

ÇALIŞANLARIN PROSOSYAL MOTİVASYONU İLE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİDE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMENİN ROLÜ*

Gökhan KARADİREK²

Öz

Bu çalışmanın amacı, prososyal motivasyon ile duygusal emek arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin rolünü belirlemektir. Bu çalışma, nicel araştırma desenlerinden ilişkisel tarama modelinde tasarlanmıştır. Araştırma, Ordu'da orman ürünleri endüstrisinde faaliyet gösteren bir işletmenin çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Örneklemi, 242 işletme çalışanı oluşturmuştur. Örneklem grubu, çalışanlar arasından uygun örnekleme yöntemiyle belirlenmiştir. Veriler, online anket tekniğiyle toplanmış ve SPSS 25.0 paket programıyla analiz edilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri, yüzde ve frekans gibi tanımlayıcı istatistikler kullanılarak belirlenmiştir. Hipotezler, korelasyon ve regresyon analizleriyle test edilmiştir. Korelasyon analizi sonucunda, duygusal emek ile örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon arasında düşük düzeyde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Prososyal motivasyon ile duygusal emek arasındaki ilişkide, örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Örgütsel Özdeşleşme, Prososyal Motivasyon

JEL Kodları: M10, D23, M54

THE ROLE OF ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION IN THE RELATIONSHIP BETWEEN EMPLOYEE PROSOCIAL MOTIVATION AND EMOTIONAL LABOUR

Abstract

The aim of this study is to determine the role of organizational identification in the relationship between emotional labor and prosocial motivation. This study was designed in relational survey model, one of the quantitative research designs. The research was carried out on the employees of an enterprise operating in the forest products industry in Ordu. The sample consisted of 242 business employees. The sampling group was determined by using the convenient sampling method among the employees. The data were collected with the online survey technique and analyzed with the SPSS 25.0 package program. The data were analyzed with the SPSS 25.0 package program. The demographic characteristics of the participants were determined using descriptive statistics such as percentage and frequency. The hypotheses were tested with correlation and regression analysis. As a result of the correlation analysis, a low-level significant and positive relationship was found between emotional labor and organizational identification and prosocial motivation. Organizational identification has a mediating role in the relationship between prosocial motivation and emotional labor.

Keywords: Emotional Labor, Organization Identification, Prosocial Motivation

JEL Codes: M10, D23, M4

* Bu çalışma için Giresun Üniversitesi Etik Kurulunun 01.12.2021 tarihli ve 17/24 sayılı toplantısının E-50288587-050.01.04-62745 nolu kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

² Dr., Giresun Üniversitesi, Tirebolu Mehmet Bayrak Meslek Yüksekokulu, gokhan.karadirek@giresun.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-0804-9904>

GİRİŞ

Örgütsel uygulamalar ve yönetici düzeyinde alınan kararlar, çalışan insan kaynağında duygusal ve davranışsal değişikliklere neden olabilmektedir. Bu noktada önemli olan, algılanan çalışma ortamının ya da örgüt ikliminin çalışanlar tarafından nasıl algılandığıdır. Çalışan insan kaynağının kendisini kurumla özdeşleştirebilmesi, motive bir şekilde işini yapabilmesi, örgütsel beklentileri gözeterek duygularını yönetebilmesi ve prososyal motivasyonu için çalışma ortamıyla ilgili olumlu düşüncelere ihtiyaç duymaktadır. Bireyler, üyesi oldukları örgütle kendisini özdeşleştirdiklerinde, örgütün hedeflerini ve beklentilerini gözeterek örgütün yararına davranışlar sergileyebilmektedir. Bazen çalışanlar iş ortamında, duygularını bastırarak, yüzeysel davranışlarda bulunarak ya da rol yaparak kurumsal hedeflerin gerçekleştirilmesine yardımcı davranışları sergileyebilmektedir. Başka bir anlatımla örgütsel özdeşleşme, bazı durumlarda örgütün faydasına olan duygusal emek ile ilgili davranışları ortaya çıkarabilmektedir. Maalesef, kurumlar ve yöneticiler çeşitli nedenlerden dolayı insan kaynağının duygularını anlamakta yetersiz kalmaktadır. Halbuki çalışanları önemsemek ve duygularını motive etmek, prososyal motivasyonunu artırmak, çalışanlara değerli olduğunu hissettirmek ve kurumla özdeşleştirmesini sağlamak, örgütsel amaçları kolaylaştırabilmektedir. İnsan kaynağının davranış ve tutumlarında çalışma koşullarının, örgütsel iklimin ve yönetici kararlarının belirleyici olduğunu bilimsel çalışmalarda görmek mümkündür. Örgütsel karar vericilerin, çalışanlarına karşı olumsuz davranışları örgütsel özdeşleşmeye ve prososyal motivasyona olumsuz yansımaktadır (Koçak, 2019). Aslında bu durum, yöneticilerin insan kaynağını anlama noktasında yetersiz olduklarının ve onların duygularını göz ardı ettiklerinin bir sonucudur. Örneğin, çalışanların duygusal emek konusundaki duygularının ve tutumlarının anlaşılması güçtür. Bu nedenle de yöneticiler tarafından ihmal edilebilirliği yüksektir. Ancak çalışanların duygusal emek konusundaki tutumları, işletmenin kârını artırıcı ve maliyetleri düşürücü (Hochschild, 1983) olduğu düşünülmektedir. Alanyazındaki güncel çalışmalar incelendiğinde de insan kaynağının duygusal emek ve onun alt boyutlarıyla ilgili düşünceleri ile kurumsal sosyal sorumluluk, prososyal motivasyon (Shin ve Hur, 2020), hizmet performansı, iş tatmini ve stresi, işten ayrılma niyeti (Lu, 2019), duygusal performans ve mesleki tükenmişlik (Grandey ve Sayre, 2019), örgütsel özdeşleşme (Töre ve Ereli, 2020), demografik özellikler arasındaki ilişkilerin araştırıldığı görülmektedir.

Bu çalışmada, örgütsel özdeşleşme, duygusal emek ve prososyal motivasyon kavramlarının arasındaki ilişki incelenmektedir. Bu bağlamda, çalışanların prososyal motivasyonu ile duygusal emek arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin rolü belirlenmek istenmektedir. Öncelikle kavramsal çerçeve başlığı altında prososyal motivasyon, duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme değişkenleri kavramsal olarak

açıklanmakta ve alanyazındaki bulgulardan hareketle değişkenlerin kendi aralarındaki ilişkiler ortaya konulmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Duygusal Emek

Duygusal emek, işletmenin beklentilerini karşılayabilmek amacıyla çalışanların duygularını yönetmesi gerektiği anlayıştır. Duygusal emek kavramıyla ilgili çalışmaların, 1983 yılında sosyolog Arlie Russell Hochschild ile başladığı görülmektedir. Duygusal emek, halka açık bir şekilde gözlemlenebilir bir yüz ve vücut görüntüsü yaratmak için duygunun yönetilmesidir (Hochschild, 1983).

Duygusal emek, bir işin beklentilere uygun olarak yapılabilmesinde önemlidir. Çünkü duygusal emek, işlerin beklentileri karşılayacak bir şekilde yapılabilmesi için çalışan duygusunun katılımını ya da bastırmasını, başkasının duygusuna karşı duygusal duyarlılık ve esneklik göstermeyi gerektirmektedir (Guy, Newman ve Mastracci, 2008). Ayrıca Ashforth ve Humphrey'e (1993) göre duygusal emek, görevin etkinliğini ve bireyin kendini ifade edebilmesini kolaylaştırabilmektedir.

Duygusal emek konusundaki ilk çalışmalarda duygusal emeğin “derin davranış” ve “yüzeysel davranış” alt boyutlarında ele alındığı görülmektedir (Hochschild, 1983; Grandey, 2000). Alanyazında, duygusal emeğin boyutları ve sayısı konusunda fikri birliğin olduğu söylemek zordur. Güncel çalışmalar incelendiğinde, duygusal emeğin boyutları farklı kavramlarla ifade edilmiş olmakla birlikte genellikle üç boyutlu bir yapısının olduğu düşünülmektedir. Pala ve Sürgevil (2016) çalışmasında, duygusal emeğin üç boyutunun: “derin davranış”, “yüzeysel davranış” ve “duyguların bastırılması” olduğunu ileri sürmektedir. Derin davranış, kişinin içsel duygusal deneyimi ile dışsal gösterimleri arasında tutarlılık elde edebilmesi için algılama, yorumlama ve diğer psikolojik süreçlere dayandırılmaktadır (Lu, 2019). Çalışan bireyler bağlamında derin davranış, diğer çalışanlarla etkileşimlerinde duygu kurallarına uymak isteyen ve arzu edilen duyguları “ortaya çıkarmaya” çalışan kişilerin davranışdır (Hochschild, 1983). Yüzeysel davranış, bireyin özgür ifadesini bir maske gibi gizlerken, derin davranış, bireyden beklenen duygular ile gerçek duygularını dengelemeye çalışan itici bir güç işlevindedir (Guy, Newman ve Mastracci, 2008). Yüzeysel davranış, işçiler için duygusal emeğin pasif biçimini, derin davranış ise kamu hizmeti rolüne güçlü bir bağlılık duygusunu ifade etmektedir (Hsieh, 2019). Duygunun bastırılması, onur kırıcı davranışları karşısında hoş, sevimli bir sima ile sakin kalabilmeyi gerektiren, bireyin sosyal statüsüyle iç içe olan işinden kaynaklanan, duygusal emeğin işle ilgili bir örneğidir (Guy, 2019). Duygunun bastırılması, kişinin kendi duygularını göz ardı etmesini gerektiren duygulardır (Guy vd., 2008).

Literatürde, çalışanların duygusal emek ile ilgili görüşlerinden yola çıkılarak bireylerin örgüt ve iş algısı birçok yönden ele alınmıştır. Bunlardan ikisi : örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon algısıdır ve çalışanların duygusal emek konusundaki düşünceleriyle ilişkisi araştırmalara konu olmuştur. Anwar vd., (2019), hizmet çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmanın sonucunda duygusal emeğin yüzeysel ve derin davranış boyutuyla örgütsel özdeşleşme arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu bulmuştur. Deniz ve Aydoğan (2020) çalışmasında, duygusal emeğin duygusal çaba boyutu ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif, duygusal emeğin duygusal çelişki boyutuyla örgütsel özdeşleşme arasında ise negatif bir ilişkinin olduğunu ileri sürmektedir. Kırmızıgül, Evliyaoğlu, Cevher ve Yılmaz (2017), örgütsel özdeşleşme ile derinlemesine davranış arasında güçlü ve pozitif, yüzeysel davranış arasında ise orta düzeyde ve negatif bir ilişkinin olduğunu ifade etmektedir. Mishra vd. (2012) benzer sonuçlara ulaşmıştır. Örgütsel özdeşleşme ile derinlemesine davranış arasında pozitif, yüzeysel davranış arasında ise düşük düzeyde negatif yönde bir ilişki bulunmaktadır (Mishra, Bhatnagar, D’Cruz ve Noronha, 2012). Örneklemini öğretmenlerin oluşturduğu bir çalışmada, duygusal emeğin alt boyutları: Doğal duygular, yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif bir ilişkinin olduğu ileri sürülmektedir (Töre ve Erel, 2020).

Literatürde, çalışanların duygusal emek tutumu ile prososyal motivasyon algısı arasındaki ilişkiyi açıklayabilmek için çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Shin ve Hur (2020), duygusal emeğin derin ve yüzeysel davranış boyutları ile algılanan sosyal sorumluluk arasındaki ilişkide prososyal motivasyonun aracılık rolünü belirlemeyi amaçladığı çalışmada; derin davranış ile algılanan sosyal sorumluluk arasındaki ilişkide prososyal motivasyonun olumlu yönde aracı rolünün olduğunu vurgulamaktadır. Aynı çalışmada Shin ve Hur, yüzeysel davranış ile algılanan sosyal sorumluluk arasındaki ilişkide prososyal motivasyonun aracılık rolünün olmadığı belirtilmektedir. Sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada, duygusal emeğin doğal duygular ve derinden rol yapma alt boyutlarının çalışanların prososyal motivasyonunu anlamlı bir şekilde olumlu yönde etkilediği (Kesen ve Akyüz, 2016), diğer bir ifadeyle prososyal motivasyonu artırdığı ifade edilmektedir. Ancak aynı çalışmada Kesen ve Akyüz, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutunun çalışanların prososyal motivasyonu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını ortaya koymaktadır.

Örgütsel Özdeşleşme

Sosyal Kimlik Kuramı (Tajfel ve Turner, 1979) ve akabinde türetilen Kendini Sınıflandırma Kuramı (Turner, Hogg, Oakes, Reicher ve Wetherell, 1987) ile insanların sosyal yaşamlarıyla ilgili kimlikleri anlamaya çalışılırken, sıklıkla örgütsel özdeşleşmenin nasıl ortaya çıktığını açıklamaktadır. Sosyal Kimlik

Kuramına göre çalışanlar, gurur, çekicilik, prestij ve ait olma ihtiyaçlarını karşılamak için kendilerini bir örgütün üyesi olarak sınıflandırmaktadır (Ashforth ve Mael, 1989; Anwar vd., 2019).

Örgütsel özdeşleşme, bir örgütle ilgili algılanan bütünleşme duygusudur ve bir bireyin, üyesi olduğu örgütün başarı ve başarısızlık deneyimini kendisine ait bir deneyimleme gibi görmesidir (Mael ve Ashforth, 1992). Örgütsel özdeşleşme, örgütün amaçları ile bireyin amaçlarının giderek daha fazla bütünleştiği, uyumlu hale geldiği bir süreçtir (Hall, Schneider ve Nygren, 1970). Bu nedenle örgütsel özdeşleşme, örgütlerin genel örgütsel işleyişinde ve örgütsel performansın artırılmasında, arzu edilen örgütsel davranışların ortaya çıkmasında ve insan kaynakları yönetiminin modellenmesinde önemli bir unsurdur (Fuchs, 2012).

Edwards (2005), örgütsel özdeşleşmeyi çalışanların örgütsel faaliyetlere katılmasında bir ikna mekanizması olarak görmektedir. Çünkü örgütle özdeşleşme, örgütsel hedefleri, bireyin kendi hedefleri haline getirmektedir. Kendini örgütle güçlü bir şekilde özdeşleştirmek ise örgütsel hedeflere ulaşmaya yardımcı olmak için bireyi daha fazla çalışmaya motive edebilir (Edwards, 2005).

Alanyazında, bireylerin örgütsel özdeşleşme algısı ile duygusal emek tutumu arasında ilişkinin önemsendiği görülmektedir. Türkiye’de gerçekleştirilen bir araştırmada, prososyal motivasyonla istismarcı yönetim arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin tam aracı rolünün olduğu bulunmuştur (Koçak, 2019). Deniz ve Aydoğan’a (2020) göre, duygusal emek ile algılanan dışsal prestij arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşme aracı role sahiptir. Aynı çalışmada Deniz ve Aydoğan, örgütsel özdeşleşmenin grup içi özdeşleşme boyutunun, duygusal çelişki ile algılanan dışsal prestij arasındaki ilişkiye tam aracılık, algılanan dışsal prestij ile duygusal çaba arasındaki ilişkiye ise kısmi aracılık ettiğini vurgulamaktadır. Otel işletmelerindeki çalışanlar üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmaya göre örgütsel özdeşleşme, duygusal emeğin yüzeysel, derin ve samimi davranış boyutlarını anlamlı bir şekilde etkilemektedir (Kırmızıgül, Evliyaoğlu, Cevher ve Yılmaz, 2017). Töre ve Erel, öğretmenler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada benzer bulgulara ulaşmıştır. Töre ve Erel’e (2020) göre, örgütsel özdeşleşme, doğal duyguları, derinden ve yüzeysel rol yapma davranışını olumlu yönde etkilemektedir. Mishra vd. (2012), derin ve yüzeysel davranışın tahmin edilmesinde örgütsel özdeşleşmenin bir öngörücü olduğunu vurgulamaktadır. Örgütsel özdeşleşme, algılanan dış prestijin derin oyunculuk ve yüzeysel davranış üzerindeki etkisine önemli ölçüde aracılık etmektedir (Mishra vd., 2012). Literatürden, örgütsel özdeşleşmenin çalışanların örgüte ilişkin tutumları ve örgüt içerisindeki davranışlarıyla doğrudan veya dolaylı ilişkisinin olduğu anlaşılmaktadır.

Prososyal Motivasyon

Topluma faydalı işlerde çalışmak ve görevlerde bulunmak insanların eylemlerini, kişiliklerini ve motivasyonunu artırabilmektedir. İnsanların yararına işler yapmaya bağlı olarak bireylerde ortaya çıkan isteklenme veya güdü “prososyal motivasyon” terimiyle açıklanmaktadır.

Prososyal motivasyon, diğer insanlara fayda sağlamak için çabalama arzusudur (Batson, 1987). İlk çalışmalarda, prososyal motivasyonun, özgecilik, fedakarlık veya başkalarını düşünmek anlamına gelen “altruizm” ve empati ile ilişkilendirildiği görülmektedir (Batson, 1987; Krebs, 1975). Çünkü, empatik duygular, özgeci motivasyona neden olmaktadır (Krebs, 1975). Reykowski (1982), normal ya da arzu edilen ile bilişsel tutarsızlık ve rahatsız edici durum arasında büyük farklılık olması durumunda motivasyonun uyarılacağını belirtmektedir. Bu uyarılma, “içsel prososyal motivasyon” ile sonuçlanmaktadır (Reykowski, 1982).

Son zamanlarda, prososyal motivasyonun daha bağımsız bir terim haline geldiği ve bilimsel çalışmalarda değişken olarak kullanıldığı görülmektedir (Can ve Aykaç, 2020; Grant, 2008; Grant ve Mayer, 2009; Grant ve Berry, 2011; Kesen ve Akyüz, 2016; Koçak, 2019; Nesje, 2015; Shin ve Hur, 2020; Song ve Ferguson, 2021; Steijn ve van der Voet, 2019; Tortumlu ve Uzunbacak, 2021). Bu araştırmacıların, genellikle prososyal motivasyon ile mesleki algı, örgütsel tutum ve davranış arasındaki ilişkiyi ortaya koymak istedikleri görülmektedir. Araştırmacılar çalışmalarında, mesleki bağlılık, performans, iş tatmini, içsel motivasyon, yaratıcılık, kariyer tatmini, işe aktif olarak katılmak ya da iş ile özdeşleşme, iş etkisi, kişilik özellikleri, işte çalışma süresi, algılanan sosyal sorumluluk, işe gömülmürlük, duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme gibi kavramlar ile prososyal motivasyonun ilişkisi incelenmiştir. Prososyal motivasyon üzerine gerçekleştirilen bazı çalışmalarda prososyal davranışı şu şekilde tanımlanmaktadır: Prososyal motivasyon, çalışanların duygularıyla karakterizedir (Grant, 2008) ve genellikle geçici veya anlık bir arzu biçiminde, yardım gereksinimi olan bireylerle iletişim kurulmasının sonucunda ortaya çıkmaktadır (Grant, 2007). Grant (2008), prososyal motivasyonun çalışanların arzuladığı davranışlara katkıda bulunduğunu düşünmektedir. Çünkü çalışanlar, çalışma sürecinden keyif aldıklarında ve başkalarına yardım etmenin sonuçlarına değer verdiklerinde, görevlerini tamamlamanın faydalı olduğuna inanmaktadır (Grant, 2008).

Bu çalışma kapsamında alanyazındaki çalışmalar incelendiğinde, genellikle prososyal motivasyon ile duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme arasında ilişkinin olduğu belirtilmektedir (Kesen ve Akyüz, 2016; Koçak, 2019; Shin ve Hur, 2020). Shin ve Hur (2020), otel çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada, prososyal motivasyon ile derin davranış arasında pozitif ilişkinin olduğunu ifade etmektedir. Öte yandan, aynı çalışmada Shin ve Hur, prososyal motivasyon ile yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişkinin

olmadığı açıklamaktadır. Kesen ve Akyüz'e (2016) göre, prososyal motivasyonla duygusal emeğin alt boyutları: doğal duygular ve derinden rol yapma davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve zayıf düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Buna karşılık, aynı çalışmada Kesen ve Akyüz, prososyal motivasyon ile duygusal emeğin yüzeysel rol yapma alt boyutu arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığını belirtmektedir. Bir üretim işletmesindeki çalışanların görüşlerinden elde edilen bulgulara göre, prososyal motivasyon ile örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır (Koçak, 2019).

Alanyazındaki çalışmalar, prososyal motivasyonun çalışanların örgüte ilişkin tutumlarında ve davranışlarında belirleyici faktörlerden biri olduğunu göstermektedir.

Bu çalışmanın amacı, prososyal motivasyon ile duygusal emek arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin rolünü belirlemektir. Bu bağlamda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- (1) Çalışanların prososyal motivasyonu ile örgütsel özdeşleşmesi arasında nasıl bir ilişki bulunmaktadır?
- (2) Çalışanların prososyal motivasyonu ile duygusal emek arasında nasıl bir ilişki vardır?
- (3) Çalışanların örgütsel özdeşleşmesi ile duygusal emek arasında nasıl bir ilişki vardır?
- (4) Çalışanların prososyal motivasyonu ile duygusal emek algısı arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracı rolü var mıdır?

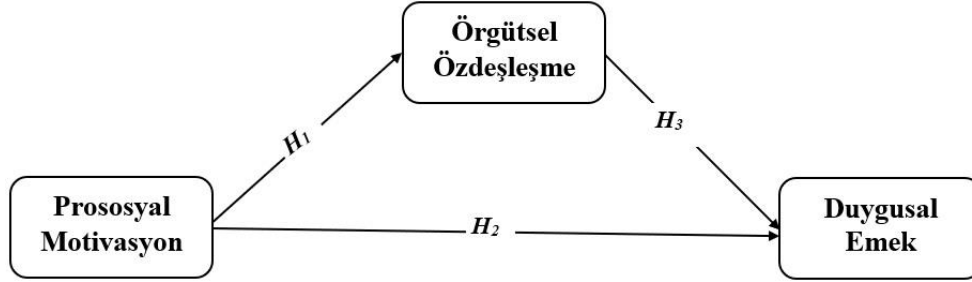
YÖNTEM

Bu çalışma, nicel araştırma deseninde, ilişkisel tarama modeline göre tasarlanmıştır. İlişkisel tarama modeli, iki veya daha fazla nicel değişkenin kendi aralarındaki ilişkiyi belirlemek, değişkenlerin aralarındaki ilişkileri neden-sonuç bakımından etkileriyle birlikte incelemek amacıyla yapılmaktadır (Fraenkel ve Wallen, 2009).

Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Literatürde, prososyal motivasyon, duygusal emek ve örgütsel özdeşleşme değişkeninin kendi aralarındaki ilişkiler incelenerek, araştırmanın amacına uygun olarak Şekil 1'deki model ortaya konulmuştur.

Şekil 1. Araştırmanın modeli



Araştırma sorularına yanıt bulabilmek ve Şekil 1’deki araştırma modelini test etmek amacıyla aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H₁: Çalışanların prososyal motivasyonu, örgütsel özdeşleşmeyi olumlu yönde etkiler.

H₂: Çalışanların prososyal motivasyonu, duygusal emeği olumlu yönde etkiler.

H₃: Çalışanların örgütsel özdeşleşmesi, duygusal emeği olumlu yönde etkiler.

H₄: Çalışanların prososyal motivasyonu ile duygusal emeği arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracı rolü vardır.

Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini Ordu İlinde orman ürünleri sektöründe faaliyet gösteren özel bir işletmenin çalışanları oluşturmaktadır. Çalışmanın konusu ve orman ürünleri sektörünün emek yoğun işleri barındırması evrenin belirlenmesinde önemli olmuştur. Araştırmanın örneklemini, çeşitli departmanlarda görev yapan 242 işletme çalışanıdır. Örneklem grup, çalışanlar arasından uygun örnekleme yöntemi kullanılarak belirlenmiştir. Örneklem büyüklüğü, farklı evrenler için kabul edilebilir asgari örneklem büyüklükleri arasında ve %95 güvenilirlik düzeyinin üzerindedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Gürbüz ve Şahin’e (2018) göre bu çalışmanın örneklem büyüklüğü (242), evren büyüklüğü 500 olan nicel yönelimli sosyal bilim araştırmaları için yeterli ve %95’in (0.05) üzerinde bir güvenilirlik düzeyindedir.

Veri Toplama Aracı

Veri toplama aracında, Duygusal Emek, Örgütsel Özdeşleşme ve Prososyal Motivasyon ölçeklerine ait beşli Likert tipinde toplam 22 madde bulunmaktadır. Duygusal Emek ölçeğinin Yüzeysel Davranış (6

madde), Duyguların Bastırılması (4 madde) ve Derin Davranış (2 madde) olmak üzere üç alt boyutu vardır (Pala ve Sürgevil, 2016). Bu duygusal emek ölçeği, Türkiye’de güvenilirliği ve geçerliği test edilmiş, alt boyutlarda ifade edilmiş güncel bir ölçektir. Duygusal emek ölçeğine ilişkin bu özellikler araştırmacının ölçek tercihini kolaylaştırmıştır. Örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon ölçeğiyle ilgili kararda, ölçeklerin alanyazındaki bilinirliği, geçerliliği ve evrendeki katılımcılar tarafından yanıtlanabilirliği belirleyici olmuştur. Araştırmacı tarafından Türkçeye uyarlanan: Örgütsel Özdeşleşme (Mael ve Ashforth, 1992) altı ve Prososyal Motivasyon ölçeği (Grant, 2008) ise dört maddeden oluşmaktadır. Alannında uzman iki akademisyenin görüşü alınarak Türkçe’ye uyarlanan ölçeklerin güvenilirliği, evrenden ilk 60 kişilik örneklem grup üzerinden elde edilen veriler yardımıyla hesaplanmıştır. Bu kapsamda örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon için hesaplanan alfa değerleri sırasıyla; $\alpha=.741$ ve $\alpha=.815$ ’dir. Bu alfa değerleri, ölçeklerin yeterli güvenilirliğe sahip olduğunu gösterdiğinden veri toplama işlemine devam edilmiştir. Veri toplama, 28.12.2021- 11.02.2022 tarihleri arasında çevrimiçi anket tekniğiyle toplanmıştır. Anketin gönüllü olarak yanıtladığının beyanı ve anket yanıtlarının kabul edilebilmesi için katılımcılardan çevrimiçi anket formundaki “Gönüllü Katılım Onayı” kutucuğunu işaretlemesi istenmiştir.

Bu çalışma için Giresun Üniversitesi Etik Kurulunun 01.12.2021 tarihli ve 17/24 sayılı toplantısının E-50288587-050.01.04-62745 nolu kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

Verilerin Analiz

Veriler, IBM SPSS 25.0 paket programıyla analiz edilmiştir. Verilerin normal dağılıp dağılmadığı, çarpıklık (skew index) ve basıklık (kurtosis index) değerlerine göre belirlenmiştir. Bu çalışmada kullanılan değişkenler: Duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon için hesaplanan çarpıklık ve basıklık değerleri -1.5 ile +1.5 arasında değişmektedir. Bu bulgular, verilerin değişkenler arasında dağılımının normal olduğunu göstermektedir (Tabachnick ve Fidell, 2014). Veri toplama aracının Cronbach Alpha katsayısı $\alpha=.819$ olarak hesaplanmıştır. Her bir ölçek için hesaplanan Cronbach Alpha katsayıları ise sırasıyla; Duygusal Emek için $\alpha=.812$, Örgütsel Özdeşleşme için $\alpha=.785$ ve Prososyal Motivasyon için $\alpha=.837$ ’dir. Veri toplama aracının ve ölçeklere ait maddelerin kendi aralarındaki iç tutarlılık değerleri kabul edilebilir (Nunnally ve Bernstein, 1994) ve oldukça güvenilirdir (Kayış, 2010). Pala ve Sürgevil (2016), duygusal emeğin alt boyutlarının orta-iyi düzeyde ($\alpha=.778$, $\alpha=.684$, $\alpha=.531$) güvenilirliğe sahip olduğunu ifade etmektedir. Mael ve Ashforth (1992), örgütsel özdeşleşmenin güvenilirlik katsayısını $\alpha=.87$ ve Grant (2008), prososyal motivasyonun alfa katsayısını $\alpha=.90$ olarak hesaplamıştır. Normallik testi ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1’de verilmiştir. Ayrıca örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon ölçekleriyle ilgili veriler kullanılarak faktör analizi uygulanmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri tanımlayıcı istatistikler (yüzde ve frekans) yardımıyla belirlenmiştir. Duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ve prososyal

motivasyon değişkenlerinin kendi aralarındaki ilişkiler Pearson korelasyon katsayısı yöntemiyle hesaplanmıştır. Hipotezler, regresyon analizi ve SPSS PROCESS macro ile test edilmiştir.

Tablo 1: Normallik testi ve güvenilirlik analizi sonuçları

	\bar{x}	Ss.	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)	Alfa (α) Katsayısı
Duygusal Emek	3.68	.668	-.358	-.158	.812
Örgütsel Özdeşleşme	4.19	.750	-1.088	.349	.785
Prososyal Motivasyon	4.68	.439	-1.073	-.053	.837

\bar{x} : Ortalama, Ss: Standart Sapma, α : Cronbach Alfa Katsayısı

Örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon ölçeklerine ilişkin faktör analizi sonuçları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Faktör analizi sonuçları

Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği		Prososyal Motivasyon Ölçeği	
Ölçek Maddeleri	Faktör Yükleri	Ölçek Maddeleri	Faktör Yükleri
m1: Birisi çalıştığım kurumu eleştirse bunu kişisel bir hakaret gibi hissederim.	,897	m1: İşim aracılığıyla başkalarına faydalı olmayı önemserim.	,871
m2: Başkalarının çalıştığım bu işyeri hakkında ne düşündüğüyle çok fazla ilgilenmem.	,891	m2: İşim aracılığıyla başkalarına yardımcı olmak isterim.	,815
m3: İşyerinden bahsederken genellikle “onlar” yerine “biz” ifadesini kullanırım.	,890	m3: Başkaları üzerinde olumlu bir etki bırakmak isterim.	,812
m4: Çalıştığım kurumun başarıları benim başarımdır.	,856	m4: İşim aracılığıyla başkalarına iyilik yapmak benim için önemlidir.	,713
m5: Birisi çalıştığım kurumu övdüğünde, bu bana kişisel bir iltifat gibi gelir.	,781		
m6: Medyada/basında çalıştığım kurumu eleştiren bir haber olsa utanırım.	,625		
KMO Değeri: ,615		KMO Değeri: ,716	
Bartlett's Küresellik Testi: 247,649 p= ,000< ,05		Bartlett's Küresellik Testi: 117,604 p= ,000< ,05	
Açıklanan Toplam Varyans: %70,450		Açıklanan Toplam Varyans: %64,772	

Faktör analizi sonucu, örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon ölçeğinin tek faktörlü bir yapıdan oluştuğunu ortaya koymaktadır.

BULGULAR

Demografik Bulgular

Bu araştırmanın demografik bulgularına göre katılımcılarının 45'i (%18.6) kadın, 197'si (%81.4) erkektir. Cinsiyet ile ilgili bu sonuç, araştırmanın gerçekleştirildiği sektöre ve sektördeki işin özelliğine bağlanabilir. Katılımcıların eğitim durumu, kurumdaki kıdemi veya toplam çalışma süresi, yaşı ve aile gelir düzeyi ile ilgili demografik bulgular Tablo 3'te verilmektedir.

Tablo 3: Demografik bulgular

Eğitim Durumu	<i>f</i>	%	Kurumdaki Kıdemi	<i>f</i>	%
İlköğretim	35	14.5	5 yıl ve altında	98	40.5
Ortaöğretim/Lise	85	35.1	6-10 yıl	33	13.6
Ön Lisans	66	27.3	11-15 yıl	51	21.1
Lisans	40	16.5	16-20 yıl	29	12
Lisansüstü	16	6.6	20 yıl üstü	31	12.8
Toplam	242	% 100	Toplam	242	% 100
Yaş	<i>f</i>	%	Aile Gelir Düzeyi	<i>f</i>	%
20-25 yaş	20	8.3	4000₺-5000₺	36	14.9
26-30 yaş	38	15.7	5001₺-6000₺	58	24
31-35 yaş	56	23.1	6001₺-7000₺	35	14.5
36-40 yaş	39	16.1	7001₺-8000₺	45	18.6
41-45 yaş	48	19.8	8001₺-9000₺	20	8.3
46 yaş ve üstü	41	16.9	9000₺ üstü	48	19.8
Toplam	242	% 100	Toplam	242	% 100

f: frekans, %: yüzde

Korelasyon Analizi

Duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon değişkenlerinin aralarındaki ilişkiler Pearson korelasyon katsayısı hesaplama yöntemiyle belirlenmiştir. Korelasyon analizi sonuçları Tablo 4'teki gibidir.

Tablo 4: Korelasyon analizi sonuçları

Yıllar	\bar{x}	Ss	DE	YD ^a	DB ^a	DD ^a	ÖÖ	PM
Duygusal Emek (DE)	3.68	.668	1					
Yüzeysel Davranış (YD ^a)	3.54	.838	.822**	1				
Duyguların Bastırılması (DB ^a)	3.56	1.034	.725**	.235**	1			
Derin Davranış (DD ^a)	4.30	.741	.642**	.459**	.338**	1		
Örgütsel Özdeşleşme (ÖÖ)	4.19	.750	.213**	.297**	.015	.120	1	
Prososyal Motivasyon (PM)	4.68	.439	.241**	.246**	.144*	.082	.170**	1

** :p<.01, * : p<.05, \bar{x} : Ortalama, Ss: Standart Sapma, ^a: Duygusal Emek'in alt boyutlarıdır.

Korelasyon analizi sonucu, Duygusal Emek ile Örgütsel Özdeşleşme ve Prososyal Motivasyon arasında anlamlı (p<.01) ve pozitif ilişkinin olduğunu göstermektedir. Duygusal emek'in boyutlarından “yüzeysel davranış” ile örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon arasında anlamlı (p<.01) ve pozitif ilişkinin olduğu görülmektedir. Duyguların bastırılması ile prososyal motivasyon arasında istatistiksel olarak anlamlı (p<.05) ve pozitif ilişki bulunurken, duyguların bastırılması ile örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Duygusal emek'in “derin davranış” alt boyutu ile örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon arasında da anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (p>.05).

Regresyon ve PROCESS Macro İle Aracılık Etkisi Analizi

Regresyon analiziyle prososyal motivasyonun örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Ayrıca örgütsel özdeşleşmenin duygusal emek üzerindeki etkisi belirlenmiştir. Hayes (2013) tarafından geliştirilen SPSS PROCESS macro kullanılarak prososyal motivasyon ile duygusal emek arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü ortaya konulmuştur. Bu bağlamda öncelikle prososyal motivasyonun örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek üzerindeki etkisi incelenmiştir. Daha sonra örgütsel özdeşleşmenin tek başına duygusal emek üzerindeki etkisi test edilmiştir. Son aşamada, örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon değişkenlerinin birlikte duygusal emek üzerindeki etkisi belirlenmiştir. Bu kapsamda, gerçekleştirilen regresyon analizi ve sonuçları sırasıyla Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5: Duygusal emek ve örgütsel özdeşleşmeye ilişkin regresyon analizi sonuçları

Örgütsel Özdeşleşme (Model 1)	B	SH	β	t	p
Sabit	2.837	.511		5.550	.000
Prososyal Motivasyon	.290	.109	.170	2.666	.008
$R^2=.029, F_{(1-240)}=7.108, p=.008<.05, Durbin-Watson=2.343$					
Duygusal Emek (Model 2)	B	SH	β	t	p
Sabit	1.967	.446		4.406	.000
Prososyal Motivasyon	.365	.095	.241	3.844	.000
$R^2=.058, F_{(1-240)}=14.778, p=.000<.001, Durbin-Watson=1.795$					
Duygusal Emek (Model 3)	B	SH	β	t	p
Sabit	2.885	.238		12.106	.000
Örgütsel Özdeşleşme	.189	.056	.213	3.372	.001
$R^2=.045, F_{(1-240)}=11.368, p=.001<.005, Durbin-Watson=1.635$					
Duygusal Emek (Model 4)	B	SH	β	t	p
Sabit	1.522	.467		3.256	.001
Prososyal Motivasyon	.240	.095	.211	3.364	.001
Örgütsel Özdeşleşme	.157	.056	.177	2.823	.005
$R^2=.081, F_{(2-239)}=11.588, p=.000<.001 Durbin-Watson=1.725$					

Tablo 5'teki bulgulara göre, prososyal motivasyonun örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisi bulunmaktadır ($R^2=.029, p<.05$). Prososyal motivasyon tek başına örgütsel özdeşleşmedeki %2.9 orandaki varyansı açıklayabilmektedir. Duygusal emek değişkenine ilişkin regresyon modellerinde: Model 2 ve Model 3'e göre, prososyal motivasyon ($R^2=.058, p<.001$) ve örgütsel özdeşleşme ($R^2=.045, p<.005$) ayrı ayrı duygusal emeği anlamlı bir şekilde, olumlu yönde etkilediği görülmektedir. Ayrıca, prososyal motivasyon ile örgütsel özdeşleşme değişkenleri birlikte duygusal emeği anlamlı bir şekilde etkilemektedir ($R^2=.081, p<.001$). Başka bir anlatımla, duygusal emek algısındaki %8.1'lik varyans, prososyal motivasyon ile örgütsel özdeşleşmeye bağlıdır. PROCESS macro ile gerçekleştirilen analiz sonucunda, prososyal motivasyon ile duygusal emek arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin kısmi düzeyde aracılık etkisinin olduğu belirlenmiştir ($\beta=.05, BootLLCI=.0052, BootULCI=.0946$). Prososyal motivasyon ile duygusal emek arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin %5'lik oranda ve düşük düzeyde bir etkisinin olduğu bulunmuştur. Başka bir deyişle, örgütsel özdeşleşme, prososyal motivasyonun duygusal emek üzerindeki etkisini olumlu yönde artırmaktadır. Analiz sonuçları, bu çalışmanın hipotezlerinin kabul edilebilir olduğunu ortaya koymaktadır.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu çalışmanın amacı, prososyal motivasyonla duygusal emek arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin rolünü belirlemektir. Bu bağlamda, öncelikle korelasyon analizi yapılmış; duygusal emek ve alt boyutları, örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon değişkenlerinin kendi aralarındaki ilişkiler belirlenmiştir.

Araştırmaya katkı sağlayanlar, çoğunlukla erkek katılımcılardır. Genellikle katılımcılar, ortaöğretim ve ön lisans eğitim düzeyine sahip, genç ve orta yetişkinlikte bireylerdir. Örgütteki çalışma süreleri bakımından katılımcılar incelendiğinde, beş yıl veya beş yılın altındaki katılımcıların en fazla oranı oluşturduğu görülmüştür. Katılımcıların gelir durumunun daha çok asgari ücret düzeyinde olduğu sonucuna varılmıştır.

Bu çalışma, duygusal emek ile örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon arasında düşük düzeyde, pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca prososyal motivasyon ile örgütsel özdeşleşme, duygusal emeğin yüzeysel davranış ve duyguların bastırılması boyutu arasında düşük düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan, duygusal emeğin derin davranış boyutu ile örgütsel özdeşleşme ve prososyal motivasyon arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Alanyazında, benzer sonuçlara içeren araştırmalara rastlamak olasıdır. Koçak'a (2019) göre, prososyal motivasyon ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ilişki bulunmaktadır. Örgütsel özdeşleşme ile kamu hizmeti motivasyonu (Miao vd., 2019) ve iş motivasyonu (Wegge vd., 2006) arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu belirtilmektedir. Ayrıca bu çalışmada, örgütsel özdeşleşme ile duygusal emek arasındaki ilişki yönünden alanyazındaki çalışmalarca da desteklenmektedir. Nitekim Töre ve Erel (2020), duygusal emeğin alt boyutları; derin davranış, gerçek duygular ve yüzeysel davranış ile örgütsel özdeşleşme arasında olumlu yönde bir ilişkinin olduğunu ifade etmektedir. Benzer şekilde, örgütsel özdeşleşme ile duygusal emeğin duygusal çaba (Deniz ve Aydoğan, 2020), yüzeysel ve derin davranış boyutu arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu ileri sürülmektedir (Anwar vd., 2019; Kırmızıgül vd., 2017; Mishra vd., 2012).

Bu çalışmanın sonuçlarına göre prososyal motivasyon, örgütsel özdeşleşme ve duygusal emeği olumlu yönde yordamaktadır (Regresyon Modeli 1 ve 2). Başka bir deyişle prososyal motivasyon, çalışanların örgütsel özdeşleşme ve duygusal emek algısına anlamlı bir katkı sağlamaktadır. Benzer şekilde, çalışanların örgütsel özdeşleşme duygusunun duygusal emeği düşük düzeyde ve anlamlı bir şekilde yordadığı belirlenmiştir. Kesen ve Akyüz (2016), duygusal emeğin derinden rol yapma ve doğal duygular boyutlarının çalışanların prososyal motivasyonunu pozitif yönde etkilediğini ileri sürmektedir. Fakat aynı çalışmada, duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutunun prososyal motivasyon üzerinde anlamlı bir

etkisinin olmadığı ifade edilmektedir (Kesen ve Akyüz, 2016). Ayrıca bu çalışmanın sonucu, prososyal motivasyon ile duygusal emek arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin kısmi düzeyde aracılık rolünün olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışanların kendisini örgütle özdeşleştirilmesi, prososyal motivasyon ile duygusal emek arasındaki ilişkiye pozitif yönde aracılık etmektedir. Shin ve Hur'a (2020) göre, algılanan sosyal sorumluluk ile duygusal emeğin derin davranış boyutu arasındaki ilişkide prososyal motivasyonun olumlu yönde aracılık rolü vardır. Öte yandan, Shin ve Hur (2020), algılanan sosyal sorumluluk ile yüzeysel davranış arasındaki ilişkide prososyal motivasyonun aracılık rolünün olmadığını ifade etmektedir.

Bu çalışmaya ilişkin bulguların önceki çalışmanın bulgularından kısmen farklılaştığı görülmektedir. Araştırma bulgularının diğer çalışmaların bulgularından kısmen farklılaşması, konunun farklı bir evrende incelenmiş olmasıyla açıklanabilir. Ayrıca araştırma sonuçlarının değişkenlik göstermesi, alanyazında duygusal emeğin alt boyutları konusunda tam bir fikir birliğinin olmamasına ve araştırmalarda farklı ölçeklerin kullanılmasına bağlanabilir.

Orman ürünleri sektöründeki çalışanların veya örgüt üyelerinin topluma faydalı görevlerde bulunması sağlanarak bireylerin prososyal motivasyonu artırılabilir. Sektörde bireylere prososyal motivasyon duygusu yüksek örgütsel görevlerde ve işlerde bulunmalarına imkân tanınarak çalışanların duygusal emek algısı ve davranışı artırılabilir. Duygusal emekle ilgili olumlu tutumlar, örgütsel hedeflere ulaşmayı kolaylaştırabilir. Ayrıca orman ürünleriyle ilgili mal ve hizmet üretiminde bulunanların duygusal emek ve prososyal motivasyonundaki pozitif yönlü değişim, işletme içerisindeki iletişimi ve çalışma iklimini olumlu yönde etkileyerek, örgütsel verimlilik ve performansı olumlu yönde etkileyebilir.

Çalışanların duygusal emekle ilgili davranışlarda bulunmalarını sağlamak ve kolaylaştırmak için örgütsel özdeşleşme bağımlı güçlendirmek gerekebilir. Çalışanların örgütsel özdeşleşme bağımlı güçlendirebilmek için ise iş stresini azaltıcı, iş tatminini artıran, iş yükü ile ücret arasında dengenin olduğu, örgütsel desteğin ve güvenin hissedildiği, örgütsel ödüllendirmenin ve adaletin olduğu çalışma koşullarına ihtiyaç duyulabilir. Bu bağlamda işletme yöneticileri, işletmenin hedeflerine ulaşmasını sağlayabilmesi ve çalışanlarının olumlu yönde duygusal emek tutumu sergileyebilmesi için çalışanlarının prososyal motivasyonunu ve örgütsel özdeşleşme bağımlı artıracak işletme yönetimi stratejileri belirlemelidir.

YAZAR BEYANI / AUTHOR STATEMENT

Araştırmacı(lar) makaleye ortak olarak katkıda bulunduğunu bildirmiştir. Araştırmacı(lar) herhangi bir çıkar çatışması bildirmemiştir.



Bu çalışma için Giresun Üniversitesi Etik Kurulunun 01.12.2021 tarihli ve 17/24 sayılı toplantısının E-50288587-050.01.04-62745 nolu kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Anwar, F., Ahmed, I., Waqas, M., Khairuzzaman, W., Ismail, W., & Islam, T. (2019). Effects of external prestige on emotional labour: mediation by organisational identification and moderation by perceived organisational support. *Middle East J. Management*, 6(2), 186-203.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Ashforth, B., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Batson, C. (1987). Prosocial motivation: Is it ever truly altruistic? *Advances in Experimental Social Psychology*, 20, 65-122.
- Can, M., & Aykaç, E. (2020). Mesleki bağlılığın prososyal motivasyon davranışı üzerindeki rolü: mutfak çalışanları üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(3), 1836-1854.
- Deniz, G., & Aydoğan, E. (2020). Algılanan dışsal prestijin duygusal emek üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü: Konaklama işletmelerinde bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15(1), 141-164.
- Edwards, M. (2005). Organizational identification: A conceptual and operational review. *International Journal of Management Reviews*, 7(4), 207-230.
- Fraenkel, J., & Wallen, N. (2009). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: New York McGraw-Hill.
- Fuchs, S. (2012). *Understanding Psychological Bonds between Individuals and Organizations: The Coalescence Model of Organizational Identification*. UK: Palgrave Macmillan.
- Grandey, A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A., & Sayre, G. (2019). *Emotional Labor: Regulating Emotions for a Wage*. Current Directions in Psychological Science: 28(2), 131-137.
- Grant, A. (2007). Relational job design and the motivation to make a prosocial difference. *Academy of Management Review*, 32(2), 393-417.
- Grant, A. (2008). Does intrinsic motivation fuel the prosocial fire? motivational synergy in predicting persistence, performance, and productivity. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 48-58.
- Grant, A., & Berry, J. (2011). The necessity of others is the mother of invention: Intrinsic and prosocial motivations, perspective-taking, and creativity. *Academy of Management Journal*, 54(1), 73-96.

- Grant, A., & Mayer, D. (2009). Good soldiers and good actors: Prosocial and impression management motives as interactive predictors of affiliative citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 900-912.
- Guy, M. (2019). Thinking Globally About the Public Service. M. Guy, S. Mastracci, & S.-B. Yang içinde, *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service* (s. 25-50). Cham, Switzerland: Springer International Publishing;Palgrave Macmillan.
- Guy, M., Newman, M., & Mastracci, S. (2008). *Emotional Labor: Putting The Service In Public Service*. New York: M.E.Sharpe.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz*. Ankara: (5. Baskı) Seçkin Yayıncılık.
- Hall, D., Schneider, B., & Nygren, H. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 176-190.
- Hayes, A. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York: The Guilford Press.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hsieh, C.-W. (2019). Understanding Emotional Labor in Situational Contexts: How Mistreatment Matters. M. Guy, S. Mastracci, & S.-B. Yang içinde, *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service* (s. 301-319). Cham, Switzerland: Springer International Publishing;Palgrave Macmillan.
- Kayış, A. (2010). Güvenilirlik Analizi (Reliability Analysis). Ş. Kalaycı içinde, *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (s. 404-409). Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Kesen, M., & Akyüz, B. (2016). Duygusal emek ve prososyal motivasyonun işe gömülmüşlüğü etkisi: sağlık çalışanları üzerine bir uygulama. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(2), 233-250.
- Kırmızıgül, B., Evliyaoğlu, M., Cevher, M., & Yılmaz, T. (2017). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek davranışlarında örgütsel özdeşleşmenin rolü. *International Journal of Academic Value Studies*, 3(16), 257-267.
- Koçak, D. (2019). İstismarcı yönetimin prososyal motivasyon üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracı etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 517-528.
- Kolade, O., & Kehinde, O. (2013). Glass ceiling and women career advancement: Evidence from Nigerian construction industry. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 6(1), 77-97.
- Krebs, D. (1975). Empathy and altruism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32(6), 1134-1146.
- Lee, C., Pillutla, M., & Law, K. (2000). Power-Distance, gender and organizational justice. *Journal of Management*, 26(4), 685-704.



- Lu, X. (2019). Understanding Emotional Labor at the Organizational Level. M. Guy, S. Mastracci, & S.-B. Yang içinde, *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service* (s. 101-117). Cham, Switzerland: Springer International Publishing;Palgrave Macmillan.
- Mael , F., & Ashforth, B. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13,103-123.
- Miao, Q., Eva, N., Newman, A., & Schwarz, G. (2019). Public service motivation and performance: The role of organizational identification. *Public Money & Management*, 39(2), 77-85.
- Mishra, S., Bhatnagar, D., D’Cruz, P., & Noronha, E. (2012). Linkage between perceived external prestige and emotional labor: Mediation effect of organizational identification among pharmaceutical representatives in India. *Journal of World Business*, 47(2), 204-212.
- Nesje, K. (2015). Nursing Students’ Prosocial Motivation: Does it predict professional commitment and involvement in the job? *Journal of Advanced Nursing*, 71(1), 115-125.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Pala, T., & Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: Ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Ege Akademik Bakış*, 16(4), 773-787.
- Reykowski, J. (1982). Motivation of Prosocial Behavior. V. Derlega, & J. Grzelak içinde, *Cooperation and Helping Behavior: Theories and Research* (s. 352-375). New York: Academic Press.
- Rigotti, T., Schyns, B., & Mohr, G. (2008). A Short Version of the occupational self-efficacy scale: structural and construct validity across five countries. *Journal of Career Assessment*, 16(2), 238-255.
- Shin, I., & Hur, W.-M. (2020). How are service employees' perceptions of corporate social responsibility related to their performance? Prosocial motivation and emotional labor as underlying mechanisms. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(6), 1-12.
- Song, B., & Ferguson, M. (2021). The Importance of Congruence Between Stakeholder Prosocial Motivation and CSR Attributions: Effects on Stakeholders’ Donations and Sense-Making of Prosocial Identities. *Journal of Marketing Communications*, 1-19.
- Steijn, B., & van der Voet, J. (2019). Relational job characteristics and job satisfaction of public sector employees: When prosocial motivation and red tape collide. *Public Administration*, 97(1), 64-80.
- Tabachnick, B., & Fidell, L. (2014). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Pearson.
- Tajfel, H., & Turner, J. (1979). An Integrative Theory of Intergroup Conflict. W. Austin, & S. Worchel içinde, *The Social Psychology of Intergroup Relations* (s. 33-48). Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Tortumlu, M., & Uzunbacak, H. (2021). Genç gönüllülerin kişilik özelliklerinin prososyal motivasyonlarına etkisi. *Pamukkale Üniversitesi İşletme Araştırmaları Dergisi (PIAR)*, 8(1), 101-114.
- Töre, E., & Erel, A. N. (2020). Effects of teacher organizational identification on emotional labor. *IJOEEC (International Journal of Eurasian Education and Culture)*, 5(10),1722-1748.



- Turner, J., Hogg, M., Oakes, P., Reicher, S., & Wetherell, M. (1987). *Rediscovering The Social Group: A Self-Categorization Theory*. Oxford, UK: Basil Blackwell.
- Valero, D., Keller, A., & Hirschi, A. (2019). The perceived influence of role models and early career development in native and migrant youth. *Journal of Career Development*, 46(3), 265-279.
- Wegge, J., Dick, R., Fisher, G., Wecking, C., & Moltzen, K. (2006). Work motivation, organisational identification, and well-being in call centre work. *Work & Stress*, 20(1), 60-83.