra ortalamaları incelendiğinde anlamlı farkın erkekler lehine olduğu görülmektedir. Erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre duygusal emek düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Konu ile alakalı yapılan diğer çalışmalarda cinsiyet açısından duygusal emek seviyelerinin farklılaşmasına ilişkin değişik bulgulara erişildiği görülmektedir. Yürütülen diğer çalışmalarda öğretmenler cinsiyet değişkenine göre duygusal emek seviyelerinde anlamlı farklılık bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Uysal, 2007; Savaş, 2012; Kara ve Begenirbaş, 2016) Kimi çalışmalardaysa cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık saptanmıştır.

Cingöz (2018)'ün çalışması neticesinde erkek öğretmenlerin yüzeysel ve derinden rol yapma duygusal emek boyutlarında kadın öğretmenlerin ise doğal duygular boyutunda daha yüksek seviyede olduklarına ulaşmıştır. Hoşgörür ve Yorulmaz (2015) çalışmalarında erkek öğretmenlerin yüzeysel rol yapma düzeylerinin kadın öğretmenlerden, kadın öğretmenlerin de doğal duygular seviyelerinin erkek öğretmenlerden daha yüksek olduğu sonucu saptanmıştır.

Akın vd. (2014) araştırmalarında bayan öğretmenlerin erkeklere göre daha çok "derinden rol yapma" ve "yüzeysel rol yapma" davranışı gösterdiklerini tespit etmişlerdir. Erkek öğretmenlerde kadınlara göre daha çok "doğal duygular" davranışı sergilediği sonucunu saptamışlardır. Tespit edilen bu neticelere göre öğretmenlerin cinsiyet değişkenine göre duygusal emek seviyeleri için bir

genellemeye varmak olağan dışıdır. Birbirinden farklı bu neticelere sebep olarak öğretmenlerin duygusal emek seviyelerinde etki eden değişik örgütsel yahut bireysel unsurların bulunabileceği tahmin edilmektedir.

5.1.2.2 Okul Kademesi Değişkenine Göre Tartışma ve Sonuç

Bu araştırmada öğretmenlerinin görev yaptığınız okul düzeyine göre duygusal emek ölçeği geneli ve alt boyutlarına ilişkin bakıldığında derinden rol yapma alt boyutunda anlamlı farkın olduğu saptanmıştır. Anlamlı farkın ilkokulda görev yapan öğretmenler ile ortaokul ve lisede görev yapan öğretmenler arasında, ilkokulda görev yapan öğretmenler lehine olduğu tespit edilmiştir. İlkokulda vazifeli öğretmenlerin diğer düzeylerde vazifeli katılımcılara nazaran derinden rol yapma seviyelerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Yüzeysel rol yapma, doğal duygular ile duygusal emek ölçeğinde anlamlı fark çıkmasa da sıra ortalamaları incelendiğinde yüzeysel rol yapma ve ölçek genelinde ilkokullarda, doğal duygularda ise liselerde görev yapan öğretmenlerin daha yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmüştür.

Konu ile ilgili literatüre bakıldığında okul türüne göre anlamlı farklılık olan ya da anlamlı farklılık olmayan çalışmalara rastlamak mümkündür. Ertürk vd. (2016) yürüttükleri çalışmada öğretmenlerde görev yaptıkları okul kademesi değişkenine göre duygusal emek seviyelerinde anlamlı farkın bulunduğu tespit edilmiştir. İlkokulda çalışan öğretmenlerinin duygusal emek düzeylerinin lisede görev yapan öğretmenlerden daha yüksek olduğu sonucu saptanmıştır. Hoşgörür vd. (2016), yürüttükleri çalışmada ise yalnızca "doğal duygular" boyutunda anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

5.1.2.3 Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Tartışma ve Sonuç

Öğretmenlerinin mesleki kıdem değişkenine göre duygusal emek ölçeği ve alt boyutlarına bakıldığında "yüzeysel rol yapma" alt boyutu ve "duygusal emek" ölçeği genelinde 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler ile 1-10 yıl ve 11-20 yıl arası görev yapan öğretmenler arasında 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler lehine anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.1-10 yıl arası mesleki kıdeme sahip öğretmenler ile 11-20 yıl arası mesleki kıdeme sahip öğretmenler arasında ise 11-20 yıl arası mesleki kıdeme sahip öğretmenler lehine anlamlı fark

vardır.

Derinden rol yapma alt boyutu ve duygusal emek ölçeği genelinde 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler ile 1-10 yıl ve 11-20 yıl arası görev yapan öğretmenler arasında 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler lehine anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Doğal duygular alt boyutunda anlamlı fark çıkmasa da sıra ortalamaları incelendiğinde mesleki kıdem arttıkça doğal duygular sıra ortalamalarının arttığı görülmüştür.

Konu ile alakalı alanyazın tarandığında araştırma sonucunu destekleyen ve araştırma sonucunu desteklemeyen araştırma bulguları görmek mümkündür. Akbaş (2016) öğretmenlerin mesleki kıdemleri değişkenine göre yalnızca yüzeysel rol yapma seviyelerinde anlamlı farkın bulunduğunu, bu gösterilen farklılığın 1-10 yıl arası katılımcılar ile 21 yıl üzeri örgütsel kıdeme sahip katılımcılar arasında bulunduğunu belirlemiştir. Mesleki kıdem değişkeni açısından öğretmenlerin duygusal emek seviyelerinde farklılık bulunmadığı yönünde sonuçlar bulan çalışmalar da bulunmaktadır (Polatkan, 2016; Uysal, 2007). Dahmaz (2019) yürüttüğü çalışmada yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma boyutunda anlamlı fark olmadığını tespit etmiş olup; samimi davranış ve toplam duygusal emek düzeyinin, mesleki kıdemi fazla olan öğretmenlerde yüksek olduğu sonucunu saptamıştır. Cingöz (2018) çalışmasında samimi davranış ve yüzeysel rol yapma boyutlarında anlamlı farklılık saptamazken; 30-35 yıl arası kıdeme sahip olan öğretmenlerin 15-20 yıl arası kıdeme sahip olanlara nazaran daha fazla derinden rol yapma davranışı sergilediklerini saptamıştır. Göç (2017) çalışmasında hizmet süresi arttıkça duygusal emeğin de yükseldiğini tespit etmiştir. Deliveli (2018), Karasu (2019), Kaya (2009), Polatkan (2016), Savaş (2012), Özgün (2015) ise çalışmalarında mesleki kıdem bakımından duygusal emekte anlamlı bir farklılığın oluşmadığını saptamışlardır. Tüm bu yapılan çalışmalar, mesleki kıdem değişkeni açısından farklı sonuçların olduğunu göstermektedir.

5.1.2.4 Eğitim Durumu Değişkenine Göre Tartışma ve Sonuç

Öğretmenlerin mezuniyet durumlarına göre duygusal emek düzeylerinde farklılaşma tespit edilmiştir. Ön lisans grubundaki öğretmenlerin diğer gruplara göre duygusal emek ölçeği geneli ve derinden rol yapma seviyelerinin daha yüksek

olduğu tespit edilmiştir. Eğitim düzeyi arttıkça yüzeysel rol yapmanın azaldığı, doğal duyguların ise arttığı tespit edilmiştir.

Alanyazına bakıldığında eğitim durumu değişkeni açısından farklı sonuçlar bulunmuştur. Aytekin (2020) Çalışmasında lisansüstü eğitime sahip öğretmenlerin daha düşük eğitim durumuna sahip öğretmenlere kıyasla daha fazla samimi duygular sergilediklerini saptamıştır. Deliveli (2018) araştırmasında yüksek lisans mezunu öğretim elemanlarının doktora mezunu olanlara göre daha fazla derinden rol yaptığını saptamıştır. Beğenirbaş (2013) çalışmasında doktora mezunu öğretmenlerin daha düşük eğitime sahip olanlara kıyasla daha az derinden rol yaptıkları sonucuna ulaşmıştır. Diğer yandan Dahmaz (2019), Karasu (2019) Göç (2017), Polatkan (2016), araştırmalarında eğitim durumu bakımından duygusal emek davranışlarında farklılaşmanın oluşmadığı sonucunu saptamıştır.

5.1.2.5 Okulunuzdaki Çalışma Süresi Değişkenine Göre Tartışma ve Sonuç

Çalışmada öğretmenlerin görev yaptıkları okullarında çalışma süresi açısından derinden rol yapma alt boyutunda 1-3 yıl arası ile 7 yıl ve üzeri grupları arasında 7 yıl ve üzeri grubu lehine anlamlı fark saptanırken, 7 yıl ve üzeri grubunun 1-3 yıl arası grubuna göre derinden rol yapma düzeyinin daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Doğal duygular alt boyutunda 1-3 yıl arası ile 7 yıl ve üzeri grupları arasında 1-3 yıl arası grup lehine anlamlı fark tespit edilirken,1-3 yıl arası grubunun 7 yıl ve üzeri grubuna göre doğal duygular düzeyinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Konuyla alakalı yapılan çalışmalar tarandığında aynı okulda çalışma süresi, duygusal emek düzeyi araştırmalarında değişken olarak çok da ele alınmamıştır.

Aytekin (2020) ise çalışmasında aynı okulda 10 yıl ve üzeri süreyle çalışan öğretmenlerin daha az süreyle çalışanlara nazaran daha fazla yüzeysel rol yaptıklarını ve genel duygusal emek ölçeği davranış ortalamasının daha fazla olduğunu tespit etmiştir.

5.1.3 Üçüncü Alt Probleme İlişkin Tartışma ve Sonuç

Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleriyle ilgili bu araştırmada ölçek geneli ve tüm boyutlarda öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin yüksek

olduğu belirlenmiştir. Konu ile alakalı alanyazına bakıldığında görülen araştırma bulguları çalışma neticesini desteklemektedir (Çakınberk, Derin ve Demirel, 2011; Nergiz, 2015; Koyuncu, 2018; Ertürk, 2022b). Görülen sonuçlardan hareketle öğretmenlerin kurumlarıyla özdeşleştikleri, kurumlarının başarılarını kendi başarısıymış gibi gördükleri, kurumların başarısızlıklarını ise kendi başarısızlıklarıymış gibi gördükleri ifade edilebilir.

Konu ile ilgili yine alanyazında ölçekleri aynı olan Taş (2016) ve Yaşa (2018)'nın yürüttüğü çalışmalarda öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmelerinin orta düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine ölçekleri aynı olan Koyuncu (2018), Karakuş (2018) ve Aytekin (2020)'in yaptıkları çalışmalarda öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmelerinin yüksek olduğu sonucu saptanmıştır. Bu bakımdan yapılan bu araştırma sonuçlarına benzemektedir. Bu neticeye göre öğretmenler görev yaptıkları okullarını diğer okullardan olumlu manada farklı gördükleri, kendilerinin ve kurumlarının değer yargıları ile özdeşleştikleri ve dışarda kurumundan bahsederken bizim kurum diyerek bahsettikleri söylenebilir.

5.1.4 Dördüncü Alt Probleme İlişkin Tartışma ve Sonuç

Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme; cinsiyete, okul kademesine, örgütsel kıdeme, eğitim durumuna, okuldaki çalışma süresine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğine yönelik aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

5.1.4.1 Cinsiyet Değişkenine Göre Tartışma ve Sonuç

Öğretmenlerin cinsiyet değişkenine göre bu çalışmada örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutlarına dair görüşlerinde anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Ancak ölçek geneli ve alt boyutların sıra ortalamaları incelenirse; kadınların erkek öğretmenlere nazaran örgütsel özdeşleşme ortalamalarının daha yüksek olduğu sonucu görülmektedir. Öğretmenlerde cinsiyete göre örgütsel özdeşleşme ve alt boyutlarına dair görüşlerinde anlamlı bir farklılık olmadığından kadın ve erkek öğretmenlerin örgütleriyle bir ve bütün olma, örgüte aidiyet hissetme, örgüt kimliğini benimseme algıları benzer düzeydedir denilebilir.Cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farkın bulunmaması, literatürde öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmelerini tespit etmeye yönelik yapılan bazı araştırma sonuçlarıyla paralellik göstermektedir (Taşkın, 2016; Yaşa, 2018; Çakınberk vd., 2011; Kaplan, 2020; Özdemir, 2010;Sezgin-Nartgün ve Demirer, 2016). Bunun yanında Akpınar

(2014) , Erdoğdu ve Aydındağ (2013) araştırmalarında cinsiyetlerine yönelik anlamlı farklılığın olduğu sonucuna ulaşmıştır. Genel anlamda incelendiğinde bu konudaki bulgular diğer araştırma bulgularıyla tutarlı görünmekle beraber bu bulguların örtüşmediği araştırma sonuçları da mevcuttur. Bu durum araştırmalardaki çalışma grubu ve grubun üyesi olduğu kurum koşullarının farklılığından kaynaklanan doğal bir algı farklılığı olarak ifade edilebilir.

5.1.4.2 Okul Kademesi Değişkenine Göre Tartışma ve Sonuç

Öğretmenlerin görev yaptıkları okul kademelerine göre uyum, içselleştirme alt boyutlarında ve ölçek genelinde anlamlı fark tespit edilmiştir. Lisede görevli öğretmenlerin diğer düzeylerde görevli öğretmenlere göre örgütsel özdeşleşme ve uyum düzeylerinin daha düşük olduğu sonucu saptanmıştır.

Alanyazında okul düzeyinin öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerine ilişkin bakıldığında örgütsel özdeşleşme düzeylerinde tüm boyutları açısından farklılık bulunduğu ortaya koyulmuştur (Aytekin, 2020). İlkokulda görev yapan öğretmenlerin, öğrencileriyle dört yıl boyunca beraber olmaları zorunlu olmadıkça öğretmen değişikliği yapılmadığı ve birlikte daha çok vakit geçirmeleri, öğretmenlerin öğrencilerini daha yakından tanıma imkânı bulmaları, öğretmen-veli iş birliği ve iletişiminin daha çok olması gibi nedenlerden ötürü ilkokul öğretmenleri okullarıyla lise öğretmenlerinden daha fazla özdeşleştikleri söylenebilir. Ortaokulda çalışan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyinin, lisede çalışan öğretmenlere göre daha fazla çıkmış olmasının nedenleri ise yine lise öğrencilerinin velilerine göre ortaokul öğrencisi velilerinin daha katılımcı olması, lise öğretmenlerinin daha çok sınav merkezli bir anlayışa sahip olmaları, lise okul yöneticilerinin öğretmenlerde oluşturduğu sınav başarısı baskısı olabilir.

Erjem (2005), Türkiye'deki lise eğitiminin nispeten daha sorun barındırdığını ve eğitimin koşullarının daha negatif olduğunu; bunun da lise kademesinde görev yapan öğretmenlerin yabancılaşma yaşayabildiğini vurgulamıştır. Bu sonucu destekler nitelikte olan bir diğer araştırma da Yılmaz ve Sarpkaya'nın (2009) branş öğretmenlerinin sınıf öğretmenlerine göre daha fazla yabancılaşma yaşadıklarına dair yattığı araştırma bulunmaktadır. Okuluna karşı yabancılaşma ihtimali daha yüksek olan öğretmenlerin özdeşleşme düzeylerinin daha düşük olacağı tahmin edilmektedir.

5.1.4.3 Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Tartışma ve Sonuç

Öğretmenlerin örgütsel kıdem değişkeni açısından örgütsel özdeşleşme düzeylerinde uyum alt boyutunda 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler ile 1-10 yıl ve 11-20 yıl arası meslek kıdeme sahip öğretmenler arasında anlamlı fark tespit edilmiştir. Anlamlı farkın 21 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip öğretmenler lehine olduğu görülmektedir. Mesleki kıdem arttıkça uyum düzeylerinin arttığı saptanmıştır.

Konu ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde bu çalışmaya paralel ve destekleyici nitelikte sonuçlar olduğu görülmüştür. Tüzün (2006) daha kıdemli çalışanların kıdemi az olan çalışanlara kıyasla örgütsel özdeşleşmelerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yine bu araştırmayı destekler nitelikte Özer (2010) çalışmasında kıdem değişkeninin ilköğretimde çalışan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeye ilişkin belirtilen düşüncelerde farklılaşmanın görüldüğünü gösteren sonuçlara ulaşmıştır. Öğretmenlerin mesleki kıdemi arttıkça örgütsel özdeşleşme düzeylerinin de arttığı söylenebilir. Bunun sebebinin kıdemi daha fazla olan öğretmenlerin eğitim öğretim faaliyetleri hakkında daha çok deneyimi bulunması, kurumlarıyla özdeşleşmelerinin daha fazla olduğu söylenebilir. Ayrıca öğretmenlerin çalıştıkları kurumun hedeflerine ulaşmak ve öğrencilerin akademik açıdan başarılarını artırmak amacıyla daha çok emek vermeleri ve bunun sonucunda da çalıştıkları okulları özümsedikleri ifade edilebilir.

5.1.4.4 Eğitim Durumu Değişkenine Göre Tartışma ve Sonuç

Katılımcıların mezuniyet durumlarına göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinde uyum alt boyutunda ön lisans ile yüksek lisans grupları arasında ön lisans grubu lehine anlamlı fark tespit edilmiştir. Ön lisans gurubunun yüksek lisans grubuna göre uyum düzeyinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Özdeşleşme alt boyutunda ön lisans ile lisans grupları arasında ön lisans grubu lehine tespit edilmiştir. Ön lisans gurubunun yüksek lisans grubuna göre özdeşleşme düzeyinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Örgütsel özdeşleşme ölçeğinde ön lisans ile lisans ve yüksek lisans grupları arasında ön lisans grubu lehine anlamlı fark tespit edilmiştir. Ön lisans gurubunun lisans ve yüksek lisans grubuna göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Alanyazında eğitim durumu değişkenine göre örgütsel özdeşleşme durumu tarandığında birbirinden farklı neticeler görülmüştür. Olukçu (2018), Akpınar (2014), Özgür (2015), Sirke (2016) çalışmalarında, eğitim durumu değişkeninin genel anlamda öğretmenlerde örgütsel özdeşleşme seviyelerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Bunun aksine Çakınberk vd. (2011) ise çalışmalarında özdeşleşme düzeylerinin eğitim seviyelerinin arttıkça örgütsel özdeşleşme düzeylerinin azaldığı sonucuna ulaşmıştır. Konu ile alakalı yine bazı araştırmalarda mezuniyet durumu değişkeni açısından örgütsel özdeşleşmede farklılaşmanın bulunmadığına yönelik çalışmalar mevcuttur (Tüzün, 2006; Polat, 2009; Akpınar, 2014; Yaşa, 2018).

5.1.4.5 Aynı Okuldaki Çalışma Süresi Değişkenine Göre Tartışma ve Sonuç

Katılımcıların aynı okulda çalışma sürelerine göre uyum içselleştirme alt boyutunda ve ölçek genelinde 7 yıl ve üzeri grubu ile 1-3 yıl ve 4-6 yıl grupları arasında 7 yıl ve üzeri grubu lehine anlamlı fark tespit edilmiştir.7 yıl ve üzeri grubunun, 1-3 yıl ve 4-6 yıl arası gruplarına göre uyum, içselleştirme ve örgütsel özdeşleşmelerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Alanyazındaki çalışmalar incelendiğinde Akpınar (2014) ve Polat (2009) örgütsel özdeşleşmeye dair öğretmen görüşleri arasında okulda çalışma süresinin her üç boyutta da anlamlı farklılığa neden olmadığını saptamıştır. Yaşa (2018)'nın yürüttüğü araştırmada ise mevcut okulunda 7 yıl ve üzerinde görev yapan öğretmenlerin, 3 yıl ve altında görev yapan öğretmenlere göre daha fazla özdeşleştiğini ortaya koymuştur. Aytekin (2020)'in yürüttüğü çalışmada 10 yıl ve üstü aynı kurumda çalışan öğretmenlerin "genel örgütsel özdeşleşme" ile "uyum" seviyelerinin 1-3 yıl okulda çalışan öğretmelere göre daha fazla olduğu, ayrıca aynı kurumda değişik çalışma süresine sahip öğretmenlerin "özdeşleşme" ile "içselleştirme" seviyelerinin benzer olduğunu saptamıştır.

5.1.5 Beşinci Alt Probleme İlişkin Tartışma ve Sonuç

Beşinci alt problemde öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunup bulunmadığı araştırılmıştır.

Çalışmada öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek düzeyleri

arasındaki ilişkiler Spearman Rho analizi ile bakılmıştır. Sonuçlar incelendiğinde, derinden rol yapma ve doğal duygular alt boyutları ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Elde edilen bulgular detaylı bir şekilde değerlendirildiğinde şu sonuçlara ulaşılmıştır;

Spearman Rho analizi sonucuna göre bakıldığında Derinden rol yapma alt boyutu ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları incelendiğinde; pozitif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durumdan yola çıkıldığında, derinden rol yapma düzeyi arttıkça örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları da zayıf düzeyde de olsa artığı söylenebilir.

Doğal duygular alt boyutu ile örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları incelendiğinde; negatif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durumdan yola çıkıldığında, doğal duygular düzeyi arttıkça örgütsel özdeşleşme ölçeği ve alt boyutları da zayıf düzeyde de olsa azaldığı söylenebilir.

Konuya ilişkin yapılan çalışmalara bakıldığında Aytekin (2020)'in çalışması sonucunda örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek arasında pozitif yönde düşük düzeyde ilişki olduğu ve araştırmada duygusal emek ölçeğinin boyutlarından olan 'yüzeysel rol yapma' ve örgütsel özdeşleşme ölçeği boyutlarından olan 'özdeşleşme' boyutu haricinde tüm boyutlar arasında istatistiksel anlamda çift yönlü anlamlı farklılığın bulunduğu sonucu saptanmıştır. Erel (2020) yürüttüğü çalışmada örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek üzerinde olumlu bir etkisinin olduğunu saptamıştır. Yine alanyazında Yılmaz vd., (2017) ve Deniz (2017) işletmede çalışan kişilerle yürüttüğü çalışmasında örgütsel özdeşleşme ile duygusal emek boyutları arasında anlamlı farklılık saptamıştır.

6. ÖNERİLER

Öğretmenlerin duygusal emeği ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkiyle ilgili yapılan çalışmadan elde edilen sonuçlar ışığında aşağıdaki öneriler sunulmuştur:

1. Araştırmada öğretmenlerin genel duygusal emek seviyelerinin orta düzeyde oldukları sonucuna varılmıştır. Öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini iyileştirebilecek hizmetiçi eğitimler, seminerler düzenlenebilir.
2. Belirli periyotlarla öğretmenlerin duygularını açıkça söyleyebileceği toplantılar düzenlenerek çalışanların örgütsel özdeşleşmesinin devamını sağlamak adına gerekli çalışmalar yapılabilir.
3. Okul yönetiminin ve mesai arkadaşlarının desteği öğretmenlerin duygusal emek düzeylerini ve örgütsel özdeşleşmelerini arttırabilir. Bu sebeple kurum içerisinde destekleyici bir okul kültürü ortamı oluşturulabilir.
4. Çalışma özel okullarda görev yapan öğretmenleri de içine alacak şekilde karşılaştırmalı biçimde de yapılabilir.
5. Bu çalışmada, öğretmenlerin duygusal emekleri ve örgütsel özdeşleşmeleri yöntem bakımından nicel olarak incelenmiştir. Bu araştırma nitel yöntemler ya da daha geniş biçimde nicel ve nicel yöntemlerin beraber yürütüldüğü karma biçimde de araştırılabilir.
6. Alanyazına bakıldığında örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek kavramlarının beraber incelendiği az sayıda araştırma yapıldığı görülmüştür. Duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme kavramlarının birlikte incelendiği daha çok çalışma yapılabilir.
7. Bu çalışmada küçük bir örneklem alınmıştır. Çalışma sonuçlarından bir genellemeye ulaşmak için daha geniş örneklem grupları üzerinde çalışmalar yapılabilir.
8. Kadın öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin erkek öğretmenlerden düşük olmasının sebepleri araştırılabilir.
9. Erkek öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmelerinin kadın öğretmenlerden düşük olmasının nedenleri araştırılabilir.
10. Bu araştırmada mesleki kıdem arttıkça öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri arttığı görülmüştür.Bunun nedenleri araştırılabilir.Ayrıca mesleğe

yeni başlayan öğretmenlere gerekli oryantasyon hizmeti sunularak kurumla özdeşleşmeleri sağlanabilir.

7. KAYNAKLAR

(Bu tez çalışmasında APA 7th Editionatıf sistemi kullanılmıştır.)

Akbaş, A. (2016). *Öğretmenlerin örgütsel politika algıları ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi.

Akçay, C., & Çoruk, A. (2012). Çalışmada duygu ve yönetim: Kavramsal bir inceleme. *Eğitimde politika analizi dergisi, 1* (1), 3-25.

Akın, M. (2008). Örgütsel Destek, sosyal destek ve iş/aile çatışmalarının yaşam tatmini üzerindeki etkileri. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(25), 141-149.

Akın, U. (2021). Exploring the Relationship between Emotional Labor and Organizational Commitment Levels of Teachers. *Eurasian Journal of Educational Research*, 91, 61-82.

Akın, U., Aydın, İ., Erdoğan, Ç. ve Demirkasımoğlu, N. (2014). Emotional labor and burnout among Turkish primary school teachers. *The Australian Educational Researcher, 41*(2), 155-169. doi:10.1007/s13384-013-0138-4

Akpınar, A. (2014). *Okullardaki İnsan İlişkileri Düzeyi ile Öğretmenlerin Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Alev, S., & Bozbayındır, F. (2018). Öğretmenlerin Genel Öz Yeterlilik Algıları, İzlenim Yönetimi Taktikleri Kullanımları ve Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki. *Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(3), 1788- 1807.

Almeda, D. C. (2009). *Investmentor ıdentification: The decision to exercise stock options as an ındicator of organizational ıdentificational*. (Doctoral dissertation). www.proquest.com/libraries/academic/dissertations-theses sayfasından erişilmiştir.

Anafarta, N. (2015). Duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasında bir aracı olarak iş tatmini. *Uluslararası İşletme ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (2).

Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the ınfluence of ıdentity. *The Academy of Management Review, 18*(1), 88. doi:10.2307/258824

Ashforth, B.E., Mael, F. A., (1989). Social Identity and the Organization. The Academy of Management Review. c. 1: 20 – 39.

Ashforth, BE ve Humphrey, RH (1993). Hizmet rollerinde duygusal emek: Kimliğin etkisi. *Yönetim incelemesi Akademisi, 18* (1), 88-115.

Ashforth, BE ve Mael, F. (1989). Sosyal kimlik kuramı ve örgütlenme. *Yönetim incelemesi Akademisi, 14* (1), 20-39.

Aydın, İ. (2016). Eğitimde duygusal emek. I. Ünal ve Y. Koçak Usluel (Ed.). *Eğitim Bilimleri Yazıları; Prof. Dr. Mustafa Aydın'a Armağan* içinde (s. 169-183). Gazi Kitabevi.

Aytekin, M. (2020). *Öğretmenlerin Duygusal Emeği ile Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,

Bağcı, Z., & Mohan Bursalı, Y. (2015). Duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisi: Denizli ilinde hizmet sektöründe görgül bir araştırma. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *6*(10), 69-90.

Balcı, A., Baltacı, A., Fidan, T., Cereci, C. & Acar, U. (2012). Örgütsel sosyalleşmenin, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlıkla ilişkisi: İlköğretim okulu yöneticileri üzerinde bir araştırma. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 2*(2), 47-74.

Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19*(1), 77-90.

Basım, H. N., Begenirbaş, M., & Can-Yalçın, R. (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 13*(3), 1477-1496.

Baş, M., Kılıç, B., (2014), "Duygusal Emek Boyutları, Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi." *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (2), 67-83.

Başbuğ, G., Ballı, E., & Oktuğ, Z. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi,* (58), 253-274.

Baykan, C. (2019). *Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki etkileşimde müşteri ilişkilerinin aracılık etkisi* (Master's thesis).

Beğenirbaş, M. (2013). Kişiliğin öğretme stillerine etkisinde duygusal emek ve tükenmişliğin aracılık rolü: Öğretmenler üzerinde bir araştırma. *Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü, Savunma Yönetimi Ana Bilim Dalı*.

Beğenirbaş, M. ve Basım, N. (2013). Duygusal emekte bazı demografik değişkenlerin rolü: görgül bir araştırma. *Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences, 10*(1), 45-57.

Beğenirbaş, M., & Çalışkan, A. (2014). Kentte emeğin iş performansı ve başarıne etkisinde çarpıklığın aracılık rolü. *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, *5* (2), 109-127.

Bellas, M. L. (1999). Emotional labor in academia: The case of professors. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 96-110.

Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö., & Uğur, A. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: Bir alan çalışması. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(2), 97-121.

Boen, F., N. K. Vanbeselaere & Cool, M. (2006). Group status as a determinant of organizational ıdentification after a takeover: A social identity perspective. *GroupProcesses & Intergroup Relations*, *9*(4), 547−560.

Brown, M.E. 1969. 'Identification and Some Conditions of Organizational Involvement', *Administrative Science Quarterly*,14(3), pp. 346-355.

Burger, J. M. (2006). *Kişilik.* (1. Baskı). Kaknüs.

Bursalıoğlu, Z. (2005). *Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış*. Pegem Yayıncılık.

Buz Durak, D. (2019). *Öz-yeterliğin duygusal emek üzerindeki etkisi ve bu süreçte örgütsel desteğin düzenleyici rolüne ilişkin bir çalışma.* İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Büyüköztürk, Ş. (2012). Testlerin geçerlik ve güvenirlik analizlerinde kullanılan bazı istatistikler, Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı, (16. Baskı sy. 167-171). *Pegem Akademi Yayıncılık*.

Büyüköztürk, Ş. (2019). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı (26. Baskı). Pegem Akademi.

Can-Yalçın, R. (2012). *Bazı öncülleri ve sonuçları ile duygusal emek: Görgül bir araştırma* (Tez No. 346853) [Doktora tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Estitüsü-Ankara]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.

Cheney, G. (1983). Örgütsel üyeliğin çeşitli ve değişen anlamları üzerine: Örgütsel özdeşleşme üzerine bir alan çalışması. *İletişim Monografları, 50* (4), 342-362.

Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being, 2*(3), 323-339.

Cheung, M. F. Y. & Law M. C. (2008). Relationships of Organizational Justice and Organizational Identification: The Mediating Effects of Perceived Organizational Support in Hong Kong, *Asia Pacific Business Review*, 14 (2): 213–231.

Chreim, S. (2002). Influencing organizational ıdentification during major change: a communication based perspective. *Human Relations*, (55), 1177-1137.

Cilasun, A. 2016. 'Yükseköğretim Kurumlarında Pozitif Psikoloji ve Örgütsel Özdeşleşmenin Performans Yönetimine Etkisi', Doktora Tezi, *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*, ss.276.

Cingöz, E. (2018). *Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışları ile Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.

Çakınberk, A., Derin, N. & Demirel, E. T. (2011). Örgütsel özdeşleşmenin örgütsel bağlılıkla biçimlenmesi: Malatya ve Tunceli özel eğitim kurumları örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi, 3* (1), 89-121.

Çetinkaya, M. ve Çimenci, S. (2014). Örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi ve örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü: yapısal eşitlik modeli çalışması. *Yönetim Bilimleri Dergisi, 12*(23), 237-278.

Çınar, E. (2018). *Örgütsel itibarın örgütsel özdeşleşmeye etkisinde benlik saygısı ve sosyal rol kimliğinin düzenleyici rolü*. (Doktora tezi). https://tez.yok.gov.tr sayfasındanerişilmiştir.

Çınar, O., Karcıoğlu, F., & Akdaş, K. (2016). İş yaşamında iş tatmini, örgütsel özdeşleme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Erzurum'da bir kamu kurumu örneği. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 4*(3), 121-136.

Çırakoğlu, H., 2010. 'Örgütsel Özdeşleşme ve İş Doyumu İlişkisi', Yüksek Lisans Tezi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, ss.79.

Çiçeklioğlu, H., & Taşlıyan, M. (2019). Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeylerinin Vatandaşlık Davranışlarına Olan Etkisi. *Business & Management Studies An International Journal, 7*(5), 3000- 3026.

Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim kurumlarında görev yapan idari personelin duygusal emek davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 33*(1), 79-94.

Çukur, C. (2009). Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri. *Educational Sciences: Theory & Practice, 9/2,* 527-574.

Dahmaz, A. (2019). *Sınıf öğretmenlerinin örgütsel adalet ve duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Tez No. 548272) [Yüksek lisans tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.

Deliveli, K. (2019). Eğitim örgütleri açısından duygusal emeğin önemi. *Toplum Bilimleri Dergisi, 25,* 190-215. doi:10.29228/tbd.2007.25.3227

Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). Örgütsel güven kavramı: nedenleri ve sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, *10*(2), 139-150.

Deniz, G. (2017). *Algılanan Dışsal Prestijin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma*.Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, *24*(8), 945-959.

Diefendorff, J. M., Gosserand, R. H. & Meredith C. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 1(66): 339-357.

Diefendorff, J. M., Morehart, J., & Gabriel, A. (2010). The influence of power and solidarity on emotional display rules at work. Motiv Emot, 34(2), 120-132. https://doi.org/10.1007/s11031-010-9167-8

Diefendorff, J., Croyle, M., & Gosserand, R. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2),39-357 doi:10.1016/j.jvb.2004.02.001.

Domagalski, T. A. (1999). Emotion in organizations: Main currents. *Human relations*, *52*(6), 833-852.

Dutton, J. E., Dukerich, J. M. and Harquail, C. V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, *39*(2), 239-263. doi:10.2307/2393235

Edwards, M.R. 2005. 'Organizational identification: A conceptual and operational review'. *International Journal of Management Reviews*, 7(4), 207-230.

Eicholtz, M. (2000). *Organizational Identification as a Negotiated Relationship: The Dialectics of Members Dialogue.* (Doctoraldissertation). www.proquest.com/libraries/academic/dissertations-theses sayfasından erişilmiştir

Erdoğdu, M. Y. & Aydındağ, Z. (2013). Öğretmenlerin kurumsal özdeşleşme vebağlılıklarının algılanan yönetici davranışları açısından incelenmesi. *Abbant İzzet Baysal Üniveristesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1(*2), 158-172.

Erel, A. N. (2020). *Örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek üzerindeki etkisinin incelenmesi* (Master's thesis, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi).

Erjem, Y. (2005). Eğitimde yabancılaşma olgusu ve öğretmen: Lise öğretmenleri üzerine sosyolojik bir araştırma. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 3*(4), 395-417.

Erken, M. (2016). *Duygusal Emek Kavramı ve Motivasyonun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Kurumu Üzerinde Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Eroğlu, E. (2010). Örgütsel iletişimin işgörenleri duygu gösterimlerinin yönetimine olan etkisi. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 6(3),18-33. doi:10.18094/si.20817

Ertürk, A., Keskinkılıç Kara, S. B. ve Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, *16*(4), 1723-1744.

Ertürk, R. (2022a). Öğretmenlerin duygusal emek algıları ve mesleki adanmışlıkları arasındaki ilişki. *13. Uluslararası Eğitim Yönetimi Forumu Bildiri Özetleri Kitabı* içinde (ss. 543-544). Buca Eğitim Fakültesi.

Ertürk, R. (2022b). Öğretmenlerin okullarda örgütsel demokrasi ve örgütsel özdeşleşme algıları arasındaki ilişki. *13. Uluslararası Eğitim Yönetimi Forumu Bildiri Özetleri Kitabı* içinde (ss. 870-871). Buca Eğitim Fakültesi.

Ev-Kocabaş, D. (2014). *Hemşirelerde duygusal emek ve örgütsel sinizm arasındaki ilişki: Isparta il merkezindeki hastanelerde bir araştırma* (Tez No. 369077) [Doktora tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.

Freudenberger, HJ (1975). Alternatif kurumlarda personel tükenmişliği sendromu. Psikoterapi: Teori, Araştırma ve Uygulama, 12 (1), 73.

Gautam, T., Van Dick, R. ve Wagner, U. (2004). Organizational identification and organizational commitment: distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, *7*, 301-315.

Gıddens, A., 1984., 'The Constitution of Society: Outline of The Structuration Theory'. Cambridge: Polity.

Goleman, D. (2020). *Duygusal Zekâ.* Varlık Yayınları.

Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 95-110.

Gross, J. J., Carstensen, L. L., Pasupathi, M., Tsai, J., Götestam Skorpen, C., & Hsu, A. Y. (1997). Emotion and aging: experience, expression, and control. *Psychology and aging*, *12*(4), 590.

Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreci ve sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, *11*(1), 167-184.

Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: Süreç ve sonuçları. *Kamu İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 11*(1), 167-184.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. Organizational behavior and human performance, 16(2), 250-279.

Hall, D.T., Schneider B., Nygren H.T. 1970. 'Person Factors in Organizational Identification'. *Administrative Science Quarterly***.** c. 15, s. 2: 176 – 190.

Hochschild, AR (2003). *Mahrem hayatın ticarileştirilmesi: Evden ve işten notlar*. Kaliforniya Üniversitesi Yayınları.

Hocshchild, A. R. (1983:7). *The Menaged Hearth.* Berkeley: CA: University of California Press.

Hocshchild, A. R. (2003). *The Menaged Hearth Commercialization of Human Feeling Berkeley* (s. 33-40). University of California Press.

Hogg, M. A., Terry, D. J. & White, K. M. (1995). A tale of twotheories: Acriticalcomparison of identity theory with social identity theory. *SocialPsychology Quarterly, 58*(4), 225-269.

Hoşgörür, T. ve Yorulmaz, Y. İ. (2015). Öğretmenlerin liderlik davranışları ile duygusal emekleri arasındaki ilişki. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 5*(2), 166-190.

Hsieh, C., Croyle, M., & Gosserand, R. (2011). Motivational bases and emotional labor: Assessing the impact of public service motivation. *Public Administration Review, 72(2)*, 241-251.

İşcan, Ö. (2006). Dönüştürücü/etkileşimci liderlik algısı ve örgütsel özdeşleşme ilişkisinde bireysel farklılıkların rolü. *Akdeniz Üniversitesi İdari ve İktisadi Bilimler Fakültesi Dergisi, 11*, 160-177.

Johnson, W. L., Johnson, A. M. and Heimberg, F. (1999). A Primary- and second-order component analysis of the organizational identification questionnaire. *Educational and Psychological Measurement, 59*(1), 159-170. doi:10.1177/0013164499591011

Kağıtçıbaşı, Ç. (2004). *Yeni insan ve insanlar*. Evrim.

Kalmaz, P. E. (2018). *Örgütsel Güvenin Örgütsel Özdeşleşme ve Mesleki Özdeşleşme Üzerine Etkileri Hakkında Bir Araştırma* (Doktora Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kam, A. (2019). *Örgüt kültürü ve örgütsel özdeşleşme ilişkisinde x ve y kuşağı işgören özelliklerinin etkisi.* (Yüksek lisans tezi). https://tez.yok.gov.tr sayfasındanerişilmiştir.

Kaplan, G. (2020). *Örgüt iklimi örgütsel özdeşleşme ve algılanan liderlik davranışları ilişkisi: beden eğitimi ve spor öğretmenleri üzerine bir araştırma.* Mersin Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Kaplan, M., & Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35,165-174.

Karabey, C. N., & İşcan, Ö. F. (2007). Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlik Davranişi İlişkisi: Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21*(2), 231-241.

Karacabey, C. N. (2005). *Örgütsel Özdeslesme, Örgütsel imaj ve Örgütsel Vatandaslık Davranışı ilişkisi: Bir uygulama.* (Yüksek lisans tezi). https://tez.yok.gov.trsayfasından erişilmiştir.

Karakaş, A., Tösten, R., Kansu, V., & Aydın, A. S. (2016). Öğretmenlerin Duygusal Emek Davranışlarının İş Doyumlarına Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 56,77-78.

Karakelle S. ve Canpolat, S., 2008, "Tükenmişlik Düzeyi Yüksek İlköğretim Öğretmenlerinin Öğrencilere Yaklaşım Biçimlerinin İncelenmesi". *Eğitim ve Bilim Dergisi*. 33 (147), 107-120.

Karakuş, K. (2019). *Okul yöneticilerinin psikolojik güçlendirme davranışları ile öğretmenlerin iş doyumu arasındaki ilişki*. Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Karakuş, K. H. (2019). *Okul yöneticilerinin koçluk rolleri ile öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasindaki ilişki* (Master's thesis, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü).

Karalar, S. (2015). *Yönetiminin örgütsel özdeşleşme ile işgücü atikliği üzerine etkisi ve bir araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,

Karaman, N., (2017), "*Çalışma Yaşamında Duygusal Emek." İş ve Hayat,* 3(5), 30-56.

Karasu. A. (2019). *Ortaokul öğretmenlerinin duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi (Erzurum ili örneği)* (Tez No. 581833) [Yüksek lisans tezi, Atatürk Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.

Karatepe, S. & Güngör, M. (2017). Örgütsel özdeşleşme ve sanal kaytarma: kamu çalışanları üzerine bir araştırma, *ASSAM Uluslararası Hakemli Dergi, 4*(9), 79- 93.

Kaya, E. (2009). *Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışını algılama biçimleri ile iş doyumları ve iş stresleri arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kaya, Ş. D., İleri, Y. Y. and Yüceler, A. (2017). Effects of organizational trust on identification in a university hospital in Turkey. *Journal of Human Sciences*, *14*(2), 2014-2020.

Kaya, U. ve Özhan, Ç.K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2): 109-130.

Keleş, D. (2020). *Çalışanların duygusal emek davranışlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Hizmet sektöründe bir araştırma* (Master's thesis, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü).

Knippenberg, V. D. and Schie, E. C. (2000). Focicorrelates of organizational identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *73*, 137-147.

Koçak, D. (2019). Örgütsel adalet ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkinin incelenmesi. OPUS– *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 1001- 1024

Koyuncu, Y. (2018). *Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmesi ve kendilerini işe vermeleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Köksel, L. (2009). *İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma* (Tez No. 239625) [Yüksek lisans tezi, Celal Bayar Üniversitesi-Manisa]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.

Köse, C. G. (2009). *'Örgütsel Özdeşleşmenin Çalışanların Sürekli İyileştirme Çabalarına Katkısı: Bir Araştırma*', Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Yönetimi ve Organizasyon Bilim Dalı, ss.148.

Köse, S., Oral, L., & Türesin, H. (2011). *Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma*.

Kreiner, G. E., & Ashforth, B. E. (2004). Evidence toward an expanded model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 25*(1), 1-27.

Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management communication quarterly*, *14*(1), 8-49.

Mael, F. A. and Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, *13*(2), 103-123.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout. Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

Mengenci, C. (2015). İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 15 (1): 127- 139.

Miller, V. D., Allen, M., Casey, M. K.and Johnson, J. R. (2000). Reconsidering the organizational identification questionnaire. *Management Communication Quarterly*, *13*(4), 626-658. doi:10.1177/0893318900134003

Moon, S. (2011). *East Meets West: The Cultural-Relativity of Emotional Intelligence (Doktoa Tezi).* Toronto Üniversitesi.

Morris, JA ve Feldman, DC (1996). Duygusal emeğin boyutları, öncülleri ve sonuçları. *Yönetim incelemesi Akademisi*, *21* (4), 986-1010.

Nartgün, Ş. S., & Demirer, S. (2016). Öğretmenlerin sosyalleşme ve özdeşleşme üyelerin birlikte çalışma yeterliklerine sahiptir. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, *12* (1).

Ogbonna, E. ve Harris, L. C. (2000). Leadership style, organizational culture and performance: empirical evidence from uk companies. *The International Journal of Human Resource Management*, *11*(4), 766-788. doi:10.1080/09585190050075114

Oğuz, H. (2016). Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri: Batı Karadeniz Uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Isparta*.

Olukçu, E. (2018). *Okul yöneticilerinin öğretimsel liderlik rolleri ile öğretmenlerinörgütsel özdeşleşme düzeylerinin ilişkisi (Çorum ili örneği).* **(**Yüksek lisans tezi). https://tez.yok.gov.tr sayfasından erişilmiştir.

Onay, M. (2011). Çalışanın sahip olduğu duygusal zekâsının ve duygusal emeğinin görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi. *Ege Akademik Bakış, 11*(4), 587-600.

Oral, L., & Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.

Öz, E. Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*. Beta Yayınları.

Öz, E.Ü. (2007). *Duygusal Emeğin Çalışanların Çalışma Çıktılarına Etkisi* (Doktora tezi, Marmara Üniversitesi (Türkiye)).

Öz, U. E. & Bulutlar, F. (2010). Kurumdan ayrılma niyetini etkileyen unsurlar: İşe bağlılık ve kurumla özdeşleşme. *İş Güç- Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi,12(*2), doi: 10.4026/1303-2860.2010.144.x

Özcan, M., Geçici, E., & Günlük, M., (2016). Muhasebecilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 16(2): 287-30.

Özdemir, A. (2010). Örgütsel özdeşleşmenin algılanan örgütsel destek, cinsiyet ve kıdem değişkenlerine göre incelenmesi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (1), 237-250.

Özdemir, A. 2010., 'Örgütsel Özdeşleşmenin Algılanan Örgütsel Destek, Cinsiyet ve Kıdem Değişkenlerine Göre İncelenmesi', *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14 (1), ss. 238–250.

Özdemir, H. Ö. (2007). *Çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algılamalarının örgütsel özdeşleşme, örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisi: Opet çalışanlarına yönelik uygulama*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özer, Z. (2010). *İlköğretim müfettişlerinin sergiledikleri insan ilişkileri hakkında ilköğretim okulu öğretmenlerinin görüşleri: Konya ili örneği*

Özgen, I. (2010), *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*.Detay Yayıncılık.

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

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

Öztürk, O. (2015). *Spor Tesislerinde Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Güven İlişkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Pala, T. (2008). Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları. (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Patchen, M. 1970. Participation, Achievement and Involvement In the Job. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Polat, M. (2009). *Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri ve Ardılları Üzerine Bir Saha Çalışması* (Doktora Tezi). Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

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

Polat, M., & Meydan, C. H. (2010). Örgütsel özdeşleşmenin sinizm ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi, 9*(1), 145-172.

Polat, M., 2009. 'Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri ve Ardılları Üzerine Bir Saha Çalışması', Doktora Tezi, *Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, ss. 282.

Polat, S., & Celep, C. (2008). Ortaöğretimin içinde yer alan, güvenilenler hakkında bilgi edinmeleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 54* (54), 307-331.

Polatkan, N. N. (2016). *Ortaokul ögretmenlerinin duygusal emek davranışları ile iş doyumları arasındakı ilişki* (Master's thesis, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Pratt, M. G. (1998). To be or not to be? Central questions in organizational identification. (Ed.D. A. Whetten & P. C. Godfrey), *Identity in organizations: Building theory through conversations*. Thousand Oakes, CA: Sage

Psilopanagioti, A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E. & Dimitris, N. (2012). Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Job Satisfaction Among Physiciansin Greece. *Health Services Research*. 1 (463): 1-12.

Rafaeli, A. (1989). When cashiers meet customers: An analysis of the role of supermarket cashiers. *Academy of management Journal*, *32*(2), 245-273.

Reade, C. (2001). Antecedents of organizational identification in multinational corporations: Fostering psychological attachment to the local subsidiary and the global organization. *International Journal of Human Resource Management*, *12*(8), 1269-1291.

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

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

Savaş, A. C. (2012). *Okul müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal emek yeterliklerinin, öğretmenlerin iş doyumu düzeylerine etkisi* (Tez No. 320035) [Doktora tezi, Gaziantep Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.

Schaubroeck, J. ve Jones, JR (2000). İşyeri duygusal emek boyutlarının öncülleri ve fiziksel belirtiler üzerindeki etkilerinin düzenleyicileri. *Örgütsel Davranış Dergisi: Uluslararası Endüstriyel, Mesleki ve Örgütsel Psikoloji ve Davranış Dergisi*, *21* (2), 163-183.

Scott, C. R., Corman, S. R. and Cheney, G. (1998). Development of a structurational model of ıdentification in the organization. *Communication Theory*, *8*(3), 298-336. doi:10.1111/j.1468-2885.1998.tb00223.x

Seçer, H. Ş. (2009). Duyguların Örgüt Tarafından Yönetilmesi: Duygusal Emek-Teorik Yaklaşımlar, İşleyiş ve Sonuçları. *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar içinde. Umuttepe Yayınevi*, 209-244.

Seçer, İ. (2013). SPSS ve LISREL ile pratik veri analizi (1st baskı). *Anı Yayıncılık*.

Seçer, Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *İktisat Fakültesi Sosyal Siyaset Konferansları, Prof. Dr. Nevzat Yalçıntaş'a Armağan Özel Sayısı*, 0 (50): 813-834.

Sezici, E. (2010). Örgütsel özdeşleşme. *Örgütsel Davranışta Güncel Konular* içinde. Ekin Yayınevi.

Söylemezoğlu, A. (2019). İş *Doyumunun Duygusal Emek Üzerine Etkisi: Bahçeşehir ve Esenyurt Bölgesindeki Mevduat Bankaları Üzerine Bir Araştırma (*Yüksek Lisans Tezi). Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şat, A., Amil, O. ve Özdevecioğlu, M. (2015). Duygusal zekâ ve duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi: Özel okul öğretmenleri ile bir araştırma. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *39*(2), 1-20.

Tajfel, H., 1978. 'Intergroup Behaviour: II. Group Perspectives. In H. Tajfel, & C. Fraser (Eds.)'. *Introducing Social Psychology*. pp. 423 – 445. Harmondsworth, UK: Penguin.

Taşdemir, D. D. (2020). *Çok kültürlü çalışma ortamında kültürel zekâ ve duygusal emek.* (H. Gündüz Çekmecelioğlu, Ed.) Efe Akademi Yayınevi.

Taşkın, S., 2016. '*Öğretmenlerin Örgütsel Destek ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri ile İnsiyatif İklimi Arasındaki İlişki*', Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, ss. 209.

TDK.[04,12,2017]. Özdeşleşme.http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5b1bb68021f697.01333500

Tokgöz E, Aytemiz Seymen O. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*. 10(39): 61-76.

Tokgöz, E. (2012). *Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışıarasındaki ilişki*. (Yüksek lisans tezi). https://tez.yok.gov.tr sayfasından erişilmiştir.

Tokgöz, E. (2012). *Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki*. (Yüksek lisans tezi). https://tez.yok.gov.tr sayfasından erişilmiştir.

Tolman, E. C. 1943., 'Identification And The Post-War World'. Psychological Review, 38(2): 141-148.

Truta, C. (2014). Emotional labor and motivation in teachers. *Romanian Society of Applied Experimental Psychology*, 791- 795.

Turhan, U. (2018). Otel İşletmelerinde *Örgütsel Sosyalizasyonun, Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: Muğla İlinde Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *14*(1), 209-232.

Tüzün, İ. K. &Çağlar İ. (2008). Örgütsel özdeşleşme kavramı ve iletişim etkinliği ilişkisi. *Journal of Yasar University, 3*(9), 1011-1027.

Tüzün, İ. K. (2006). Örgütsel güven, örgütsel kimlik ve örgütsel özdeşleşme ilişkisi; uygulamalı bir çalışma. *Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

Tüzün, İpek K. ve Çağlar, İ. (2008). Örgütsel özdeşleşme kavramı ve iletişim etkinliği ilişkisi. *Journal of Yaşar University*, *3*(9), 1011--1027.

Ufuk, K., & Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, *3*(2), 109-130.

Uysal, A. A. (2007). *Öğretmenlerde Gözlenen Duygusal Yaşantı Örüntülerinin ve Duygusal İşçiliğin İş Doyumu ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ünler Öz E. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların Iş Sonuçlarına Etkisi*. Beta, İstanbul.

Van Dick, R. (2001). Identification in organizational contexts: Linking theory and research from social and organizational psychology. *International Journal of ManagementReviews, 3*(4), 265-283.

Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction separating evaluations, beliefs and affective experiences. Human Resource Management Review, 12(2), 173-194. https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1

Wiesenfeld, B. M., Raghuram S. & Garud, R. (2001). Organizational identification among virtual workers: The role of need for affiliation and perceived work-based social support, *Journal of Management, 27*, 213-229.

Winograd, K. (2003). The functions of teacher emotions: the good, the bad, and the ugly. *Teachers College Record, 105*, 1641-1673.

Yaşa, R., 2018. 'Liselerde Görev Yapan Öğretmenlerin Görüşlerine Göre Örgütsel Özdeşleşme ile Örgütsel Muhalefet Arasındaki İlişki', Yüksek Lisans Tezi, *Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, ss.1-128.

Yaykıran, Z., 2020. 'İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Kimlik Algıları ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi', Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, ss.220.

Yeni, Z., & Özler, N. D. E. (2015). Duygusal Emek. N. Derya. Ergun Özler (Ed.), Örgütsel Davranışta Güncel Konular içinde (s.329-362). Ekin.

Yılmaz, K., Altınkurt, Y., Güner, M. ve Şen, B. (2015). The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal of Educational Research*, *15*(59), 75-90. doi:10.14689/ejer.2015.59.5

Yılmaz, S. ve Sarpkaya, P. (2009). Eğitim örgütlerinde yabancılaşma ve yönetimi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 6*(2), 314-333.

Yılmaz, T., Kırmızıgül, B., Evliyaoğlu, M. N. ve Cevher, M. F. (2017). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek davranışlarında örgütsel özdeşleşmenin rolü. *JAVSTUDIES International Journal of Academic Value Studies*, *3*(16), 257-267. doi:10.23929/javs.632

Youngmi, K. (2016). *Emotional labour and burnout among public middle school teachers in South Korea*. Master Thesis in Education, University of Jyvaskyla. Department of Education.

Yücebalkan, B., & Karasakal, N. (2016). Akademisyenlerde Duygusal Emek ile Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştirma: Kocaeli Üniversitesi Örneği. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (IBAD)*, *1*(2), 187-200.

8. EKLER

EK 1 Veri Toplama Araçları

Sayın Meslektaşım,

Bu anket formu "Öğretmenlerin Duygusal Emeği ile Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki İllişki" konulu yüksek lisans tez çalışmamda veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Ölçeklerden elde edilecek veriler bilimsel amaçlı kullanılacak olup; toplu olarak değerlendirileceği için ankete ad-soyad yazmanıza gerek yoktur. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; "Kişisel Bilgiler", ikinci bölümde "Duygusal Emek Ölçeği" ve üçüncü bölümde "Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği" bulunmaktadır. Soruları samimi ve objektif olarak cevaplamanız, araştırmanın geçerliği ve güvenirliği için önemlidir. Lütfen hiçbir soruyu yanıtsız bırakmayınız. Harcadığınız zaman ve değerli katkılarınız için içtenlikle teşekkür ederim.

Habibullah ÖZDEMİRLİ
Sınıf Öğretmeni
E-posta:

I. BÖLÜM
KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1.Cinsiyetiniz: a.( )Kadın b.( )Erkek

2.Görev Yaptığınız Okul Kademesi: a.( ) İlkokul b.( ) Ortaokul c.( )Lise

3.Mesleki Kıdeminiz(yıl): a.( )1-10 b.( )11-20 c. ( )21 yıl ve üzeri

4.Eğitim Durumunuz: a.( )Önlisans b.( )Lisans c.( )Yüksek Lisans

5.Aynı okulda yaklaşık çalışma süreniz: a.( ) 1-3 yıl b.( ) 4-6 yıl c.( )7 yıl ve üzeri

II. BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ

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

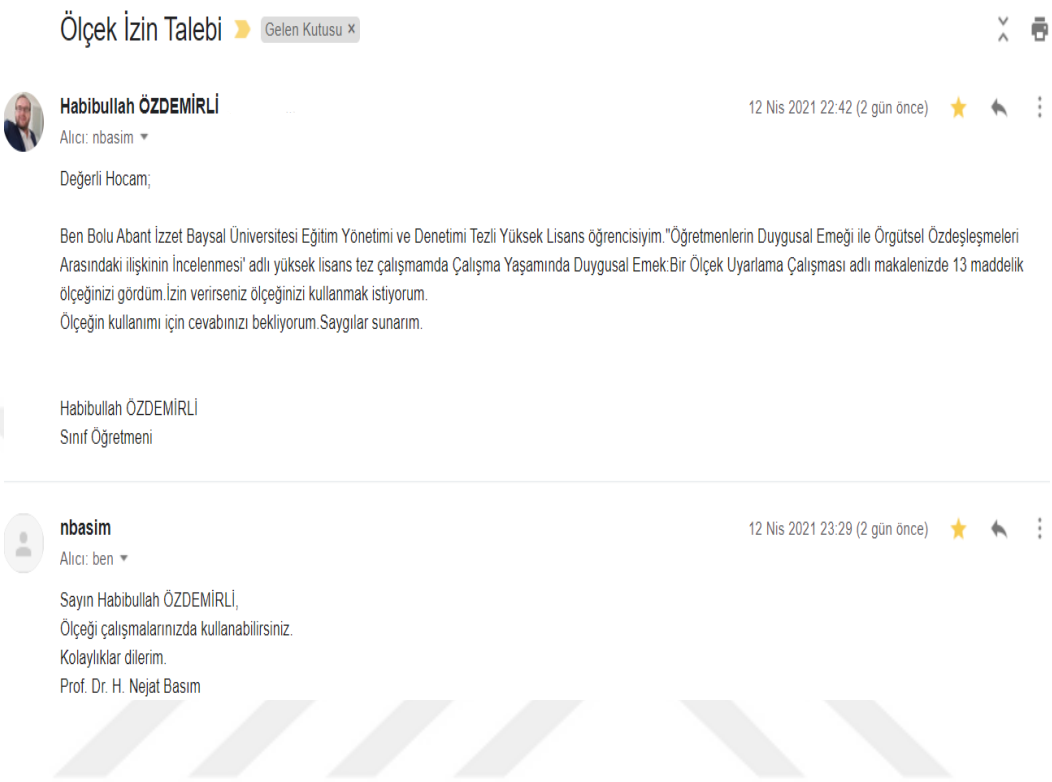
III. BÖLÜM
ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME ÖLÇEĞİ

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

Ölçek bitmiştir. Teşekkür ederim.

EK 2 Veri Toplama Araçlarının Kullanım İzni

Duygusal Emek Ölçeği Kullanım İzni



Ölçek İzin Talebi Gelen Kutusu ×

Habibullah ÖZDEMİRLİ 12 Nis 2021 22:42 (2 gün önce)

Alıcı: nbasim

Değerli Hocam;

Ben Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Yönetimi ve Denetimi Tezli Yüksek Lisans öğrencisiyim."Öğretmenlerin Duygusal Emeği ile Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki ilişkinin İncelenmesi' adlı yüksek lisans tez çalışmamda Çalışma Yaşamında Duygusal Emek:Bir Ölçek Uyarlama Çalışması adlı makalenizde 13 maddelik ölçeğinizi gördüm.İzin verirseniz ölçeğinizi kullanmak istiyorum.
Ölçeğin kullanımı için cevabınızı bekliyorum.Saygılar sunarım.

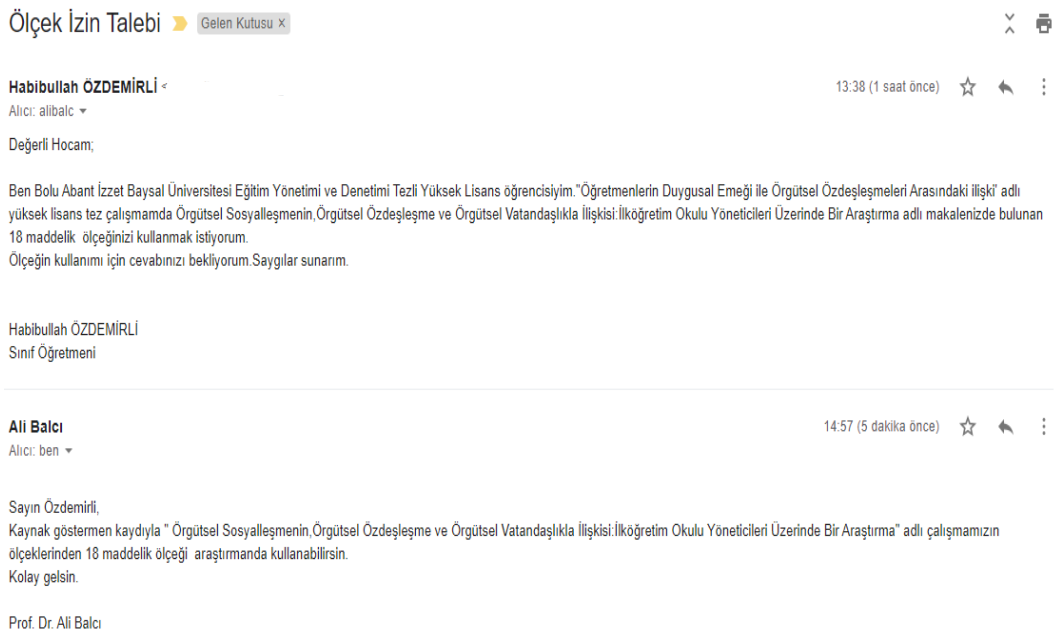
Habibullah ÖZDEMİRLİ
Sınıf Öğretmeni

nbasim 12 Nis 2021 23:29 (2 gün önce)

Alıcı: ben

Sayın Habibullah ÖZDEMİRLİ,
Ölçeği çalışmalarınızda kullanabilirsiniz.
Kolaylıklar dilerim.
Prof. Dr. H. Nejat Basım

Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği Kullanım izni



Ölçek İzin Talebi Gelen Kutusu ×

Habibullah ÖZDEMİRLİ 13:38 (1 saat önce)

Alıcı: alibalc

Değerli Hocam;

Ben Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Yönetimi ve Denetimi Tezli Yüksek Lisans öğrencisiyim."Öğretmenlerin Duygusal Emeği ile Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki İlişki" adlı yüksek lisans tez çalışmamda Örgütsel Sosyalleşmenin,Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlıkla İlişkisi:İlköğretim Okulu Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma adlı makalenizde bulunan 18 maddelik ölçeğinizi kullanmak istiyorum.
Ölçeğin kullanımı için cevabınızı bekliyorum.Saygılar sunarım.

Habibullah ÖZDEMİRLİ
Sınıf Öğretmeni

Ali Balcı 14:57 (5 dakika önce)

Alıcı: ben

Sayın Özdemirli,
Kaynak göstermen kaydıyla " Örgütsel Sosyalleşmenin,Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlıkla İlişkisi:İlköğretim Okulu Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma" adlı çalışmamızın ölçeklerinden 18 maddelik ölçeği araştırmanda kullanabilirsin.
Kolay gelsin.

Prof. Dr. Ali Balcı

EK 3 Anketin Uygulanabilirlik İzni

T.C.
BOLU VALİLİĞİ
İl Millî Eğitim Müdürlüğü

Sayı : E-39307281-605.01-36220522 04/11/2021
Konu : Araştırma İzin Talebi
(Habibullah ÖZDEMİRLİ)

VALİLİK MAKAMINA

İlgi : a) MEB Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğünün 21.01.2020 tarih ve 81576613-10.06.02-E.1563890 (2020/2) Sayılı Genelgesi
b) Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Rektörlüğünün (Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı) 22.10.2021 tarih ve 2100126954 sayılı yazısı.

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Habibullah ÖZDEMİRLİ' nin **"Öğretmenlerin Duygusal Emeği İle Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki İlişki (Bolu İli Gerede İlçesi Örneği)"** konulu tez çalışmasına veri sağlamak üzere ilimiz Gerede İlçe Milli Eğitim Müdürlüğüne bağlı, ilgi yazı ekinde belirtilen okullarda görev yapan öğretmenlere ölçek uygulama talebine ilişkin ilgi (b) yazı ve ekleri Araştırma ve Değerlendirme İzin Komisyonu tarafından incelenmiştir.

Söz konusu uygulamanın; Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Milli Eğitim Temel Kanunu ile Türk Milli Eğitiminin genel amaçlarına uygun olarak yürürlükte olan tüm yasal düzenlemelerde belirtilen hüküm, esas ve amaçlara aykırılık teşkil etmeyecek şekilde, **denetimi ilgili okul müdürlükleri tarafından gerçekleştirilmek üzere, eğitim öğretim aksatılmadan, gönüllülük esasına** göre, ilgi (a) Genelge doğrultusunda **2021-2022 Eğitim Öğretim Yılında** uygulanması müdürlüğümüzce uygun görülmektedir.

Makamlarınızca da uygun görülmesi halinde olurlarınıza arz ederim.

İbrahim KUNUK
Milli Eğitim Müdür V.

OLUR
Ahmet ATILKAN
Vali a.
Vali Yardımcısı

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Adres : Aktaş Mah. Çelik Sokak No:2 Merkez /Bolu
Belge Doğrulama Adresi : https://www.turkiye.gov.tr/meb-ebys
Bilgi için: S.ÖZKÖK - Memur
Telefon No : [redacted]
Unvan : Memur
E-Posta: [redacted]
İnternet Adresi: http://bolu.meb.gov.tr
Kep Adresi [redacted]
Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. https://evraksorgu.meb.gov.tr adresinden b2d3-7dbf-37b8-b3ce-14ab kodu ile teyit edilebilir.

EK 4 Etik Kurul Değerlendirme Raporu

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kurulu

Habibullah ÖZDEMİRLİ
Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi,
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı

Sayın Habibullah ÖZDEMİRLİ,

"Öğretmenlerin Duygusal Emeği ile Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki İlişki" adlı İnsan Araştırmaları Etik Kuruluna yapmış olduğunuz başvurunuz (Protokol NO. 2021/370) kurulumuzun 04.10.2021 tarihli ve 2021/10 toplantısında değerlendirilerek etik olarak uygun bulunmuştur. Bilgilerinize sunarız.

Prof. Dr. Hamit COŞKUN (Başkan) Prof. Dr. Mehmet ZEYİĞİT(Üye)

Prof. Dr. Altay EREN(Üye) Prof. Dr. H. Birol YALÇIN (Üye)

Doç. Dr. Sevgi ALKOY(Üye) Doç. Dr. Abdullah DURAKOĞLU (Üye)

Av. Zuhal Demirci(Üye)