

EFFECTS OF TEACHER ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION ON EMOTIONAL LABOR**Esra TORE¹***Dr., Istanbul Sabahattin Zaim University, Turkey, esra.tore@izu.edu.tr
ORCID: 0000-0001-9133-6578***Azbiye Nur EREL***M.S., Istanbul Sabahattin Zaim University, Turkey, nurerel.123@gmail.com
ORCID: 0000-0001-7102-4059**Received: 16.12.2019**Accepted: 19.09.2020**Published: 28.09.2020***ABSTRACT**

The aim of this study is to examine the effect of organizational identification on emotional labor. In the study, the relational screening model one of the quantitative research methods was used. The sample of the study consists of 392 teachers, 114 male and 278 female, "Organizational Identification Scale" by Mael and Ashforth (1992) and "Emotional Labor Scale" by Basım and Begenirbas (2012) were used as the data collection tools. Emotional Labor Scale has three dimensions as surface acting, deep acting, and genuine emotions. The data were tested using Pearson moments multiplication correlation coefficient, regression, T-test, one-way analysis of variance (ANOVA). As a result of the research; it was found that organizational identification has a positive effect on emotional labor and its sub-dimensions. Additionally, there is a positive and low relation between organizational identification and emotional labor and its sub-dimensions. Results of the study suggest that deep acting sub-dimension of emotional labor has the strongest relation with organizational identification. In addition to, it was found that organizational identification levels of the teachers vary significantly according to marital status, age and the time period of working at the same institution and emotional labor levels of teachers vary according to gender. It was concluded that the level of genuine emotions of the teachers working at private institutions are higher when compared to the teachers working at government institutions.

Keywords: Organizational identification, emotional labor, teacher.

¹ Responded Author

INTRODUCTION

In today's competitive conditions, organizations attach importance to high employee performance and increased efficiency in order to differentiate from other organizations and to be at the forefront. Organizational identification is an important factor in increasing the performance of employees within the organization (Ashforth & Mael, 1989). Thanks to organizational identification, individuals who see themselves as the representatives of the organization try to hide their negative emotions and display positive emotions in their communication with the people they serve in order not to evaluate the service quality of the organization negatively. Efforts to control the expression of emotions and to regulate gestures and facial expressions during service are defined as emotional labor (Erözkan & Uzakgiden, 2019).

Organizational identification, which is important for organizational behavior, emphasizes the psychological bond between individuals serving and the organization (Karabey, 2005). Individuals perceive the success and failure of the organization as their own, because they see themselves as a member of the organization. In short, organizational identification is a person's perception of being united and belonging to the group in success and failure (Ashforth & Mael, 1989). Efforts to increase the productivity of employees by identifying with the organization started towards the end of the 19th century (Kreiner & Ashforth, 2004). Hall and et al. (1970) made the first study to use the concept of organizational identification in the field of social sciences. In this study, in an organization named U.S. Forest Service, they examined the personal factors affecting organizational identification and stated that the concept of organizational identification is the process in which the goals of the organization and individual goals become integrated and harmonized.

Human beings are social creatures, so they need to live with other people and to be attached to people or organizations. People whose needs are not met may experience social and psychological problems. Therefore, individuals identify in order to meet the need for organizational belonging (Tüzün, 2006). Organizational identification constitutes an invisible control mechanism over organizational behavior (Günbek, 2007). If the managers succeed in increasing the organizational identification of the employees in the organization, or if they can find the opportunity to work with individuals with high organizational identification, the goals of the organization will be easier to achieve (Polat & Meydan, 2010).

Managers want to increase the organizational identification of their employees. The reason for this is that they believe that the work determination and pace of the employees will increase (Fiol, 2001). A study that supports these beliefs of managers was conducted by Elton Mayo et al. As a result of the study conducted by Elton Mayo et al. At Hawthorne factories affiliated to Western Electric, it was observed that there was an increase in productivity even when there was no difference in technical and physical conditions. The reason for this situation was stated as the employees forming a group, the strong friendship and love ties in this group and the adoption of superiors (Eren, 2012).

Another concept important for organizational behaviors such as organizational identification is emotional labor. Emotional labor is a condition that is common in many professions and the concept of emotional labor is a concept that is being studied by researchers in the sub-disciplines of organizational behavior and organizational behavior (Basim & Beğenirbaş, 2012). The concept of emotional labor, which first appeared in Arlie Hochschild's book "The Manager Heart" in 1983, is an effort to fulfill the task by using a certain emotional expression and to create a feeling on the other side (Seçer, 2005). Emotional labor consists of three dimensions. These are: surface acting, deep acting, and genuine emotions. In the surface acting dimension, the service providers change the external appearance of the emotion and wear a mask on their real feelings (Psilopanagioti et al., 2012) Deep acting means that the service provider thinks that the emotional behaviors required by the job are necessary and that they serve by feeling these emotions (Kaya & Özhan, 2012). In the dimension of genuine emotions, it is not necessary to dominate the behavior as in surface acting and deep acting but the behavior is shown as it is felt (Özgen, 2010).

The reasons why emotional labor is considered important in the service sector is that employees in the organization, who are in contact with customers, act as a bridge between the customer and the organization. Employees represent the organization vis-à-vis the outside, and this depends on the effort of the employee, as service activities often require face-to-face communication. In addition, the service industry is in an uncertainty arising from customers. The things offered to the customers are generally intangible values, therefore it is difficult to measure the service quality and evaluate the customers (Hochschild, 1983).

Emotional labor is the process of converting positive emotions into behaviors for some professions, and the opposite, converting negative emotions into behaviors in some professions. For example, a salesperson tries to sell the product by showing the customer their positive emotions, but a police officer does his job by displaying negative emotions. The common feature of both situations is that the obligation to feel emotions is expected from the employee (Türkey et al., 2011). Among the professions that require emotional labor, the teaching profession comes to mind. This profession requires a high level of emotional labor. Teachers are in constant communication with the administrators of the institution, parents and especially with the students, therefore it is not possible to reflect the feelings they feel. In such cases, they have to change these feelings and reflect them to their environment in different ways, and sometimes they try to act according to the emotions that the institution expects from them (Aytekin, 2020; İşcan, 2006).

When analyzed studies conducted in Turkey has not been demonstrated in a study examining the impact on organizational identification on emotional labor (Aytekin, 2020; Deniz, 2017; Turhan, 2018). In addition, it can be said that this study has a special importance in terms of revealing whether emotional labor and organizational identification vary according to the demographic characteristics of people working in educational institutions and according to the employment status in private or public schools. It is thought that determining the organizational identification and emotional labor levels of teachers and determining the individual characteristics that affect the evaluations related to these levels, revealing the effect of organizational identification on emotional labor, will

contribute to the increase in the quality of education by encouraging teachers' behaviors. In this context, the purpose of this study is to examine the effect of organizational identification on emotional labor behavior.

Purpose of the Study

The purpose of this study is to examine the effect of organizational identification on emotional labor behavior.

In the research, the answers to the following questions were sought in accordance with the general purpose:

1. What is the organizational identification level of teachers?
2. Do teachers' organizational identification level vary significantly according to their gender, marital status, age, sector of the institution and duration of work in the institution?
3. What is the emotional labor level of teachers?
4. Do teachers' emotional labor level vary significantly according to their gender, marital status, age, the sector of the institution and the duration of work in the institution?
5. Is there a significant relationship between teachers' organizational identification level and their emotional labor level?
6. What is the effect of teachers' organizational identification on emotional labor and its sub-dimensions?

METHOD

Research Model

This study is a descriptive research prepared with a relational survey model. In descriptive research, the event, phenomenon or situation that is wanted to be examined is handled and described in its natural conditions without changing it. Screening method is generally used in descriptive studies. In the screening method, the situations of the individuals in the sample group are tried to be described (Karakaya, 2009).

Universe and Sample

The universe of the research consisted of 101,116 teachers working in the European side of Istanbul in the 2019-2020 Education and Training Year (Ministry of National Education Istanbul Education Statistics Announced, 2019). In order to comment on a quality, observation results belonging to the quality are required, but it is difficult to reach all observation results. This data group is defined as the sample (Şahin, 2009). The sample of the study consists of 392 participants selected by using random method among the teachers who are the universe of the study. Information on the demographic characteristics of the teachers who make up the sample is given in Table 1.

Table 1. Information on Demographic Characteristics of Teachers in the Sample Group

Baseline characteristic	Group	n	%
Gender	Female	114	29,1
	Male	278	70,9
Marital Status	Married	253	64,5
	Single	139	35,5
Age	21 - 25 years old	59	15,1
	26 - 30 years old	105	26,8
	31 - 35 years old	83	21,2
	36 - 40 years old	52	13,3
	41 years and above	93	23,7
Type of Institution	State Institution	302	77,0
	Private Institution	90	23,0
Tenure	5 years and under	234	59,7
	6 - 10 years	102	26,0
	11- 15 years	28	7,1
	16 – 20 yeas	8	2,0
	21 years and above	20	5,1

Data Collection Tools

The data in the study were collected by using the "Personal Information Form" created by the researchers, "Organizational Identification Scale" and "Emotional Labor Scale". Organizational Identification Scale was created by Ashforth and Mael (1992) to measure the level of organizational identification of employees, and was adapted to Turkish by Tüzün (2006). The scale consists of 6 items and is a 5-point Likert type (1-Strongly Disagree, 5- Strongly Agree). The reliability coefficient of the scale was found by Mael and Ashforth (1992) as 0.87, and Tüzün (2006) as 0.78. In this study, the reliability coefficient of the organizational identification scale was found to be 0.78.

The other scale used in the study is the Emotional Labor Scale developed by Diefendorf et al. (2005) and adapted into Turkish by Basım and Beğenirbaş (2012). There are 13 items in the Emotional Labor Scale representing 3 sub-dimensions. Two sample groups were used for the adaptation study of the scale, and the reliability analysis was found to be 0.80 in both sample groups. Study results revealed that business life in Turkey's scale is reliable and valid to measure emotional labor (Basım & Beğenirbaş, 2012). Aytekin (2020) repeated the reliability analysis of the scale in his study with the teachers and found the reliability analysis of the scale as .80. In this study, the reliability analysis result of the emotional labor scale was found to be .80.

Based on the assumption that the scales used in the study are equally spaced, the score range coefficient for arithmetic averages was found to be 0.80. $\text{Score Range} = (\text{Highest Value} - \text{Lowest Value}) / 5 = 4/5 = 0.80$. Accordingly, the evaluation range of arithmetic means is as follows: 1.00-1.80 is "very low", 1.81-2.60 is "low", 2.61-3.40 is "medium", 3.41-4.20 is "high", 4.21-5.00 is "very high".

Data Collection and Analysis Process

The data collection form was applied face-to-face to the teachers at the school designated as a sample in the 2019-2020 Academic Year, after the permissions obtained from the Istanbul Provincial Directorate of National Education. In order to determine the analyzes to be used in the study, normality test was conducted. Table 2 shows the normality test results of the scales.

Table 2. Normality Test Results Regarding Organizational Identification, Emotional Labor Scale and Its Sub-Dimensions

	n	Kurtosis	Skewness	p
Organizational Identification (Total)	392	-0,031	-0,121	0,01**
Surface Acting	392	-0,355	0,490	0,00**
Deep Acting	392	0,051	-0,777	0,00**
Genuine Emotions	392	0,532	-0,657	0,00**
Emotional Labor (Total)	392	0,401	0,227	0,00**

**p<0.01

When the related literature is examined, it was concluded that the kurtosis and skewness values between -2.0 and +2.0 (George & Mallery, 2010), -1.5 and +1.5 (Tabachnick & Fidell, 2013) are accepted as normal distribution. Percentage and frequency analyzes were used in the analysis of the data, and the levels of the teachers were determined according to the results of the scale by using the arithmetic mean and standard deviation. Parametric tests (T-test, ANOVA, Correlation Analysis and Regression Analysis) were used in the analysis of the study, as it was observed that the skewness and kurtosis values in organizational identification and emotional labor scales were examined to have a normal distribution.

FINDINGS (RESULTS)

It is seen that the average of teachers' Organizational Identification is 3.246 ± 0.745 . According to the score range values, teachers' organizational identification is at a medium level (Table 3).

Table 3. Organizational Identification Levels of Teachers

	n	M	SD	Level
Organizational Identification	392	3,246	0,745	Medium

While the organizational identification levels of teachers did not differ according to their gender and their employment in public and private schools; there are significant differences according to their marital status, age, duration of work in the institution and tenure.

As seen in Table 4, it is seen that the organizational identification levels of teachers differ significantly according to the marital status variable ($t(390) = 4.10$; $p < 0.01$). Organizational identification scores of married teachers ($\bar{x} = 3.35$) were found higher than the organizational identification scores of single teachers ($\bar{x} = 3.04$).

Table 4. Differentiation Status of Teachers' Organizational Identification Levels by Marital Status

	Group	n	\bar{X}	SD	T	DF	p
Organizational Identification	Married	253	3,35	0,75	4,10	390	0,00**
	Single	139	3,04	0,68			

**p< 0.01

Teachers' organizational identification was found to differ significantly according to the age variable ($F(4,38) = 6,46; p = 0.00 < 0.05$). The organizational identification scores of teachers aged 36-40 ($\bar{x} = 3,532$) and those aged 41 and above ($\bar{x} = 3,392$) are higher than those of teachers aged 21-25 ($\bar{x} = 2,997$) and 26-30 years old ($x = 3,066$). (Table 5).

Table 5. Organizational Identification of Teachers and ANOVA Test Results Regarding the Age Variable

	Group	n	\bar{X}	Ss	Var. K.	KT	DF	KO	F	p	Diff.
Organizational Identification	21-25	59	2,99	0,64	G.Betw.	13,59	4	3,39	6,46	0,00*	1<4
	26-30	105	3,06	0,73							1<5
	31-35	83	3,30	0,74	G. Inside	203,51	387	0,52			2<4
	36-40	52	3,53	0,74							2<5
	41 +	93	3,39	0,74	Total	217,10	391	0,00			

**p<0.01

The organizational identification of teachers shows a significant difference according to the duration of work in the institution ($F(4, 38) = 4.75; p < 0.01$). The organizational identification scores of teachers with 11-15 years of working in the institution ($\bar{x} = 3.738$) are higher than the organizational identification scores of teachers with 0-5 years ($\bar{x} = 3.162$) and 6-10 years ($x = 3.236$). (Table 6).

Table 6. Organizational Identification of Teachers and ANOVA Test Results Regarding Their Working Time in the Institution

	Group	n	\bar{X}	SD	Var. K.	KT	DF	KO	F	p	Diff.
Organizational Identification	0-5 years	234	3,16	0,74	G.Betw.	10,1	4	2,54	4,75	0,00**	1<3
	6-10 years	102	3,23	0,73							2<3
	11-15 years	28	3,73	0,66	G. Inside	206,9	387	0,53			
	16-20 years	8	3,58	0,54							
	21 years +	20	3,45	0,67	Total	217,1	391	0,00			

**p<0.01

Findings regarding the levels of emotional labor in teachers are included in Table 7. The average of the responses given by the teachers to the "surface acting" sub-dimension is low 2.391 ± 0.995 , the average of their answers to the "deep acting" sub-dimension is 3.523 ± 1.041 , the average of their answers to the "genuine emotions" sub-dimension is very high 4.286 ± 0.601 , and they have given the whole scale. The average of the answers is at the average level of 3.174 ± 0.607 . It was concluded that the teachers displayed their genuine emotions the most and the least surface acting behavior (Table 7).

Table 7. Emotional Labor Levels of Teachers

	n	\bar{X}	SD	Level
Surface Acting	392	2,391	0,995	Low
Deep Acting	392	3,523	1,041	High
Genuine Emotions	392	4,286	0,601	Very High
Emotional Labor (Total)	392	3,174	0,607	Medium

While the emotional labor levels of the teachers differ significantly according to their gender and their working status in private or public schools; it does not differ significantly according to their marital status and duration of employment in the institution.

As can be seen in Table 8, teachers' levels of surface acting according to their gender differ significantly ($t(390) = 3.11$; $p < 0.01$). Male teachers' surface acting ($\bar{x} = 2.63$) is higher than female teachers ($\bar{x} = 2.29$). It was concluded that the deep acting levels of the teachers differ significantly according to their gender ($t(390) = 1.86$; $p < 0.05$). Deep acting scores of male teachers ($\bar{x} = 3.67$) are higher than female teachers' deep acting scores ($\bar{x} = 3.46$). Female teachers' genuine emotion levels ($\bar{x} = 4.35$) were found to be higher than male teachers' genuine emotion levels ($\bar{x} = 4.12$) ($t(390) = -3.43$; $p < 0.01$). As a result of these findings, it can be said that female teachers exhibit their natural feelings more than male teachers. Finally, it was found that the general emotional labor level of male teachers ($\bar{x} = 3.29$) is higher than the general emotional labor level of female teachers ($\bar{x} = 3.12$) (Table 8).

Table 8. Differentiation Status of Teachers' Emotional Labor Levels by Gender

	Group	n	\bar{X}	SD	T	DF	p
Surface Acting	Male	114	2,63	0,94	3,11	390	0,00**
	Female	278	2,29	0,99			
Deep Acting	Male	114	3,67	0,89	1,86	390	0,04*
	Female	278	3,46	1,09			
Genuine Emotions	Male	114	4,12	0,65	-3,43	390	0,00**
	Female	278	4,35	0,56			
Emotional Labor (Total)	Male	114	3,29	0,57	2,45	390	0,01**
	Female	278	3,12	0,61			

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

As can be seen in Table 9, while teachers' surface acting, deep acting and general emotional labor levels do not differ according to the type of institution they work ($p > 0.05$); genuine emotions levels of teachers do not differ significantly according to the type of institution they work in ($t(389) = 2.40$; $p < 0.01$). The genuine emotion scores of the teachers working in the private institution ($\bar{x} = 4.41$) are higher than the natural emotions scores ($\bar{x} = 4.24$) of the teachers working in the state institution.

Table 9. Differentiation Teachers' Emotional Labor Levels According to the Institution Status of Employment

	Group	N	\bar{X}	SD	T	DF	P
Surface Acting	State Institution	302	2,37	0,96	-0,45	390	0,66
	Private Institution	90	2,43	1,09			
Deep Acting	State Institution	302	3,48	1,01	-1,37	390	0,16
	Private Institution	90	3,65	1,12			
Genuine Emotions	State Institution	302	4,24	0,58	-2,45	390	0,01**
	Private Institution	90	4,42	0,63			
Emotional Labor (Total)	State Institution	302	3,14	0,58	-1,51	390	0,15
	Private Institution	90	3,25	0,65			

The results of the correlation analysis regarding the relationship between the organizational identification and emotional labor level of teachers are shown in Table 10. There is a low-level positive relationship between

organizational identification and surface acting behavior ($r = 0.148$; $p < 0.01$), a positive low-level relationship between organizational identification and deep acting behavior ($r = 0.269$; $p < 0.01$), organizational identification and genuine emotions positively low-level relationship ($r = 0.123$; $p < 0.05$), positive low-level correlation between organizational identification and emotional labor (general) ($r = 0.276$; $p < 0.01$) has been found. The sub-dimension that has the strongest relationship with organizational identification is deep acting.

Table 10. Correlation Analysis of Organizational Identification and Emotional Labor Levels

		Surface Acting	Deep Acting	Genuine Emotions	Emotional Labor (Total)
Organizational Identification	R	0,148**	0,269**	0,123*	0,276**
	P	,003	0,000	0,014	0,000

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

The results of the regression analysis examining the effects of teachers' organizational identification on emotional labor and its sub-dimensions are included in Table 11. Organizational identification positively affects on surface acting ($F = 8.73$; $p < 0.01$) and is explained by 2% ($R^2 = 0.02$); effects on deep acting positively ($F = 30.54$; $p = 0.00 < 0.05$) and explains 7% ($R^2 = 0.07$) and positively effects genuine emotions ($F = 6.03$; $p = 0,01 < 0.05$) and explained at 1% ($R^2 = 0.01$); it effects emotional labor (general) positively ($F = 32.18$; $p = 0.00 < 0.05$) and explains it at a rate of 7% ($R^2 = 0.07$).

Table 11. Regression Analysis for the Effect of Organizational Identification on Emotional Labor and Its Sub-Dimensions

Dependent Variable	Independent Variable	β	T	P	F	Model (p)	R^2																																
Surface Acting	Constant	1,74	7,85	,00	8,73	,00**	,02																																
	Organizational Identification	,19	2,95	,00				Deep Acting	Constant	2,30	10,14	,00	30,54	,00**	,07	Organizational Identification	,37	5,52	,00	Genuine Emotions	Constant	3,96	29,36	,00	6,03	,01**	,01	Organizational Identification	,10	2,45	,01	Emotional Labor (Total)	Constant	2,44	18,50	0,0	32,18	,00**	,07
Deep Acting	Constant	2,30	10,14	,00	30,54	,00**	,07																																
	Organizational Identification	,37	5,52	,00				Genuine Emotions	Constant	3,96	29,36	,00	6,03	,01**	,01	Organizational Identification	,10	2,45	,01	Emotional Labor (Total)	Constant	2,44	18,50	0,0	32,18	,00**	,07	Organizational Identification	0,22	5,67	0,0								
Genuine Emotions	Constant	3,96	29,36	,00	6,03	,01**	,01																																
	Organizational Identification	,10	2,45	,01				Emotional Labor (Total)	Constant	2,44	18,50	0,0	32,18	,00**	,07	Organizational Identification	0,22	5,67	0,0																				
Emotional Labor (Total)	Constant	2,44	18,50	0,0	32,18	,00**	,07																																
	Organizational Identification	0,22	5,67	0,0																																			

** $p < 0.01$

CONCLUSION and DISCUSSION

The organizational identification and emotional labor (general) levels of the teachers participating in the study were found to be moderate. Among the sub-dimensions of emotional labor, the teachers participating in the study exhibit the most genuine emotion and the least surface acting behavior. Although Özgün (2015) did not study, it was concluded that, contrary to the findings of this study, teachers exhibited the most surface acting and least

genuine emotions. Çukur (2007), on the other hand, found that similar to the findings of this study, teachers working in primary schools mostly used the deep acting sub-dimension.

Teachers' emotional labor levels differ significantly according to their gender. While male teachers' surface acting and deep acting behaviors were higher than female teachers, genuine emotion levels of female teachers were found higher than male teachers. As a result of the studies of Hoşgörür and Yorulmaz (2015), it was concluded that male teachers had higher surface acting levels than female teachers and female teachers had higher genuine emotions than male teachers. As a result of the research of Akin, Aydın, and Erdoğan (2014), it was found that female teachers showed deep and surface acting behaviors more than male teachers. Özgün and Tozkoparan (2015) concluded that female teachers exhibit more genuine emotions than male teachers. Findings of this study overlap with the findings in the literature.

It was concluded that the emotional labor levels of the teachers did not differ significantly according to their marital status. Beğenirbaş (2013) concluded that married teachers exhibit higher levels of emotional labor than single teachers. As a result of Yılmaz et al.'s (2015) study, it was found that married teachers have more surface acting than single teachers. The findings of this study do not match the findings in the literature.

It was concluded that the emotional labor levels of the teachers did not differ significantly according to their ages. As a result of the literature review, it was seen that Hochschild (1983) stated that older individuals would have higher emotional labor levels. Ertürk et al. (2016) concluded that the emotional labor levels of older teachers are higher than those of younger teachers. It does not support the findings of this research and the findings in the literature.

Teachers' emotional labor levels (general), surface and deep acting sub-dimensions do not differ significantly according to the type of institution; it was concluded that the genuine emotion levels of the teachers working in private institutions were higher than those working in the state institutions. Kaçamak (2019), on the other hand, found in his research that teachers working in private schools had higher levels of emotional labor compared to teachers working in public schools.

Teachers' organizational identification levels do not differ significantly according to gender. Karakuş (2019) found that men's levels of organizational identification are higher than women, while Yaykiran (2020) found that organizational identification does not differ significantly according to gender. As the findings of this research coincide with the finding of Karakuş (2019), consistent with the finding of Yaykiran (2020).

It has been found that the organizational identification levels of teachers differ significantly according to their ages. The organizational identification levels of teachers the age of between 26-30, 36-40 and 41 and over are higher than those aged 21-25. In addition, it was found that the organizational identification levels of teachers the age of 36-40 and 41 and over were higher than those of 21-25 and 26-30 years old teachers. Taşkın (2016) found in his research that teachers between the ages of 40-49, 20-29 and 40-49 have higher levels of organizational identification than teachers aged 30-39. The findings of this research coincide with the findings of Taşkın (2016).

Teachers' organizational identification levels differ significantly according to their working time in the same institution. The organizational identification levels of teachers working in the same institution for 11-15 years are higher than teachers working in the same institution for 0-5 and 6-10 years. Yaykiran (2020) found that teachers who worked at the same school for 1-5 to 6-10 years had higher levels of organizational identification than teachers who worked for 11-15 and 16 years or more. Demirer (2014) concluded that there is no significant difference in organizational identification levels according to the duration of work at the same school. The findings of this research coincide with the finding of Yaykiran (2020); it does not coincide with the finding of Demirer (2014).

Organizational identification positively affects emotional labor and the sub-dimensions of emotional labor such as surface acting, deep acting, and genuine emotion. Yılmaz et al. (2017) concluded that organizational identification has a significant effect on emotional labor and its sub-dimensions. Aytekin (2020) also found that there is a low level positive relationship between organizational identification and emotional labor. The findings of this study coincide with the findings of Yılmaz et al. (2017) and Aytekin (2020).

RECOMMENDATIONS

Suggestions for practitioners and researchers in the light of the findings of this study are presented in the appendix:

- Teachers' surface acting levels were found to be low, their deep acting levels were found to be high, and their level of genuine emotion was found to be very high. When we examined their general emotional labor levels, it was concluded that they were at a medium level. Teachers' organizational identification was also found at a medium level. This is an undesirable situation for educational institutions. Studies can be organized to increase the organizational identification and emotional labor levels of teachers.
- As a result of the literature review, there are few studies that examine the concepts of organizational identification and emotional labor together. More studies can be done that examine the concepts of organizational identification and emotional labor together.
- Organizational identification and emotional labor concepts can be examined in different sample groups and using different variables.

ETHICAL TEXT

"In this article, journal writing rules, publishing principles, research and publishing ethics rules, journal ethics rules has complied. The author is responsible for all kinds of violations related to the article."

REFERENCES

- "Milli Eğitim Bakanlığı İstanbul Eğitim İstatistikleri Açıklandı" (2020, January, 10). T.C. İstanbul Valiliği. <http://www.istanbul.gov.tr/milli-egitim-bakanligi-istanbul-egitim-istatistikleri-aciklandi>.
- Akın, U., Aydın, I. & Erdoğan, Ç. (2014). Emotional Labor and Burnout Among Turkish Primary School Teachers. *The Australian Association for Research in Education*. 1(41), 155-169.

- Ashforth, B. E. & Mael, F. (1989). Social Identity Theory and The Organization. *The Academy of Management Review*, 14 (1), 20-36.
- Aytekin, M. (2020). *Öğretmenlerin Duygusal Emeği ile Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Basım, H.N. & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Beğenirbaş, M. (2013). *Kişiliğin Öğretme Stillerine Etkisinde Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2), 527-574.
- Demirer, S. (2014). *Öğretmenlerin Örgütsel Sosyalleşme ve Özdeşleşme Düzeyleri ile Birlikte Çalışma Yeterlilikleri Arasındaki İlişki* (Yüksek Lisans Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- 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.
- Eren E. (2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Basım.
- Erözkan, A. & Uzakgiden, A. M. (2019). Duygusal Emeğin Empatik Eğilim ve Olumsuz Değerlendirilme Korkusu Değişkenleri Açısından İncelenmesi. *Ege Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1): 34-46.
- Ertürk, A., Keskinliç Kara, S. B. & Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş: Bir Yordayıcı Olarak Yöneltilen Destek Algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Fiol, C. M. (2001). Revisiting an Identity-Based View Of Sustainable Competitive Advantage. *Journal Of Management*, 27(6), 691-699.
- George, D., & Mallery, P. (2010). SPSS for Windows step by step. A simple study guide and reference (10. Baskı). MA: Pearson Education, Inc.
- Günbek, K. (2007). *Örgütsel Özdeşleşme ve Kamu Kesimi Personeli Üzerine Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hall, D. T., Schneider, B. & Harold T. N. (1970). Personal Factors in Organizational Identification. *Administrative Science Quarterly*. 15(2), 176–190.
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: the commercialization of human feeling. *University of California Press*.
- Hoşgörür, T. & Yorulmaz, Y. İ. (2015). Öğretmenlerin Liderlik Davranışları ile Duygusal Emekleri Arasındaki İlişki. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 5 (2), 166-190.
- İşcan, Ö. (2006). Dönüştürücü/Etkileşimci Liderlik Algısı ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Bireysel Farklılıkların Rolü. *Akdeniz Üniversitesi İdari ve İktisadi Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1 (11), 160-177.
- Kaçamak, N. (2019). *Devlet ve Özel Okul Öğretmenlerinin Algıladıkları Örgütsel Destek Düzeylerinin Duygusal Emeklerini Yordama Durumlarının İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Karabey, C. N. (2005). *Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karakaya, İ. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Tanrıöğen, A. (Ed.), Anı Yayıncılık.
- Karakuş, H. (2019). *Okul Yöneticilerinin Koçluk Rollerini ile Öğretmenlerin Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişki* (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kaya, U. & Özhan, Ç.K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kreiner, G. E., & Ashforth, B. E. (2004). Evidence Toward an Expanded Model of Organizational Identification. *Journal of Organizational Behavior*, 1 (25), 1–27.
- Mael, F. A. & 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.
- Özgen, İ. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Detay Yayıncılık.
- Özgün, A. (2015). *Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özgün, A. & Tozkoparan, G. (2015). Duygusal Emek Davranışının İş Stresine Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Araştırma. *Örgütsel Davranış Kongresi*, 58-62.
- Polat, M. & Meydan, C. H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 145-172.
- Psilopanagioti, A., Anagnostopoulos, F., Mourtu, E. & Dimitris, N. (2012). Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Job Satisfaction Among Physicians in Greece. *Health Services Research*, 1 (463), 1-12.
- 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.
- Şahin, B. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, A. Tanrıöğen (Ed.) Anı Yayıncılık, 121.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics: International edition*. Pearson 2012.
- 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.
- 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.
- Türkay, O., Ünal, A. & Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emek İşe Bağlılığa Etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (14), 201-222.
- Tüzün, İ. K. (2006). *Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi: Uygulamalı Bir Çalışma* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yaykiran, Z. (2020). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Kimlik Algıları ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Yılmaz, K., Altınkurt, Y., Güner, M. & Şen, B. (2015). The Relationship Between Teachers Emotional Labor and Burnout Level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 1 (59), 75-90.

- Akyol, H. (2007). *Türkçe İlk Okuma Yazma Öğretimi*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Arslan, Ş. (2006). *Fıtrat Kavramı Çerçevesinde Eğitimde İnsanın Ne'liği Sorusu*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çaplı, B. (2001). "Media Policies in Turkey Since 1990." *Kültür ve İletişim*, 4(2): 45-55.
- Çelebioğlu, A. (1998). Muhtelif Şerhlere Göre Mesnevî'nin İlk Beytiyle İlgili Düşünceler. *Eski Türk Edebiyatı Araştırmaları* (525). İstanbul: MEB Yayınları.
- Ekşi, H. (2002, Mayıs). *Etkili Karakter Eğitimi Müfredatı İçin Stratejiler*. 2000'li Yıllarda 1. Öğrenme ve Öğretme Sempozyumunda sunulan poster bildiri, Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi, İstanbul.
- Gündoğdu, C. (2002). Halvetiyye Tarikatı Şemsiye Kolu Meşâyihî ve Şemsî Dergâhı Son Post-Nişîni: Hüseyin Şemsi (GÜNGÖREN). *EKEV Akademi Dergisi*, 10, 53-71.
- Hutchby, Ian. (1991). "The Organization of Talk on Talk Radio." *Broadcast Talk*. (Der.) Paddy Schannel. London: Sage. 154-178.
- İnalcık, H. (2003). *Osmanlı İmparatorluğu Klasik Çağ 1300-1600*. Çev., Ruşen Sezer. İstanbul: YKY.
- Kodish, B. I. (2003). What We Do With Language-Waht It Does With Us. *ETC: A Review Of General Semantics*, 60(1), 383-384. 06 Mart 2008 tarihinde EBSCOhost veritabanından alınmıştır.
- Odman, A. E. (2003), "Karşılaştırmalı Ekonomi-Politik: Meksika'da Popülizm ve Türkiye'de Devletçilik", 8.Ulusal Sosyal Bilimler Kongresi, 3-5 Aralık, Ankara.

ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMENİN DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ

ÖZ

Bu çalışmanın amacı örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırma nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modelinde yapılmıştır. Araştırmanın örneklemini 114 erkek, 278 kadın öğretmen olmak üzere toplam 392 öğretmen oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak, Mael ve Ashforth (1992)'un "Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği" ve Basım ve Beğenirbaş'ın (2012) "Duygusal Emek Ölçeği" kullanılmıştır. Duygusal Emek Ölçeği yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranış olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Araştırma verileri t-testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), korelasyon analizi, regresyon analizi kullanılarak test edilmiştir. Araştırma sonucunda; örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek ve alt boyutları üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel özdeşleşme ile duygusal emek ve alt boyutları arasında pozitif yönlü düşük bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel özdeşleşme ile en güçlü ilişkiye sahip olan alt boyut derinden rol yapmadır. Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri medeni durumları, yaşları ve aynı kurumda çalışma sürelerine göre anlamlı şekilde farklılaşırken; öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Özel kurumda çalışan öğretmenlerin doğal davranış düzeyleri devlet kurumunda çalışanlara göre daha yüksektir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel özdeşleşme, duygusal emek, öğretmen.

GİRİŞ

Günümüz rekabet koşullarında örgütler diğer örgütlerden farklılaşabilmek ve ön planda olabilmek amacıyla çalışan performanslarının yüksek olmasına ve verimin artmasına önem vermektedirler. Çalışanların örgüt içerisindeki performanslarını artırmak için ise örgütsel özdeşleşme önemli bir etken olmaktadır (Ashforth ve Mael, 1989). Örgütsel özdeşleşme sayesinde kendisini örgütün temsilcisi gibi gören bireyler örgütün hizmet kalitesinin olumsuz değerlendirilmemesi için hizmet verdikleri kişiler ile olan iletişimlerinde olumsuz duygularını saklayıp olumlu duygular sergilemeye çalışmaktadırlar. Hizmet anında duygu gösterimini kontrol etmek, jest ve mimikleri düzenlemek için verilen çabalar duygusal emek olarak tanımlanmaktadır (Erözkan ve Uzakgiden, 2019).

Örgütsel davranış için önemli olan örgütsel özdeşleşme, hizmet veren bireyler ile örgüt arasındaki psikolojik bağ vurgulamaktadır (Karabey, 2005). Bireyler, örgüt başarısını ve başarısızlığını kendilerine ait olarak algılar bunun nedeni ise kendilerini örgütün bir üyesi olarak görmeleridir. Kısaca örgütsel özdeşleşme, kişinin başarı ve başarısızlıklarda gruba birlik olup gruba ait olmayı algılayışıdır (Ashforth ve Mael, 1989). Çalışanların örgütle özdeşleşerek verimliliklerinin artması konusunda yapılan çalışmalar 19. yüzyıl sonlarına doğru başlamıştır (Kreiner ve Ashforth, 2004). Örgütsel özdeşleşme kavramını sosyal bilimler alanında ilk kullanan çalışmayı Hall, Scheider ve Harold (1970) yapmışlardır. Bu çalışmada U.S. Forest Service (Orman Hizmetleri) isimli bir örgütte örgütsel özdeşleşmenin etkilendiği kişisel etmenleri inceleyip örgütsel özdeşleşme kavramının örgütün amaçları ile bireysel amaçların bütünleşme ve uyumlu hale geldikleri süreç olduğunu belirtmişlerdir.

İnsan sosyal bir varlıktır bu yüzden diğer insanlarla birlikte yaşama, kişi veya örgütlere bağlanma ihtiyacı duyar. Bu ihtiyaçları karşılanmayan kişiler sosyal ve psikolojik sorunlar yaşayabilir. Bu yüzden bireyler örgütsel aidiyet ihtiyacını karşılayabilmek amacıyla özdeşleşirler (Tüzün, 2006). Örgütsel özdeşleşme, örgütsel davranışlar üzerinde görülmez bir denetim mekanizması oluşturmaktadır (Günbek, 2007). Yöneticiler örgütteki çalışanların örgütsel özdeşleşmelerini artırabilmeyi başarabilirlerse ya da örgütsel özdeşleşmeleri yüksek olan bireylerle çalışma imkanı bulabilirlerse örgütün amaçlarına ulaşılması daha kolay olacaktır (Polat ve Meydan, 2010).

Yöneticiler çalışanlarının örgütsel özdeşleşmelerini artırmak isterler bunun sebebi çalışanların çalışma azimlerinin ve tempolarının artacağına inanmalarıdır (Fiol, 2001). Yöneticilerin bu inançlarını destekler bir çalışma Elton Mayo ve arkadaşları tarafından yapılmıştır. Elton Mayo ve arkadaşlarının Western Elektrik kuruluşuna bağlı Hawthorne fabrikalarında yaptıkları çalışma sonucunda teknik ve fiziksel koşullarda farklılık olmadığı durumlarda dahi verimlilik artışının olduğu görülmüştür. Bu durumun sebebi çalışanların grup oluşturması, bu grupta arkadaşlığın ve sevgi bağlarının güçlü olması ve üstlerin benimsenmesi olarak belirtilmiştir (Eren, 2012).

Örgütsel özdeşleşme gibi örgütsel davranışlar için önemli olan bir diğer kavram ise duygusal emektir. Duygusal emek, birçok meslekte yaygın olarak görülmekte olan bir durumdur ve duygusal emek kavramı örgütsel davranış ile örgütsel davranışın alt disiplinlerinde bulunan araştırmacılar tarafından incelenmekte olan bir kavramdır (Basım ve Beğenirbaş, 2012). 1983'de Arlie Hochschild 'in "Yönetilen Kalp" (The Manager Heart) adlı kitabında ilk kez ortaya çıkan duygusal emek kavramı, görevi belli bir duygu ifadesi takınılarak yerine getirme ve karşı tarafta bir his

oluşturma çabasıdır (Seçer, 2005). Duygusal emek üç boyuttan oluşmaktadır. Bunlar: yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal davranıştır. Yüzeysel rol yapma boyutunda, hizmet verenler duygunun dış görünüşünü değiştirmekte ve gerçek hislerine maske takmaktadırlar (Psilopanagiotti vd., 2012). Derinden rol yapma, hizmet verenin işin gerektirmiş olduğu duygusal davranışların gereklilik olduğunu düşünmesi ve bu duyguları gerçekten hissederek hizmet vermesidir (Kaya ve Özhan, 2012). Doğal davranış boyutunda yüzeysel davranış ve derinden davranıştaki gibi davranışa hükmetmek gerekmemekte davranış hissedildiği şekilde gösterilmektedir (Özgen, 2010).

Duygusal emeğin hizmet sektöründe önemsenmesinin nedenleri örgütte müşteriler ile iletişim içinde olan çalışanların müşteri ve örgüt arasında köprü görevi kurmalarıdır. Çalışanlar dışarıya karşı örgütü temsil etmektedirler ve hizmet faaliyetleri genellikle yüz yüze iletişim kurulmasını gerektirdiği için bu durum çalışanın çabasına bağlı olmaktadır. Ayrıca hizmet sektörü müşterilerden kaynaklanan bir belirsizlik içerisindedir. Müşteriye sunulan şeyler genel olarak soyut değerler olmaktadır bu sebeple hizmet kalitesini ölçmek ve müşterilerin değerlendirmeleri zor olmaktadır (Hochschild, 1983).

Duygusal emek, bazı meslekler için olumlu duyguların davranışa dönüştürülmesi, bazı mesleklerde de tam tersi olumsuz duyguları davranışa dönüştürme sürecidir. Örneğin satış görevlisi, müşteriye olumlu duygularını göstererek ürünü satmaya çalışır fakat bir polis memuru olumsuz duygular sergileyerek görevini yapar. Her iki durumun ortak özelliği duyguları hissetme yükümlülüğünün çalışandan beklenmesidir (Türkay, Taşar ve Ünal, 2011). Duygusal emek gerektiren meslekler arasında ise öğretmenlik mesleği akla gelmektedir. Bu meslek yüksek düzeyde duygusal emek gerektirmektedir. Öğretmenler kurum yöneticileriyle, velilerle ve özellikle de öğrencilerle sürekli iletişim halinde olmaktadır bu sebeple eğitim kalitesini artırmak adına her zaman hissettikleri duyguları olduğu gibi yansıtması mümkün olamamaktadır. Böyle durumlarda bu duygularını değiştirerek farklı şekillerde çevrelerine yansıtmak zorunda kalmakta bazen de kurumun kendilerinden beklediği duygulara göre hareket etmeye çalışmaktadırlar (Aytekin, 2020; İşcan, 2006).

Türkiye’de yapılan çalışmalar incelendiğinde örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek üzerindeki etkisini inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır (Aytekin, 2020; Deniz, 2017; Turhan, 2018). Ayrıca duygusal emek ve örgütsel özdeşleşmenin eğitim kurumlarında çalışan kişilerin demografik özelliklerine göre ve özel okul veya devlet okulunda çalışma durumuna göre değişiklik gösterip göstermediğini ortaya koymak açısından bu araştırmanın özel bir öneme sahip olduğu söylenilebilir. Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek sergileme düzeyleri ile bu düzeylere ilişkin değerlendirmelere etki eden bireysel özellikleri belirlemenin, örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek üzerindeki etkisini ortaya koymanın, öğretmenlerin söz konusu davranışlarının teşvik edilip eğitim kalitesinin artmasında katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda bu araştırmanın amacı, örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek davranışı üzerindeki etkisini incelemektir.

Araştırmada genel amaca bağlı kalınarak aşağıda belirtilen sorulara yanıt aranmıştır:

1. Öğretmenlerde örgütsel özdeşleşme ne düzeydedir?

2. Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri düzeyleri cinsiyetlerine, medeni durumlarına, yaşlarına, çalışılan kurumun sektörüne ve kurumda çalışma sürelerine göre anlamlı farklılıklar gösterir mi?
3. Öğretmenlerde duygusal emek ne düzeydedir?
4. Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri cinsiyetlerine, medeni durumlarına, yaşlarına, çalışılan kurumun sektörüne ve kurumda çalışma süresine göre anlamlı farklılıklar gösterir mi?
5. Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri ve duygusal emek sergileme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmakta mıdır?
6. Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmelerinin duygusal emek ve alt boyutlarına etkisi nedir?

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Bu çalışma ilişkiisel tarama modeli ile hazırlanmış betimsel bir araştırmadır. Betimsel araştırmalarda incelenmek istenilen olay, olgu veya durum doğal koşullarında, değiştirilmeden ele alınıp betimlenmektedir. Betimsel çalışmalarda genellikle kullanılan yöntem tarama yöntemidir. Tarama yönteminde örneklem grubundaki bireylerin konu ile ilgili durumları betimlenmeye çalışılmaktadır (Karakaya, 2009).

Evren ve Örneklem

Araştırma evrenini 2019-2020 Eğitim ve Öğretim Yılında İstanbul ili Avrupa yakasında görev yapan 101.116 öğretmen oluşturmuştur (Milli Eğitim Bakanlığı İstanbul Eğitim İstatistikleri Açıklandı, 2019). Bir nitelikte ilgili yorum yapabilmek için niteliğe ait olan gözlem sonuçları gerekmektedir fakat tüm gözlem sonuçlarına ulaşmak zor olmaktadır bu gibi durumlarda evreni temsil edebileceği düşünülen veri grubuna ilişkin gözlemlerin sonuçları pratik ve yeterli olmaktadır. Bu veri grubu örneklem olarak tanımlanmaktadır (Şahin, 2009). Çalışmanın evreni olan öğretmenler içerisinde tesadüfi (random) yöntemi kullanılarak seçilen 392 katılımcı araştırmanın örneklemi oluşturmaktadır.

Örnekleme oluşturan öğretmenlerin demografik özelliklerine ilişkin bilgilere Tablo 1’ de yer verilmiştir.

Tablo 1. Örneklem Grubundaki Öğretmenlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler

Değişkenler	Grup	n	%
Cinsiyet	Erkek	114	29,1
	Kadın	278	70,9
Medeni Durum	Evli	253	64,5
	Bekar	139	35,5
Yaş	21 - 25 yaş	59	15,1
	26 - 30 yaş	105	26,8
	31 - 35 yaş	83	21,2
	36 - 40 yaş	52	13,3
	41 yaş ve üzeri	93	23,7
Kurum Türü	Devlet kurumu	302	77,0
	Özel kurum	90	23,0
Çalışma Süresi	5 yıl ve altı	234	59,7
	6 - 10 yıl	102	26,0
	11- 15 yıl	28	7,1
	16 - 20 yıl	8	2,0
	21 yıl ve üzeri	20	5,1

Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri araştırmacılar tarafından oluşturulan “Kişisel Bilgi Formu” , “Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği” ve “Duygusal Emek Ölçeği” kullanılarak toplanmıştır.

Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği; Ashforth ve Mael (1992) tarafından çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeylerini ölçmek amacıyla oluşturulmuş, Tüzün (2006) tarafından Türkçeye adapte edilmiştir. Ölçek 6 maddeden oluşmaktadır ve 5’li Likert tipinde (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum) bir ölçektir. Ölçeğin güvenirlik katsayısını Mael ve Ashforth (1992), 0.87, Tüzün (2006) ise 0.78 olarak bulmuştur. Bu çalışmada ise örgütsel özdeşleşme ölçeğinin güvenirlik katsayısı 0.78 olarak bulunmuştur.

Araştırmada kullanılan diğer ölçek ise Diefendorf ve arkadaşlarının (2005) geliştirdiği, Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan Duygusal Emek Ölçeği’dir. Duygusal Emek Ölçeği’nde 3 alt boyutu temsilen, 13 madde yer almaktadır. Ölçeğin uyarlama çalışması için iki örneklem grubu kullanılmıştır ve güvenirlik analizleri her iki örneklem grubunda 0.80 olarak bulunmuştur. Çalışma sonuçları ölçeğin Türkiye’deki iş hayatında duygusal emeğin ölçülmesinde güvenilir ve geçerli olduğunu ortaya koymuştur (Basım ve Beğenirbaş, 2012). Aytekin (2020), öğretmenler ile yapmış olduğu çalışmada ölçeğin güvenirlik analizini tekrarlamıştır ve ölçeğin güvenirlik analizini .80 olarak bulmuştur. Bu çalışmada ise duygusal emek ölçeğinin güvenirlik analizi sonucu .80 olarak bulunmuştur.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin eşit aralıklı olduğu varsayımından hareket edilerek, aritmetik ortalamalar için puan aralığı katsayısı 0.80 olarak bulunmuştur. Puan Aralığı= (En Yüksek Değer-En Düşük Değer)/5= 4/5 =0.80. Buna göre aritmetik ortalamaların değerlendirme aralığı şöyledir: 1.00-1.80 arası “çok düşük”, 1.81-2.60 arası “düşük”, 2.61-3.40 arası “orta”, 3.41-4.20 arası “yüksek”, 4.21-5.00 “çok yüksek”.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Veri toplama formu İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü’nden alınan izinler sonrasında, 2019-2020 Eğitim - Öğretim Yılında örneklem olarak belirlenen okuldaki öğretmenlere yüz yüze uygulanmıştır. Araştırmada kullanılacak olan analizlerin belirlenmesi amacıyla normallik testi yapılmıştır. Tablo 2’ de ölçeklerin normallik testi sonuçları yer almaktadır

Tablo 2. Örgütsel Özdeşleşme, Duygusal Emek Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Normallik Test Sonuçları

	n	Kurtosis	Skewness	p
Örgütsel Özdeşleşme Genel	392	-0,031	-0,121	0,01**
Yüzeysel Rol Yapma	392	-0,355	0,490	0,00**
Derinden Rol Yapma	392	0,051	-0,777	0,00**
Doğal Duygular	392	0,532	-0,657	0,00**
Duygusal Emek (Genel)	392	0,401	0,227	0,00**

**p<0.01

İlgili alanyazın incelendiğinde basıklık ve çarpıklık değerlerinin -2.0 ile +2.0 (George ve Mallery, 2010), -1.5 ile +1.5 (Tabachnick ve Fidell, 2013) arasında olmasının normal dağılım olarak kabul edildiği sonucuna ulaşılmıştır. Verilerin

analizinde yüzde ve frekans analizleri kullanılmış, aritmetik ortalama ile standart sapma kullanılarak öğretmenlerin ölçek sonuçlarına göre düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek ölçeklerinde çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde normal dağılıma sahip oldukları görüldüğü için çalışmada yapılan analizlerde parametrik testler (T-testi, ANOVA, Korelasyon Analizi ve Regresyon Analizi) kullanılmıştır.

BULGULAR

Öğretmenlerin “Örgütsel Özdeşleşme” ortalamasının $3,246 \pm 0,745$ olduğu görülmektedir. Puan aralığı değerlerine göre öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri orta düzeydedir (Tablo 3).

Tablo 3. Öğretmenlerin Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri

	n	M	SD	Düzyer
Örgütsel Özdeşleşme	392	3,246	0,745	Orta

Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri cinsiyetlerine, devlet okulunda ve özel okulda çalışma durumlarına göre farklılaşmazken; medeni durumlarına, yaşlarına, kurumda çalışma sürelerine ve mesleki kıdemlerine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.

Tablo 4’te görüldüğü üzere, öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir ($t(390) = 4,10$; $p < 0,01$). Evli öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme puanları ($\bar{x} = 3,35$), bekar öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme puanlarından ($\bar{x} = 3,04$) daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 4. Öğretmenlerin Örgütsel Özdeşleşme Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	n	\bar{X}	SD	T	DF	p
Örgütsel Özdeşleşme	Evli	253	3,35	0,75	4,10	390	0,00**
	Bekar	139	3,04	0,68			

** $p < 0,01$

Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur ($F(4,38) = 6,46$; $p = 0,00 < 0,05$). 36-40 yaşındaki öğretmenler ($\bar{x} = 3,532$) ile 41 yaş ve üzerindeki öğretmenlerin ($\bar{x} = 3,392$) örgütsel özdeşleşme puanları, 21-25 yaş ($\bar{x} = 2,997$) ile 26-30 yaşındaki öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme puanlarından ($\bar{x} = 3,066$) daha yüksektir (Tablo 5).

Tablo 5. Öğretmenlerin Örgütsel Özdeşleşmeleri ve Yaş Değişkenine Yönelik ANOVA Test Sonuçları

	Grup	n	\bar{X}	Ss	Var. K.	KT	SD	KO	F	p	Fark
Örgütsel Özdeşleşme	21-25	59	2,99	0,64	G.Arası	13,59	4	3,39	6,46	0,00*	1<4
	26-30	105	3,06	0,73							1<5
	31-35	83	3,30	0,74	G.İçi	203,51	387	0,52			2<4
	36-40	52	3,53	0,74							2<5
	41 ve üzeri	93	3,39	0,74	Toplam	217,10	391	0,00			

** $p < 0,01$

Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri kurumda çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir ($F(4, 38) = 4,75$; $p < 0,01$). Kurumda 11-15 yıl çalışma süresi olan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme puanları ($\bar{x} = 3,738$),

0-5 yıl (\bar{x} =3,162) ve 6-10 yıl çalışma süresi (\bar{x} =3,236) bulunan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme puanlarından daha yüksektir (Tablo 6).

Tablo 6. Öğretmenlerin Örgütsel Özdeşleşmeleri ve Kurumda Çalışma Sürelerine Yönelik ANOVA Testi Sonuçları

	Grup	n	\bar{X}	SD	Var. K.	KT	DF	KO	F	p	Fark
Örgütsel Özdeşleşme	0-5 yıl	234	3,16	0,74	G.Arası	10,1	4	2,54	4,75	0,00**	1<3
	6-10 yıl	102	3,23	0,73							2<3
	11-15 yıl	28	3,73	0,66	G.İçi	206,9	387	0,53			
	16-20 yıl	8	3,58	0,54							
	21 yıl ve üzeri	20	3,45	0,67	Toplam	217,1	391	0,00			

**p<0.01

Öğretmenlerde duygusal emek düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 7’de yer almaktadır. Öğretmenlerin “yüzeysel rol yapma” alt boyutuna verdikleri cevapların ortalaması düşük 2,391 ± 0,995, “derinden rol yapma” alt boyutuna verdikleri cevapların ortalaması yüksek 3,523 ± 1,041, “doğal duygular” alt boyutuna verdikleri cevapların ortalaması çok yüksek 4,286 ± 0,601 ve ölçeğin tamamına vermiş oldukları cevapların ortalamasının ise orta 3,174 ± 0,607 düzeydedir. Öğretmenlerin en çok doğal duygularını sergiledikleri en az ise yüzeysel rol yapma davranışını gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 7).

Tablo 7. Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeyleri

	n	\bar{X}	SD	Düzye
Yüzeysel Rol Yapma	392	2,391	0,995	Düşük
Derinden Rol Yapma	392	3,523	1,041	Yüksek
Doğal Duygular	392	4,286	0,601	Çok Yüksek
Duygusal Emek (Genel)	392	3,174	0,607	Orta

Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri cinsiyetlerine ve özel ya da devlet okulunda çalışma durumlarına göre anlamlı olarak farklılaşırken; medeni durumlarına ve kurumda çalışma sürelerine göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Tablo 8’de görüldüğü üzere, öğretmenlerin cinsiyetlerine göre yüzeysel rol yapma düzeyleri anlamlı farklılık göstermektedir ($t(390)=3.11$; $p<0,01$). Erkek öğretmenlerin yüzeysel rol yapma düzeyleri ($\bar{x}=2,63$), kadın öğretmenlerinkinden ($\bar{x}=2,29$) daha yüksektir. Öğretmenlerin derinden rol yapma düzeylerinin cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır ($t(390)= -1.86$; $p<0,05$). Erkek öğretmenlerin derinden rol yapma puanları ($\bar{x}=3,67$), kadın öğretmenlerin derinden rol yapma puanlarından ($\bar{x}=3,46$) daha yüksektir. Kadın öğretmenlerin doğal duygular düzeyleri ($\bar{x}=4,35$), erkek öğretmenlerin doğal duygular düzeylerinden ($\bar{x}=4,12$) daha yüksek bulunmuştur ($t(390)= -3.43$; $p<0,01$). Bu bulgular sonucunda kadın öğretmenlerin doğal duygularını erkek öğretmenlerden daha fazla sergiledikleri söylenilebilir. Son olarak erkek öğretmenlerin genel duygusal emek düzeylerinin ($\bar{x}=3,29$), kadın öğretmenlerin genel duygusal emek düzeylerinden ($\bar{x}=3,12$) daha yüksek olduğu bulunmuştur (Tablo 8).

Tablo 8. Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	n	\bar{X}	SD	T	DF	p
Yüzeysel Rol Yapma	Erkek	114	2,63	0,94	3,11	390	0,00**
	Kadın	278	2,29	0,99			
Derinden Rol Yapma	Erkek	114	3,67	0,89	1,86	390	0,04*
	Kadın	278	3,46	1,09			
Doğal Duygular	Erkek	114	4,12	0,65	-3,43	390	0,00**
	Kadın	278	4,35	0,56			
Duygusal Emek Genel	Erkek	114	3,29	0,57	2,45	390	0,01**
	Kadın	278	3,12	0,61			

**p<0.01, *p<0.05

Tablo 9’da görüldüğü üzere, öğretmenlerin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve genel duygusal emek düzeylerine göre çalıştıkları kurum türüne göre farklılaşmazken ($p>0,05$); öğretmenlerin doğal duygu sergileme düzeyleri çalıştıkları kurum türüne anlamlı farklılık göstermemektedir ($t_{(389)}=2,40$; $p<0,01$). Özel kurumda çalışan öğretmenlerin doğal duygular puanlarının ($\bar{x}=4,41$), devlet kurumunda çalışan öğretmenlerin doğal duygular puanlarından ($\bar{x}=4,24$) daha yüksektir.

Tablo 9. Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeylerinin Çalışılan Kurum Türüne Göre Farklılaşma Durumu

	Grup	n	\bar{X}	SD	T	DF	p
Yüzeysel Rol Yapma	Devlet Kurumu	302	2,37	0,96	-0,45	390	0,66
	Özel Kurum	90	2,43	1,09			
Derinden Rol Yapma	Devlet Kurumu	302	3,48	1,01	-1,37	390	0,16
	Özel Kurum	90	3,65	1,12			
Doğal Duygular	Devlet Kurumu	302	4,24	0,58	-2,45	390	0,01**
	Özel Kurum	90	4,42	0,63			
Duygusal Emek (Genel)	Devlet Kurumu	302	3,14	0,58	-1,51	390	0,15
	Özel kurum	90	3,25	0,65			

**p<0.01

Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri ve duygusal emek sergileme düzeyleri arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi sonuçları Tablo 10’da yer almaktadır. Örgütsel özdeşleşme ve yüzeysel rol yapma davranışı arasında pozitif yönlü düşük düzeyde bir ilişki ($r=0.148$; $p<0,01$), örgütsel özdeşleşme ile derinden rol yapma davranışı arasında pozitif yönlü düşük düzeyde bir ilişki ($r=0.269$; $p<0,01$), örgütsel özdeşleşme ile doğal duygular pozitif yönlü düşük düzeyde bir ilişki ($r=0.123$; $p<0,05$), örgütsel özdeşleşme ile duygusal emek (genel) arasında derecesinde pozitif yönde düşük düzeyde ilişki ($r=0.276$; $p<0,01$) bulunmuştur. Örgütsel özdeşleşme ile en güçlü ilişkiye sahip olan alt boyut derinden rol yapmadır.

Tablo 10. Örgütsel Özdeşleşme ve Duygusal Emek Düzeylerinin Korelasyon Analizi

		Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma	Doğal Duygular	Duygusal Emek (Genel)
Örgütsel Özdeşleşme	R	0,148**	0,269**	0,123*	0,276**
	P	,003	0,000	0,014	0,000

**p<0.01, *p<0.05

Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmelerinin duygusal emek ve alt boyutları üzerindeki etkisinin incelendiği regresyon analizi sonuçları Tablo 11'de yer almaktadır. Örgütsel özdeşleşme yüzeysel rol yapma davranışını pozitif yönde etkilemekte ($F=8,73$; $p<0,01$) ve %2 oranında açıklanmakta ($R^2=0,02$); derinden rol yapma davranışını pozitif yönde etkilemekte ($F=30,54$; $p=0,00<0,05$) ve %7 oranında açıklamakta ($R^2=0,07$) ve doğal duyguları pozitif yönde etkilemekte ($F=6,03$; $p=0,01<0,05$) ve %1 oranında açıklanmakta ($R^2=0,01$); duygusal emeği (genel) pozitif yönde etkilemekte ($F=32,18$; $p=0,00<0,05$) ve %7 oranında açıklamaktadır ($R^2=0,07$).

Tablo 11. Örgütsel Özdeşleşmenin Duygusal Emek ve Alt Boyutları Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	T	P	F	Model (p)	R ²
Yüzeysel Rol Yapma	Sabit	1,74	7,85	,00	8,73	,00**	,02
	Örgütsel Özdeşleşme	,19	2,95	,00			
Derinden Rol Yapma	Sabit	2,30	10,14	,00	30,54	,00**	,07
	Örgütsel Özdeşleşme	,37	5,52	,00			
Doğal Duygular	Sabit	3,96	29,36	,00	6,03	,01**	,01
	Örgütsel Özdeşleşme	,10	2,45	,01			
Duygusal Emek(Genel)	Sabit	2,44	18,50	0,0	32,18	,00**	,07
	Örgütsel Özdeşleşme	0,22	5,67	0,0			

** $p<0,01$

SONUÇ ve TARTIŞMA

Araştırmaya katılan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek (genel) düzeyleri orta düzeyde bulunmuştur. Araştırmaya katılan öğretmenler duygusal emek alt boyutlarından en fazla doğal duygu en az yüzeysel rol yapma davranışını sergilemektedir. Özgün (2015) ise çalışmasında bu çalışma bulgularının aksine öğretmenlerin en fazla yüzeysel rol davranışını, en az doğal duyguları sergilediği sonucuna ulaşılmıştır. Çukur(2007) ise bu çalışmanın bulgularına benzer olarak, ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin en fazla derinden rol yapma alt boyutunu kullandıklarını bulmuştur.

Öğretmenlerin cinsiyetlerine göre duygusal emek düzeyleri anlamlı farklılık göstermektedir. Erkek öğretmenlerin yüzeysel rol yapma ile derinden rol yapma davranışları kadın öğretmenlerden fazla iken kadın öğretmenlerin doğal duygular düzeyleri erkek öğretmenlere göre yüksek bulunmuştur. Hoşgörür ve Yorulmaz'ın (2015) çalışmaları sonucunda erkek öğretmenlerin yüzeysel rol yapma düzeylerinin kadın öğretmenlerden, kadın öğretmenlerin de doğal duygular düzeylerinin erkek öğretmenlerden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Akın, Aydın ve Erdoğan'ın (2014) araştırması sonucunda kadın öğretmenlerin derinden ve yüzeysel rol yapma davranışlarını erkek öğretmenlerden daha fazla gösterdiklerine ulaşılmıştır. Özgün ve Tozkoparan (2015) ise kadın öğretmenlerin erkek öğretmenlerden daha çok doğal duygular sergiledikleri sonucuna ulaşılmışlardır. Bu araştırmanın bulguları ile alanyazındaki bulgular örtüşmektedir.

Öğretmenlerin medeni durumlarına göre duygusal emek düzeylerinin anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Beğenirbaş (2013), evli öğretmenlerin bekar öğretmenlerden daha yüksek düzeyde duygusal emek

sergiledikleri sonucuna ulaşmıştır. Yılmaz ve arkadaşlarının (2015) araştırması sonucunda evli öğretmenlerin bekar öğretmenlere göre yüzeysel davranışa daha fazla sahip oldukları sonucunu bulmuştur. Bu araştırmanın bulguları alanyazındaki bulguları desteklememektedir.

Öğretmenlerin duygusal emek düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Literatür incelemesi sonucunda Hochschild (1983) 'in yaşı büyük bireylerin duygusal emek düzeylerinin daha yüksek olacağını belirttiği görülmüştür. Ertürk ve arkadaşları (2016), yaşı büyük olan öğretmenlerinin duygusal emek düzeylerinin yaşı küçük olan öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu araştırmanın bulguları ile alanyazındaki bulgular örtüşmemektedir.

Öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri (genel), yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma alt boyutları kurum türüne göre anlamlı bir farklılık göstermezken; özel kurumda çalışan öğretmenlerin doğal duygular düzeylerinin devlet kurumunda çalışanlara göre yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kaçamak ise (2019) araştırmasında özel okulda görev yapmakta olan öğretmenlerin devlet okulunda görev yapmakta olan öğretmenlere göre duygusal emek düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Karakuş (2019), erkeklerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin kadınlardan daha fazla olduğunu, Yaykiran (2020) ise cinsiyete göre örgütsel özdeşleşmenin anlamlı farklılık göstermediğini bulmuştur. Bu araştırmanın bulguları Karakuş'un (2019) bulgusu ile örtüşmektedir.

Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı şekilde farklılaştığı bulunmuştur. 26-30, 36-40 ve 41 yaşından fazla olan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri, 21-25 yaşlarındakilere göre daha yüksektir. Ayrıca 36-40 ve 41 yaşından fazla olan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin 21-25 ve 26-30 yaşlarındaki öğretmenlere göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Taşkın da (2016) araştırmasında 40-49, 20-29 ve 40-49 yaşları arasında olan öğretmenlerin 30-39 yaşındaki öğretmenlere göre daha yüksek düzeyde örgütsel özdeşleşme düzeyleri olduğunu bulmuştur. Bu araştırmanın bulguları Taşkın'ın (2016) bulgusu ile örtüşmektedir.

Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeylerinin aynı kurumda çalışma sürelerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. 11-15 sene aynı kurumda çalışan öğretmenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri, 0-5 ve 6-10 sene aynı kurumda çalışan öğretmenlere göre daha yüksektir. Yaykiran (2020) aynı okulda 1-5 ile 6-10 yıl görev yapan öğretmenlerin, 11-15 ve 16 yıl ve üzeri görev yapan öğretmenlere göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinin daha yüksek olduğunu bulmuştur. Demirel (2014) aynı okulda çalışma süresine göre örgütsel özdeşleşme düzeylerinde anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu araştırmanın bulguları Yaykiran'ın (2020) bulgusu ile örtüşmekte; Demirel'in (2014) bulgusu ile ise örtüşmemektedir.

Örgütsel özdeşleşme duygusal emek ve duygusal emeğin alt boyutları olan yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duyguları pozitif yönde etkilemektedir. Yılmaz ve arkadaşları (2017) duygusal emek ve alt faktörleri üzerinde örgütsel özdeşleşmenin anlamlı etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Aytekin (2020) de örgütsel

özdeşleşme ve duygusal emek arasında pozitif yönde düşük düzeyde ilişki olduğunu bulmuştur. Bu araştırmanın bulguları Yılmaz ve arkadaşlarının (2017) ile Aytekin'in (2020) bulguları ile örtüşmektedir.

ÖNERİLER

Bu araştırmada ortaya çıkan bulgular ışığında uygulayıcılara ve araştırmacılara yönelik öneriler ekte sunulmaktadır:

- Öğretmenlerin yüzeysel rol yapma düzeyleri düşük, derinden rol yapma düzeyleri yüksek, doğal duygular düzeyleri ise çok yüksek bulunmuştur. Genel duygusal emek düzeylerini incelediğimizde ise orta düzeyde oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri de orta düzeyde bulunmuştur. Bu eğitim kurumları açısından istenmeyen bir durumdur. Öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmelerini ve duygusal emek düzeylerinin artmasını sağlamak adına çalışmalar düzenlenebilir.
- Literatür incelemesi sonucunda örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek kavramlarının beraber incelendiği az sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek kavramlarının beraber incelendiği daha fazla çalışma yapılabilir.
- Örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek kavramları farklı örneklem gruplarında ve farklı değişkenler kullanılarak incelenebilir.
- Aynı çalışma farklı kademedeki öğretmenler ve branş değişkenleri ele alınarak tekrarlanabilir.

ETİK METNİ

"Bu makalede dergi yazım kurallarına, yayın ilkelerine, araştırma ve yayın etiği kurallarına, dergi etik kurallarına uyulmuştur. Makale ile ilgili doğabilecek her türlü ihlallerde sorumluluk yazara aittir."

KAYNAKÇA

- "Milli Eğitim Bakanlığı İstanbul Eğitim İstatistikleri Açıklandı" (2020, January, 10). T.C. İstanbul Valiliği. <http://www.istanbul.gov.tr/milli-egitim-bakanligi-istanbul-egitim-istatistikleri-aciklandi>.
- Akin, U., Aydın, I. ve Erdoğan, Ç. (2014). Emotional Labor and Burnout Among Turkish Primary School Teachers. *The Australian Association for Research in Education*. 1(41), 155-169.
- Ashforth, B. E. & Mael, F. (1989). Social Identity Theory and The Organization. *The Academy of Management Review*, 14 (1), 20-36.
- Aytekin, M. (2020). *Öğretmenlerin Duygusal Emeği ile Örgütsel Özdeşleşmeleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Basım, H.N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.

- Beğenirbaş, M. (2013). *Kişiliğin Öğretme Stillerine Etkisinde Duygusal Emek ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2), 527-574.
- Demirer, S. (2014). *Öğretmenlerin Örgütsel Sosyalleşme ve Özdeşleşme Düzeyleri ile Birlikte Çalışma Yeterlilikleri Arasındaki İlişki* (Yüksek Lisans Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- 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.
- Eren E. (2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Basım.
- Erözkan, A. ve Uzakgiden, A. M. (2019). Duygusal Emeğin Empatik Eğilim ve Olumsuz Değerlendirilme Korkusu Değişkenleri Açısından İncelenmesi. *Ege Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1): 34-46.
- Ertürk, A., Keskinkılıç Kara, S. B. ve Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş: Bir Yordayıcı Olarak Yöneltilen Destek Algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- Fiol, C. M. (2001). Revisiting an Identity-Based View Of Sustainable Competitive Advantage. *Journal Of Management*, 27(6), 691-699.
- George, D., & Mallery, P. (2010). *SPSS for Windows step by step. A simple study guide and reference* (10. Baskı). MA: Pearson Education, Inc.
- Günbek, K. (2007). *Örgütsel Özdeşleşme ve Kamu Kesimi Personeli Üzerine Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hall, D. T., Schneider, B. & Harold T. N. (1970). Personal Factors in Organizational Identification. *Administrative Science Quarterly*. 15(2), 176–190.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: the commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hoşgörür, T. ve Yorulmaz, Y. İ. (2015). Öğretmenlerin Liderlik Davranışları ile Duygusal Emekleri Arasındaki İlişki. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 5 (2), 166-190.
- İşcan, Ö. (2006). Dönüştürücü/Etkileşimci Liderlik Algısı ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Bireysel Farklılıkların Rolü. *Akdeniz Üniversitesi İdari ve İktisadi Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1 (11), 160-177.
- Kaçamak, N. (2019). *Devlet ve Özel Okul Öğretmenlerinin Algıladıkları Örgütsel Destek Düzeylerinin Duygusal Emeklerini Yordama Durumlarının İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karabey, C. N. (2005). *Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karakaya, İ. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Tanrıoğen, A. (Ed.), Anı Yayıncılık.
- Karakuş, H. (2019). *Okul Yöneticilerinin Koçluk Rollerini ile Öğretmenlerin Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişki* (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç.K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.

- Kreiner, G. E., & Ashforth, B. E. (2004). Evidence Toward an Expanded Model of Organizational Identification. *Journal of Organizational Behavior*, 1 (25), 1–27.
- Mael, F. A. & 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.
- Özgen, I. (2010). *Turizm işletmelerinde duygusal emek*. Detay Yayıncılık.
- Özgün, A. (2015). *Duygusal Emek Davranışının İş Stresi Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özgün, A. ve Tozkoparan, G. (2015). Duygusal Emek Davranışının İş Stresine Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Araştırma. *Örgütsel Davranış Kongresi*, 58-62.
- Polat, M. ve Meydan, C. H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 145-172.
- Psilopanagioti, A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E. & Dimitris, N. (2012). Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Job Satisfaction Among Physicians in Greece. *Health Services Research*, 1 (463), 1-12.
- 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.
- Şahin, B. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, A. Tanrıoğen (Ed.) Anı Yayıncılık, 121.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics: International edition*. Pearson 2012.
- 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.
- 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.
- Türkay, O., Ünal, A. ve Taşar, O. (2011). Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (14), 201-222.
- Tüzün, İ. K. (2006). *Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi: Uygulamalı Bir Çalışma* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yaykiran, Z. (2020). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Kimlik Algıları ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi* (Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Yılmaz, K., Altinkurt, Y., Güner, M. ve Şen, B. (2015). The Relationship Between Teachers Emotional Labor and Burnout Level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 1 (59), 75-90.