

Citation: Çiçeklioğlu, H. & Taşlıyan, M. (2019), Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeylerinin Vatandaşlık Davranışlarına Olan Etkisi, BMIJ, (2019), 7(5): 3000-3026 doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v7i5.1313>

ÖĞRETMENLERİN DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİNİN VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARINA OLAN ETKİSİ¹

Hüseyin ÇİÇEKLİOĞLU²

Received Date (Başvuru Tarihi): 16/10/2019

Mustafa TAŞLIYAN²

Accepted Date (Kabul Tarihi): 10/12/2019

Published Date (Yayın Tarihi): 25/12/2019

ÖZ

Bu araştırmanın amacı; eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin duygusal emek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeylerine olan etkilerini analiz etmek ve bu eylemlerin bazı değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaktır. Bununla birlikte bu araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilerin düzeyinin ve yönünün de tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda, Akdeniz bölgesinde yer alan Kahramanmaraş ve Mersin illerinde faaliyette bulunan eğitim kurumlarında çalışan 829 öğretmene anket uygulanmıştır. Anketler sonucunda elde edilen verilere SPSS paket programı kullanılarak korelasyon, regresyon, Kruskal Wallis ve Mann Whitney U analizi testleri yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal emek arasında pozitif yönde anlamlı ilişkinin varlığı, duygusal emek alt boyutları olan yüzeysel davranış, derinden davranış ve samimi davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları olan diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdemi olumlu yönde etkilediği ve sosyo-demografik özelliklerin araştırma değişkenleri üzerinde anlamlı bir farklılığa sebebiyet verdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Öğretmenler

JEL Kodları: M0, M1

THE EFFECT OF EMOTIONAL LABOUR LEVELS OF TEACHERS ON CITIZENSHIP BEHAVIOUR

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the effect of emotional labour perception of teachers working in educational intuitions on their organizational citizenship behaviour and to reveal whether these actions differ according to some variables. In addition to this, it is aimed to establish the level and the direction of the relations between the variants of the study. In accordance with this purpose, a questionnaire has been carried out on 829 teachers working in the educational intuitions in Mersin and Kahramanmaraş located in Mediterranean Region of Turkey. Correlation, regression, Kruskal-Wallis and Man-Whitney U analysis tests made on the data acquired from the questionnaire using SPSS programme. According to the result of the study, it has been determined that; there is a meaningful positive relationship between organizational citizenship behaviour and emotional labour, "surface acting", "deep acting" and "genuine acting" dimension of emotional labour effects "altruism", "conscientiousness", "courtesy", "sportsmanship" and "civil virtue" dimension of organizational citizenship behaviour positively and socio-demographic characteristics do not cause a meaningful difference on the variables of the study.

Keywords: Emotional Labour, Organizational Citizenship Behaviour, Teachers

JEL Classification: M0, M1

¹ Bu makale, birinci yazarın Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde 2019 yılında Prof. Dr. Mustafa TAŞLIYAN danışmanlığında hazırlanan "Presenteeism (İşte Var Olamama), Duygusal Emek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Performans Üzerine Etkileri: Eğitim Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" başlıklı doktora tezinden üretilmiştir.

² Öğr. Gör. Dr., Mersin Üniversitesi, huseyinciceklioglu@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-3922-6755>

² Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, mustafatasliyan@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1141-9846>

1. GİRİŞ

İnsan ve duygu olgusu çağımızın küresel iş dünyasında en önemli ve vazgeçilmez kaynak olarak yerini almıştır. Duygu, insanın var olduğu her yerde ilişki, etkileşim ve bağlılık oluşması adına en temel kıstastır. Bir mala yönelik olarak müşteri ve tüketiciler tarafından oluşturulan talep günümüz endüstrilerinde duygusal yönden tatmine yönelik talep ile paralellik göstermektedir. Ekonomik alışverişlerin gerçekleştiği alanlarda da bu tarz benzerliklerin görülmesi mümkündür. Bu ekonomik alışveriş esnasında kazanılan duygu aktarımı ve güven, etkileşimin paydaşları adına dikkat edilmesi gereken temel hususların başlıcalarındandır.

Bütün sektörlerde olduğu gibi hizmet sektöründe de küreselleşmenin işletmeler üzerindeki etkisi, toplumsal nitelikli dönüşümler ve müşteri beklenti ve isteklerindeki değişimler etkisini gün geçtikçe hissettirmekte, sektör ve endüstri içerisindeki rekabeti de şiddetlendirip önemini artırmaktadır (Bağcı ve Bursalı, 2015:71). Hizmet işletmelerinin devamlılığı sağlayıp başarıyı yakalayabilmeleri, paydaş ve etkenlerin bu denli zor ve çeşitli olduğu ortamlarda gittikçe daha zor bir şekilde bürünmektedir (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014:110). Söz konusu bu devamlılığı sağlayıp arzu edilen başarıyı yakalayabilmek adına işletmeler; hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti gibi hedefleri gerçekleştirebilmek için müşteri ve tüketicilerle bilfiil etkileşim içerisindeki işgörenlerin çaba ve gayretleri üzerinde yoğunlaşmaktadır (Basım ve Beğenirbaş, 2012:77). Hizmet sektörü adına işgörenlerin ortaya koyacağı performans oldukça önemli olmakla birlikte işletmeler artık işgören performansının artırılması konusunda yoğun bir çaba sergilemektedirler. Hizmet sektörü açısından ele alındığında işletmelerin en temel beklentilerinin başında işgörenlerin örgütsel hedef ve amaçlar ışığında duygularını yönlendirebilmeleri ve yönetebilmeleri gelmektedir. Eğitim, sağlık, bankacılık ve turizm gibi karşılıklı iletişim ve insan unsurunun temel kabul edildiği sektörlerde bu beklentiler daha yüksektir. Bu yüksek beklentilerin karşılanabilmesi adına da işgörenlerin sadece zihinsel ve fiziksel emek sergilememeleri aynı zamanda duygusal emeklerini de yoğun bir şekilde sergilemeleri mecburidir (Bağcı ve Bursalı, 2015:71).

İşletmelerde sürdürülebilir rekabetçi gücü ele alan çalışmalar, işgöreni sosyal bir sermaye olarak görmekle birlikte sadece içerisinde yer alınan koşullar ve bilişsel etkinliklerle değil aynı zamanda duyguları açısından da dikkate almaktadır. Bir işgörenin çalışma arkadaşlarına, müşteri ve tüketicilere karşı yaklaşımı, yaptığı işlerden tatmin olmaması ve yaşanan tüm bu süreçleri derinden etkileyen duygusal yönelimler, işgörenlerin bağlılık düzeylerini, müşteri ve tüketicilerin tatminini ve örgütün performansını önemli ölçüde etkilemektedir (Steinberg ve Figart, 1999:9).

Araştırma amacı doğrultusunda, öncelikle duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları açıklanacak olup, araştırma yöntemi ve alan araştırmasıyla ilgili bulgular ortaya konulacak ve elde edilen sonuçlar yorumlanıp, öneriler getirilecektir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Duygusal Emek

Duygu olgusu, örgüt yaşamında ve kişisel tecrübelerde derinden hissedilen bir kavramdır (Glomb ve Tews, 2004:6). Örgüt ve işgören performansı üzerinde duygu durumlarının etkileri dikkate alındığında yöneticilerin, işgörenlerin duygusal dışavurumlarını ne şekilde etkileyeceklerini bilmeleri gereklidir (Humphrey vd., 2008:157). Müşteri ve tüketicilerin memnuniyetini sağlayabilmek için, işgörenlerin müşterilerle olumlu ilişkiler kurabilmesi adına duygularının kontrolünü sağlaması ve kişisel duyguları yerine örgüt tarafından gösterilmesi istenilen duyguları sergilemesi duygusal emek davranışını oluşturmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013:316).

1983 yılında Amerikalı Sosyolog Arlie Hochschild tarafından yazılan “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi” isimli kitapta duygusal emek kavramı ilk kez kullanılmıştır. Arlie Hochschild’in kabin memurlarına yönelik gerçekleştirdiği çalışma sonucunda duygusal emek; çalışan bireylerin duygu durumlarını örgütsel hedeflere yönelik olarak, diğer bireylerce fark edilebilecek ve işe uyumlaştırılabilir şekilde net bir fiziksel gösterim ile sergilemek olarak ifade edilmiştir (Hochschild, 1983:7).

Duygusal emeğin sergilenmesi çoğu zaman duyguların abartılmasını, bastırılmasını veya sahteleştirilmesini gerektirebilmektedir. Örnek verecek olursak; cenaze işiyle ilgilenen kişilerin üzgün ve resmi olmaları, havayolu çalışanlarının neşeli ve arkadaş canlısı olması beklenmektedir. Bu yüzden işgörenler olumlu duygulara sahipken olumsuz, olumsuz duygulara sahipken de olumlu bir duygu maskesi takınabilmektedirler (Grandey, 2000:95).

Hizmet sektöründeki yaşanan hızlı büyüme ile birlikte duygusal emek kavramı her meslek alanında kendisine yaygın ve vazgeçilmez bir unsur olarak yer bulmuştur. Bu mesleklerin başında ise her zaman öğrenci, veli ve idarecilerle yüz yüze ilişkiler kurarak görüşme ve iletişim sağlama mecburiyeti bulunan öğretmenlerin geldiği şüphesizdir (Beğenirbaş ve Yalçın, 52:2012).

Eğitim sektöründe özellikle öğretmenlik mesleğinde birebir etkileşim ve iletişim en üst düzeyde gerçekleşmektedir. Öğretmenlik mesleği özünde duygusallığı ve duygusal emeğin sergilenmesini barındıran bir meslektir. Öğretmenlik yalnızca kalıp bilgilerin öğrencilere

aktarılması süreci değil aynı zamanda öğrenci, veli ve diğer paydaşlarla iyi ilişki ve bağlar kurulmasını da gerektirmektedir. Öğretmenler söz konusu bu ilişki ve bağları kurabilmek, öğrencilerin motivasyonunu arttırabilmek ve dikkatlerini toparlayabilmek için çoğu zaman abartılmış veya bastırılmış duygular sergilemek zorunda kalabilmektedirler. Yalnızca öğrencilerle değil aynı zamanda veliler, iş arkadaşları ve yöneticiler ile de sürekli iletişim halinde olan öğretmenlerin duygu durumlarını iyi yönetmeleri gerekmektedir.

Duygusal emek davranışlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu yönde etkilediği konuya ilişkin alan yazında yapılan çalışmalarda görülmektedir. Bu çalışmalardan bazıları; Beğenirbaş ve Meydan, 2012; Salami, 2007; Prati, 2004 tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın ana amacı; bireylerin duygusal emeğe yönelik algılarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisini tespit etmektir. Bu amaç doğrultusunda oluşturulan araştırmanın hipotezi şu şekildedir:

H1: *Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde ilişki vardır.*

2.1.1. Duygusal Emek Kavramının Boyutları

Duygusal emek boyutlarına yönelik ilgili literatür incelendiğinde farklı sınıflandırmalar mevcut olmakla birlikte genel olarak üç temel boyut çevresinde yoğunlaşıldığı gözlemlenmektedir. Bu üç temel boyut; yüzeysel davranış, derinden davranış ve samimi (doğal) davranıştır.

- **Yüzeysel Davranış:** Çalışan bireylerin hissettiği gerçek duygularını değiştirmemelerine rağmen, duygularını ortaya koyma şekillerini kontrol ederek örgütsel beklentilere uyumlu hale getirdikleri davranışsal eylemlerdir. Yani, gerçekte hissedilmeyen, var olmayan duyguların hissediliyormuş gibi sergilenmesi yüzeysel davranış olarak ifade edilmektedir (Anderson, 2014:20). Duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutlarını olumsuz yönde etkilediği konuya ilişkin alan yazında yapılan çalışmalarda görülmektedir. Bu çalışmalardan bazıları; Igbojekwe, 2017; Ling ve Chang, 2015; Ghalandari ve arkadaşları, 2012; Goodwin ve arkadaşları 2011 tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu bilgiler ışığında araştırmanın bir diğer hipotezi şu şekildedir:

H2: *Yüzeysel davranış (duygusal emek boyutu) örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarını olumsuz yönde etkilemektedir.*

H2a: *Yüzeysel davranış diğergamlığı olumsuz yönde etkilemektedir.*

H2b: Yüzeysel davranış vicdanlılığı olumsuz yönde etkilemektedir.

H2c: Yüzeysel davranış nezaketi olumsuz yönde etkilemektedir.

H2d: Yüzeysel davranış centilmenliği olumsuz yönde etkilemektedir.

H2e: Yüzeysel davranış sivil erdemi olumsuz yönde etkilemektedir.

- **Derinden Davranış:** Çalışan bireylerin hissettikleri ve sergiledikleri duygularla paralellik gösterebilmek için ortaya konulan çabaları tanımlamaktadır. Yani, içsel duyguların örgüt tarafından ortaya konulması beklenen duygulara uyumlaştırılmasıdır (Eroğlu, 2014:149). Duygusal emek alt boyutu olan derinden davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutlarını olumlu yönde etkilediği konuya ilişkin alan yazında yapılan çalışmalarda görülmektedir. Bu çalışmalardan bazıları; Türkay ve Yalçın Kayıkçı, 2017; Bıyık ve Aydoğan, 2014; Ghalandari vd., 2012; Ramachandran vd., 2011 tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu bilgiler ışığında araştırmanın bir diğer hipotezi şu şekildedir:

H3: *Derinden davranış (duygusal emek boyutu) örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarını olumlu yönde etkilemektedir.*

H3a: Derinden davranış diğergamlığı olumlu yönde etkilemektedir.

H3b: Derinden davranış vicdanlılığı olumlu yönde etkilemektedir.

H3c: Derinden davranış nezaketi olumlu yönde etkilemektedir.

H3d: Derinden davranış centilmenliği olumlu yönde etkilemektedir.

H3e: Derinden davranış sivil erdemi olumlu yönde etkilemektedir.

- **Samimi Davranış:** Samimi (doğal) bir biçimde hissedilmekte olan duyguların örgüt tarafından ortaya konulması beklenen duygusal normlarla paralellik göstermesi durumunda, çalışanların yüzeysel davranış veya derinden davranış kalıplarını kullanmalarına gerek duyulmamaktadır (Anderson, 2014:22). Duygusal emek alt boyutu olan samimi davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutlarını olumlu yönde etkilediği konuya ilişkin alan yazında yapılan çalışmalarda görülmektedir. Bu çalışmalardan bazıları; Bıyık ve Aydoğan, 2014; Mallick vd., 2014; Beğenirbaş ve Meydan, 2012 tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu bilgiler ışığında araştırmanın bir diğer hipotezi şu şekildedir:

H4: Samimi (doğal) davranış (duygusal emek boyutu) örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarını olumlu yönde etkilemektedir.

H3a: Samimi davranış diğergamlığı olumlu yönde etkilemektedir.

H3b: Samimi davranış vicdanlılığı olumlu yönde etkilemektedir.

H3c: Samimi davranış nezaketi olumlu yönde etkilemektedir.

H3d: Samimi davranış centilmenliği olumlu yönde etkilemektedir.

H3e: Samimi davranış sivil erdemi olumlu yönde etkilemektedir.

2.1.2. Duygusal Emegın Sonuçları

Alan yazında duygusal emegın sonuçlarına yönelik gerçekleştirilen çalışmalarda çeşitli sonuçlar gözlemlenmektedir. Kimi çalışmalarda duygusal emegın çalışanlar ve örgütler adına olumlu sonuçlarına değinilirken, kimi çalışmalarda da duygusal emegın özellikle çalışanlar adına olumsuz sonuçlarına değinilmektedir. Yapılan araştırmalar neticesinde duygusal emegın sonuçları genel olarak işe yönelik duygusal bağıllık, iş tatmini, yüksek performans, motivasyonda artış, psikolojik ve fizyolojik yönden sağlıklı olma, ekonomik fayda, mesleği bırakma niyeti, tükenmişlik, psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar, iş-aile çatışması, rol çatışması, işe yabancılaşma şeklindedir (Öz, 2007; Koç, 2007; Akçit, 2011; Eroğlu, 2011):

2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışının temelleri 1930’lu yıllarda Barnard ve 1964 yılında Katz ve Kahn tarafından “ekstra rol davranışları” şeklinde ifade edilmiştir. 1982 yılında Organ ve Beteman tarafından 42. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresinde bildiri olarak sunulan ve 1983 yılında makale olarak yayınlanan “Job Satisfaction & The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship” adlı araştırmada ve yine 1983 yılında Organ ve arkadaşları tarafından yayınlanan “Organizational Citizenship Behavior: It’s Nature and Antecedents” adlı çalışmada ilk olarak ilgili alan yazına girmiştir (Podsakoff vd., 2000:513).

Geleneksel örgüt yapısı kuramının temsilcisi olan Barnard’ın fikirleri ile Elton Mayo ve arkadaşları tarafından gerçekleştirilen Hawthorne Araştırmalarının sonuçlarına yönelik incelemeler yapan Fritz Roethlisberger ile William Dickson’un birlikte gerçekleştirdiği çalışmalar, Blau’nun mübadele kuramı, Graen, Dansereau ve Haga’nın mübadele kuramını temel alarak yönetici ve çalışan penceresinden ast ve üst konumdaki çalışanlar arasındaki ekonomik gereksinimler ve sosyal mübadele kuramıyla sürdürdüğü çalışmalar örgüt

kuramlarına katkı sağlamak suretiyle belirli varsayımları, önerileri ve kavramları içererek örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının kavramsal alt yapısını meydana getirmektedir (Karaaslan vd., 2009:137). Bununla birlikte Kahn ve Katz'ın "Örgütlerin Sosyal Psikolojisi" çalışmasında belirttiği fikirler, mübadele kuramını modern kuramlar açısından değerlendiren Williamson, Ouchi ve arkadaşları gibi örgüt teorisyenlerinin yürüttüğü çalışmalar da örgütsel vatandaşlık davranışı ve biçimsel rol davranışları kavramlarının gelişmesinde katkı sağlamaktadır (Karaaslan vd., 2009:138).

Organ'a göre (1988:4) örgütsel vatandaşlık davranışı; örgütün biçimsel ödül sistemlerinde net bir şekilde bulunmayan, zorlayıcılığı olmayan ve bir bütün şeklinde örgütün amaçlarını etkin bir şekilde yerine getirmeye katkı sağlayan bireysel davranışlar olarak ifade edilmektedir.

2.2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler

Alan yazını incelendiğinde bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemelerine etki eden unsurlar olarak; liderlik davranışları, örgütsel özellikler, çalışan özellikleri ve görev özellikleri olmak üzere dört temel unsur üzerinde yoğunlaşmaktadır (Podsakoff vd.. 2000). Süregelen dönem içerisinde bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini etkileyen faktörler çeşitlilik göstermiştir. Bu faktörler; örgütsel güven, örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, iş tatmini, kinizm, rol algısı, yönetici ve çalışan ilişkisi, ihtiyaçlar, kişilik özellikleri, yapılan işin özellikleri, yönetim tarzı ve liderin özellikleri, örgütsel özellikler, mesleki statü ve kararlara katılım şeklinde sıralanabilir (Tutar, 2007; Alp, 2015; Taşkiran ve Özcan, 2007; İçerli ve Yıldırım, 2012; Develi, 2015; Organ ve Ryan, 1995).

2.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarına yönelik ilgili alan yazın incelendiğinde, boyutlara yönelik sınıflandırmaların birbirine son derece benzediği ve Organ'ın yaptığı sınıflandırmalarla paralellik gösterdiği görülmektedir. Bu sebeple örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarını Organ'ın oluşturduğu sınıflama doğrultusunda ele almak doğru olacaktır (Basım ve Şeşen, 2006:87). Organ ilk olarak örgütsel vatandaşlık davranışını genel uyum ve özgecilik olmak üzere iki boyut şeklinde ele almıştır. Daha sonra 1988 yılında yayınlanan kitabında Organ örgütsel vatandaşlık davranışını; Özgecilik (Yardımseverlik), Vicdanlılık (Bilinçlilik), Sivil Erdem, Nezaket ve Centilmenlik (Sportmenlik) olarak beş boyut olarak ele almıştır (Organ, 1997:85-97).

- **Diğergamlık (Özgecilik):** Çalışan bireylerin iş yerlerindeki diğerk çalışma arkadaşlarına yardımcı olmak suretiyle onların karşılaştıkları problemlerin çözümünde gönüllü destek vermelerine yönelik tutum ve davranışlardır (Demirel, Seçkin ve Özçınar, 2011:37).
- **Nezakət:** Nezakət boyutu Organ (1988) tarafından; örgüt içerisinde bireylerin sorumlu oldukları işler dolayısıyla bilfiil iletişim halinde olmaları gereken, birbirlerinin çalışmalarından ve aldıkları kararlardan etkilenen çalışanların sergiledikleri olumlu eylemler olarak tanımlanmaktadır.
- **Vicdanlılık:** Organ (1988) tarafından vicdanlılık; örgüt içerisinde bireylerin kendilerinden beklenen biçimsel rol davranışlarının üstündeki davranışları sergileyebilmek için gönüllü olmaları şeklinde tanımlanmaktadır (Özdemir, 2005:90).
- **Centilmenlik:** Organ (1988) tarafından centilmenlik; çalışan bireylerin hoşgörülü olmaları, şikayetçi olmaktan sakınmaları ve gerginlik yaratması olası davranışlardan kaçınmaları olarak ifade edilmektedir. Örgüt içerisinde iş arkadaşlarına saygısızca davranmaktan, problemleri gereksiz yere büyütme ve sürekli şikayetçi olmaktan kaçınmaya yönelik davranışlar centilmenlik boyutuna örnek verilebilir (Yücel, 2006:10).
- **Sivil Erdem:** Örgütün yaşamsal aktivitelerine sorumlu ve aktif bir şekilde katılım göstermek sivil erdem olarak tanımlanabilir. Örgütte katılımın zorunlu olmadığı toplantılara gönüllü ve düzenli bir şekilde katılım sağlama, örgütün yararına alınacak kararların uygulanmasında yardımcı olmaya yönelik davranışlar sivil erdem boyutuna örnek verilebilir (Yeşilyurt ve Koçak, 2014:306).

2.2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

Örgütlerde örgütsel vatandaşlık davranışları sergilendiğinde örgütlerin sosyal mekanizmalarının işlerliği kolaylaşmakta ve işgörenler arasındaki çatışmalar azalma eğilimi göstermektedirler. İşgörenler arasındaki bu çatışmaların azalması örgütsel etkinliğin ve performansın artmasını sağlayacak ve bu sayede de örgütün misyon ve vizyonunun gerçekleştirilmesine yönelik adımlar atılmış olacaktır (Chen vd., 1998:922). Örgütsel vatandaşlık davranışının sonuçlarına yönelik boyutlar açısından da incelenmek suretiyle farklı bir değerlendirmenin yapılması mümkündür. Boyutlar göz önünde bulundurularak örgütsel vatandaşlık davranışının olası sonuçları şu şekildedir (Kulaklıoğlu, 2009:46):

Çalışanlar arasında yardımlaşmanın sağlanmasında etkin rol oynamaktadır.

- Çalışanlar arasında oluşan anlaşmazlıkların önlenmesinde ve problemlerin çözümünde etkilidir.

- Örgütsel katılımın gerçekleşmesine olanak sağlar.
- Çalışanlar arası ilişkinin nezaket çerçevesinde sürdürülmesine olanak sağlar.
- Çalışanların örgüte katkı sağlayacak faaliyet ve fikirleri açısından diğer bireyler tarafından cesaretlendirilmesini sağlar.
- Çalışanların örgütsel süreçlerde gönüllü katılımını sağlar.
- Çalışanların bağlılıklarının artmasına ve devamlılığının sağlanmasına katkı sağlar.

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu bölümde, araştırma amacı, önemi, sınırlılıkları, kapsamı, veri toplama aracı, ölçekleri, hipotezleri ve modelinden bahsedilmektedir.

3.1. Araştırmanın Amacı, Önemi, Kapsamı ve Sınırlılıkları

Bu araştırmanın amacı; eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin duygusal emek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışlarına olan etkilerini analiz etmek ve bu eylemlerin bazı değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaktır.

Sosyo-psikolojik bir canlı olma özelliği gösteren bireylerin iş çevrelerinde, örgüt, yönetim ve iç ve dış müşterilere yüklediği anlam ve değer, bireylerin sergiledikleri performansla direkt olarak ilişkilidir. Entelektüel, fiziksel ve duygusal emeğin birlikte yönetilmesi gereken sektörlerin başında eğitim sektörü yer almaktadır. İnsan kaynağının, örgütlerin rekabetçi güçlerini geliştirmesinde önemli bir rol üstlendiği bugünün iş yaşamında, insana dayalı ortaya çıkan problemler, işletme ve kamu kurumlarında mevcut olduğu kadar eğitim ve öğretim veren okullar açısından da oldukça önemlidir (Çiçeklioğlu ve Taşlıyan, 2019:4).

Akdeniz Bölgesinde yer alan Mersin ve Kahramanmaraş illerinde görev yapan öğretmenler araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmaya dahil edilen evrenin geniş bir alanı içerisine alması, evrenin tamamına ulaşma konusunda zaman, maliyet ve enerji problemlerini birlikte getireceği için, belirlenen evren çerçevesinde örneklem seçilme yoluna gidilmiştir (Karasar, 2005:110-127). Örneklem sayısı belirlenirken Mersin ve Kahramanmaraş illerinin her birinden alınacak örneklem sayısı için şu formül kullanılmıştır (Ural ve Kılıç, 2013:38).

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot H^2 + z^2 \cdot \sigma^2}$$

Bu formülde; H (örneklem hatası) değeri 0,10; z değeri 1,96 ($\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinin teorik değeri); σ (standart sapma) değeri 0,5 olarak ele alınmıştır. Milli Eğitim Bakanlığının 2017

Milli Eğitim İstatistikleri yayını verilerine göre; Mersin’de 1341 okulda 21820 ve Kahramanmaraş’ta 1430 okulda 15118 öğretmenin görev yaptığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, Mersin’de 268; Kahramanmaraş’ta 266 olmak üzere toplam 534 öğretmene ulaşılması gerektiği belirlenmiştir. Araştırma kapsamında Mersin ve Kahramanmaraş illerindeki okullarda 910 öğretmene anket uygulanmış ve bu anketlerin 829 tanesi (362 öğretmen Kahramanmaraş, 467 öğretmen Mersin) değerlendirme dâhil edilmiştir.

Bu araştırma, araştırmanın gerçekleştirildiği dönemdeki (Haziran 2018-Kasım 2018) illerde yer alan okullarda görev yapan öğretmenlerin görüşleriyle, anket formunda faydalanılan ölçekten elde edilen verilerle sınırlıdır. Araştırma evrenini meydana getiren kişi sayısının fazla olması nedeniyle mülakat, gözlem, deney ve anket gibi veri toplama yöntemlerinden sadece anket yöntemi kullanılmıştır.

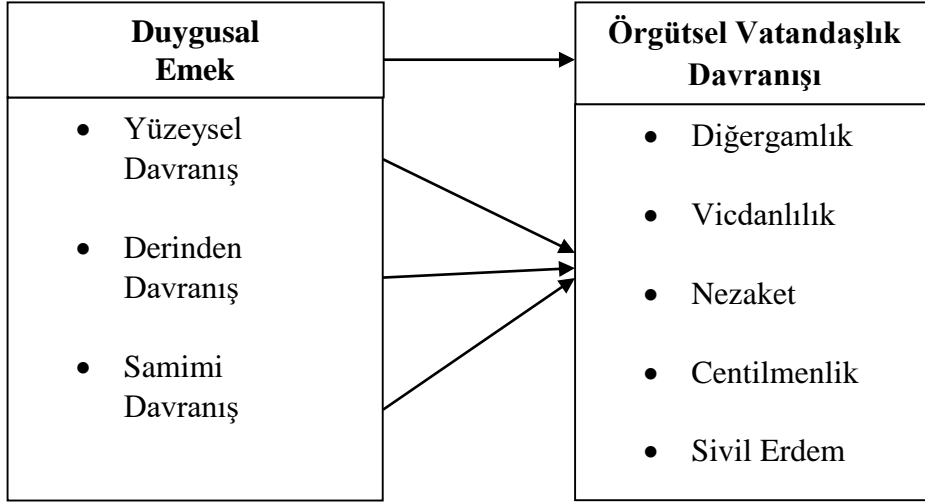
3.2. Veri Toplama Aracı ve Kullanılan Ölçekler

Bu araştırmada 829 öğretmene anket uygulanmış olup, bu anketler birebir görüşme yoluyla toplanmıştır. Uygulanan ankette öğretmenlerle ilgili demografik sorulara (9 adet), duygusal emek boyutlarını (13 ifade) ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını (19 ifade) ölçen ifadeler yer verilmiştir. Duygusal emeği ölçebilmek adına, Diefendorff vd., (2005) tarafından geliştirilen ve Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe’ye uyarlanan “duygusal emek” ölçeği kullanılmıştır. Bahsi geçen ölçek daha sonraki yıllarda gerçekleştirilen çoğu çalışmada; Bıyık vd. 2014; Korkmaz vd. 2015; Basım 2016 geçerliliği ve güvenilirliği onaylanarak kullanılmıştır. Bu ölçekte, duygusal emek üç alt boyut olarak ele alınmıştır. Bu boyutlar; “yüzeysel davranış (6 ifade)”, “derinden davranış (4 ifade)” ve “samimi (doğal) davranış (3 ifade)” şeklinde olup, toplam 13 ifade içermektedir. Bir diğer ölçek olan örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmek adına Organ (1988) tarafından geliştirilen “örgütsel vatandaşlık davranışı” ölçeği kullanılmıştır. Bahsi geçen ölçek daha sonraki yıllarda gerçekleştirilen çoğu çalışmada; Yeşiltaş vd. 2009; Yücel vd. 2012; Bakan vd. 2017 geçerliliği ve güvenilirliği onaylanarak kullanılmıştır. Bu ölçekte, örgütsel vatandaşlık davranışı beş alt boyut olarak ele alınmıştır. Bu boyutlar; “diğergamlık (5 ifade)”, “vicdanlılık (3 ifade)”, “nezaket (3 ifade)”, “centilmenlik (4 ifade) ve “sivil erdem (4 ifade)” şeklinde olup, toplam 19 ifade içermektedir. Söz konusu ölçeklerde beşli Likert derecelemesi (5-Kesinlikle Katılıyorum 1-Kesinlikle Katılmıyorum) kullanılmıştır. Elde edilen verileri analiz edebilmek için SPSS 23.0 programı kullanılmıştır. Bu paket program ile öğretmenlerin sosyo-demografik özelliklerini tespit edebilmek için frekans analizinden, duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin tespiti için korelasyon ve etkinin tespiti için regresyon analizinden ve ilgili değişkenlerin sosyo-

demografik özelliklere göre farklılaşmasını tespit edebilmek amacıyla da Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testi analizlerinden yararlanılmıştır.

3.3. Araştırma Modeli

Oluşturulan hipotezler ışığında, araştırmaya yönelik çizilen model Şekil 1’de gösterilmiş olup, yapılan analizlerle hipotezler test edilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

3.4. Araştırma Bulguları

Bu bölümde, anketler sonucu elde edilen veriler analiz edilerek değerlendirilmektedir. Tablo 1’de öğretmenlerin sosyo-demografik özelliklerine yönelik frekans ve yüzde dağılımları gösterilmektedir. Bu dağılımlara göre; öğretmenlerin %54,9’u erkek, %45,1’i kadın olarak belirlenmiştir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin %44,4’ü 1980-2000 yılları, %48,4’ü 1960-1980 yılları arasında ve %7,2’si 1960 yılı ve öncesi doğmuştur. Bu bireylerin %77,1’i evli ve %22,9’u bekâr ve %33,3’ü çocuk sahibi değilken, %19,1’i 1 çocuk, %32,7’si 2 çocuk ve %14,9’u 3 ve üzeri sayıda çocuğa sahiptir. Katılımcı bireylerin eğitim durumları incelendiğinde; %82,1’inin lisans ve %11,8’inin yüksek lisans düzeyinde eğitim seviyesine sahip olduğu gözlenmektedir. Öğretmenlerin %56,3’ü Mersin, %43,7’si ise Kahramanmaraş ilinde görev yapmaktadır. Bu bireylerin %6,8’i anaokulu, %32,6’sı ilkokul, %12,7’si ortaokul ve %47,9’u da lise kurumlarında çalışmaktadır. Söz konusu bireylerin %39’u yarım gün, %61’i de tam gün sistemiyle çalışmakta, %74,7’si çalışma saatlerinden memnuniyet duyarken, %25,3’ü çalışma saatlerinden memnun değildir. Son olarak öğretmenlerin mevcut

kurumlarında çalışma süreleri incelendiğinde, bireylerin %17,6'sı 1 yıldan daha az, %22,9'u 1-3 yıl arası, %25,1'i 4-6 yıl arası ve %34,4'ü de 7 yıl ve üzeri sürelerdir çalışmaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Analizi Bulguları

Demografik Özellikler	Katılımcı Sayısı (N)	Yüzde (%)	Demografik Özellikler	Katılımcı Sayısı (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet			Medeni Durum		
Erkek	455	54,9	Evli	639	77,1
Kadın	374	45,1	Bekar	190	22,9
Toplam	829	100	Toplam	829	100
Yaş			Çocuk Sayısı		
1960 Öncesi	60	7,2	Çocuk yok	276	33,3
1960-1980	401	48,4	1 çocuk	158	19,1
1981-2000	368	44,4	2 çocuk	271	32,7
Toplam	829	100	3 ve üzeri çocuk	124	14,9
			Toplam	829	100
Eğitim Durumu			Çalıştığınız Okul Türü		
Ön Lisans ve altı	42	5,1	Anaokulu	56	6,8
Lisans	681	82,1	İlkokul	270	32,6
Yüksek Lisans	98	11,8	Ortaokul	105	12,7
Doktora	8	1,0	Lise	398	47,9
Toplam	829	100	Toplam	829	100
Hangi İilde Çalışıyorsunuz			Çalışma Sisteminiz		
Mersin	467	56,3	Yarım Gün	323	39,0
Kahramanmaraş	362	43,7	Tam Gün	506	61,0
Toplam	829	100	Toplam	829	100
Kurumda Çalışma Süreniz			Çalışma Saatinizden Memnun musunuz?		
1 yıldan az	146	17,6	Evet	619	74,7
1 ve 3 yıl arası	190	22,9	Hayır	210	25,3
4 ve 6 yıl arası	208	25,1			
7 yıl üzeri	285	34,4			
Toplam	829	100	Toplam	829	100

3.4.1. Güvenilirlik Analizleri

Araştırmada duygusal emek ile alt boyutları ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile alt boyutlarını ölçebilmek için kullanılan ölçeklere yönelik gerçekleştirilen güvenilirlik analizi bulguları Tablo 2'de yer almaktadır. Güvenirlilik analizinde, Cronbach's Alfa Katsayısı (α) güvenilirlik göstergesi olarak kullanılmıştır (Güriş ve Astar, 2014:245).

Tablo 2. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Kullanılan Ölçekler	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha Katsayıları (α)
Duygusal Emek	13	0,864
Yüzeysel Davranış	6	0,819
Derinden Davranış	4	0,871
Samimi (Doğal) Davranış	3	0,902
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	19	0,925
Diğergamlık	5	0,876
Vicdanlılık	3	0,744
Nezaket	3	0,785
Centilmenlik	4	0,866
Sivil Erdem	4	0,739

Tablo 2 incelendiğinde; duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarının Cronbach's Alfa Katsayılarının (α) 0,70 üzerinde değerlere sahip oldukları görülmektedir. Alan yazını incelendiğinde sosyal bilimler alanında alfa değeri 0,70 veya üzerinde bir değere sahipse araştırma ölçeği güvenilir olarak ifade edilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014:305).

3.4.2. Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Araştırma hipotezleri test edilmeden önce, elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirleyebilmek adına Kolmogorov-Smirnov testi analizi yapılmıştır. Test sonuçlarına göre; her bir boyutun anlamlılık düzeyinin 0,05'ten küçük olduğu tespit edilmiş ($p=0,00$) ve sosyo-demografik özellikleri test edebilmek adına veri setine non-parametrik testlerden Kruskal Wallis testi ve Mann Whitney U testi analizleri uygulanmıştır. Aynı zamanda modelde yer alan değişkenler arasındaki ilişkilerin yönünün ve düzeyinin belirlenmesine yönelik gerçekleştirilen korelasyon analizi ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisinin tespitine ilişkin de regresyon analizi bulgularına yer verilmektedir.

Tablo 3. Ankette Kullanılan Ölçeklere Yönelik Korelasyon Analizi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Duygusal Emek (1)	1,000									
Yüzeysel Davranış (2)	,848**	1,000								
Derinden Davranış (3)	,805**	,421**	1,000							
Samimi Davranış (4)	,437**	-,024	,338**	1,000						
Örg. Vat. Davranışı (5)	,421**	,207**	,366**	,506**	1,000					
Diğergamlık (6)	,378**	,198**	,304**	,329**	,843**	1,000				
Vicdanlılık (7)	,374**	,177**	,370**	,405**	,817**	,524**	1,000			
Nezaket (8)	,315**	,076**	,268**	,376**	,812**	,480**	,590**	1,000		
Centilmenlik (9)	,342**	,169**	,290**	,330**	,850**	,443**	,566**	,514**	1,000	
Sivil Erdem (10)	,348**	,169**	,301**	,369**	,866**	,509**	,588**	,497**	,618**	1,000

**r (korelasyon katsayısı) $p<0,01$ düzeyinde anlamlı korelasyon

*r (korelasyon katsayısı) $p<0,05$ düzeyinde anlamlı korelasyon

Tablo 3'de ankette kullanılan ölçeklerin alt boyutlarının aralarındaki ilişkilerin yönünü ve düzeyini ölçmek adına yapılan korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı ($r=0,421$; $p<0,01$) ilişki tespit edilmiştir.

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; yüzeysel davranış ile derinden davranış arasında pozitif yönlü zayıf düzeyde anlamlı ($r=0,421$; $p<0,01$), örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutları ile de pozitif yönde çok zayıf düzeyde anlamlı (sırasıyla $r=0,207$; $0,198$; $0,177$; $0,076$; $0,169$; $0,16$; $<0,01$) ilişki tespit edilmiştir. Derinden davranış ile samimi davranış ve örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutları arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı (sırasıyla $r=0,338$, $0,366$; $0,304$; $0,370$; $0,268$; $0,290$; $0,301$; $p<0,01$) ilişki tespit edilmiştir. Samimi davranış ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ($r=0,506$; $p<0,01$) ve örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları arasında da pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı (sırasıyla $r=0,329$; $0,405$; $0,376$; $0,330$; $0,369$; $r<0,01$) ilişki tespit edilmiştir.

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; diğergamlık ile vicdanlılık ve sivil erdem arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ($r=0,524$; $r=0,509$; $p<0,01$) nezaket ve centilmenlik arasında da pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı ($r=0,480$; $0,443$; $p<0,01$) ilişki tespit edilmiştir. Vicdanlılık ile nezaket, centilmenlik ve sivil erdem arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ($r=0,590$; $0,566$; $0,588$; $p<0,01$) ilişki tespit edilmiştir. Nezaket ile centilmenlik arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ($r=0,514$; $p<0,01$) ve sivil erdem arasında da pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı ($r=0,497$; $p<0,01$) ilişki tespit edilmiştir. Centilmenlik ile sivil erdem arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ($r=0,618$; $p<0,01$) ilişki tespit edilmiştir.

Duygusal emek boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini tespit edebilmek için yapılan regresyon analizine ilişkin bulgulara aşağıda yer verilmektedir.

Tablo 4. Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi ve Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	BAĞIMLI DEĞİŞKENLER	
	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	
R ²	,176	
F	177,674	
Duygusal Emek	*r ,421	
	B ,421	
	p ,000	

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre, örgütsel vatandaşlık davranışındaki değişkenliğin %17,6'sının ($R^2=0,176$) bağımsız değişken duygusal emek tarafından açıklanabildiği görülmektedir. Bulgulara göre, örgütsel vatandaşlık davranışı istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüzeysel davranıştan etkilenmektedir ($F= 177,674$; $p<0,05$). “B” değerlerine (regresyon katsayısı) göre; duygusal emekteki bir birimlik artışın diğergamlık üzerinde 0,421birimlik bir artış sağladığı görülmektedir ($p<0,05$).

Tablo 5. Yüzeysel Davranış ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi ve Regresyon Analizi

		<i>BAGIMLI DEĞİŞKENLER</i>				
<i>BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN</i>	<i>Diğergamlık</i>	<i>Vicdanlılık</i>	<i>Nezakət</i>	<i>Centilmenlik</i>	<i>Sivil Erdem</i>	
R²	,043	,030	,015	,030	,030	
F	37,579	25,143	12,839	25,990	25,436	
Yüzeysel Davranış	*r ,198	r* ,177	*r ,076	r* ,169	*r ,169	
	B ,208	B ,172	B ,124	B ,175	B ,173	
	p ,000	p ,000	p ,000	p ,000	p ,000	

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre, diğergamlıktaki değişkenliğin %4,3'ünün ($R^2=0,043$); vicdanlılıktaki değişkenliğin %3,0'ünün ($R^2=0,030$); nezaketteki değişkenliğin %1,5'inin ($R^2=0,015$); centilmenlikteki değişkenliğin %3,0'ünün ($R^2=0,030$) ve sivil erdemdeki değişkenliğin %3,0'ünün ($R^2=0,030$) bağımsız değişken yüzeysel davranış (duygusal emek boyutu) tarafından açıklanabildiği görülmektedir. Bulgulara göre, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları (diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüzeysel davranıştan etkilenmektedir ($F= 37,579; 25,143; 12,839; 25,990; 25,436; p<0,05$). “B” değerlerine (regresyon katsayısı) göre; yüzeysel davranıştaki bir birimlik artışın diğergamlık üzerinde 0,208; vicdanlılık üzerinde 0,172; nezaket üzerinde 0,124; centilmenlik üzerinde 0,175 ve sivil erdem üzerinde 0,173 birimlik bir artış sağladığı görülmektedir ($p<0,05$).

Tablo 6. Derinden Davranış ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi ve Regresyon Analizi

		<i>BAGIMLI DEĞİŞKENLER</i>				
<i>BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN</i>	<i>Diğergamlık</i>	<i>Vicdanlılık</i>	<i>Nezakət</i>	<i>Centilmenlik</i>	<i>Sivil Erdem</i>	
R²	,105	,120	,077	,086	,087	
F	96,735	112,307	69,280	78,246	78,702	
Derinden Davranış	*r ,304	r* ,370	*r ,238	r* ,290	*r ,301	
	B ,324	B ,346	B ,278	B ,294	B ,295	
	p ,000	p ,000	p ,000	p ,000	p ,000	

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre, diğergamlıktaki değişkenliğin %10,5'inin ($R^2=0,105$); vicdanlılıktaki değişkenliğin %12,0'sinin ($R^2=0,120$); nezaketteki değişkenliğin %7,7'sinin ($R^2=0,077$); centilmenlikteki değişkenliğin %8,6'sının ($R^2=0,083$) ve sivil erdemdeki değişkenliğin %8,7'sinin ($R^2=0,087$) bağımsız değişken derinden davranış (duygusal emek boyutu) tarafından açıklanabildiği görülmektedir. Bulgulara göre, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları (diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüzeysel davranıştan etkilenmektedir ($F= 96,735; 112,307; 69,280; 78,426; 78,702; p<0,05$). “B” değerlerine (regresyon katsayısı) göre; derinden

davranıştaki bir birimlik artışın diğergamlık üzerinde 0,324; vicdanlılık üzerinde 0,346; nezaket üzerinde 0,278; centilmenlik üzerinde 0,294 ve sivil erdem üzerinde 0,295 birimlik bir artış sağladığı görülmektedir ($p<0,05$).

Tablo 7. Samimi Davranış ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi ve Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	BAĞIMLI DEĞİŞKENLER				
	Diğergamlık	Vicdanlılık	Nezaket	Centilmenlik	Sivil Erdem
R²	,166	,202	,202	,163	,184
F	164,947	208,808	209,207	161,298	186,833
Samimi Davranış	*r ,329	r* ,405	*r ,376	r* ,330	*r ,369
	B ,408	B ,449	B ,449	B ,404	B ,429
	p ,000	p ,000	p ,000	p ,000	p ,000

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre, diğergamlıktaki değişkenliğin %16,6'sının ($R^2=0,166$); vicdanlılıktaki değişkenliğin %20,2'sinin ($R^2=0,202$); nezaketteki değişkenliğin %20,2'sinin ($R^2=0,202$); centilmenlikteki değişkenliğin %16,3'ünün ($R^2=0,163$) ve sivil erdemdeki değişkenliğin %18,4'ünün ($R^2=0,184$) bağımsız değişken samimi davranış (duygusal emek boyutu) tarafından açıklanabildiği görülmektedir. Bulgulara göre, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları (diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüzeysel davranıştan etkilenmektedir ($F= 164,947$; $208,808$; $209,207$; $161,298$; $183,833$; $p<0,05$). “B” değerlerine (regresyon katsayısı) göre; samimi davranıştaki bir birimlik artışın diğergamlık üzerinde 0,408; vicdanlılık üzerinde 0,449; nezaket üzerinde 0,449; centilmenlik üzerinde 0,404 ve sivil erdem üzerinde 0,429 birimlik bir artış sağladığı görülmektedir ($p<0,05$).

Sosyo-demografik özellikleri test edebilmek için veri setine non-parametrik testler olan Mann Whitney U Testi ve Kruskal Wallis Testi analizleri uygulanmıştır (Sadece anlamsal farklılık tespit edilen sosyo-demografik özellikler belirtilmiştir).

Tablo 8. Cinsiyet Açısından Yüzeysel Davranış Farklılaşması (Mann Whitney U Testi Analizi)

	Dem. Özellik	Değişken	N	Sıra Ort.	U	Z	P
Yüzeysel Davranış (Duygusal Emek Boyutu)	Cinsiyet	Erkek	455	433,12	93,32	2,406	0,016
		Kadın	374	392,96	8		

Tespit edilen bulgulara göre; kadın ve erkek öğretmenlerin duygusal emek alt boyutu olan “yüzeysel davranışa” yönelik görüşleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($U= 93,328$; $z=2,406$; $p=0,016$). Test sonuçlarına göre, gruplar arasında erkek öğretmenler grubu lehinde $p<0,05$ düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Yüzeysel

davranışın çalışanlar tarafından hissedilmeyen duygunun örgüt tarafından dikta edilerek gerçekleştirilmesi yönünde negatif nitelikli bir davranış tarzı olduğu düşünüldüğünde; erkeklerin kadınlara oranla duygunun yönetilmesi noktasında nispeten daha başarılı oldukları ve dış unsurlara yönelik uyumlarını daha kolay gerçekleştirebildikleri söylenebilir. Dışa uyum noktasında kadınların tutumları erkeklere göre daha katı bir yapıdadır. Konuya ilişkin alan yazın incelendiğinde; yazındaki çalışmaların Bıyık ve Aydoğan 2014; Goodwin ve arkadaşları 2011 elde edilen sonuçlarla paralellik gösterdiği görülmektedir.

Tablo 9. Çalışma Sistemi Açısından Derinden Davranış Farklılaşması (Mann Whitney U Testi Analizi)

	<i>Dem. Özellik</i>	<i>Değişken</i>	<i>N</i>	<i>Sıra Ort.</i>	<i>U</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
<u><i>Derinden Davranış</i></u>	Çalışma	Tam Gün	506	401,53	74,90	-2,056	<u>0,040</u>
<u><i>(Duygusal Emek Boyutu)</i></u>	Sisteminiz	Yarım Gün	323	436,11	1		

Tespit edilen bulgulara göre; tam gün ile yarım gün sistemiyle görev yapan öğretmenlerin duygusal emek alt boyutu olan “derinden davranışa” yönelik görüşleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($U=74,901$; $z=-2,056$; $p=0,040$). Test sonuçlarına göre, gruplar arasında yarım gün çalışma sistemi lehinde $p<0,05$ düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Değişim derinden davranışta dolaylı olarak gerçekleşmektedir. Bunun sebebi ise bireylerin ilk olarak kendilerinin hissetmesi gerekli duyguları yaşamaya çalışması ve daha sonrasında da kendilerinden beklenen davranışı sergilemesidir. Öğretmenlerin çalışma sistemleri (Tam gün/Yarım gün) ve kendilerinden beklenen duyguyu sergileyebilmek adına harcadıkları çaba göz önünde bulundurulduğunda, bireyler ne kadar az sürelerde iş yerinde fiilen bulunurlarsa o kadar az derinden davranış sergileme yönünde çaba harcayacaktır. İşte bu sebeple yarım gün çalışan öğretmenlerin derinden davranış sergileme konusunda tam gün çalışan öğretmenlere oranla daha başarılı oldukları söylenebilmektedir.

Tablo 10. Çalışma Saatinden Duyulan Memnuniyet Açısından Vicdanlılık, Centilmenlik ve Sivil Erdem Farklılaşması (Mann Whitney U Testi Analizi)

	<i>Dem. Özellik</i>	<i>Değişken</i>	<i>N</i>	<i>Sıra Ort.</i>	<i>U</i>	<i>Z</i>	<i>P</i>
<u><i>Vicdanlılık</i></u>	Çalışma Saatinden	Evet	619	430,02	55,697	-3,148	<u>0,002</u>
<u><i>(Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutu)</i></u>	Memnuniyet	Hayır	210	370,72			
<u><i>Centilmenlik</i></u>	Çalışma Saatinden	Evet	619	430,41	55,454	-3,218	<u>0,001</u>
<u><i>(Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutu)</i></u>	Memnuniyet	Hayır	210	369,57			
<u><i>Sivil Erdem</i></u>	Çalışma Saatinden	Evet	619	433,30	53,668	-3,851	<u>0,000</u>
<u><i>(Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutu)</i></u>	Memnuniyet	Hayır	210	361,06			

Tespit edilen bulgulara göre; çalışma saatinden duyulan memnuniyet düzeyi ile örgütsel vatandaşlığın “vicdanlılık” (U=55,697; z=-3,148; p=0,002), “centilmenlik” (U=55,454; z=-3,218; p=0,001) ve “sivil erdem” (U=53,668; z=-3,851; p=0,000) alt boyutuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Test sonuçlarına göre, gruplar arasında çalışma saatlerinden memnun olan öğretmenler lehinde p<0,05 düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Örgütsel etkinliğe vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem boyutlarının son derece önemli bir etkisi bulunmaktadır. Vicdanlılık davranışı yardımıyla çalışan bireylerin, örgüt normlarına uygun davranması; centilmenlik davranışı sayesinde gerginlik oluşturmaması muhtemel davranışlardan kaçınması ve sivil erdem davranışı sayesinde de örgütün yaşamsal aktivitelerine aktif ve sorumlu bir şekilde katılması beklenmektedir. Aynı zamanda bu boyutlar örgütün sorun çözme, üretkenlik ve planlama gibi hayati süreçlerini de güçlendirmektedir. Çalışma saatlerinden duyulan memnuniyet dikkate alındığında; örgütte devamsızlık oranlarının minimize edilmesi, mesai saatlerinde devamsızlık sebebiyle meydana gelen kayıpların azaltılması ve üretimsel sürekliliğin sağlanması örgütsel etkinliği artıracaktır. Çalışma saatlerinden memnun olan bireylerin ise devamsızlık yapmayacağı ve örgütsel etkinliğe katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

Tablo 11. Okul Türü Açısından Yüzeysel Davranış Farklılaşması (Kruskall Wallis Testi Analizi)

	<i>Dem. Özellik</i>	<i>Değişken</i>	<i>N</i>	<i>Sıra Ort.</i>	<i>Ki-Kare</i>	<i>Sd</i>	<i>p</i>
<u>Yüzeysel Davranış</u> <u>(Duygusal Emek Boyutu)</u>		Anaokulu	56	415,46			
	Okul	İlkokul	270	458,62	14,580	3	.002
	Türü	Ortaokul	105	409,53			
		Lise	398	386,79			

Tespit edilen bulgulara göre; öğretmenlerin çalıştıkları okul türü ile duygusal emek alt boyutu olan “yüzeysel davranışa” yönelik görüşler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gözlemlenmektedir ($\chi^2= 14,580$; df=3; p=0,002); ($\chi^2= 13,928$; df=3; p=0,003). Yapılan bu analiz neticesinde gözlemlenen farklılığın hangi gruplardan meydana geldiğini tespit edebilmek için tanımlayıcı karşılaştırma teknikleri kullanılmıştır. Söz konusu grupları tespit edebilmek adına “Tamhane’s T2” tekniği kullanılmıştır.

Tablo 12. Okul Türü ile Yüzeysel Davranış Farklılaşması Tanımlayıcı İstatistikler

	Kare Toplamı	Sd	Kare Ort.	F	p
Gruplar Arası	13,674	3	4,558	4,647	,003
Grup İçi	809,207	825	,981		
Toplam	822,881	828			

Tablo 13. Okul Türü ile Yüzeysel Davranış Farklılaşması Tanımlayıcı İstatistikler
(Tamhane's T2)

Okul Türü (I)	Okul Türü (J)	Ort. Fark	s.s.	p	95% Güven Aralığında	
					Alt Sınır	Üst Sınır
Anaokulu	İlkokul	-,16512	,15748	,880	-,5908	,2605
	Ortaokul	,01944	,17337	1,000	-,4458	,4847
	Lise	,12626	,15410	,960	-,2913	,5438
İlkokul	Anaokulu	,16512	,15748	,880	-,2605	,5908
	Ortaokul	,18457	,11098	,461	-,1104	,4796
	Lise	,29138*	,07750	,001	,0868	,4960
Ortaokul	Anaokulu	-,01944	,17337	1,000	-,4847	,4458
	İlkokul	-,18457	,11098	,461	-,4796	,1104
	Lise	,10681	,10613	,897	-,1758	,3894
Lise	Anaokulu	-,12626	,15410	,960	-,5438	,2913
	İlkokul	-,29138*	,07750	,001	-,4960	-,0868
	Ortaokul	-,10681	,10613	,897	-,3894	,1758

Elde edilen bulgulara göre; farklılığın lisede görev yapan öğretmenler ve ilkokulda çalışan öğretmenler arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular ışığında meydana gelen farklılığın ilkokulda görev yapan öğretmenlerin; nispeten daha küçük bir yaş grubuyla etkileşim halinde olmaları ve ilkokuldaki öğrencilere yönelik duygu davranışlarının düzenlenmesinin çok daha yoğun bir şekilde sergilenmesi gerektiğinden dolayı meydana geldiği ifade edilebilir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yönetimsel yaklaşımlar ne denli çeşitlilik arz ederse etsin insan kaynakları işletmelerin sahip olduğu en önemli kaynak olma özelliğini geçmişten günümüze değin korumaktadır. İşletmeler temel amacı olan uzun dönemli varlıklarını devam ettirme ve sürdürülebilir rekabetçi avantajlarını koruyabilmek/sağlayabilmek için mevcut ve potansiyel insan kaynağına ciddi önem vermelidir. İşletmeler adına insan kaynağının bu kadar önemli olması; yenilikleri meydana getiren ve uygulayan aynı zamanda da belirlenen stratejilere ulaşmada temel öncülün insan kaynağı olmasından kaynaklanmaktadır.

Eğitim sektöründe bilhassa öğretmenlik mesleğinde birebir etkileşim ve iletişim en üst düzeylerde yaşanmaktadır. Öğretmenlik mesleği doğası gereği içerisinde duygusallığı ve duygusal emeği barındıran bir meslektir. Öğretmenlik mesleği yalnızca kalıp bilgilerin öğrencilere aktarılmasından ibaret olmamakta aynı zamanda da öğrencilerle güçlü iletişim bağları kurmayı da beraberinde getirmektedir. Öğretmenler öğrencilerin motivasyonlarını artırabilmek, dikkatlerini toplayabilmek ve onlarla kuvvetli bağlar kurabilmek adına çoğu zaman abartılmış ya da bastırılmış duygular sergilemek mecburiyetinde kalabilmektedirler. Öğretmenlerin yalnızca öğrencilerle değil aynı zamanda veliler, okul yönetimi ve iş

arkadaşlarıyla iletişim esnasında da duygu durumlarını çok iyi yönetmelidirler (Çiçeklioğlu, 2019:48).

Bu araştırmada duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkileri ve sosyo-demografik özellikler açısından incelenmesi amaçlanmış olup, bu doğrultuda 2 ilde yer alan eğitim kurumlarında görev yapan 829 öğretmene anket uygulanmıştır. Duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmek adına geçerliliği ve güvenilirliği onaylanmış toplam 32 ifadeden oluşan iki ölçek kullanılmıştır. Ayrıca anket formunda katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini ortaya koymaya yönelik 9 soru yöneltilmiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediği tespit edilmiş olup, elde edilen tüm veriler SPSS programı aracılığıyla analiz edilmiş ve şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Yapılan frekans analizi sonuçlarına göre; katılımcıların çoğunluğu erkektir. Yine araştırmaya katılan bireylerin çoğunluğu evli ve 60 yaş ve altındadır. Katılımcıların büyük çoğunluğu lisans düzeyinde eğitime sahiptir. Bilindiği üzere artık, öğretmen olabilmek için en az lisans düzeyinde eğitime sahip olmak gerekmektedir. Daha önceki yıllarda, meslek lisesi ve önlisans düzeyinde üniversiteden mezun olanlar öğretmen unvanını alabiliyordu. Katılımcıların arasında önlisans ve altı düzeyinde mezunların olmasının bundan kaynaklandığı düşünülmektedir.
- Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde; “duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde ilişki vardır” ifadesi ile test edilmeye çalışılan H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilere yönelik alan yazındaki çalışmalar incelendiğinde elde edilen sonuçların alan yazını ile paralellik gösterdiği gözlemlenmektedir. Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilere yönelik alan yazındaki çalışmalar incelendiğinde elde edilen sonuçların alan yazını ile paralellik gösterdiği gözlemlenmektedir. Bu çalışmalardan bazıları; Ramachandran ve arkadaşları (2011); Beğenirbaş ve Meydan (2012); Bıyık ve Aydoğan (2014) ve Türkay ve Yalçın Kayıkçı (2017).
- Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; örgütsel vatandaşlık boyutları (diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde “*yüzeysel davranıştan*” etkilenmektedir. Yüzeysel davranıştaki bir birimlik artışın diğergamlık üzerinde 0,208; vicdanlılık üzerinde 0,172; nezaket üzerinde 0,124; centilmenlik üzerinde 0,175 ve sivil erdem üzerinde 0,173 birimlik bir artış sağladığı

görülmektedir ($p < 0,05$). Elde edilen veriler neticesinde; **H₂, H_{2a}, H_{2b}, H_{2c}, H_{2d} ve H_{2e}** hipotezlerini yeterli kanıtla desteklenmemektedir. Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; örgütsel vatandaşlık boyutları (diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde “*derinden davranıştan*” etkilenmektedir. Derinden davranıştaki bir birimlik artışın diğergamlık üzerinde 0,324; vicdanlılık üzerinde 0,346; nezaket üzerinde 0,278; centilmenlik üzerinde 0,294 ve sivil erdem üzerinde 0,295 birimlik bir artış sağladığı görülmektedir ($p < 0,05$). Elde edilen veriler neticesinde; **H₃, H_{3a}, H_{3b}, H_{3c}, H_{3d} ve H_{3e}** hipotezlerini yeterli kanıtla desteklenmektedir. Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; örgütsel vatandaşlık boyutları (diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde “*samimi (doğal) davranıştan*” etkilenmektedir. Samimi davranıştaki bir birimlik artışın diğergamlık üzerinde 0,408; vicdanlılık üzerinde 0,449; nezaket üzerinde 0,449; centilmenlik üzerinde 0,404 ve sivil erdem üzerinde 0,429 birimlik bir artış sağladığı görülmektedir ($p < 0,05$). Elde edilen veriler neticesinde; **H₄, H_{4a}, H_{4b}, H_{4c}, H_{4d} ve H_{4e}** hipotezlerini yeterli kanıtla desteklenmektedir. Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki etkiye yönelik alan yazındaki çalışmalar incelendiğinde elde edilen sonuçların alan yazını ile paralellik gösterdiği gözlemlenmektedir. Bu çalışmalardan bazıları; Türkay ve Yalçın Kayıkçı (2017); Bıyık ve Aydoğan (2014); Beğenirbaş ve Meydan (2012); Kiffen-Petersen vd. (2011); Ramachandran ve arkadaşları (2011); Salami (2007); Prati (2004); Cropanzano vd. (2003); Abraham (2000); Ashforth ve Humphrey (1993).

- Yapılan Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis testi analizi sonuçlarına göre; *cinsiyet* açısından (erkek öğretmenler grubu lehine) duygusal emeğin yüzeysel davranış alt boyutuna ilişkin görüşleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Konuya ilişkin alan yazın incelendiğinde; yazındaki çalışmaların Bıyık ve Aydoğan 2014; Goodwin ve arkadaşları 2011 elde edilen sonuçlarla paralellik gösterdiği görülmektedir. *Çalışma sistemi* açısından (yarım gün çalışan öğretmenler grubu lehine) duygusal emeğin derinden davranış alt boyutuna ilişkin görüşleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. *Çalışma saatinden duyulan memnuniyet* açısından (çalışma saatinden memnun olan öğretmenler lehine) örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem alt boyutlarına ilişkin görüşleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Alan yazınındaki bilgilerden ve araştırma ile elde edilen sonuçlardan yola çıkılarak şu öneriler sunulabilir:

Duygusal emeğe ilişkin öneriler:

- Yoğun düzeyde sergilenen duygusal emeğin yaratacağı olumsuz sonuçların önüne geçilmesi ve performansların artırılması adına, duyguların ve çatışmaların yönetilmesi, birey ve örgüt sağlığı ve duygusal zekanın geliştirilmesi konularında iletişim ve empati eğitimleri verilebilir.
- Veli ve öğrenci iletişimi, duygu yönetimi, duygusal emek ve örgüt içi psikoloji alanında eğitimler düzenlenmelidir. Sahte duygu gösterimi (yüzeysel duygusal emek) ortaya koyan öğretmenler tespit edilmeli ve onları bu davranışa yönelten unsurlar incelenmeli ve bu unsurların ortadan kaldırılması gereklidir.
- Biçimsel davranış normları öğretmenlerin hissettikleri gerçek duygularla uyum sağlayabilecek şekilde düzenlenmeli ve örgüt kültürü öğretmenlerin derinden ve samimi duygusal emek davranışlarına katkı sağlayabilecek şekilde düzenlenmelidir.
- Bireylere yüklenen görevler yetenek-zorluk dengesi gözetilerek düzenlenmelidir. Bu yolla öğretmenlerin performans, etkinlik ve verimliliklerinin artışına katkı sağlanabilecektir.
- İster özel ister kamu kuruluşlarında olsun iş yaşamında duyguların sahip olduğu rollere ve duygusal emeğe yönelik farkındalığı artırıcı eğitimler verilmelidir. Olumsuz nitelikli sonuçlarla ilişkilendirilen yüzeysel davranışın sergilenmesinin azaltılmasına yönelik öğretmenlerin örgütsel davranış normlarını benimsemesi ve hissedilen duygularla örgütün arzuladığı duygu gösterimlerini uyumlaştırmaya yönelik eğitimlerin verilmesi ve bireyleri motive eden araçların bu hedef doğrultusunda kullanılması sağlanmalıdır. Bu yolla hem bireylerin performans kaybı, yabancılaşma ve tükenmişlik gibi hem de örgütün verimliliğini ve etkinliğini düşüren problemlerin azaltılması sağlanabilecektir.

Örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin öneriler:

- Örgüt ikliminin, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme konusunda motive edici faktörlerin belirlendiği, uygulandığı ve güven duygusunun baskın olduğu bir şekilde meydana getirilmesi gerekmektedir.
- Bireylerle empati kurma, onları takdir etme, gelişimlerinde destekleme ve kendilerini değerli hissetmelerini sağlamak gibi önemli öncüller bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeylerini üst düzeye çıkartacaktır.

- Öğretmenlerin işe yönelik ortaya koydukları performansları ve elde ettikleri sonuçlara yönelik sistemli bir geribildirim sağlanması bireylerde değer gördükleri algısı oluşturacak ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimlerini artıracaktır.
- Öğretmenler sadece okul içi unsurlardan etkilenmemekte aynı zamanda okul dışı paydaşlardan da etkilenmektedirler. Bu yüzden öğretmenlerin mesleklerini daha istekli ve doğru bir şekilde yapabilmeleri için yönetimin desteğinin yanı sıra veli desteği de son derece önemlidir. Veli desteğinin önemi, seminer, konferans gibi etkinlikler yoluyla paydaşlara aktarılmalıdır.
- Örgütsel adaletin sağlandığına yönelik algının yönetim tarafından oluşturulması gereklidir. Okul yönetimleri eğitim sistemi ve okul ile ilgili normları temel almak suretiyle keyfi uygulamalardan kaçınmalı ve ek ders ücretleri, nöbet ve ders dağılımları, verilen maddi ödül, ayni ve sosyal yardımlar, uyarı/ceza uygulamaları ve ders dışı görevlendirmeler gibi normlar bütün öğretmenlere adil bir şekilde uygulanmalıdır.
- Ödül, terfi ve ceza gibi insan kaynakları yönetimi uygulamalarının örgüt içerisinde yazılı kural ve biçimsel izleklere göre uygulanması gerekmektedir.

Örgütsel davranış alanında gerçekleştirilen araştırmalarda duygusal emek olgusu oldukça önemli bir yere sahiptir. Duygusal emek ve örgütsel davranış alanındaki kavramlar arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik birçok araştırma mevcuttur. Fakat hem ulusal hem de uluslararası alan yazında direkt olarak çalışan bireylerin davranış, eylem ve tutumlarıyla ilişkili olan örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal emek olguları arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışma sayısı sınırlıdır. Yapılan araştırmanın bir diğer artısı ise temsil ettiği evren ve örneklemin gerçekleştirilen diğer çalışmalara oranla çok daha kapsamlı olmasıdır. Gerçekleştirilen bu çalışmanın alan yazındaki söz konusu bu açıkları gidereceği düşünülmektedir.

İleride yapılacak olan araştırmalarda; araştırma değişkenlerinin farklı il ve bölgelerde, farklı büyüklükteki işletmelerde ve farklı sektörlerde değişik sonuçlara sebebiyet verip vermeyeceği test edilebilir. Aynı zamanda araştırma değişkenlerine farklı değişkenlerde eklenmesi ve başka meslek grupları penceresinden de değerlendirilmesi yoluyla, araştırmanın kapsamının genişletilmesi düşünülebilir. Bu tarz adımların atılması ise; araştırma sonuçlarının ve bulgularının genellemesinin yapılabilmesi adına fayda sağlayabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- ABRAHAM, R. (2000), "The Role of Job Control as a Moderator of Emotional Outcome Relationships", *The Journal of Psychology*, Vol. 134, No:2, pp. 169-184.
- AKÇİT, V., (2011). Örgütlerde Ödüllendirme ve Cezalandırmanın Örgüt Çalışanlarının Performansına Etkisi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- ALP, A.G., (2015). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Çatışma İletişim Algıları Arasındaki Farklılıklar: Bir Alan Araştırması, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- ANDERSON, L.B., (2014). There Goes Another Little Chip Of Your Heart: Exploring The Intersections Of Communication, Emotional Labor and Age, Doktora Tezi, Purdue University, West Lafayette, Indiana.
- ASHFORTH, B. E. ve HUMPHREY, R.H., 1993. "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *The Academy of Management Review*, 18 (1), ss. 88-115.
- BAĞCI, Z. ve BURSALI, Y.M. (2015). Duygusal Emegin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Denizli İlinde Hizmet Sektöründe Görgül Bir Araştırma, *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (10), 71-90.
- BASIM H.N. ve ŞEŞEN H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 61 (4), 83-102.
- BASIM, H.N. ve BEĞENİRBAŞ, M., 2012. "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 19 (1), ss. 77-90.
- BEĞENİRBAŞ, M. ve ÇALIŞKAN, A. (2014). Duygusal Emegin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü, *Business and Economics Research Journal*, 5 (2), 109-127.
- BEĞENİRBAŞ, M. ve MEYDAN, C.H., 2012. "Duygusal Emegin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(3), ss.159-181.
- BEĞENİRBAŞ, M. ve YALÇIN, R.C. (2012). Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri, *Çağ University Journal of Social Sciences*, 9 (1), 47-66.
- BIYIK, Y. ve AYDOĞAN, E., 2014. "Duygusal Emek ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 16 (3), ss.159-180.
- CHEN, H. ve RONALD, P.V. (1998). An Analysis of Personal Financial Literacy Among College Students, *Financial Services Review*, 7 (2), 107-128.

- ÇİÇEKLİOĞLU, H. (2019). Presenteeism (İşte Var Olamama), Duygusal Emek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Performans Üzerine Etkileri: Eğitim Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kahramanmaraş.
- ÇİÇEKLİOĞLU, H. ve TAŞLIYAN, M. (2019). Öğretmenlerin Presenteeism Algıları ve Duygusal Emek Düzeyleri Arasındaki İlişki, 18. Uluslararası İşletmecilik Kongresi,02-04/05/2019, Osmaniye.
- DEMİREL, Y., SEÇKİN Z. ve ÖZÇINAR, M.F. (2011). Örgütsel İletişim İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20 (2), 33- 48.
- DEVELİ, A. (2015). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları, Etik İklim ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Yüksek Lisans Tezi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Osmaniye.
- DIEFENDORFF, J.M., CROYLE, M.H. ve GOSSERAND, R.H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2), 339–357.
- EROĞLU, E. (2011). *İletişimci Liderlik: Yöneticilerin İletişimci Biçimleri Üzerine Bir Araştırma*, Konya: Literatürk Yayınları.
- EROĞLU, Ş.G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19, 147-160
- GHALANDARI, K., JOGH, M.G.G., IMANI, M. ve NIA, L.B. 2012. “The Effect of Emotional Labor Strategies on Employees Job Performance and Organizational Commitment in Hospital Sector: Moderating Role of Emotional Intelligence in Iran”, *World Applied Sciences Journal*, 17 (3), ss.319-326.
- GLOMB, T.M. ve TEWS, M. (2004). Emotional Labour: A Conceptualization and Scale Development, *Journal of Vocational Behaviour*, 64 (1), 1-23.
- GOODWIN, R. E., GROTH, M & FRENKEL, S. J. (2011). Relationships Between Emotional Labor, Job Performance and Turnover, *Journal of Vocational Behavior*, 79 (2), ss. 538-548.
- GRANDEY, A.A. (2000). Emotion Regulation in The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), 95–110.
- GÜRBÜZ, S. ve ŞAHİN, F. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yönetim-Analiz*, Ankara: Seçkin Yayın.
- GÜRİŞ S. ve ASTAR, M. (2014). *Bilimsel Araştırmalarda SPSS İle İstatistik*, İstanbul: DER Yayınları.
- HOCHSCHILD, A.R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, Berkeley.

- HUMPHREY, R.H., POLLACK, J.M. ve HAWVER, T.H. (2008). Leading with Emotional Labor, *Journal of Managerial Psychology*, 23 (2), 151-168.
- İÇERLİ, L. ve YILDIRIM, M.H. (2012). Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4 (1), 167-176.
- IGBOJEKWE, P., 2017. “Impacts of Emotional Labour on Employee Job Performance in Hotels in South East Nigeria”, *International Journal of Applied Research*, 3 (7), ss.943-53.
- KARAASLAN, A., ÖZLER, D.E. ve KULAKLIOĞLU, A.S. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bilgi Paylaşımı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 11 (2), 135-160.
- KARASAR, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi (Kavramlar-İlkeler-Teknikler)*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- KAYA, U. ve SERÇEOĞLU, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1, 311- 345.
- KIFFIN-PETERSEN, S.A., JORDAN, C. and SOUTAR, G. (2011), “The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviours in Service Settings: The Mediating Role of Emotional Labor”, *Personality and Individual Differences*, Vol. 50, pp. 43-48.
- KOÇ, A., (2007). Örgütlerde Ödüllendirme Sistemlerinin İş Tatmini ile İlişisine Yönelik Bir Araştırma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya*.
- KULAKLIOĞLU, A.S., (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bilgi Paylaşımı İlişkisi: Bir Uygulama, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya*.
- LING, Y.W. ve CHANG, W.P., 2015. “Physician Emotional Labour and Job Performance: The Mediating Effects of Emotional Exhaustion”, *Journal of Health Management*, 17 (4), ss.446-457.
- MALLICK, E., PRADHAN, R., TEWARI, H. ve JENA, L., 2014, “Organizational Citizenship Behaviour, Job Performance and HR Practices: A Relational Perspective”, *Management and Labour Studies*, 39 (4), ss. 449-460.
- ORGAN, D.W. ve RYAN, K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior, *Personnel Psychology*, 48, 775–802.
- ORGAN, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior, The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA, Lexington Books.
- ORGAN, D.W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It’s Construct Clean-Up Time, *Human Performance*, 10 (2), 85-97.

- ÖZ, E.Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*, İstanbul: Beta Yayınları.
- ÖZDEMİR, Y., (2005). Kariyer Devreleri İle Örgütsel Vatandaşlık Eğilimi Arasındaki İlişki: Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F. Örneği, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- PODSAKOFF, P.M., MACKENZIE, S.B., PAINE, J.B. ve BACHRACH, D.G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research, *Journal of Management*, 26 (3), 513-563.
- PRATI, L. M. (2004). Emotional Intelligence as a Facilitator of the Emotional Labour Process, The Florida State University, College of Business, Doktora Tezi, Florida.
- RAMACHANDRAN, Y., JORDAN, P.J., TROTH, A.C. VE LAWRENCE, S.A., 2011. "Emotional Intelligence, Emotional Labour and Organizational Citizenship Behaviour in Service Environments" *International Journal of Work Organizational and Emotion*, 4 (2), ss.136-157.
- SALAMI, S.O. (2007). Moderating Effect of Emotional Intelligence on the Relationship Between Emotional Labour and Organizational Citizenship Behaviour, *European Journal of Social Sciences*, 5 (2), 142-150.
- STEINBERG, R.J. ve FIGART, D.M. (1999). Emotional Demands at Work: A Job Content Analysis, *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561 (1), 177-191.
- TAŞKIRAN, E. ve ÖZCAN, E.D. (2007). Örgüte Bağlılık ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, 15. Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Sakarya.
- TUTAR, H. (2007). Erzurum'da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 12 (3), 97-120.
- TÜRKAY, O. ve YALÇIN KAYIKÇI, M., 2017. "İşletmelerde Duygu Gösterim Kuralları ve Örgütsel Vatandaşlığın Duygusal Emek Üzerine Etkileri", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13 (2), ss.53-73.
- URAL, A. ve KILIÇ, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- YEŞİLYURT, H. ve KOÇAK, N. (2014). İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Yayın Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 16 (2), 303-324.
- YÜCEL, G.F. (2006). Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.