

ÖĞRETMEN GÖRÜŞLERİNE GÖRE DUYGUSAL EMEK, İŞ ÖZELLİKLERİ VE İŞ AKIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİLER ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI*

ARAŞTIRMA MAKALESİ

Duran MAVİ¹, Salih YEŞİL²

* Bu çalışma birinci yazarın Öğretmen Görüşlerine Göre Duygusal Emek, İş Özellikleri ve İş Akışı Arasındaki İlişki: Elbistan İlçesi Örneği başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiş ve 21-24 Nisan 2016 Tarihleri arasında 25. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi'nde özet bildiri olarak sunulmuştur.

1 Milli Eğitim Bakanlığı (Kahramanmaraş İl Millî Eğitim Müdürlüğü Elbistan Bilim ve Sanat Merkezi), duranmavi@hotmail.com, ORCID: 0000-0001-7244-6448.

2 Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, syes66@hotmail.com, ORCID: 0000-0003-3237-2258.

Geliş Tarihi: 15.04.2020 Kabul Tarihi: 19.01.2021 DOI: 10.37669/milliegitim.720609

Öz: Bu araştırmanın amacı duygusal emek, iş özellikleri ve iş akışı değişkenleri arasındaki ilişkileri öğretmen görüşlerine göre incelemektir. Bu kapsamda Kahramanmaraş ilinin Elbistan ilçesindeki ilk ve ortaokullarda görev yapan 1130 öğretmen arasından tabakalı örnekleme yöntemiyle seçilen 400 öğretmenin görüşlerine başvurulmuştur. Araştırma verilerinin toplanması için Çukur (2009) tarafından geliştirilen Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği (ÖDİÖ), Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirilen İş Tanımlama Ölçeği (İTÖ) ve Bakker (2008) tarafından geliştirilen İş Akışı Ölçeği (İAÖ) kullanılmıştır. Geçerlik ve güvenilirlik işlemlerinin ardından ilişki, yordayıcılık ve aracılık analizleri yapılmıştır. Sonuçlar derinden davranışla iş özelliklerinin pozitif yönlü ve düşük düzeyde, iş akışının pozitif yönlü ve orta düzeyde anlamlı bir ilişkisi olduğunu göstermektedir. İş özellikleri ve iş akışı arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Ayrıca iş özelliklerinin, duygusal emeğin boyutlarından hiçbirini yordamağını; ancak iş akışını yordadığı görülmüştür. Bununla birlikte iş akışının yüzeysel ve derinden davranışı yordadığı da belirlenmiştir. İş özelliklerinin katılımcıların duygusal emek düzeylerini yordamasında iş akışının herhangi bir aracılığının bulunmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: duygusal emek, iş özellikleri, akış, aracılık.

A FIELD RESEARCH ON RELATIONSHIPS BETWEEN EMOTIONAL LABOR, JOB CHARACTERISTICS AND WORK RELATED FLOW ACCORDING TO TEACHERS' VIEWS

Abstract:

The aim of this research is to study the relationships amongst emotional labor, job characteristics and work related flow variables according to teachers' views. In this context, views of 400 teachers selected by stratified sampling method among 1130 teachers working in primary and secondary schools in Elbistan district of Kahramanmaraş were consulted. In order to collect research data, Teacher Emotional Labor Scale (TELS) developed by Cukur (2009), Job Diagnostic Scale (JDS) developed by Hackman and Oldham (1975) and Work Related Flow Inventory (WOLF) developed by Bakker (2008) were used. After the validity and reliability procedures were applied, correlation, regression and mediation analyses were made. The results show that deep acting has positive, low level, significant correlational relationship between job characteristics, and positive, medium level, significant correlational relationship between work related flow. A positive, medium level and significant correlational relationship was found between job characteristics and work related flow. In addition, it was observed that job characteristics did not predict any dimensions of emotional labor; but did so in terms of work related flow. In addition, it was found that work related flow predicted surface and deep acting. It was determined that there was no mediation effect of work related flow in prediction of emotional labor levels of participants by job characteristics.

Keywords: emotional labor, job characteristics, flow, mediation.

Giriş

Örgütler bir ihtiyaçtan doğar ve bu ihtiyacı gidermek için mal ya da hizmet üretirler. Üretim sırasında ve sonrasında elde edilen dönütler örgütlerin stratejilerini belirler. Bu süreçler, hem hizmet alanlar hem de hizmet sunanlar için incelenip değerlendirilir. Yapılan değerlendirmelerde çalışma yaşamına ait öğeler irdelenir. Bu çalışmalar da hizmet alanların ve sunanların etkilendiği faktörlerin ortaya çıkarılmasını sağlar (Llorens ve Battaglio, 2010). Zira örgütsel yaşamın etkilenebilen, iyileştirilebilen öğeleri örgütlere ve çalışanlara önemli avantajlar sağlar.

Eğitim, öğretmenler aracılığıyla öğrencilere çeşitli hizmetlerin sunulduğu bilimsel bir çalışma alanıdır. Öğretmenlerin içinde buldukları koşulların iyi anlaşılması, ülkelerin çok büyük harcamalar yaptıkları (Hanushek, 1996) eğitimin kalitesini iyileştirebilir. Araştırmalar, çalışanların işlerine karşı tutumlarıyla onların performansları (Büyüköze ve Özdemir, 2017; Cook, 2008; Jiang, Jiang ve Park, 2013; Schleicher, Watt ve Greguras, 2004), yaratıcılıkları (Ekvall, 1996) ve örgütsel vatandaşlık davranışları (Begenirbaş ve Meydan, 2012) arasında önemli ilişkiler bulunduğunu göstermektedir. Bununla birlikte yapılan işin özellikleri öğretmenlerin de aralarında bulunduğu çeşitli çalışanları iş doyumu (Chu, 2002), tükenmişlik (Bono ve Vey, 2005; Mavi, 2016), doğal davranış (Özdemir, Koçak, 2018) ve motivasyon (Truta, 2014; Gosserand ve Diefendorff, 2005) gibi değişkenler açısından da etkileyebilmektedir. Bu durum *çalışanların hizmet sundukları kişilere iş yaşamının gerektirdiği duyguları sergilemesi* (Hochschild, 1983) olarak tarif edilen *duygusal emek* değişkeni hakkındaki öğretmen görüşlerinin incelenmesinin yerinde olacağını düşündürmektedir. Çünkü öğretmenler tarafından ortaya konulan emeğin yeteneği ve çabayı yansıtması, duygusal açıdan tatmin edici olması ve kaliteli an(ı)lar yaşatması arzulanır. Nitekim öğretmenlerin duygularını mesleki yaşamları özelinde ele alan çeşitli araştırmalar (Saunders, 2012; Winograd, 2003) da bu duruma işaret etmektedir.

Duygusal emek, öğretmenlerin tutumlarını etkileyen ve tutumlarından etkilenen önemli bir örgütsel değişkendir. Araştırmalar öğretmenlerin duygusal tükenme (Basım, Begenirbaş ve Can Yalçın, 2013), yönetsel destek (Ertürk, Keskinliç Kara ve Zafer Güneş, 2016), tükenmişlik (Lee ve Chelladurai, 2016; Zhang ve Zhu, 2008) ve memnuniyet (Zhang ve Zhu, 2008) hakkındaki algılarını etkileyen duygusal emeğin, duygusal zeka (Yin, Lee, Zhang ve Jin, 2013) ve örgüt iklimi (Ay Kaymak, 2018; Mavi, 2020) gibi değişkenler tarafından etkilendiğini göstermektedir. Duygusal emek tarafından etkilenen bu değişkenlerden biri de iş özellikleridir (Bono ve Vey, 2005; Chen ve Chiu, 2018; Visagie, 2007). İş özellikleri hakkında önemli çalışmalar yapan Hackman ve Oldham (1975; 1980), kavramı *motivasyonu yapılan görev aracılığıyla artıran bir değişken* olarak tanımlamaktadır. Yazarlara göre, bir görevin çeşitli becerilere hitap etmesi, bütünlük göstermesi, çalışanlar için anlam ifade etmesi, özerklik sunması ve geri bildirim sağlaması o görevin iş özelliklerini yansıttığını göstermektedir. Bir işin çalışanları ve örgütünü etkileme düzeyi, onun sahip olduğu iş özellikleri düzeyiyle orantılıdır (Bilgiç, 2008). Alanyazında iş özelliklerinin iş doyumu (Iwu, Ezeuduji, Iwu, Ikebuaku ve Tengeh, 2018; Loher, Noe, Moeller ve Fitzgerald, 1985), liderlik (Piccolo, Greenbaum, Den Hartog ve Folger, 2010) ve motivasyon (Kaşlı, 2007) üzerindeki olumlu etkilerini gösteren çeşitli çalışmalarla karşılaşılmaktadır. Duygusal emek-iş özellikleri kesişiminde bulunan iş doyumu (Chu, 2002; Iwu vd., 2018; Loher vd., 1985), liderlik (Gardner, Fischer ve Hunt, 2009; Piccolo vd., 2010) ve motivasyon (Gosserand ve Diefendorff, 2005; Kaşlı, 2007; Lawler ve Hall, 1970) da bu iki değişken arasındaki ilişkinin ele alınmasının yerinde olacağını düşündürmektedir. Çalışanların işlerine ilişkin tutumları onların kendilerini işlerine adanmalarında önemli bir yere sahiptir (Polat ve

Özdemir, 2017; Salanova, Bakker ve Llorens, 2006). Örgütsel bakımdan hedeflenen de duyguları ve işi(nin özellikleri) tarafından olumlu biçimde etkilenen çalışanların kendilerini iş(lerinin) akışına bırakmaları, yüksek verim ve mutluluk elde etmeleridir (Bakker, 2008; Ghani ve Deshpande, 2013; Gnoth, Zins, Lengmueller ve Boshoff, 2000).

İstekleri, görevleri kapasitesinin çok ötesinde olan bir çalışanın kaygı duyması, tam tersi durumda sıkılması beklenir. Böyle bir çalışanın kendisini işinin akışına bırakması mümkün olmayabilir. Eğitimin istenmedik çıktıları olarak nitelenen düşük motivasyon, yetersiz iş doyumu (Hoy ve Miskel, 2015) gibi sonuçlar da iş akışının yakalanamadığı böyle anlarda gözlenir. Bu bakımdan pek çok sorunun bulunduğu okullarda (Leithwood, Sun ve Schumacker, 2019) önemli sorumlulukları olan öğretmenlerin (Lauer mann, 2014) işlerinin düzenlenmesi onlara çeşitli katkılar sunabilir (Csikszentmihalyi, 1990/2018). *Beceri-tutum-zorluk uyumunun sağlandığı anlar* olarak ifade edilen *iş akışı* (Csikszentmihalyi, 1975) da bu yolla okulların yüksek yararına hizmet edebilir.

Öğretmenlerden çocuk yetiştirmenin değerini, eğitimin kalkınmaya etkisini, bilgi-pedagoji-müfredat arasındaki ilişkileri ve kişisel gelişimin önemini çözümlenmeleri beklenmektedir (Pantić ve Wubbels, 2010). Eğitim ortamlarına, yaşantılarına dönük çeşitli incelemeler ve iyileştirmeler bu beklentilerin karşılanmasını kolaylaştırabilir. Öğretmenlerin çalışma hayatlarına dönük araştırmalar da bu amaca hizmet edebileceğinden mevcut çalışmada öğretmenlerin görüşlerine göre duygusal emek, iş özellikleri ve iş akışı arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Kuramsal Çerçeve

Duygusal emek (emotional labor), dikkat çekici biçimde ilk kez Hochschild (1983) tarafından ele alınmıştır. Yazara göre duygusal emek, iş yaşamının gerektirdiği duyguların çalışanlar tarafından sergilenmesidir. Ashforth ve Humphrey (1993) ise duygusal emeği uygun duyguların sunulması olarak açıklamaktadır. Bu tanımlardan hareketle duygusal emeğin hizmet alıcılarla etkileşim kurulurken duyguların kontrol edilmesi için gösterilen çaba olarak ifade edilmesi yerinde olabilir. Ancak örgüt yaşamında davranışlara yansıtılan her duygu, emek kapsamında değerlendirilmemelidir (Goffman, 1959). Duygusal emek hakkında dört yaklaşım öne çıkmaktadır. Bu yaklaşımlar (i) Hochschild (1983), (ii) Ashforth ve Humphrey (1993), (iii) Morris ve Feldman (1996) ve (iv) Grandey (2000) tarafından ortaya konulmuştur. Bu yaklaşımlara sonraki yıllarda duygusal emeğin yeni tanımlarının yapıldığı, farklı örgütsel değişkenlerle ele alındığı araştırmalar eklenmiştir (Bono ve Vey, 2005). Öyle ki duygusal emeğe boyut eklenmeye dönük çalışmalarla (Çukur, 2009) dahi karşılaşılmaktadır. Ancak Hochschild (1983) tarafından ortaya konulan yaklaşımın önemini koruduğu, kendisinden sonra yapılan çalışmaları belirgin şekilde etkilediği düşünülmektedir. Zira yazar tarafından ortaya konulan *yüzeysel davranış* (*surface acting*) ve *derinden davranış* (*deep acting*) boyutları, duyguların çeşitliliği (variety of emotions) ve duygusal çelişki (emotional dissonan-

ce) ögeleri Ashforth ve Humphrey (1993), Çukur (2009), Grandey (2000) ve Morris ve Feldman (1996) tarafından ortaya konulan duygusal emek çalışmalarında da kendisine yer bulmuştur. Bu çalışmalara *samimi duygu* (Hoffman, 2016), etkileşim sıklığı (Brotheridge ve Lee, 2010) ve gösterim kurallarına dikkat etme (Gosserand ve Diefendorff, 2005) de eklendiğinde duygusal emeğin gelişimi ve kapsamı daha iyi anlaşılmaktadır.

İş özellikleri (job characteristics), temelleri Hackman ve Lawer (1971) tarafından atılan, Hackman ve Oldham, (1975) tarafından daha kapsamlı hale getirilen bir örgütsel değişkendir. Yazarlara göre iş özellikleri, çalışanların görevlerine ilişkin tutumlarının ifade edilmesini sağlamaktadır (Oldham ve Hackman, 2005). İş özellikleri, çalışanların görevlerini, sorumluluklarını ve onların yerine getirilmesini kapsamaktadır (Bennett, 1994). Görevin özellikleri, çalışanların yetenekleri ve işverenlerin talepleri arasındaki ilişkiler iş özelliklerinin özünü oluşturmaktadır (Kulik, Oldham ve Hackman, 1987). İş özellikleri beş boyuttan oluşmaktadır (Hackman ve Oldham, 1975): *Beceri çeşitliliği (skill variety)*, *iş kimliği (task identity)*, *işin anlamlılığı (task significance)*, *özerklik (autonomy)* ve *geri bildirim (feedback)*. Bir işin çalışanları memnun etme düzeyi onun bu boyutları içerme düzeyiyle ilgilidir (Pekel, 2001).

İş akışı (work related flow) araştırmaları, işinde kendisini kaybeden ressam ve satranç oyuncuları üzerinde başlatılmıştır. Bireylerin ideal yaşantıları olarak da anılan (Csikszentmihalyi, 1975) iş akışı hakkında özellikle 80'li yıllarda İtalya'da ve ABD'de önemli araştırmalar yapılmıştır (Massimini ve Carli, 1988). İş akışının mutlu ve iyi hissetmeyi içermesi Maslow'un (1970) uç deneyimler (peak experiences) kavramını akıllara getirmektedir. Ancak uç deneyimler pasif tecrübelerden oluşmaktadır. İş akışı ise etkin katılımları içermektedir. İş akışı üç boyuttan oluşmaktadır: *Kendini işe verme (absorption)*, *işten zevk alma (work enjoyment)* ve *içsel motivasyon (intrinsic motivation)* (Bakker, 2008).

Çeşitli araştırmalarda duygusal emek-iş özellikleri (Chu, 2002; Santos, 2013), iş özellikleri-iş akışı (Bakker, 2007; Demerouti, 2006; Fullagar ve Kelloway, 2009) ve duygusal emek-iş akışı (Xanthopoulou, Bakker, Oerlemans ve Koszucka, 2012) ilişkilerinin ele alındığı görülmektedir. Sınırlı sayıdaki çalışmada (Visagie, 2007; Wang, 2014) ise bu üç değişken arasındaki ilişkiler birlikte incelenmiştir. İnceleme sırasında duygusal emek, iş özellikleri ve iş akışı arasındaki ilişkileri ele alırken bu değişkenlerden birinin aracılık rolünü ele alan bir çalışmaya da rastlanamamıştır. Haklarında çeşitli araştırmalar yapılan öğretmenler açısından bu değişkenlerin bir arada ele alındığı bir çalışmaya ulaşılamaması bu konuda alanyazında bir boşluk olduğu fikrini vermektedir. Bu nedenle mevcut çalışmada ilgili değişkenler arasındaki ilişkiler ele alınmıştır.

Araştırmanın Amacı

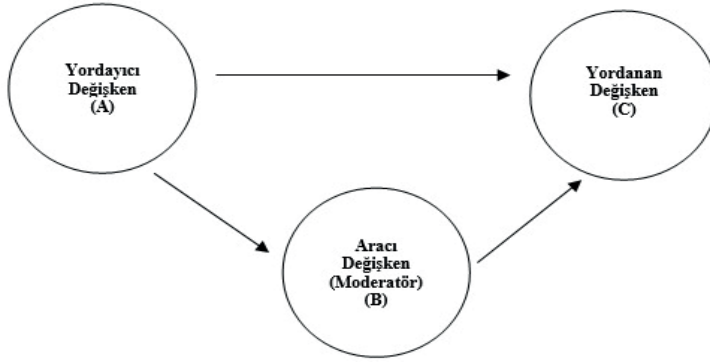
Bu çalışmada öğretmen görüşlerine göre duygusal emek, iş özellikleri ve iş akışı arasındaki ilişkilerin incelenmesi amaçlanmıştır. Bunun için şu sorulara yanıt aranmıştır:

1. Duygusal emek, iş özellikleri ve akışı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
2. İş özelliklerinin duygusal emeği yordamasında iş akışının aracılık etkisi var mıdır?

Yöntem

Araştırma Deseni

Bu araştırmada nicel araştırma desenlerinden ilişki tarama benimsenmiştir. Değişkenlerin aralarındaki bağımsızlığın, ilişkiliğin ve değişimin teorik arka planı (Neuman, 1991/2017; Zayim Kurtay, 2018) ilişki taramanın seçiminde etkili olmuştur. Nitekim araştırma sorularında ifade edilen ayrıntılar (ilişki ve yordayıcılık incelemeleri) ve Şekil 1’de sunulan model (aracılık incelemesi), araştırmanın deseni ile teorik temellerinin uyumunu yansıtmaktadır.



Şekil 1. Aracılık modeli

Çalışmada aracılık etkisi için Baron ve Kenny (1986, s. 1176) Aracılık Etkisi Modeli'nden yararlanılmıştır (Şekil 1). Bu modelde (i) öncelikle A değişkeninin (iş özelliklerinin), B (duygusal emek [boyutlarını]) ve C (iş akışı) değişkenini yordaması, (ii) ardından B değişkenine ait yolların A ve C arasındaki yollara eklenmesiyle A ve C değişkeni arasında daha önce saptanan ilişkinin anlamsızlaşması ya da ilişki katsayısının belirgin şekilde azalması gözlemlenir. Burada B değişkenine ilişkin değerlerin anlamsızlaşması değişkenin tam aracılık (full mediation), B (beta) katsayısının belirgin şekilde azalması ise kısmi aracılık (partial mediation) etkisi olduğunu gösterir.

Çalışma Grubu

Araştırmanın evrenini Kahramanmaraş ilinin Elbistan ilçesinde görev yapan ilk ve orta okullarda görevli 1130 öğretmen oluşturmaktadır. Örneklem yöntemi olarak

evrenin tüm alt gruplarının örnekleme temsili edilebilmesine olanak tanıyan tabakalı örnekleme (stratified sampling) (Balci, 2016) kullanılmıştır. Bunun için Çingı (1994'ten aktaran; Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2013) tarafından hazırlanan örneklem büyüklüğü belirleme tablosu incelenmiş, araştırma evrenini $\alpha=.05$ anlamlılık, %5 tolerans düzeyinde en az 287 kişinin temsil edebileceğine kanaat getirilmiştir. Bir araştırmada yargıya varabilmek için dağıtılan/doldurtulan ölçeklerin en az %80'lik geri dönüş oranına sahip olması gerektiği belirtilmektedir (Balci, 2016). Bu kapsamda boş bırakılma, doldurulmama, hatalı doldurma gibi nedenlerden kaynaklanacak olumsuzlukların önüne geçilmesi için katılımcılara 500 ölçek dağıtılmıştır. Geri dönen 414 ölçeğin 400'ünün araştırmada kullanılmaya uygun olduğu görülmüştür. Böylece hem tabakalı örnekleme için yeterli sayıya hem de geri dönüş için hedeflenen orana erişilmiştir. İncelemelerde katılımcıların %57'sinin ($n=228$) erkeklerden, %43'ünün ($n=172$) kadınlardan oluştuğu görülmektedir. %70'i evli olan katılımcıların kıdem bazında en büyük grubunu %36 ($n=144$) oranla sınıf öğretmenleri oluşturmaktadır. Öğrenim durumu bazında ise en büyük grubu %92 ($n=368$) oranla lisans mezunları oluşturmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada duygusal emek hakkında veri toplamak için Çukur (2009) tarafından geliştirilen 20 maddeli ve 3 boyutlu (samimi duygu, yüzeysel davranış ve derinden davranış) *Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği (ÖDİÖ)* kullanılmıştır. 190 katılımcıdan sağlanan verilerle geliştirilen ölçeğin güvenilir bir ölçme aracı olduğu görülmektedir (Cronbach's Alfa= .70-.81). İş özellikleri hakkında veri toplamak için Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirilen, Türkçeye uyarlaması Demirbaş (2008) tarafından gerçekleştirilen 25 maddeli ve 5 boyutlu (beceri çeşitliliği, işin kimliği/bütünlüğü, işin anlamlılığı/önemi, özerklik ve geri bildirim) *İş Tanımlama Ölçeği'ne (İTÖ)* başvurulmuştur. 540 katılımcıdan elde edilen verilerle geliştirilen bu ölçek güvenilir bir ölçme aracıdır (Cronbach's Alfa= .66). İş akışı hakkında veri toplamak için ise Bakker (2008) tarafından geliştirilen *İş Akışı Ölçeği'nden (İAÖ)* yararlanılmıştır. 12 maddeli ve 2 boyutlu (işten zevk alma ve kendini işe verme) bir yapıya sahip olan ölçek güvenilir bir ölçme aracıdır (Cronbach's Alfa değerleri .81-.91). Mavi (2015) tarafından ilk kez Türkçeye uyarlanan bu ölçeğin geçerliği, *DFA (doğrulayıcı faktör analizi)* ile de onaylanmıştır ($\chi^2[215.05, N=400]$; $Sd=61$; $\chi^2/Sd=3.52$, $p<.001$; $RMSEA=.080$; $AGFI=.88$; $GFI=.92$; $CFI=.95$; $IFI=.95$; $NFI=.94$). Araştırmada kullanılan ölçeklerin tamamı 5'li Likert tiptir. ÖDİÖ'de katılımcıların cinsiyet, branş, medeni hâl, kıdem, yaş ve mezuniyet durumlarını içlemeleri için hazırlanan bir kişisel bilgiler bölümü de bulunmaktadır.

İşlemler, Veri Analizi ve Etik Hususlar

Ölçme araçları ilgili okullarda, teneffüslerde bizzat araştırmacı tarafından uygulanmıştır. Bir ölçeğin yanıtlanması ortalama 15 dk. sürmüştür. Gerekli düzeltmelerin yapılması ve/veya eksik bilgilerin doldurulması verilerin toplanması sırasında yapıl-

mıştır. 57 farklı kurumda uygulanan ölçme araçlarında hatalı/eksik kodlandığı ve/veya uç değerler içerdiği görülenler değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Araştırmada SPSS 24.0 adlı yazılım kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analiz edilmeye uygun olup olmadığının anlaşılması için normallik ve doğrusallık incelemeleri yapılmıştır. İncelemeler sonucunda toplanan verilerin normal dağılım gösterdiği (yani -1.5 ve +1.5 arasında basıklık ve çarpıklık değeri ürettiği), doğrusal bir yapıya sahip olduğu ve varyans-kovaryans matrislerinin homojen olmadığı (yani T-Box Testi sonuçlarının .025'ten büyük olduğu) görülmüştür (Tabachnick ve Fidell 1996). Verilerin analizi sırasında değişkenler arasındaki ilişkinin yönü ve anlamlılığı değişkenlerin birbiri üzerindeki etkilerini daha anlaşılabilir kıldığından (Balcı, 2016) önce Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayısı hesaplamaları gerçekleştirilmiştir. Ardından çoklu doğrusal regresyon analizleri ve aracılık incelemeleri yapılmıştır.

Bir bilimsel araştırmada yer alan tüm unsurların (araştırmacı, katılımcı, eser vb.) korunmasını sağlayan etik prosedürler (Neuman, 2017) bu çalışmada da yerine getirilmiştir. Bu kapsamda veri toplama sürecinde katılımcılara dürüst davranılmıştır. Katılımcıların kimlikleri gizli tutulmuş, sağladıkları bilgiler yalnızca araştırma için kullanılmıştır. Ölçekler emeği geçenlerden izin alınarak kullanılmıştır. Etik ilkeler açısından bir zorunluluk olan *komisyon/araştırma uygulama izni* ilgili üniversite ve il milli eğitim müdürlüğü arasında sağlanan koordinasyonla elde edilmiştir.

Bulgular

İlişki Analizi

Araştırmanın birinci sorusu olan *duygusal emek, iş özellikleri ve iş akışı arasında anlamlı bir ilişki var mıdır*ın yanıtlanması için Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayısı analizi gerçekleştirilmiştir. Bu analizde elde edilen r değeri .00-.30 aralığında iken ilişki düşük, .30-.70 aralığında iken ilişki orta, .70-1.00 aralığında iken yüksek düzeyde (Büyüköztürk, 2014, s. 32) olarak değerlendirilmektedir. Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için yapılan bu analizin sonuçları Tablo 1'deki gibidir.

Tablo 1. Duygusal Emek, İş Özellikleri, İş Akışı Arasındaki İlişkiler

No.	Değişken/ Boyut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Samimi Duygu	1											
2	Yüzeysel Davranış	.047	1										
3	Derinden Davranış	.246**	.322**	1									
4	İş Özellikleri	-.004	-.085	.190**	1								
5	Beceri Çeşitliliği	.004	-.060	.131**	.573**	1							
6	İşin Bütünlüğü	-.003	-.060	.089	.525**	.028	1						
7	İşin Anlamlılığı	.008	-.102*	.041	.571**	.266**	.257**	1					
8	Özerklik	-.031	-.029	.041	.474**	-.005	.203**	-.056	1				
9	Geri Bildirim	.014	.004	.200**	.586**	.131**	.173**	.255**	0.034	1			
10	İş Akışı	.065	.134**	.361**	.313**	.189**	.233**	.066	.240**	.112*	1		
11	Kendini İşe Verme	.061	.147**	.308**	.242**	.141**	.178**	.023	.216**	.084	.908**	1	
12	İşten Zevk Alma	.060	.108*	.357**	.328**	.203**	.246**	.092	.228**	.119*	.947**	.726**	1

* $p < .05$ ** $p < .01$

Tablo 1’de görüldüğü üzere;

- Duygusal emeğin boyutlarından *derinden davranış* ile iş özellikleri arasında pozitif yönlü, düşük düzeyde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=.190$, $p<.01$); ancak *samimi duygu* ($r=-.004$, $p>.05$) ve *yüzeysel davranış* ($r=-.085$, $p>.05$) ile iş özellikleri arasında anlamlı herhangi bir ilişki söz konusu değildir.
- İş akışı ile duygusal emeğin boyutlarından *yüzeysel davranış* arasında pozitif yönlü, düşük düzeyde ($r=.134$, $p<.01$), *derinden davranış* arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ($r=.361$, $p<.01$),
- İş özellikleri ile iş akışı arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=.313$, $p<.01$).

Regresyon Analizleri ve Aracılık İncelemeleri

Regresyon analizleri sırasında veri setinin çoklu bağımlılık (multicollinearity) özelliği göstermemesine yani bağımsız değişkenler arasında yüksek düzeyde ilişki bulunmamasına dikkat edilmiştir. Bu bağlamda; (i)bağımsız değişkenlerin açıklayamadığı varyans olarak bilinen tolerans (tolerance) değerinin .100’den küçük (Guajarati, 2004; Lin, 2006, s. 422), (ii)varyans büyütme faktörünün-VBF (variance inflation factor-VIF)

10.0'dan büyük (Franke, 2010), (iii) durum indeksinin-Dİ (condition index-CI) 30.0'dan büyük olmaması (Schroeder, 1990, s. 180) koşullarının aynı anda gerçekleşmemesi gözetilmiştir. Ardından araştırmanın ikinci sorusu olan *iş özelliklerinin duygusal emeği yordamasında iş akışının aracılık etkisi var mıdır*ın yanıtlanmasına ilişkin birer ön koşul olan regresyon analizleri ve yorumları yapılmıştır:

Tablo 2. İş Özelliklerinin Duygusal Emeği Yordamasına İlişkin Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken(ler)	Bağımsız Değişken: İş Özellikleri										
	B	Std. H.	Std. β	t	p	Tolerans	VBF	Dİ	F	R	R ²
Samimi Duygu	-.034	.056	-.031	-.613	.540*	1.00	1.00	10.1	.376	.001	-.002
Yüzeysel Davranış	-.032	.054	-.029	-.582	.561*	1.00	1.00	.019	.339	.001	-.002
Derinden Davranış	.042	.051	.041	.826	.409*	1.00	1.00	10.1	.682	.002	-.001

* $p > .05$

Tablo 2'de görülen çoklu doğrusal regresyon analizine göre duygusal emeğin boyutlarından *samimi duygu* ($F=.376, p > .05$), *yüzeysel davranış* ($F=.339, p > .05$) ve *derinden davranış* ($F=.682, p > .05$), iş özelliklerinin anlamlı bir yordayıcısı değildir.

Tablo 3. İş Özelliklerinin İş Akışını Yordamasına İlişkin Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken: İş Özellikleri										
	B	Std. H.	Std. β	t	p	Tolerans	VBF	Dİ	F	R	R ²
İş Akışı	.287	.058	.240	4.92	0.00*	1.00	1.00	10.1	24.2	.057	.055

* $p < .001$

Tablo 3'te görülen çoklu doğrusal regresyon analizine göre iş özellikleri, iş akışının anlamlı bir yordayıcısıdır ($F=24.2, p < .001$). İş akışına ait toplam varyansın %5.5'i iş özellikleri tarafından açıklanmaktadır ($R=.057, R^2=.055, p < .001$).

Tablo 4. İş Akışının Duygusal Emeği Yordamasına İlişkin Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken(ler)	Bağımsız Değişken: İş Akışı										
	B	Std. H.	Std. β	t	p	Tolerans	VBF	Dİ	F	R	R ²
Samimi Duygu	.060	.046	.065	1.29	.195***	1.00	1.00	10.5	24.2	.057	.055
Yüzeysel Davranış	.122	.045	.134	2.69	.007*	1.00	1.00	10.5	7.27	.018	.015
Derinden Davranış	.305	.039	.361	7.72	.000**	1.00	1.00	10.5	59.6	.130	.128

* $p < .01$ ** $p < .001$ *** $p > .05$

Tablo 4'te görülen çoklu doğrusal regresyon analizine göre duygusal emeğin boyutlarından *yüzeysel davranış* ($F=7.27$, $p < .01$) ve *derinden davranış* ($F=59.6$, $p < .001$), iş akışının anlamlı bir yordayıcısıdır. *Yüzeysel davranışa* ait toplam varyansın %1.5'i ($R=.018$, $R^2=.015$, $p < .01$), *derinden davranışa* ait toplam varyansın %12.8'i ($R=.130$, $R^2=.128$, $p < .001$) iş özellikleri tarafından açıklanmaktadır. Ancak iş akışı *samimi davranışın* anlamlı bir yordayıcısı değildir ($F=24.2$, $p > .05$).

Regresyon analizlerinin tamamlanmasının ardından aracılık etkisine ilişkin incelemelere geçilmiştir. Yapılan incelemelerde tolerans, VBF ve Dİ değerlerinin hedeflenen aralıklarda olduğu görülmüştür. Aracılık etkisinin ön koşullarından birisi olan (ve Şekil 1'in yorumlarında ayrıntıları açıklanan) iş özelliklerinin iş akışını yordamasının gerçekleştiği da görülmektedir (Tablo 3). Ancak incelemeler sırasında iş özelliklerinin (Tablo 2) ve iş akışının (Tablo 4), duygusal emeği(n boyutlarının tamamını) yordamadığı belirlenmiştir. Bu durum Baron ve Kenny (1986) tarafından geliştirilen modele göre aracılık etkisi için gerekli varsayımların sağlanamadığı anlamına gelmektedir. Bu nedenle araştırmanın ikinci sorusu olan *iş özelliklerinin duygusal emeği yordamasında iş akışının aracılık etkisi var mıdır* böyle bir aracılığın söz konusu olmadığı yanıtı verilmiş ve çalışma sonlandırılmıştır.

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmada Kahramanmaraş ilinin Elbistan ilçesindeki ilk ve orta okullarda görev yapan 400 öğretmenin görüşlerine başvurulmuştur. Elde edilen verilere dayanarak duygusal emek, iş özellikleri ve iş akışı arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bunun için ilişkisel tarama deseninden yararlanılmıştır.

Sonuçlar duygusal emeğin boyutlarından yalnızca *derinden davranış* ile iş özellikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu göstermektedir (Tablo 1). Nitekim regresyon analizleri de iş özelliklerinin duygusal emeği(n boyutlarının tamamını) yordamadığı-

nı göstermektedir (Tablo 2). Duygusal emeği yoğun olarak sergileyen çalışanlardan hemşirelerin görüşlerine göre yapılan bir başka çalışmada ise iş özelliklerinin duygusal emeği etkilediği bildirilmektedir (Santos, 2013). Chu (2002) ise otel çalışanları üzerinde yaptığı bir araştırmasında iş özelliklerinin boyutlarından *özerklik* ile duygusal emek arasında sınırlı bir ilişki olduğunu ve bunun güçlü olmadığını açıklamaktadır. İş özellikleri-duygusal emek özelindeki çalışmaların genellikle otel, sağlık ya da çağrı merkezi çalışanları üzerinde gerçekleştirildiği görülmektedir. Ancak eğitim sisteminin önemli parçalarından biri olan öğretmenler hakkında böyle bir çalışmanın alanyazında gözlenememesi bu araştırmanın yerindeliği hakkında olumlu bir izlenim vermektedir.

Katılımcıların görüşlerine göre iş özelliklerinin iş akışını yordadığı görülmektedir (Tablo 3). Benzer şekilde Visagie (2007) de iş özelliklerinin iş akışının yordayıcısı olduğunu belirtmektedir. Demerouti (2006), Ghani ve Deshpande (2013), Le Roux (2005), Maeran ve Cangiano (2013) ve Xanthopoulou, Bakker, Demerouti ve Schaufeli (2007) tarafından ortaya konulan sonuçlar da bu ilişkiyi onaylar niteliktedir. Ayrıca Fullagar ve Kelloway (2009), iş özelliklerinin boyutlarından *beceri çeşitliliğinin* ve *özerkliğin* iş akışına kaynaklık ettiğini bildirmektedir. Habe ve Tement (2016) ise iş özelliklerinin boyutlarından *özerklik* ile iş akışı boyutlarından *kendini işe vermenin* pozitif yönlü, yüksek düzeyde ve anlamlı bir ilişki içinde olduğunu belirtmektedir. Bu sonuçlar ilgili değişkenlerin boyutları üzerinde yapılacak yeni araştırmaların gerekliliği hakkında önemli ipuçları vermektedir.

Araştırmanın bulguları iş akışının duygusal emeğin boyutlarından *yüzeysel davranışı* ve *derinden davranışı* yordadığını; ancak *samimi duyguyu* yordamadığını göstermektedir (Tablo 4). Sonuçlar Yugo (2009) tarafından öne sürülen iş akışının irdelenmesinin duygusal emeğe de katkı sunacağı görüşüyle de örtüşmektedir. Bu durumun, duygusal emek-iş akışı ilişkisi hakkında alanyazında görülen sınırlılığını bir nebze daha gidermesi umulmaktadır. Özellikle iş akışının *derinden davranışa* ilişkin toplam varyansın %12.8'ini açıklaması, öğretmenler üzerinde iş akışı-*derinden davranış* ilişkisinin farklı yöntemlerle ele alınabileceğini fikrini vermektedir. Zira çalışanlara olumlu katkıları olduğu bilinen iş akışının (Csikszentmihalyi, 1975) *derinden davranışın* etkileriyle (Brotheridge ve Grandey, 2002) benzerliği dikkat çekicidir. Öyle ki alanyazında *derinden davranış* iş akışına benzetilen olduğu dahi görülmektedir (Crawford, LePine, Rich, 2010; Eisenberger, Jones, Stinglhamber, Shanock ve Randall, 2005'ten aktaran; Mueller, Rubenstein, Long, Odio, Buckman, Zhang ve Halvorsen-Ganepola, 2013).

Üç değişkenin mevcut çalışmadaki gibi bir arada ele alındığı bir başka çalışmada (Visagie, 2007) değişkenler arasında bir aracılığın söz konusu olmadığı belirtilmektedir. Bu bulgu, araştırmanın sonuçlarıyla uyumludur. Bir başka çalışmada (Wang, 2014) ise duygusal taleplerin iş performansı-iş akışı, yönetici desteği-iş performansı ilişkilerine aracılık ettiği belirtilmektedir. Mavi (2015) tarafından yapılan bir çalışmada iş özelliklerinin duygusal emeği yordamasında iş akışının tam aracılığı olduğu bildirilmektedir. Ancak araştırmacının analizlerini duygusal emeğin boyutlarının ortalama

puanlarını hesaplayarak gerçekleştirdiği görülmektedir. Oysa bu boyutların her birinin özel konular olduğu söylenebilir. Bu bağlamda duygusal emeğe ilişkin katılımcı görüşlerinin birbirine katılmasının/ortalama puanlarının hesaplanmasının bireyin doğasına aykırı olabileceği düşünülmektedir. Nitekim bu düşünceyle örtüşen önemli araştırmalara (Basım, Begenirbaş ve Can Yalçın, 2013; Lee ve Chelladurai, 2016; Yeşil ve Mavi, 2018; Mavi, 2020) da rastlanmaktadır. Birinci yazarın öz eleştirisi niteliğini taşıyan bu tutum, Neuman (2017) tarafından vurgulanan bilimsel araştırmaların sorgulanması ve eleştirilmesi konusunda çalışmaya önemli bir özgünlük atfetmektedir. İncelemeler sırasında Türkiye bağlamında iş akışını konu edinen çalışmaların (Büyükoğlu, 2015; Metin, 2020) mevcut çalışmaya oranla daha sade ilişkisel analizlere başvurduğu görülmektedir. Bu nedenle Türkiye’de sayısı milyonla ifade edilen öğretmenler hakkında böyle bir çalışmanın yapılması değişkenleri ve sonuçları açısından bu araştırmayı irdelenmeye değer kılmaktadır.

Kaynakça

- ASHFORTH, B.E., & Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management, 18*(1), 88-115.
- AY KAYMAK, K. (2018). Örgüt ikliminin duygusal emek üzerine etkisi: Konya bankacılık sektöründe karşılaştırmalı bir araştırma (Yüksek lisans tezi), Selçuk Üniversitesi, Konya.
- BAKKER, A.B. (2008). The work-related flow inventory: Construction and initial validation of the WOLF. *Journal of Vocational Behavior, 72*, 400-414.
- BALCI, A. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma: Yöntem, teknik ve ilkeler* (12. bs.). Ankara: Pegem.
- BARON, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1173-1182.
- BASIM, N., Begenirbaş, M. ve Can Yalçın, R. (2013). Öğretmenlerde kişilik özelliklerinin duygusal tükenmeye etkisi: Duygusal emeğin aracılık rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 13*(3), 1477-1496.
- BEGENİRBAŞ, M. ve Meydan, C.H. (2012). Duygusal emeğin örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: Öğretmenler üzerinde bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 14*(3), 159-181.
- BENNETT, R. (1994). *Organizational behavior* (2nd ed.). London: Pitman.
- BİLGİÇ, R. (2008). İş özellikleri kuramı: Geniş kapsamlı gözden geçirme. *Türk Psikoloji Dergisi, 11*(22), 66-77.
- BONO, J.E., & Vey, M.A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In C.E.J. Härtel, W.J. Zerbe, & N.M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in Organizational behavior* (pp. 213-234). London: Lawrence, Erlbaum Associates.

Öğretmen Görüşlerine Göre Duygusal Emek, İş Özellikleri ve İş Akışı Arasındaki İlişkiler Üze...

- BROTHERIDGE, C.M. ve Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- BROTHERIDGE, C.M., & Lee, R.T. (2010). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- BÜYÜKGÖZE, H. ve Özdemir, M. (2017). Doyumu ile öğretmen performansı ilişkisinin duygusal olaylar kuramı çerçevesinde incelenmesi. İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 18(1), 312-325.
- BÜYÜKOĞLU, H. (2015). *Okul müdürlerinin okul içi akış deneyimlerinin incelenmesi* (Doktora tezi), Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2014). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni, SPSS uygulamaları ve yorum*. Ankara: Pegem.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz Ş. ve Demirel, F. (2013). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (14. bs.). Ankara: Pegem.
- CHEN, K.C., & Chiu, Y.J. (2018). factors affecting job characteristics on emotional labor toward work adjustment in environmental protection industry: An empirical study. *Ekoloji*, 27(106), 155-161.
- CHU, K.H.L. (2002). *The effects of emotional labor on employee work outcomes* (Doctoral dissertation). Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg.
- COOK, A.L. (2008). *Job satisfaction and job performance: Is the relationship spurious?* (Master thesis). Texas A&M University, Texas.
- CRAWFORD E.R., LePine J.A., & Rich, B.L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95,834–848.
- CSÍKSZENTMÍHALYI, M. (1975). *Beyond boredom and anxiety*. San Francisco: Jossey-Bass.
- CSÍKSZENTMÍHALYI, M. (1990/2018). *Mutluluk bilimi: Akış* (2. bs.). Ankara: Buzdağı.
- ÇINGİ, H. (1994). *Örnekleme kuramı* (2. bs.). Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- ÇUKUR, C.Ş. (2009). Development of the teacher emotional labor scale (TELS): Validity and reliability. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 9(2), 559-574.
- DEMEROUTİ, E. (2006). Job characteristics, flow and performance: The moderating role of conscientiousness. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 266–280.
- DEMİRBAŞ, H.T. (2008). İş özellikleri algısının iş bütünleşmesi üzerindeki etkisi: İDO A.Ş.'de bir uygulama (Yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- EISENBERGER, R., Jones, J.R., Stinglhamber, F., Shanock, L., & Randall A.T. (2005). Flowexperiences at work: For high need achievers alone? *Journal of Organizational Behavior*, 26, 755–775.
- EKVALL, G. (1996). Organizational climate for creativity and innovation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(1), 105-123.

- ERTÜRK, A., Keskinliç Kara, S.B. ve Zafer Güneş, D. (2016). Duygusal emek ve psikolojik iyi oluş: Bir yordayıcı olarak yönetsel destek algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1723-1744.
- FRANKE, G.R. (2010). Multicollinearity. In J. Sheth and N. Malhotra (Eds.), *Wiley International encyclopedia of marketing* (pp. XX-XX), John Wiley, & Sons.
- FULLAGAR, C.J., & Kelloway, E.K. (2009). Flow at work: An experience sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 595-615.
- GARDNER W.L., Fischer, D., & Hunt, J.G.(J.) (2009). Emotional labor and leadership: A threat to authenticity? *The Leadership Quarterly*, 20(3), 466-482.
- GHANİ, J., & Deshpande, S.P. (2013). Task characteristics and the experience of optimal flow in human-computer interaction. *The Journal of Psychology* 128(4), 381-391.
- GNOTH, J., Zins, A.H., Lengmueller, R., & Boshoff, C. (2000). Emotions, mood, flow and motivations to travel. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 9(3), 23-34.
- GOFFMAN, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Anchor.
- GOSSERAND, R.H., & Diefendorff, J.M. (2005). Emotional display rules and emotional labor: The moderating role of commitment. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1256-1264.
- GRANDEY, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- GUAJARATİ, D.N. (2004). *Basic econometrics* (4th ed.). McGraw-Hill.
- HABE, K., & Tement, S. (2016). Flow among higher education teachers: A job demands-resources perspective. *Horizons of Psychology*, 25, 29-37.
- HACKMAN J.R., & Oldham, G.R. (1980). *Work redesign*. Philippines: Addison-Wesley.
- HACKMAN, J.R., & Lawler, E.E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology Monograph*, 55, 259-286.
- HACKMAN, J.R., & Oldham, G.R. (1975). Development of job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 160.
- HANUSHEK, E.A. (1996). Measuring investment in education. *Journal of Economic Perspectives*, 10(4), 9-30.
- HOCHSCHİLD, A.R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California.
- HOFFMANN, E.A. (2016) Emotions and emotional labor at worker-owned businesses: Deep acting, surface acting, and genuine emotions. *The Sociological Quarterly*, 57(1), 152-173.
- HOY, W.K., & Miskel, C.G. (2015). *Eğitim yönetimi: Teori, araştırma ve uygulama* (Çev. Ed. S. Turan). Ankara: Nobel.
- IWU, C.G., Ezeuduj, I.O., Iwu, I.C., Ikebuaku, K., & Tengeh, R.K. (2018). Achieving quality education by understanding teacher job satisfaction determinants. *Social Sciences*, 7(2), 1-13.

- JİANG, X., Jiang, Z., & Park, D.S. (2013). Emotional labor strategy and job satisfaction: A Chinese perspective. *Social Behavior and Personality*, 41(6), 933-938.
- KAŞLI, M. (2007). İş özellikleri modelinin otel işletmelerinde uygulanabilirliğine yönelik bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 159-174.
- KULİK, C.T., Oldham, G.R., & Hackman, J.R. (1987). Work design as an approach to person-environment fit. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 278-296.
- LAUERMANN, F. (2014). Teacher responsibility from the teacher's perspective. *International Journal of Educational Research*, 65, 75-89.
- LAWLER, E.E., & Hall, D.T. (1970). Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction, and intrinsic motivation. *Journal of Applied Psychology*, 54(4), 305-312.
- LE ROUX, A. (2005). *Job demands, job resources and work-related flow of employees in the mining industry in South Africa* (Master thesis). North-West University, Potchefstroom.
- LEE, Y.H., & Chelladurai, P. (2016) Affectivity, emotional labor, emotional exhaustion, and emotional intelligence in coaching. *Journal of Applied Sport Psychology*, 28(2), 170-184.
- LEITHWOOD, K., Sun, J., & Schumacker, R. (2019). How school leadership influences student learning: A test of "the four paths model". *Educational Administration Quarterly*, 1-30.
- LLORENS, J., & Battaglio, R.P.Jr. (2010). Human resources management in a changing world: Reassessing public human resources management education. *Review of Public Personnel Administration*, 30(1), 112-132.
- LOHER, B.T., Noe, R.A., Moeller, N.L., & Fitzgerald, M.P. (1985). A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 70(2), 280-289.
- MAERAN, R., & Cangiano, F. (2013). Flow experience and job characteristics: Analyzing the role of flow in job satisfaction. *TPM-Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 20(1), 13-26.
- MASLOW, A.H. (1970). *Religions, values and peak experiences*. New York: Penguin.
- MASSİMİNİ, F., & Carli, M. (1988). The systematic assessment of flow in daily experience. In M. Csikszentmihalyi, & I.S. Csikszentmihalyi (Eds.), *Optimal experience: Psychological studies of flow in consciousness* (pp. 266-287). Cambridge: Cambridge University.
- MAVİ, D. (2015). Öğretmen görüşlerine göre duygusal emek, iş özellikleri ve iş akışı arasındaki ilişki: Elbistan ilçesi örneği (Yüksek lisans tezi). Zirve Üniversitesi, Gaziantep.
- MAVİ, D. (2020). *Yönetici rolleri, örgüt iklimi ve duygusal emek arasındaki ilişkilere yönelik öğretmen görüşleri*. (Yayınlanmamış doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- MAVİ, Y. (2016). *Duygusal emek: Etkilediği ve etkilendiği faktörler üzerine bir alan çalışması* (Yüksek lisans tezi). Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- METİN, M. (2020). *Dağ tırmanışı etkinliğinin akış deneyimi bağlamında incelenmesi* (Yüksek lisans tezi), Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.

- MORRIS, J.A., & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- MUELLER, J.D.K., Rubenstein, A.L., Long, D.M., Odio, M.A., Buckman, B.R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola, M.D.K. (2013). A meta-analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor. *Personnel Psychology*, 66, 47-90.
- NEUMAN, W.L. (1991/2007). *Topulmsal araştırma yöntemleri: Nitel ve nicel yaklaşımlar*. Ankara: Yayın Odası.
- OLDHAM, G.R., & Hackman, J.R. (2005). How job characteristics theory happened. K.G. Smith & M.A. Hitt (Eds.). In *Great minds in management: The process of theory development* (pp. 151-170). New York: Oxford University.
- PANTIĆ, N., & Wubbels, T. (2010). Teacher competencies as a basis for teacher education: Views of Serbian teachers and teacher educators. *Teaching and Teacher Education*, 26(3), 694-703.
- PEKEL, H.N. (2001). İşletmelerde motivasyon-verimlilik ilişkisi: Devlet hava meydanları işletmesi Antalya Havalimanı çalışanları arasında bir örnek olay araştırması (Yüksek lisans tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- PİCCOLO R.F., Greenbaum R., Den Hartog D.N., & Folger R. (2010). The relationship between ethical. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 259-278.
- POLAT, Ş. ve Özdemir, M. (2017). İş özellikleri, iş-yaşam dengesi ve meslekten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin aday öğretmen görüşlerine göre incelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7(2), 340-360.
- SALANOVA, M., Bakker, A.B., & Llorens, S. (2006). Flow at work: Evidence for an upward spiral of personal and organizational resources. *Journal of Happiness Studies*, 7, 1-22.
- SANTOS, A.M.E.d. (2013). *Study of the relationships between relational job characteristics, emotion work and affective organizational commitment in a sample of Portuguese hospital nurses* (Master thesis). Universidade De Lisboa, Lisboa.
- SAUNDERS, R. (2013). The role of teacher emotions in change: Experiences, patterns and implications for professional development. *Journal of Educational Change*, 14, 303-333.
- SCHLEİCHER, D.J., Watt, J.D., & Greguras, G.J. (2004). Reexamining the job satisfaction-performance relationship: The complexity of attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 89(1), 165-177.
- SCHROEDER, M.A. (1990). Diagnostic and dealing with multicollinearity. *Western Journal of Nursing Research*, 12(2), 175-187.
- TABACHNICK, B.G., & Fidell, L.S. (1996). *Using multivariate statistics*. New York: Harper & Row.
- TRUTA, C. (2014). Emotional labor and motivation in teachers. *Social and Behavioral Sciences*, 127, 791-795.
- VİSAGİE, M. (2007). *Job characteristics, emotional labour and work-related flow in an insurance industry call centre* (Master thesis). North-West University, Potchefstroom.

- WANG, Y. (2014). *A study of authentic leadership adopting the job demands and resources approach in predicting work-related flow and job performance* (Master thesis). Lingnan University, Hong Kong.
- WINOGRAD, K. (2003). The functions of teacher emotions: The good, the bad, and the ugly. *Teachers College Record*, 105(9), 1641-1673.
- XANTHOPOULOU, D., Bakker A.B., Demerouti E., & Schaufeli W.B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.
- XANTHOPOULOU, D., Bakker, A.B. Oerlemans, W.G.M., & Koszucka, M. (2012, April). Recovering from emotional labour: A daily diary study on the role of deep and surface acting. Paper presented at 10th Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology.
- YEŞİL, S., ve Mavi, Y. (2018). Duygusal emeğin etkilediği faktörler üzerine bir alan araştırması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 29-44.
- YİN, H.B., Lee, J.C.K., Zhang, Z.H., & Jin, Y.L. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 35, 137-145.
- YUGO, J.E. (2009). *The role of calling in emotional labor* (Doctoral dissertation). Bowling Green State University, Ohio.
- ZAYİM KURTAY, M. (2018). İlişkisel yöntem. K. Beycioğlu, N. Özer ve Y. Kondakçı (Ed.), *Eğitim yönetiminde araştırma içinde* (ss. 267-288). Ankara: Pegem.
- ZHANG, Q., & Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*, 57(1) 105-122.