

## KİŞİLİKLE DUYGUSAL EMEK İLİŐKİŐİ: AKADEMİSYENLER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>

Dr. Hale Nur GÜLER<sup>2</sup>  
Prof. Dr. Akın MARŐAP<sup>3</sup>

### ÖZET

Çalışanların hizmet gösterimlerini ifade ederlerken, müşteriler ile iletişim halindeyken, örgütlerin belirlemiŐ oldukları kurallar çerçevesinde harcamıŐ oldukları çaba olarak bilinen duygusal emek, hizmet alan kişiler ile yüzyüze veya sözlü iletişim gerektiren işlerde sergilenmektedir. Eğitim sektöründe de duygusal emek sergilenmektedir. Bu çalıŐmanın amacı, kişiliğin duygusal emekle ilişkisinin belirlenmesidir. Bu amaçla literatür çalışması yapılmıŐ olup, hipotezler geliŐtirilmiŐtir ve test edilmiştir. Araştırmanın evrenini 2016 yılı Yüksek Öğretim Kurumu verilerine göre İstanbul ilinde bulunan vakıf üniversitelerindeki 5205 akademik personel oluŐturmuŐ olup, örneklem olarak 540 akademik personel ele alınmıŐtır. Araştırmaya katılanlara 19 sorudan oluşan Duygusal Emek Ölçeği, 20 sorudan oluşan Kişilik Ölçeği yöneltilmiŐtir. Yapılan çalıŐmanın analizine göre; sorumluluk, dışadönüklük ve duygusal denge kişilik özelliklerinin duygusal emek üzerinde etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Eğitim sektöründe duygusal emeğin incelenerek kişilikle ilişkisi konusunda yapılan bu çalıŐmanın, alanla ilgilenen araŐtırmacılara faydalı olacağı düşünölmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** BeŐfaktör Kişilik Özelliği, Duygusal Emek, Duygusal Emek Gösterimleri, Akademisyenler

### ABSTRACT

Emotional labor, which is known as the effort that employees spend in communication with customers while communicating with customers and known as the efforts they have made within the framework of the rules determined by the organizations, is displayed in works requiring face to face or verbal communication. Emotional labor is also exhibited in the education sector. The aim of this study is to determine the relationship between personality and emotional labor. For this purpose, a literature study has been carried out and hypotheses have been developed and tested. The population of the study consisted of 5205 academic staff at foundation universities in Istanbul province according to 2016 Higher Education Council data and 540 academic staff were taken as sample. Emotional Labor Scale consisting of 19 questions and Personality Scale consisting of 20 questions were asked to the participants. According to the analysis of the study; It was concluded that personality traits have an effect on emotional labor. It is thought that this study on the relationship between emotional labor and the personality in the education sector will be useful for the researchers interested in the field.

**Keywords:** Five Factor Personality Trait, Emotional Labor, Emotional Labor Screenings, Academicians

---

<sup>1</sup> Bu Makale 27-29 Ekim 2018 tarihleri arasında Manavgat-Antalya’da düzenlenen ASEAD 4. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu’nda sunulan bildiriden geliŐtirilmiŐtir.

<sup>2</sup> İstanbul Aydın Üniversitesi

<sup>3</sup> İstanbul Aydın Üniversitesi, akinmarsap@aydin.edu.tr

## GİRİŞ

Hizmet sektöründe değişen ve gelişen rekabet şartları insan kaynağının önemine dikkat çekmektedir. İnsan kaynağı ve duygular hizmet alanların beklentilerini yerine getirebilmek için önemlidir. Duygusal emek kavramının ortaya çıkması ile duygular da ekonomik bir kavram olarak nitelendirilmektedir. Akademik yaşamda da duyguların yönetilmesi hem öğrencilerin hem de kurumların beklentilerinin karşılanmasına olanak sağlamaktadır.

Duygular genellikle hem bireysel hem de örgütsel bileşenlerden etkilenmekte ve davranışa dönüşmektedirler. Duygusal emek bazı çalışanlarda olumlu sonuçlara yol açarken bazı çalışanlarda da olumsuz sonuçlara sebep olmaktadır. Yüzeysel, derinlemesine ve samimi şekilde gösterilen duygusal emeğin tükenmişlik, işten ayrılma, iş tatmininde azalma gibi olumsuz sonuçları bulunmaktadır (Yalçın, 2012: 9,32,84).

Kişilik ise hizmet sektöründe duyguların yönetilmesinde etkinliğini göstermektedir. Kişilik, günlük hayatta insanların hakkındaki duyguların açıklanmasında sıklıkla kullanılmaktadır. Hizmet alanların beklentilerinin karşılanması, kurumların koymuş oldukları kuralların yerine getirilmesinde ve duygusal emek gösterimleri sırasında kişilik özellikleri etkinliğini göstermektedir.

Çalışmada akademisyenlerin kişilik özelliklerinin duygusal emek gösterimleri ile ilişkileri ortaya çıkartılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen verilerin bireyler ve kurumlara fayda sağlayacağı, üniversite bünyesinde görev alacak akademisyen ve yöneticilere yol gösterici olacağı umulmaktadır.

## 1. KİŞİLİK

“Kişilik” kelimesi etimolojik olarak incelendiğinde kelimenin Fransızca’daki karşılığının “personalite”, Almanca’daki karşılığının “personlichkeit”, İngilizce’deki karşılığının “personality”, Ortaçağ Latincesindeki karşılığının “personalitas”, Klasik Latinedeki karşılığının ise “persona” kelimesi olduğu ifade edilmektedir.

Kişilik, Roma tiyatrosunda sahne ile seyirciler arasındaki mesafe fazla olduğu için oyuncuların oynadıkları rolleri daha iyi ifade edebilmeleri için mimiklerine uygun biçimde hazırlanan yüze takılan maske anlamına gelmektedir (Tekin ve Nurtaç, 2012: 122). Kişilik, doğuştan getirilen ve çevreyle etkileşim vasıtasıyla şekillenmiş ve kolay değişmesi mümkün olmayan özellikler bütünü olarak da tanımlanabilir (Eryılmaz ve Ercan, 2011: 140). Kişilik, çok sayıda özellikten meydana gelen karmaşık bir bütünü ifade etmektedir. Kişilik, mizaç ve karakter kavramları ile ele alınarak çoğunlukla karıştırılmaktadır. Bu kavramlar aynı anlamda olmamakla beraber, mizaç, karakter ve yetenek kişiliğin parçalarıdır (Turan ve Engin, 2012: 12). Aşağıda kişilikle ilgili temel kavramlara yer verilmiştir.

Benlik, kişilikten ayrı özellikleri bulundurmaktadır. Benlik, insanın kendisine ilişkin farkındalıklarının toplamı, kendisini tanıyan olması ve kendisini değerlendirişidir (Yegül ve Koruç, 1997: 19-20).

Karakter kavramı, genellikle kişilik kavramıyla eş anlamlı olarak kullanılmakla beraber bireyin bedensel, duygusal ve zihinsel etkinliklerine çevrenin verdiği değer olarak tanımlanmaktadır (Köknel, 1982: 8). Karakter, insanın kişiliğinde bulunarak doğuştan var olan ve çevrenin etkisi ile ortaya çıkan eğilimlerdir (Eren, 2000: 68).

Kimlik, “ben kimim” sorusuna verilen cevaptır. Bu duygu, bedensel yapı, değer yargıları, inançlar, cinsiyet, yaş, statü gibi toplum içindeki mesleki durum ve başkaları tarafından algılanış biçimi ile biçimlenmektedir, kimlik dışı karşı oluşturulmuş bir göstergedir (Kuşat, 2003: 47). Bir anlamda kimlik, çevrenin kişi için oluşturduğu algılar ve değerler bütünüdür.

Mizaç, kişinin duygusallık ve hareketlilik özelliklerini ifade etmekle beraber halk arasında huy olarak da ifade edilmektedir (Eroğlu, 2000: 196). Mizacın, çocukluktan yetişkinlik dönemine kadar sabit kaldığı belirtilmektedir (Yıldırım, 2009: 3).

Kişiliği oluşturan olgulardan biri de yetenektir. Zihinsel ve bedensel yetenekler olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır (Zel, 2007: 498). Kişiliğin belirlenmesinde ve farklı kişilik özelliklerinin oluşmasında etkili olan faktörler vardır.

Ailesel faktörler; kişilik gelişimini önemli ölçüde etkilemektedir. Aile içerisinde bulunan rol modeller, özellikle ve öncelikle anne ve baba, çocuğun davranışlarına yön vermektedir. Kız çocuklarının davranışlarının annelerine, erkek çocuklarının davranışları ise babalarına benzemektedir (Hoffeditz, 1934: 214).

Kişiliği oluşturan en temel faktörler, biyolojik ve kalıtsal faktörlerdir. Yapılan çalışmaların birçoğunda kişilik kavramının davranışsal temelleri genetik ve buna bağlı özelliklere dayandırılmaktadır. Bu alanda yapılan çalışmalar incelendiğinde kalıtsal faktörlerin bireyin kişiliğinin gelişiminde etkili bir faktör olduğu ortaya çıkmıştır. Ancak sonuçlar herkes için genellenemez. Zihinsel özelliklerin ve davranış eğilimlerinin belirlenmesinde gensel faktörler önemlidir. Bununla birlikte kalıtsal özelliklerin değer yargılarının oluşmasında kişilerin ideallerinin belirlenmesinde ve inanç sisteminin oluşmasında fazla rol oynamamaktadır (Sarıtış, 197: 5).

Coğrafi ve fiziki faktörler; bireyin doğup yetiştiği coğrafi ortam, kişilik oluşumunda etkin rol oynamaktadır. İklim koşulları ve beslenme şekilleri kişiliğin oluşumunda oldukça etkili olmaktadır. Soğuk iklim koşullarında yetişen insanların daha donuk mizaçlı ve sert oldukları bilinirken, sıcak iklim koşullarında yetişenlerin ise daha yumuşak mizaçlı sıcak kanlı oldukları bilinmektedir (Girgin, 2007: 46).

Sosyal ve kültürel faktörler bireyin davranışlarına yön vermektedir. Sosyal ve kültürel faktörlere göre yaşanan semt, okul, mesleki şartlar ve mesleki çevre, bireyleri etkilemektedir. Geçmişte yaşanan deneyimler ve şimdiki ortam şartları bireyin yapısı hakkında bilgi verir. Farklı eğitim ve tecrübeler, bireylerin davranışlarındaki değişikliklerin sebeplerini oluşturur. Aynı okula giden öğrencilerin veya uzun süre aynı işyerinde çalışan personelin davranışlarında benzerlikler görülmektedir (Tekin 2012: 98).

## 2. BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK KURAMI

Bireylerin kişilik özelliklerinin belirlenebilmesi için, çeşitli kişilik özellikleri arasında çalışılmıştır ve çeşitli listeler oluşturulmuştur. Webstre sözlüğüne bakılarak kolaylıkla görülebilen kelimelerden benzer olan birleştirildiğinde 171 kişilik özelliği bazı teknikler kullanılarak kısaltılmıştır (Özkalp ve Kırel, 2009: 50). Faktörlerin isimleri ve sayısı konusunda görüş ayrılıkları olsa da benzer faktörler gruplanmıştır (Burger, 2006: 251).

McCrae ve Costa önce dışadönüklük ve nevrotilik ile başlayarak sonrasında diğer üç boyutu şekillendirip tüm kişilik özelliklerinin beş temel boyutta oluştuğunu ifade etmişlerdir (Bjorklund ve Bee, 2009: 239). Beş boyut, dışadönüklük, sorumluluk, uyumluluk, duygusal denge ve açıklık olarak sıralanabilir (Demirci, Özler ve Girgin; 2009: 13).

Beş faktör kişilik modeli, aynı zamanda normal ve anormal kişilik yapısını anlamak amacıyla yapılan çalışmalar için de zemin oluşturmuştur (Taymur ve Türkçapar, 2012: 159). Araştırmalar (Barrick ve Mount, 1991: 1-26; Hertz ve Donovan, 2000: 869; Hogan ve Holland, 2003: 100; Barrick ve Mount, 2004: 15), beş faktör kişilik özelliklerinin iş performansı ile ilişkili olduğunu göstermiştir.

*Dışadönüklük özelliği;* sosyal, hareketli, coşkulu, rahat, doğal, iyimser özellikleri açıklamaktadır (Saltürk, 2008: 165). Dışadönük kişiler, konuşkandırlar, heyecanı severler enerjik ve genellikle iyimserdirler. İçinde buldukları gruplarca canlı ve yapıcı katkılarının olduğu algısına sahiptirler (Barry ve Steward, 1997: 62). Eysenck' in dışadönüklük boyutu ile benzerlik göstermektedir. Dışadönük kişilerin kendi başına kalmaktan hoşlanmayan, şaka yapmaktan, konuşmaktan keyif alan kişiler oldukları belirtilmekle beraber, dışadönük kişiler, kaygısız, sıkıntısızdırlar. Tüm bunların yanında bu kişilerin kolay sinirlenip, duygularını kontrol etmekte başarılı olamadıkları da bilinmektedir (Tatlılıoğlu, 2014: 947). Dışadönük kişiler genellikle mutlu görünürler ve biyolojik olarak da kendilerinden memnundurlar (Watson ve Clark, 1997: 120). Sakin bir görüntü vermezler, enerji dolu görünmektedirler (Cloninger, 2016:157). Genel olarak bakıldığında canlı bir sosyal hayata sahip olduğu gözlemlenen kişilerdir. Dışadönük kişilerin sosyal çevreleri geniştir ve sürekli ilişki halindedirler. Dışadönük kişilerin daha çok arkadaşının olduğu araştırmalar tarafından ifade edilmektedir.

*Duygusal denge;* nevrotilik düzeyi düşük olan kişilerin, rahat, dengeli, stresli durumlarda sakin kalmayı başarabilen, kolayca öfkelenmeyip, kendilerine olan güvenleri yüksek, olumlu duygular yaşamaya eğilim gösteren davranışlar sergiledikleri bilinmektedir. Nevrotiklik düzeyi düşük olan kişiler olaylara pozitif açıdan bakarak, her zaman olumlu bir tavır içinde kalmayı başarabilirler (Doğan, 2013: 58). Diğer taraftan duygusal tutarsızlık olarak da bilinen duygusal dengesizliğe sahip olanların ise negatif bakış açısı ile hareket ettikleri bilinir. Bu tarz kişiler ilişki kurmakta güçlük çekmektedirler, korku, öfke, suçluluk, gerginlik gibi duyguları taşırlar. Duygusal dengesizliğe dahil olan kişilerin potansiyel olarak çeşitli davranış bozuklukları gösterme eğilimleri yüksektir. Bu kişilerin kendilerine olan saygısı ve güvenleri düşüktür, çoğunlukla endişeli, alıngan, umutsuz ve enerjileri düşük şekilde görülmektedirler. Yaratıcılıktan uzak, riske sıcak bakmazlar (Aydoğmuş, 2011:35-37).

Nevrotik kişiliğe sahip olanların genel olarak olumsuz halleri vardır; olaylara her zaman olumsuz yaklaşır, olayların zor olan taraflarını görürler. Kaygılı, sinirli kişilik özelliklerine işaret etmektedir. Bu boyutta, karmaşık duyguların etkisinde kalındığı ve kuruntulu düşmanca duyguların yoğun şekilde yaşandığına işaret edilmiştir (İbrahimoğlu, 2008: 99).

*Uyumluluk;* kişilik yapısında olanlar kendinden önce başkalarını düşünmektedirler, genellikle eleştirici değildirler ve şüpheli bir bakış açıları yoktur. Sıcakkanlı, sempatik, nazik ve saygılı olup, yardımseverdir ve başkaları tarafından çabuk kabul görürler (Baysal ve Tekarslan, 2004: 130). Uyumluluk özelliğine sahip olan bireyler arkadaşları tarafından sevilmeaktedirler (McCrae ve Costa, 1987: 81). Bu özelliğe sahip bireyler, affedici ve insanları seven yapıdadırlar (Dollinger, Leong ve Ulicni, 1996: 23). Grup çalışmalarında severek yer alırlar ve bu tip çalışmalarda daha başarılı oldukları gözlemlenir, güven verici yönleri vardır. Bu tarz kişilik yapısında olanların, rekabetten hoşlanmayıp daha çok uzlaşmaya eğilimli, çatışmalardan kaçan kişiler oldukları bilinmektedir. Her ortamda işbirlikçi davranışlar göstermektedirler. Uyumlu kişilerin başkalarını mutlu etmek için kendi isteklerinden vazgeçtikleri bilinmektedir. Uyumlu kişiliğin tam tersi ise uyumsuz davranış özelliğidir. Uyumsuz kişilerde ise, geçimsiz, bencil, tartışmacı, hükmedici özellikler bulunmaktadır (Aydoğmuş, 2011: 31-32). İçinde buldukları grup içinde iyi ilişkiler sergilemedikleri görülmektedir.

*Sorumluluk;* dikkatliliği, planlı şekilde hareket etmeyi, başarı odaklı olmayı, disiplinli ve tedbirli olmayı temsil etmektedir. Hoş olmayan işlerde bile sabırlı davranışlar göstermektedirler. Bununla birlikte, kişilerin bu özelliklerinin mükemmellik isteği ile ilişkili olduğuna vurgu yapılmıştır. Yapılan araştırmalarda, sorumluluk özelliğinin hem ilerletici hem de engelleyici yönlerini bir arada bulundurduğu ifade edilmiştir. İlerletici yönünde, çalışma hırsı ve başarı azmi görülürken, engelleyici yönünde ise, aşırı titizlik ve tedbirli olma, temkinli olma özelliği ifade edilir (Camgöz, 2009: 61). Sorumluluk özelliğine sahip olanların iş hayatlarında sağlıklı ilişkiler içinde oldukları görülmektedir. (Egan ve Taylor, 2010: 878). Bu özelliğe sahip bireylerin okul yaşamlarında da pozitif sonuçlar elde ettikleri ifade edilmiştir. (Stoeber, Otto ve Dalbert, 2009: 363). Yapılan araştırmalarda daha çok sorumluluk boyutu olumlu ve başarılı sonuçlarla birlikte ele alınmaktadır. Sorumluluk boyutu düşük olanlarda ise, dikkatsizlik, dağınıklık gözlenmektedir (Tabak, vd., 2010: 543). Örneğin sorumluluk boyutu düşük olanların daha çok trafik kazasına karıştıkları bilinmektedir (Burger, 2006: 255). Dikkat eksikliği ve umursamazlık hali ile sergilenen davranışlarının bu sonuçlara yol açtığı ifade edilebilir. Bununla birlikte sorumluluk boyutunun düşük ya da yüksek olmasının getirdiği avantajlar ya da dezavantajlar içinde bulunulan duruma göre değişkenlik göstermektedir.

*Açıklık;* beş faktör kuramına dayanan kişilik tiplerinden olan deneyime açıklık, merak, orjinallik, geniş fikirlilik, sanatsal duyarlılıkla ilişkilidir (Aslan ve Yalçın, 2013: 169). Açıklık özelliği olan kişiler entelektüel ve yaratıcı olup, durağanlığa karşıdırlar. Açıklık özelliğine sahip olanlar yeni şeyler denemeyi severler ve oluşacak problemlere karşı zekice çözümler sunarlar, esnekler (George ve Zhou, 2001: 513). Açıklık özelliğine sahip olanların başarılı bir hayat sürdüğü ile ilgili araştırmalar bulunmaktadır (Gregory, Nettelback ve Wilson, 2010: 895).

Gelişime açık kişilerin, tartışmacı hallerinden dolayı, çok fazla çatışma yaşama eğiliminde oldukları için çatışmalardan kaçınarak yüzleştikleri görülmektedir (Basım, Çetin ve Tabak, 2009: 25). Bu demek oluyorki açıklık özelliği yüksek olanların olayları ele almakta mücadeleci tavır sergiledikleri görülmektedir (Judge vd., 1999: 107; McCrae ve Costa, 1986: 385). Diğer yandan deneyim sahibi olabilmek için değişimi kabul etmek ve başlatmaya yönelik esneklik göstermektedirler (Whitbourne, 1986: 163). Deneyime açık olan kişilerin stresle mücadele için geliştirdikleri geniş yelpazede problem çözme teknikleri bulunmaktadır (Bouchard, 2003: 1-12; Grant ve Langan-Fox, 2007: 20). Yeni deneyimlere açık olup, farklılıkları yaşamaktan keyif almaktadırlar. Otoriteyi her zaman sorgulayıcı yapıya sahiptirler (Flynn, 2005: 816; McCrae, 1996: 323). Açıklık özelliği düşük düzeyde olanlar ise, değişime karşı direnirler, daha tutuk ve kapalı bir yapıları vardır, mevcut durumun aynı kalmasını isterler.

### 3. DUYGUSAL EMEK

Duygusal emek, çalışanlar tarafından örgütsel temelli beklentileri yerine getirebilmek için duygusal görüntülerinin düzenlenmesi için gösterilen çabadır (Brotheridge ve Lee, 2003: 365). Genel olarak duygusal emek, duygusal davranış kurallarına uyabilmek için örgütler ve işler için duyguların yönetilmesi olarak ifade edilmektedir (Grandey, 2000: 95).

Duygusal emek gösteriminde bazı zorluklar yaşanmaktadır. Çalışanın, iyi bir gününde değilken, mutlu görünmeye ve yardımsever olmaya çalışması oldukça zor ve zahmetlidir. Yapılmaya çalışılan görev nedeni ile yaşanan bu durum, sonuç olarak duygusal uyumsuzluğa sebep olabilmektedir (Grandey, 2000: 95-110).

Duygusal emek kavramı ilk kez 1981 yılında Arlie Hoschild tarafından literatüre dahil edilmiştir (Okçu, 2013: 371). Hoschild, *Managed Heart* isimli kitabında Delta Havayollarının hostes eğitim merkezindeki kurslardaki hosteslerin duygusal emek süreçleri üzerinde çalışmalar yapmıştır. Çalışmalar süresince hosteslere gülümsemeleri telkin edilmiş olup ancak ardından zaman içinde şikayetlerinin arttığı gözlenmiştir. Hosteslerin gülümsemelerinin kendilerine ait olmadığı, rol yaptıkları ifade edilmiştir. Hoschild, çalışanların sergilediği davranışları yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış şeklinde ikiye ayırmıştır (Onay, 2011: 589; Hoschild, 1983: 7):

*Yüzeysel davranışta* çalışanlar gerçekten yaptıkları işi hissetmezler ve hissediyormuş gibi rol yapmaktadırlar. Kendilerinden beklenen davranışı yüz ifadeleri, mimikleri ya da ses tonu ile hissediyormuşçasına sunmaktadırlar. Bununla birlikte yüzeysel davranış tamamıyla çalışanın hiçbirşey hissetmediği anlamına da gelmemektedir, sadece sergilenen duygusal ifade gerçekte hissedilenden farklılık göstermektedir. Yüzeysel davranışta çalışanlar, hissetmeseler bile hissediyormuş gibi hareket ederler yani duyguyu içselleştirmeden sadece verdikleri tepkileri ayarlamaktadırlar. Yüzeysel davranış, çalışanların hislerini gerçekte değiştirmeden kendilerinden beklenen davranışlara uyumlu hale getirdikleri davranış biçimidir (Grandey, 2003: 86). Gerçekten hissetmemelerine rağmen, duygusal davranış kuralları gereğince duygusal göstergelerini değiştirmeye yönelik stratejiyi ifade etmektedir (Yin ve Lee, 2012: 56; Zembylas, 2002: 187).

Örgütler tarafından sergilenmesi istenen davranışlara çalışanlar kendi duygularını katmadıklarında sahte şekilde davranmış olurlar (Cheung ve Tang, 2009: 75-76). Yüzeysel davranışın bir nevi sahte şekilde davranmak ya da rol yapmak olarak ifade edildiği görülmüştür.

Yüzeysel davranışta, yüz ifadesi, jestler ve ses tonu gibi sözlü ve sözsüz ipuçları ile oyunculuk yapılarak sunum, karşı tarafa ulaşmaktadır. Yüzeysel davranışta çalışanlar hissettikleri olumsuz duyguları bastırıp olumlu duygular içindeymiş gibi davranırlar. Çalışanlar burada sergilemek durumunda oldukları hisleri gerçekte hissetmezler. Kendilerine hakaret eden bir müşteri karşısında takındıkları pozitif ifadeyi kaybetmeden aynı nezaket içinde hareket ederler ve müşteri ile hiçbirşey olmamış gibi vedalaşırlar (Mark, 2005: 304).

*Derinlemesine davranışta* çalışanın, kendisinden beklenen davranışa hislerini uyumlaştırmak için çaba gösterdiği ifade edilmektedir. Diğer bir şekliyle duygusal davranış kurallarının gerektirdiği şekilde duygusal ifadelerin sergilenmesi için bilişsel tekniklerle (kendi kendini ikna etme gibi) duygularını değiştirme sürecidir (Grandey, 2003: 250; Yin, 2016: 13). Yüzeysel davranıştan farklı bu davranış şeklinde çalışan sadece hareketlerini değil, duygularını da kendisinden beklenen davranışla uyumlaştırmaya çalışmaktadır. Duygusal davranış kurallarında belirtildiği şekli ile çalışan, içsel düşüncelerini ve duygularını da uyumlaştırmaya çabalamaktadır (Chang, 2011: 22). Gerçekte hissedilen duyguların olması gereken duygulara adapte edilmeye çalışılmasıdır, uygun duyguların hissedilebilmesi için bilişsel bir değişim olarak açıklanmaktadır (Zapf vd., 1999: 375; Gelderen, Konijin ve Bakker; 2016: 852). Derinlemesine davranış gösterirken etkili olabilmek için, gerekli duygunun hissedilebilmesi için içsel duygunun değiştirilmesi gerekmektedir (Zapf vd., 1999: 371).

Çalışanın müşteri ile empati kurması, onu sinirlendiren ve zor bir müşteri haline dönüştüren sebepleri anlamaya çalışması ve olumlu duygularla yaklaşması derinlemesine davranıştır (Gülova ve Palamutçuoğlu, 2013: 45). Genelde derinlemesine davranışın en çok sergilenmesi beklenen duygusal emek türü olduğu söylenebilir.

Yapılan çalışmalarda, kişiliğin, duygusal emeğin öncülü olduğu ifade edilmektedir. Kişiliğin beş boyutu, duygusal emeği etkilemektedir.

Dışadönük kişilik özelliğine sahip olanların daha az yüzeysel davranış sergilediği görülmektedir. Samimi duygularla yaklaşım gösteren konuşkan olan kişilerin gösterdikleri duygular da samimi olmakta ve daha az yüzeysel davranmaktadırlar (Barrick ve Mount, 2005: 359). Dışadönük kişiler daha çok derinlemesine duygusal emek göstermektedirler (Cheung ve Tang, 2009: 75). Diefendorff vd.'nin yaptığı çalışmada, dışadönüklüğün, derinlemesine davranış ile pozitif, yüzeysel davranış ile negatif ilişkisi olduğu belirtilmiştir. Sorumluluk özelliği olan insanların, derinden rol yaptıkları belirtilmiştir (Austin vd., 2008: 679; Diefendorff vd., 2005: 339). Bu tip insanlar, güvenilir, çalışkan ve düzenli iş yapmaları ile bilinmektedirler.

Uyumluluğun, derinlemesine ve yüzeysel duygusal emekle pozitif ilişkili olduğu yapılan araştırmalarda ifade edilmiştir (Diefendorff vd., 2005: 340). Uyumlu kişiler, empati yeteneği güçlü olan kişilerdir, kendilerini karşısındakinin yerine kolaylıkla koyabilirler ve bu şekilde davranışlarını da ihtiyaca göre şekillendirebilmektedirler.

*Nevrotik kişiler* ise, yüzeysel davranışta bulunmaktadır (Austin, vd., 2007: 680). Nevrotik özelliği olan kişilerin stresi yönetmede etkin olamadıkları görülmektedir. Genellikle endişeli ve gergin hal içinde olup bunu davranışlarına yansıtmaktadırlar. Duygusal denge özelliğine sahip olan çalışanların ise, daha az yüzeysel davranış gösterdikleri yapılan araştırmalarda belirtilmiştir (Kiffin Peterson vd., 2010: 43-48).

Diğer yandan yapılan farklı çalışmalarda, gelişime açıklık boyutu ile, duygusal gösterimler arasında ilişkiye rastlanmamıştır (Diefendorff vd., 2005: 339; Tan vd.,2003: 329). Yalçın'ın öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmasında kişilik özellikleri ile derinlemesine davranış arasındaki ilişki incelendiğinde, uyumluluk dışındaki tüm boyutların derinlemesine davranış ile ilişkili olduğu ortaya konulmuştur. Bu ilişkilerde derinlemesine davranışın nörotiklik ile ters yönlü olduğu, diğer boyutlarla aynı yönlü olduğu ifade edilmiştir (Yalçın, 2012: 161). Eğitim ve rehabilitasyon çalışanları üzerinde yapılan araştırmaya göre (Yeni, Ergun Özler, 2016: 402-411), kişilik özelliklerinin duygusal emek boyutlarından derinlemesine davranış ve samimi davranış boyutu ile ilişkili olduğu, yüzeysel davranış boyutu ile ise ilişkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Yapılan bir başka araştırmaya göre de kişilik ile duygusal emek arasındaki ilişki kısmen desteklenmiş, dışa dönüklük ve nevrozluğun duygusal emek ile korelasyona sahip olduğu bulunmuştur (Mroz ve Kaleta, 2016: 767-782). Dışadönüklüğün derinlemesine duygusal emekle ilişkisi perakende sektöründe yapılan bir çalışmada da açıklanmıştır (Dahiya, 2017: 50). Bütün bunlardan yola çıkarak kişiliğin, duygusal emeğin uygulama şeklini etkilediğini ifade etmek mümkündür.

## 4. YÖNTEM

### 4.1. Araştırmanın Amacı ve Örnekleme

Araştırmada temel araştırma sorusu, duygusal emek gösterimlerinin kişilik özelliklerine göre değişip değişmediğini belirlemektir. Araştırmanın amacı, akademisyenlerin kişilik özelliklerini belirlemek, akademisyenlerin sergiledikleri duygusal emek davranışlarını açıklamak ve kişilik özellikleri ile duygusal emek gösterimleri arasındaki ilişkileri belirlemektir. Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H1: Kişiliğin duygusal emek üzerine anlamlı etkisi vardır.

H1a: Dışadönüklüğün derinlemesine duygusal emek üzerine pozitif etkisi vardır.

H1b: Sorumluluğun derinlemesine duygusal emek üzerine pozitif etkisi vardır.

H1c: Duygusal dengenin derinlemesine duygusal emek üzerine pozitif etkisi vardır.

H1d: Uyumluluğun derinlemesine duygusal emek üzerine pozitif etkisi vardır.



H1e: Açıklığın derinlemesine duygusal emek üzerine pozitif etkisi vardır.

H1f: Dışadönüklüğün yüzeysel duygusal emek üzerine negatif etkisi vardır.

H1g: Sorumluluğun yüzeysel duygusal emek üzerine negatif etkisi vardır.

H1h: Duygusal dengenin yüzeysel duygusal emek üzerine negatif etkisi vardır.

H1i: Uyumluluğun yüzeysel duygusal emek üzerine negatif etkisi vardır.

H1j: Açıklığın yüzeysel duygusal emek üzerine negatif etkisi vardır.

Araştırmanın evreni, İstanbul ilindeki Vakıf üniversitelerinde görev yapan akademisyenlerden oluşmaktadır. İstanbul ilindeki vakıf üniversitelerinde 2016 yılı Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) verilerine göre 5205 akademisyen görev yapmaktadır (<https://istatistik.yok.gov.tr/01/02/2016>).

Araştırma soruları kolayda örnekleme yöntemi ile katılımcılara e-posta yoluyla gönderilmiştir. Araştırma kapsamında değerlendirilmeye alınamayacak anketler çıkartıldıktan sonra 540 anket formu elde edilmiş ve analize dahil edilmiştir.

#### 4.2. Ölçüm Araçları

Çalışmada, beş faktör kişilik özellikleri ve duygusal emek için daha önce kullanılmış olan ölçekler kullanılmıştır. Araştırmada üniversitede çalışan akademisyenlerin kişilik özelliklerini belirlemek için Donnellan vd.'nin 2006 yılında geliştirdikleri ve Mehmet Kaşlı'nın doktora tezinde kullanılan ölçek kullanılmıştır. Ölçekte 1-5 dışadönüklük, 6-10 uyumluluk, 11-14 sorumluluk, 15-17 duygusal denge, 18-20 yenilikçi boyutlarına yer verilmiş olup toplam 20 sorudan oluşmaktadır.

Uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda (Cronbach Alfa) ise 3 maddeden oluşan "Sorumluluk" alt boyutunun oldukça güvenilir ( $\alpha=0.675$ ), 3 maddeden oluşan "Dışadönüklük" alt boyutunun oldukça güvenilir ( $\alpha=0.624$ ), 2 maddeden oluşan "Duygusal Denge" alt boyutunun oldukça güvenilir ( $\alpha=0.763$ ) olduğu saptanmıştır.

Araştırmada üniversitede çalışan akademik personelin duygusal emek algısını ölçmek için Chu ve Murrmann'ın 2006 yılında geliştirdikleri ölçek, yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış olmak üzere üç alt boyuttan ve 19 maddeden oluşmaktadır. Chu ve Murrman tarafından geliştirilen bu ölçek başka araştırmalarda da (Avcı ve Kılıç, 2010; Başbuğ vd., 2010; Chou vd., 2012; Lee ve Ok, 2012; GURSOY vd., 2011; Kızanıklı, 2015) kullanılmıştır. Uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda (Cronbach Alfa) ise 8 maddeden oluşan "Yüzeysel Duygusal Emek" alt boyutunun yüksek derece güvenilir ( $\alpha=0.896$ ), 3 maddeden oluşan "Derinlemesine Duygusal Emek" alt boyutunun oldukça güvenilir ( $\alpha=0.752$ ) olduğu saptanmıştır.

### 4.3. Veri Analizi ve Bulgular

Araştırmada elde edilen veriler, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiş, değişkenler arasında pearson korelasyon ve çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır.

Araştırmaya katılan akademisyenlerin cinsiyet, unvan, yaş ve deneyim değişkenlerine göre frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

**Tablo 1: Akademisyenlerin Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı**

	<b>Gruplar</b>	<b>Frekans(n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	297	55
	Erkek	243	45
	Toplam	540	100
<b>Ünvan</b>	Araştırma Görevlisi	111	20,6
	Öğretim Görevlisi	147	27,2
	Dr. Öğr. Üyesi	162	30
	Doçent	36	6,7
	Profesör	84	15,6
	Toplam	540	100
<b>Yaş</b>	30 ve altı	114	21,1
	31-40	183	33,9
	41-50	105	19,4
	51 ve üzeri	138	25,5
	Toplam	540	100
<b>Üniversitedeki Deneyim (yıl)</b>	1-5	261	48,3
	6-10	126	23,3
	11-15	78	14,4
	15 Yıl üzeri	75	13,9
	Toplam	540	100

**Tablo 2: Kişilik ve Alt Boyut Puanlarının Ortalamaları**

	N	Min.	Maks.	Ort.	SS
Kişilik	540	2,38	5,00	3,68	0,528
<u>Alt Boyutlar</u>					
Sorumluluk	540	2,00	5,00	4,28	0,548
Dışadönüklük	540	1,00	5,00	3,14	0,772
Duygusal Denge	540	1,00	5,00	3,59	0,904

Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma

Min: Minimum, Maks: Maksimum

Araştırmaya katılan çalışanların “kişilik” düzeyi yüksek ( $3,68 \pm 0,528$ ), “sorumluluk” düzeyi çok yüksek ( $4,28 \pm 0,548$ ), “dışadönüklük” düzeyi orta ( $3,14 \pm 0,772$ ), “duygusal denge” düzeyi yüksek ( $3,59 \pm 0,904$ ) olarak saptanmıştır.

**Tablo 3: Duygusal Emek ve Alt Boyut Puanlarının Ortalamaları**

	N	Min.	Maks.	Ort.	SS
Duygusal Emek	540	1,00	4,45	3,52	0,652
<u>Alt Boyutlar</u>					
Derinlemesine Duygusal Emek	540	1,00	5,00	3,25	0,922
Yüzeysel Duygusal Emek	540	1,00	4,50	3,05	0,717

Ort: Ortalama, SS: Standart Sapma

Min: Minimum, Maks: Maksimum

Araştırmaya katılan çalışanların “duygusal emek” düzeyi orta ( $3,52 \pm 0,652$ ), “derinlemesine duygusal emek” düzeyi orta ( $3,25 \pm 0,922$ ), “yüzeysel duygusal emek” düzeyi orta ( $3,05 \pm 0,717$ ) olarak saptanmıştır.

**Tablo 4: Kişilik Alt Boyut Puanlarının Derinlemesine Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi ve Modeldeki Katsayılarının Anlamlılığı**

Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	Std. Beta	t	p
Sabit	2,209	0,320		6,910	0,000
<u>Kişilik Alt Boyutları</u>					
Sorumluluk	0,338	0,076	0,201	4,471	<b>0,000***</b>
Dışadönüklük	0,045	0,054	0,038	0,827	<b>0,048*</b>
Duygusal Denge	0,157	0,046	0,154	3,381	<b>0,001**</b>
Model Özeti: R=0,218; R <sup>2</sup> =0,048; Adj. R <sup>2</sup> =0,042; F=8,949; p=0,000***					

\*:p<0,05 \*\*p<0,01 \*\*\*: p<0,001

Kişilik alt boyut puanlarının derinlemesine duygusal emek üzerine etkisini belirleyebilmek için uygulanan çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $F=8,949$ ;  $p<0,001$ ). Derinlemesine duygusal emekte meydana gelen değişimin %4,8'i ( $R^2 = 0,048$ ) modele dâhil ettiğimiz kişilik alt boyut puanları tarafından açıklanmaktadır.

Bağımsız değişkenlerden sorumluluk, dışadönüklük ve duygusal denge alt boyut puanlarının modeldeki katsayıları anlamlıdır ( $p<0,05$ ). Duygusal denge, dışadönüklük ve sorumluluk alt boyutları derinlemesine duygusal emeğe pozitif etki yapmaktadır (Std. Beta=0,201, Std. Beta=0,038, Std. Beta=0,154). Duygusal denge, dışa dönüklük ve sorumluluk puanlarındaki artış derinlemesine duygusal emekte artışa neden olmaktadır. Buna göre aşağıdaki hipotezler desteklenmektedir.

**H<sub>1a</sub>**: Dışadönüklüğün derinlemesine duygusal emek üzerine pozitif etkisi vardır.

**H<sub>1b</sub>**: Sorumluluğun derinlemesine duygusal emek üzerine pozitif etkisi vardır.

**H<sub>1c</sub>**: Duygusal dengenin derinlemesine duygusal emek üzerine pozitif etkisi vardır.

**Tablo 5: Kişilik Alt Boyut Puanlarının Yüzeysel Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi ve Modeldeki Katsayılarının Anlamlılığı**

Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	Std. Beta	t	p
Sabit	3,122	0,245		12,732	0,000
<u>Kişilik Alt Boyutları</u>					
Sorumluluk	-0,120	0,058	-0,092	-2,076	<b>0,038*</b>
Dışadönüklük	-0,040	0,042	-0,043	-0,953	<b>0,034*</b>
Duygusal Denge	-0,193	0,036	-0,243	-5,400	<b>0,000***</b>
Model Özeti: $R=0,270$ ; $R^2=0,073$ ; $Adj. R^2=0,068$ ; $F=14,018$ ; $p=0,000***$					

\*: $p<0,05$  \*\*\*:  $p<0,001$

Kişilik alt boyut puanlarının yüzeysel duygusal emek üzerine etkisini belirleyebilmek için uygulanan çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $F=14,018$ ;  $p<0,001$ ). Yüzeysel duygusal emekte meydana gelen değişimin %7,3'ü ( $R^2 = 0,073$ ) modele dâhil ettiğimiz kişilik alt boyut puanları tarafından açıklanmaktadır.

Bağımsız değişkenlerden dışadönüklük, sorumluluk ve duygusal denge alt boyut puanlarının modeldeki katsayıları anlamlıdır ( $p < 0,05$ ). Dışadönüklük, duygusal denge ve sorumluluk alt boyutları yüzeysel duygusal emeğe negatif etki yapmaktadır (Std. Beta=-0,043, Std. Beta=-0,243, Std. Beta=-0,092). Dışadönüklük, duygusal denge ve sorumluluk puanlarındaki artış yüzeysel duygusal emekte azalışa neden olmaktadır. Buna göre aşağıdaki hipotezler desteklenmektedir:

**H<sub>1f</sub>**: Duygusal dengenin yüzeysel duygusal emek üzerine negatif etkisi vardır.

**H<sub>1g</sub>**: Dışadönüklüğün yüzeysel duygusal emek üzerine negatif etkisi vardır.

**H<sub>1h</sub>**: Sorumluluğun yüzeysel duygusal emek üzerine negatif etkisi vardır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmaya katılanların derinlemesine duygusal emek gösterimlerinin (3,25) yüzeysel duygusal emek gösterimlerinden daha yüksektir (3,05). Genel olarak duygusal emek gösterim düzeyinin ise 3,52 olarak orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Kişilik puan ortalamalarına bakıldığında, araştırmaya katılan çalışanların sorumluluk düzeyi 4,28 ile çok yüksek, dışadönüklük düzeyi, 3,14 ile orta, duygusal denge düzeyi, 3,59 ile yüksek olarak tespit edilmiştir. Kişilik alt boyutlarından olan duygusal denge, dışadönüklük ve sorumluluk, derinlemesine duygusal emeğe pozitif etki yapmaktadır (Std. Beta=0,201, Std. Beta=0,038, Std. Beta=0,154). Duygusal denge, dışadönüklük ve sorumluluk puanlarındaki artış derinlemesine duygusal emekte artışa neden olmaktadır. Dışa dönüklük, duygusal denge ve sorumluluk, yüzeysel duygusal emeğe negatif etki yapmaktadır (Std. Beta=-0,043, Std. Beta=-0,243, Std. Beta=-0,092). Dışadönüklük, duygusal denge ve sorumluluk puanlarındaki artış yüzeysel duygusal emekte azalışa neden olmaktadır.

Hizmet sektöründe duyguların yönetilebilmesi ile bireylere ve kurumlara fayda sağlanmaktadır. Son yıllarda değişen ve gelişen şekilde hizmet alanların beklentilerinin artması hem kurumlar hem de çalışanlar için önemli hale gelmiştir. Kurumlarda en önemli değerlerden olan insan kaynağı, hem değişimin hem de memnuniyetin önemli bir parçasıdır. Kişilik özellikleri açısından bakıldığında, dışadönük kişilik özelliklerine sahip akademisyenlerin derinlemesine duygusal emek gösterdikleri belirlenmiştir. Dışadönük kişiler, çalışma sırasında gereken davranışları, gerekli duygusal çabayı rahatlıkla gösterebilmektedirler, insanlarla kurdukları iyi iletişim ve birarada olmak isteklilikleri ve empati kurabilme yetenekleri, enerji dolu yapıları onların derinlemesine duygusal emek gösterimlerini artırmaktadır.

Literatüre bakıldığında yapılan çalışmalarla ortaya çıkan sonuç örtüşmektedir (Barrick ve Mount, 2005: 359; Cheung ve Tang, 2009: 75; Kiffin-Petersen vd., 2010: 43; Yeni, 2016: 402). Literatürde dışadönüklük ile derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı ve samimi davranışla aralarında anlamlı bir ilişkinin varlığının belirtildiği çalışma da yer almaktadır (Beğenirbaş ve Yalçın, 2012: 88).

Kişilik özelliklerinden sorumluluk özelliğine sahip akademisyenlerin de derinlemesine duygusal emek gösterimleri yüksektir. Sorumluluk özelliğine sahip olan akademisyenler çalışma sırasında göstermeleri gereken duygusal çabayı rahatlıkla sergilemekte ve duygusal uyum içinde hareket etmektedirler. Çünkü sorumluluk özelliğine sahip akademisyenler yapıları gereği, amaca yönelik planlama yaparlar ve görev bilinci ile hareket eden kişilerdir. Kurumların kendilerine yükledikleri misyonu rahatlıkla ve özveri ile kabul edip, yapıları gereği olumsuz duygulardan uzak durarak duygu ve davranışlarını kolaylıkla uyumlandırabilirler.

Yapılan çalışmalara bakıldığında, çıkan sonuçların literatür ile paralellik gösterdiği (Yeni, 2015: 136), beş faktör kişilik özellikleri boyutlarından uyumluluk boyutu ile duygusal emek boyutlarından hem derinlemesine hem de samimi davranış boyutları ile aralarında anlamlı ilişkinin olduğu sonucuna ulaşıldığı görülmektedir (Basım vd., 2013: 88), yapılan bir başka çalışmada ise (Beğenirbaş ve Yalçın, 2012: 32) duygusal emek boyutlarından sadece samimi davranış boyutu ile ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır.

Akademisyenlerin duygusal denge kişilik özelliğine sahip olmaları, onların daha güçlü empati kurmalarına yol açarak derinlemesine duygusal emek gösterimlerini artırmaktadır. Akademisyenlerin duygusal dengelilik hali sergilemesi, endişe ve kaygıdan arınmış şekilde öğrencilere karşı gösterilmesi gereken duyguları ve sergilenmesi gereken davranışları rol yaparak değil derinden hissederek ve uyum içinde sergilemelerine yol açmaktadır.

Akademisyenlerin dışadönük olması, sorumluluk ve duygusal denge kişilik özelliğine sahip olmaları, yüzeysel duygusal emek gösterimleri ile negatif ilişkilidir. Genel olarak bakıldığında pozitif kişilik özelliğine sahip olan akademisyenler, yüzeysel duygusal emek gösterimlerini düşürmekte ve gerçekte hissetmedikleri duyguları göstermeye çalışmamaktadırlar. Çalışmada elde edilen sonuçlardan yola çıkarak bireylere aşağıdaki önerilerde bulunulabilir: Duygusal emek, hizmet sektöründe oldukça yoğundur ve bireylerin kendi kişilik özellikleri ve olanaklarını da göz önüne alarak sektör seçimi yapmaları yararlı olacaktır.

Akademisyenlerin kariyer yönetimi açısından kişilik özelliklerine uygun sektörlerde çalışmaları, gelişim ve çeşitli fırsatları beraberinde getirecek, diğer durumda gerek kariyer aşamaları, gerekse psikolojik ve fiziksel olarak çeşitli yetersizlikler ve olumsuzluklarla karşılaşma ihtimalleri artacaktır. Derinlemesine duygusal emek gösterimlerinde artış olabilmesi için empati seviyesi yüksek tutulmaya çalışılmalıdır. Duygusal emeğin yol açtığı psikolojik açıdan olumsuzlukları önlemek için motivasyon temelli uygulamalara yer verilmeli, psikolojik destek alınmalıdır. Duygusal emek gösteriminin yol açtığı fiziksel olarak yorgunluk olarak tanımlanan durumu değiştirebilmek amaçlı fiziksel ve mental çalışmalara yer verilmelidir. Terapi, spor, kişisel gelişim aktiviteleri, düzenli izin kullanımları ve sosyal ilişkiler düzenlenebilmelidir

İnsan kaynakları politikaları ve performans yönetimi açısından bakıldığında kurumlarda görev alan akademisyenlerin kişilik özellikleri önem arz etmektedir. Kişilik özellikleri dikkate alınarak seçme ve yerleştirme politikaları uygulanmalıdır. Görev ve pozisyonun gerektirdiği şekilde seçimler yapılmalıdır. Akademi dünyası gibi öğrenci ile yüzyüze iletişimin fazla olduğu yoğun emek gerektiren alanlarda gereken kişilik özellikleri ele alınarak, dikkatli şekilde özen içinde göreve uygun seçimlerin yapılması sağlanmalıdır. Araştırma sonucuna göre pozitif sonuçların doğmasına sebep olan derinlemesine duygusal emek gösterebilen akademisyenler, dışadönük, sorumluluk ve duygusal denge kişilik özelliğine sahip olanlardır. Üniversitelerin insan kaynakları departmanları seçme ve yerleştirme görevini icra ederken yukarıda belirtilen kişilik özelliğinde olan akademisyenlerle üniversiteyi buluşturmaya çalışmalıdır.

Kurumda yeni görevlendirilecek akademisyenlerin yanı sıra, mevcutta görev yapan akademisyenler için de gerekli araştırmalar yapıp kişilik özellikleri ile örtüşecek görevlendirmeler yapılmalı ve gerek işe alımlar sırasında gerekse daha sonra ara dönemlerde duygusal kontrolün sağlanabilmesine yönelik çeşitli destek programları uygulanmalıdır. Akademisyenlerin değer ve inançları ile kendi değerlerini bütünleştirmelerine olanak yaratılmalı, bunun için gerek alınacak kararların sağlığı, gerekse süreçlerin tutarlılığı ve yaratılacak ortak anlayış özenle oluşturulmalıdır. Bu bağlamda belirli periyodlarla yapılacak anket ya da mülakat şeklinde görüşmelerle talep ve ihtiyaçlar ortaya çıkartılmalı ve buna yönelik çalışmalar yapılmalıdır. İç kontrol standartları tanımlanmalı ve takip sistemi geliştirilmelidir

Yapılan bu çalışma kapsamında tüm değerlendirmeler sonunda, akademisyenliğin yoğun temposunda sergilenen duygusal emeğin boyutlarının ve çeşitli değişkenlerle ilgisinin incelenmesi İstanbul'daki vakıf üniversiteleri ile sınırlandırılmıştır. Sözü edilen sınır sebebiyle sonuçlar kısıtlıdır. Buna bağlı olarak farklı şehirlerdeki üniversitelerdeki akademisyenlerin dahil edilebileceği çalışmalar ile karşılaştırmalar yapılması yararlı olacaktır. Bunun yanı sıra vakıf üniversiteleri ile birlikte devlet üniversitelerindeki sonuçlar da incelemeye dahil edilip elde edilen veriler genişletilebilir.

## KAYNAKÇA

- Altın Gülova, A. Palamutçuoğlu, B.T. ve A.** (2013). “Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF*, cilt. 28, sayı.2.
- Aslan, S. ve Yalçın, M.** (2013). “Öğretmenliğe İlişkin Tutumun Beş Faktör Kişilik Tipleriyle Yordanması”, *Milli Eğitim*, yıl. 42, sayı.197, s.169.
- Austin, E.J., Dore, T.C.P. ve O’Donovan, K.M.** (2008). “Associations Of Personality And Emotional Intelligence With Display Rule Conceptions And Emotional Labour”, *Personality And Individual Differences*, vol. 44, s.679-688.
- Avcı, U. ve Kılıç, B.** (2010). “Konaklama Sektöründe Duygusal Emek Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, Kuşadası: 11. Ulusal Turizm Kongresi Bildiri Kitabı, Ankara Detay Yayıncılık, s.290-301.
- Aydoğmuş, C.** (2009). Kişilik Özellikleri Ve İş Tatmini İlişkisi Üzerinde Psikolojik Güçlendirme Ve Dönüşümcü Liderlik Algısının Etkileri, (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Barrick, M.R. ve Mount, M.K.** (1991). “The Big Five Personality Dimensions And Job Performans: A Metaanalysis”, *Personal Psychology*, s.1-26.
- Barrick, M.R. ve Mount, M.K.** (2004). *Select On Conscientiousness And Emotional Stability In E.A.Locke, Handbook Of Principles Of Organizational Behaviour*, s.15-28.
- Barrick, M.R. ve Mount, M.K.** (2005). “Yes, Personality Matters: Moving On To More Important Matters”, *Human Performance*, vol.18, s. 359-372.
- Barry, B. ve Stewart G.L.** (1997). “Composition, Process And Performance In Self-Managed Groups: The Role Of Personality”, *Journal Of Applied Psychology*, vol.82, s.62-78.
- Başbuğ, G. Ballı, E. ve Oktuğ, Z.** (2010). “Duygusal Emegin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma”, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, sayı.58, s.253-274.
- Baysal, A. C. ve Tekarslan E.** (2004). *Davranış Bilimleri*, Avcıol Basım Yayın, 4. Baskı, İstanbul.
- Beğenirbaş, M. ve Yalçın Can, R.** (2012). “Öğretmenlerin Kişilik Özelliklerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkileri”, *Çağ University Journal Of Social Sciences*, sayı.9, Haziran.
- Bjorklund, B.R. ve Bee, H.L.** (2009). *The Journal Of Adulthood*, Pearson Educational International, New Jersey.
- Bouchard, G.** (2003). “Cognitive Appraisals, Neuroticism And Openness As Correlates Of Coping Strategies: An Integrative Model Of Adaptation To Marital Difficulties”, *Canadian Journal Of Behavioural Science*, vol.35, s.1-12.



- Brotheridge, C.M. ve Lee, R.T.** (2003), “Development And Validation of The Emotional Labor Scale”, *Journal Of Occupational And Organizational Psychology* , vol. 76, no. 3, s.365-79.
- Burger, Jerry M.** (2006). *Kişilik*, Kaknüs Yayınları, İstanbul.
- Camgöz Metin, S.** (2009) “Kişilik Özellikleri ile Finansal Performans Arasındaki İlişkiler: A Tipi Yatırım Fonu Yöneticileri Üzerinde Bir Değerlendirme”, (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Chang, H.Y.** (2011). “Restaurant Service Providers Emotional Labor: The Antecedents And Effects On Employees Intention To Leave”, Purdue University, West Lafayette, Indiana.
- Cheung, F.Y.L ve Tang, C.S.K.** (2009). “The Influence Of Emotional Intelligence And Affectivity On Emotional Labor Strategies At Work”, *Journal Of Individual Differences*, vol.30/2, s.75-86.
- Chou, H.Y., Hecker, R.O.B. ve Martin, A.** (2012). “Predicting Nurses Well being From Job Demands And Resources: A Cross-Sectional Study Of Emotional Labour”, *Journal Of Nursing Management*, vol.20(4), s.502-511.
- Chu, K.H.L. and Murrmann, S. K.** (2006). “Development And Validation Of The Hospitality Emotional Labor Scale”, *Tourism Management*, vol.27(6), s.1181-1191.
- Cloninger, S.** (2013). *Theories Of Personality*, Pearson, United States of America.
- Dahiya, A.** (2017). “Extroversion And Emotional Labour: A Study On Organized Retail Sector”, *Clear International Journal Of Research In Commerce &Management*, vol.8.s.50.
- Demirci, M.K, Özler, D.E. ve Girgin, B.** (2009). “Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri: Hastane İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Journal Of Azerbaijani Studies*, s.13-39.
- Diefendorff, J.M.ve Gosserand, R.H.** (2005). “Emotional Display Rules And Emotional Labor: The Moderating Role Of Commitment”, *Journal Of Applied Psychology*, vol. 90.
- Diefendorff, J.M. Gosserand, R.H.Croyle, M.H.** (2005). “The Dimensionality And Antecedents Of Emotional Labor Strategies”, *Journal Of Vocational Behaviour*, vol.66, s.339-357.
- Doğan, A.** (2013). “Din Görevlilerinin Mesleki Aidiyetleri, Mesleki Tükenmişlik Tutumları Ve Hizmet İçi Eğitime Bakışları”, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Felsefe Ve Din Bilimleri Anabilimdalı, 41.
- Dollinger, S.J., Leong, F.T. ve Ulicni, S.K.** (1996). “On Traitsand Values: With Special Reference To Openness To Experience”, *Journal Of Research In Personality*, vol.30, s.23-41.
- Donnellan, M.B., Oswald, F.L., Baird, B.M. ve Lucas, R.E.** (2006). “The Mini- IPIP Scales: Tiny-Yet-Effective Measures Of The Big Five Factors Of Personality”, *Psychological Assessment*, vol.18(2), s.192–203.
- Egan, V. ve Taylor, D.** (2010). “Shoplifting, Unethical Consumer Behaviour And Personality”, *Personality And Individual Differences*, vol.48, s.878-883.

- Engin Turan, D.** (2012). Müzisyenlerin Kişilik Özellikleri, Çalgılarına Yönelik Tutumları Ve Motivasyon Düzeylerinin İncelenmesi, (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*), Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Eren, E.** (2000). *Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi*, 6. Basım, Beta Yayıncılık, Ankara.
- Eroğlu, F.** (2000). *Davranış Bilimleri*, 5. Basım, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Eryılmaz, A. ve Ercan, L.** (2011). “Öznel, İyi Oluşan Cinsiyet, Yaş Grupları Ve Kişilik Özellikleri Açısından İncelenmesi”, *Türk Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi*, cilt.4(36), s.140.
- Flynn, F. J.** (2005). “Having An Open Mind: The Impact Of Openness To Experience On Interracial Attitudes And Impression Formation”, *Personality Processes And Individual Differences*, vol.88, s.816–826.
- George, J.M. ve Zhou, J.** (2001). “When Openness To Experience And Conscientiousness Are Related To Creative Behaviour: An Interaction Approach”, *Journal Of Applied Psychology*, vol.86, s.513-524.
- Girgin, B.** (2007). Beş Faktör Kişilik Modelinin İş Yerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri, (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Grandey, A.A.** (2000). “Emotion Regulation InT Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor”, *Journal Of Occupational Health Psychology*, vol. 5, no.1, s.5.
- Grandey, A. A.** (2003). “When The Show Must Go On: Surface Acting And Deep Acting As Determinants Of Emotional Exhaustion And Peer-Rated Service Delivery” *Academy Of Management Journal*, vol.46 (1), s.86–96.
- Grant, S., ve Langan-Fox, J.** (2007). Personality And The Occupational Stressor-Strain Relationship: The Role Of The Big Five, *Journal Of Occupational Health Psychology*, vol.12, s.20–33.
- Gregory, A.M. Nettlebeck, T.ve Wilson, C.** (2010). “Openness To Experience, Intelligence And Successful Ageing”, *Personality And Individual Differences*, vol.48, s.895-899.
- Gursoy, D., Boylu, Y ve Avci, U.** (2011). Identifying The Complex Relationships Among Emotional Labor And Its Correlates, *International Journal Of Hospitality Management*, vol.30, s.783-794.
- Hogan, J. ve Holland, B.** (2003). “Using Theory To Evaluate Personality And Job Performance Relations: A Socioanalytic Perspective”, *Journal Of Applied Psychology*, s.100-112.
- Hoffeditz, E. L.** (1934). “Family Resemblances In Personality Traits”, *The Journal Of Personal Psychology*, cilt. 5, no.2, s.214-227.
- Hoschild A.** (1983). *The Managed Hearth, Commercial Of Human Feeling*, Berkeley University Of California Press, England.
- Hurtz, G.M. ve Donovan, J.J.** (2000). “Personality And Job Performance: The Big Five Revisited”, *Journal Of Applied Psychology*, s.869-879.

- İbrahimoglu, N.** (2008). Kişilik Özellikleri Açısından Örgüt-Kariyer Bağlılık Düzeyini Artırmada Sosyalizasyon ve Mentor Etkisi: Bir Örgüt Geliştirme Modeli, (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*), Hacettepe Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Pucik, V. ve Welbourne, T. M.** (1999). “Managerial Coping With Organizational Change: A Dispositional Perspective”, *The Journal Of Applied Psychology*, vol.84, s.107–122.
- Kaşlı, M.** (2009). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi Ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi, (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*), Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kızanıklı, M. ve Ünlüönen, K.** (2016). “Otel İşletmelerinde Davranış Kuralı Algısı Ve İş Doyumunun Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi”, *Ege Akademik Bakış*, cilt.16, sayı.3, s.512-513.
- Kiffin Peterson, S.A. Jordon, C.L. ve Soutar, G.N.** (2010). “The Big Five Emotional Exhaustion And Citizenship Behaviours In Service Settings: The Mediating Role Of Emotional Labour”, *Personality And Individual Differences*, vol.50, s.43-48.
- Köknel, Ö.** (1982). *Kişilik*, Altın Kitaplar Bilimsel Sorunlar Dizisi: 4, İstanbul.
- Kuşat, A.** (2003). “Bir Değerler Sistemi Olarak Kimlik Duygusu Ve Atatürk”, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı.15, s.47.
- Lee, J. ve Ok, C.** (2012). “Reducing Burnout And Enchancing Job Satisfaction:Critical Role Of Hotel Employees Emotional Intelligence And Emotional Labor”, *International Journal Of Hospitality Management*, vol.31, s.1101-1112.
- Mark, A.** (2005). “Emotion In Healthcare Organization”, *Journal Of Health Organization And Management*, Emerald Group Publishing Limited.
- McCrae, R.R.** (1996). “Social Consequences Of Experiential Openness”, *Psychological Bulletin*, vol. 120, s.323–337.
- McCrae, R. R., ve Costa, P. T.** (1986). “Personality, Coping And Coping Effectiveness In An Adult Sample”, *Journal Of Personality*, vol.54, s.385–405.
- McCrae R.R ve Costa, P.T.** (1987). “Validation Of The Five Factor Model Of Personality Across Instrument And Observers”, *Journal Of Personality And Social Psychology*, vol.52, s.81-90.
- Mroz, J ve Kaleta, K.** (2016). “Relationships Between Personality, Emotional Labor, Work Engagement And Job Satisfaction In Service Professions”, *International Journal Of Occupational Medicine And Environmental Health*, vol.29(5), s.767-782.
- Oktuğ, Z.** (2013). “Algılanan Örgütsel Destek İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Prestijin Biçimlendirici Etkisi”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, sayı.12, s. 371.
- Onay, M.** (2011). “Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının Ve Duygusal Emeğinin Görev Performansı Ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi”, *Ege Akademik Bakış*, sayı.4,s.589.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç.** (2009). *Örgütsel Davranış*, Eskişehir.
- Saltürk, M.** (2008). *Yönetim Başarısı Ve Kişilik*, Prizma Pres Matbaacılık, 1. Basım, İstanbul.
- Sarıtaş, M.** (1997). *Yönetimde Kişilik Faktörü*, Eğitim Yönetimi, yıl.3, sayı.4.

- Stoeber, J. Otto, K ve Dalbert, C.** (2009). “Perfectionism And The Big Five: Conscientiousness Predicts Longitudinal Increases In Self-Oriented Perfectionism”, *Personality And Individual Differences*, vol.47, s.363-368.
- Tan, H. H., Foo, M. D., Chong, C. L., Ng, R.** (2003). “Situational And Dispositional Predictors Of Displays Of Positive Emotions”, *Journal Of Organizational Behaviour*, vol.24, s.961-978.
- Tatlıhoğlu, K.** (2014). “Üniversite Öğrencilerinin Beş Faktör Kişilik Kuramına Göre Kişilik Özellikleri Alt Boyutlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi”, *Tarih Okulu Dergisi*, yıl.7, sayı.17, s.947.
- Taymur, İ. ve Türkçapar M.H.** (2012). “Kişilik: Tanımı, Sınıflaması Ve Değerlendirmesi”, *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 4(2).
- Tekin, Ö.A.** (2012). Yabancılaşma Ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer’deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerindeki Uygulama, (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*), Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tekin, Ö.A. Turan, S. Nurtaç, Özmen, M. ve Kökçü, A.** (2012). “Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkiler: Ankara’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama”, *Journal Of Yaşar University*, 27/7.
- Whitbourne, S. K.** (1986). “Openness To Experience, Identity Flexibility And Life Change In Adults”, *Journal Of Personality And Social Psychology*, vol. 50, s.163-168.
- Yalçın Can, R.** (2012). Bazı Öncülleri Ve Sonuçları İle Duygusal Emek: Görgül Bir Araştırma, (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*), Kara Harp Okulu, Savunma Yönetimi, s. 4, 9, 32,84.
- Yegül, I. B. ve Koruç, Z.** (1997). “15-18 Yaş Grubu Elit Bireysel Sporcular, Elit Takım Sporcuları Ve Sporcu Olmayan Bireylerin Benlik Saygısı Puanlarının Karşılaştırılması”, *BESBD*, cilt.2, sayı.4, s.19-20.
- Yeni, Z. ve Ergun Özler, N.D.** (2016). “Kişiliğin Duygusal Emek Üzerinde Etkisi Var mıdır? Özel Eğitim Ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Bir Uygulama”, *Dergipark Akademik*, cilt.2, sayı.2, s.402-11.
- Yıldırım, S.** (2009). Akademisyen Hemşirelerin İşe Ve Kuruma Yönelik Tutumları İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki, (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*), Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yin, H. ve Lee, J.C.K.** (2012). “Be Passionate, But Be Rational As Well: Emotional Rules For Chinese Teachers Work”, *Teaching And Teacher Education*, vol.28, s.56-65.
- Yin, H.** (2016). “Knife-Like Mouth And Tofu-Like Heart: Emotion Regulation By Chinese Teachers In Classroom Teaching”, *Social Psychology Of Education*, vol.19, s.1-22.
- Zapf, D. Vogt, C. Seifert, C. Mertini H. ve Isic A.** (1999). “Emotion Work As a Source Of Stress: The Conceptand Development Of An Instrument”, *European Journal Work And Organizational Psychology*, vol.8(3), s.371-400.
- Zembylas, M.** (2002). “Structures Of Feeling In Curriculum And Teaching: Theorizing The Emotional Rules”, *Educational Theory*, vol.52, s.187-208.