

DUYGUSAL EMEK VE DUYGUSAL ZEKÂNIN ÖRGÜTSEL ADANMIŞLIK ÜZERİNDEKİ ROLÜNÜN İNCELENMESİ

Ethem MERDAN¹

ÖZ

İşini aşırı derecede seven ve o iş yerini benimseyen işgörenler, işyerlerinin amaçları doğrultusunda ilerlemesi için emek vermekten çekinmezler. Hatta işine olan sevgisi nedeniyle çalışanlarda örgüte olan bağlılık daha ileri boyutlara ulaşmıştır. Bunda çalışanların duygusal yapılarının etkili olduğu söylenebilir. Bu çalışmanın amacı, duygusal emeğin ve duygusal zekânın örgütsel adanmışlık üzerindeki etkisini incelemektir. Hem alanyazında bu konuda bir çalışmaya rastlanılmamış olması, hem de işgörenlerin örgüte adanmışlıklarını ve ilgilerini farklı yönleriyle etkileyen bu kavramlar sayesinde bireylerin işlerini daha fazla benimsemelerini sağlamaları açısından bu çalışma önem arz etmektedir. Çalışmanın örneklemini Kırıkkale ve Kırşehir'deki ilköğretim ve ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenlerdir (n= 316). Veri toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen veriler kullanılarak araştırma modeli ve hipotezleri, Pearson Korelasyon ve Regresyon analizi yardımıyla test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre duygusal emeğin örgütsel adanmışlık üzerinde etkisinin olduğu belirlenmiştir. Ancak duygusal zekânın örgütsel adanmışlık üzerinde etkisi tespit edilememiştir. Elde edilen sonuçların literatüre ve araştırmacılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Duygusal Zekâ, Adanmışlık, Örgütsel Adanmışlık.

Jel Kodları: M54, I21

¹Öğr. Gör. Dr., Ahi Evran Üniversitesi, ethem.merdan@ahievran.edu.tr (ORCID: 0000-0003-2528-2326)

EXAMINING THE ROLE OF EMOTIONAL WORK AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON ORGANIZATIONAL DEDICATION

ABSTRACT

Employees who love their job excessively and adopt that workplace do not hesitate to work for the progress of their workplaces in line with their goals. In fact, due to the love of their job, the commitment of the employees to the organization has reached more advanced dimensions. It can be said that the emotional structures of the employees are effective in this. The aim of this study is to examine the effect of emotional labor and emotional intelligence on organizational dedication. This study is important both in the fact that there is no study on this subject in the literature, and in terms of enabling individuals to adopt their jobs more thanks to these concepts that affect the dedication and interest of employees in different aspects. The sample of the study is the teachers working in primary and secondary schools in Kırıkkale and Kırşehir (n= 316). Questionnaire method was used to collect data. Using the data obtained, the research model and hypotheses were tested with the help of Pearson Correlation and Regression analysis. According to the research findings, it has been determined that emotional labor has an effect on organizational dedication. However, the effect of emotional intelligence on organizational dedication could not be determined. It is thought that the results obtained will contribute to the literature and researchers.

Keywords: Emotional Labor, Emotional Intelligence, Dedication, Organizational Dedication.

JEL Codes: M54, I21

GİRİŞ

İş hayatında işgörenlerin işine yönelik davranış ve tutumları değişkenlik göstermektedir. Bazı işgörenler saatin kaç olduğunun farkına varmazken bazıları da sürekli zamanı kontrol etmektedirler. Yani bazı işgörenler işyerini benimseyip çaba göstermekten ve emek vermekten kaçınmazlar. Bunda bireyin iş arkadaşlarından, yöneticilerinden veya ailesinden etkilenmesi neden olarak gösterilebileceği gibi bireyin kişiliğini yansıtan duygusal yapısının ve zekâsının da etkili olacağı söylenebilir. İşini aşırı derecede seven ve o iş yerini benimseyen işgörenler, örgüt amaçlarını gerçekleştirebilmek için emek harcarlar. Hatta işgörenin işine olan sevgisi nedeniyle örgüte olan adanmışlık düzeyi daha ileri boyutlara ulaşabilir. Aslında böyle bir sonuç çalışanların duygusal yapılarının da etkisiyle de ortaya çıkabilir.

Duygu ve emek kavramlarından yola çıkarak, insanların bilinçli şekilde adım attığı iş yaşamı sürecinin, kişinin iç dünyasında oluşan yansıması olarak ifade edilebilecek olan duygusal emek kavramı, son yıllarda araştırmacıların dikkat çektiği bir konu olmaya devam etmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 78). Yani insanın duygulardan uzak bir varlık olamayacağı, özellikle iş hayatında etkinlik ve verimliliğin sağlanmasında duyguların önemli olduğu, hatta başarı için duyguların son derece gerekli olduğunun altını çizmek gerekmektedir (Bağcı ve Bursalı, 2015: 73). Çünkü örgütleri insanlardan ayrı tutmak ne kadar zor ise, insanları da duygulardan ayrı düşünmek o derece zordur. İnsanın var olduğu her yerde duygular her zaman var olacaktır (Özkan, 2013: 65-66).

İşyerlerinde duygusal zekâlarını kullanan işgören ve yöneticilerin daha başarılı oldukları söylenebilir. Çünkü bu özellikleri taşıyan bireylerin insanlarla ilişkileri daha iyi olduğundan bu bireyler sahip olduğu duyguları tanıma ve yönetebilmenin yanında, çevresindekilerin duygularına, istek ve ihtiyaçlarına duyarlılık göstermeye de dikkat etmektedirler (Demir, 2010: 199).

Bir işyerinde çalışanların adanmışlık düzeyinin yüksek olmasıyla, işyerlerinin beklediği performans ve hedeflerin kısa sürede gerçekleşmesi sağlanacaktır. İşine kendini adayan işgörenlerden oluşan bir işyerinde örgütün kültürü ve iklimi, başarıyı ve çalışmayı destekleyecek nitelikte gerçekleşmektedir. Adanmışlık sayesinde çalışma yapısı ve düşüncesi değişecek ve performans, yaratıcılık, yenilikçilik daha da hızlanacaktır. Hedeflere ulaşmak ve rekabet üstünlüğü sağlamak isteyen örgütlerin bu noktada başarılı olmasında kilit faktör kendini örgütüne adanmış işgörenlerdir (Yavan, 2016: 79).

Duygusal emek, duygusal zekâ ve örgütsel adanmışlık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarla ilgili literatüre bakıldığında genelde duygusal emek ve duygusal zekâ arasındaki ilişkileri ele alan çalışmalar olduğu görülmektedir (Ramachandran vd., 2011; Kılıç ve Demirel, 2019; Wang ve Lian, 2015; Riaz vd., 2018; Polatçı ve Özyer, 2015; Othman, 2008; Lee ve Woo, 2017; Güler ve Marşap, 2019; Ma vd., 2019; Şentürk ve Karakış, 2020; Savaş, 2012; Lu vd., 2020; Mesmer-Magnus

vd., 2012). Bu çalışmalardan hareketle alanda çoğunlukla duygusal emek ve duygusal zekâ arasındaki ilişkilerin incelendiği, duygusal emek ile örgütsel adanmışlık arasında ve duygusal zekâ ile örgütsel adanmışlık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara çok fazla rastlanılmadığı söylenebilir. Bu ilişkilere yönelik alanda boşluk olması sebebiyle araştırma problemi, “duygusal emek ve duygusal zekânın örgütsel adanmışlık üzerindeki rolünü belirlemek” biçiminde belirlenmiştir.

1. DUYGUSAL EMEK

Duygusal emek (emotional labor) kavramı, ilk kez Hochschild (1983) tarafından “*The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*” isimli kitabında kullanılmıştır. Hochschild (1983:7) duygusal emeği, duyguların çevredekilerin gözlemleyebileceği şekilde yönetilmesini sağlayan jest ve mimiklerin yansıtılması şeklinde tanımlamıştır. Ashforth ve Humphrey (1993: 89) ise duygusal emeği, uygun duyguların gösterilmesi davranışı ya da duyguların yönetilmesi yerine gözlemlenebilir davranışlar şeklinde ifade etmiştir. Morris ve Feldman (1996: 987)’a göre duygusal emek, kişilerarası iletişim esnasında örgütün arzuladığı duyguyu sergilemede bireyin göstermesi gereken çaba, planlama ve kontroldür. Grandey (2000: 97) de duygusal emeği, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesini sağlamak için duygu ve ifadelerin düzenlenmesi süreci şeklinde tanımlamıştır. Ya da duygusal emek, müşterilerle yüzyüze iletişim kuran çalışanların duygusal olarak gösterdikleri tepkileri organizasyon için anlamlı hale getirmek ve organizasyon amaçlarına uyumlu duygular geliştirmek için gösterdikleri çaba olarak ifade edilebilir (Oral ve Köse, 2011: 465). Başka bir ifadeyle duygusal emek, iş sürecindeki roller sırasında beklenen davranışı sergilemek amacı ile duyguların olduğu gibi dışa yansıtılması veya duyguların değiştirilerek sergilenmesini içeren bir süreç olarak da tanımlanabilir (Baş ve Kılıç, 2014: 69). Bu tanımlar incelendiğinde duygusal emek davranışlarının sergilenmesi esnasında, kişinin fiziksel ve zihinsel güç kullanımlarında olduğu gibi duygularının da işin gerektirdiklerine uygun şekilde ayarlanması olduğu söylenebilir (Kaya ve Özhan, 2012: 111).

Hochschild (1979, 558; 1983: 33) duygusal emeği, yüzeysel rol yapma (yüzeysel davranış) ve derinden rol yapma (derinlemesine davranış) şeklinde iki boyuta ayırmıştır. Sonrasında Ashforth ve Humphrey (1993: 92), Hochschild’in bu iki boyutuna ek olarak bir üçüncü boyutu doğal duyguları (samimi davranış) dahil etmiştir. Duygusal emeğin boyutları:

- **Yüzeysel Davranış:** Hissedilen duygu ile gösterilmesi gereken ya da beklenen duygu arasında fark olduğu zaman ortaya çıkan duygu olarak tanımlanabilir (Hochschild, 1983: 37; Ashforth ve Humphrey, 1993: 92-93). Başka bir ifadeyle kişi istemese veya hissetmese bile çalıştığı örgüt tarafından istenen duygunun gösterimini ifade eder (Yeni ve Özler, 2015: 339).
- **Derinlemesine Davranış:** Beklenen ya da gösterilmesi istenen davranışı kişinin içinden gelerek sergilemesi olarak tanımlanabilir (Hochschild, 1983: 38; Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Ya da kişinin davranış kurallarına göre sergilediği duyguları gerçekten hissetmesidir ve

bu duygular kişi tarafından teşvik edilir, bastırılır veya şekillendirilir (Yürür ve Ünlü, 2011: 86). Bu davranış türü samimi ve gerçek görünmeyi sağlayan bu duyguları hissetmek isteyen bireyin hayal gücünü ya da anılarını kullanması sonucu oluşur (Eroğlu, 2014: 149) ve bireyin kendine özgü duyguları ile organizasyonun beklediği davranışlar arasında uyum oluşur ve böylece müşteri ilişkilerinde de samimiyet sağlanır (Oğuz ve Özkul, 2016: 133).

- **Samimi Davranış:** Kişiden sergilenmesi istenen davranışı zaten kişinin hissetmesi sonucu oluşan davranış olarak tanımlanabilir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Örgütün beklediği veya istediği davranış ile işgörenin hissettiği duygunun aynı olması durumunda işgörenin ortaya koyduğu davranıştır. Duygusal emeğin en az gösterildiği boyut olan samimi davranışın olumsuz etkisinin daha az olduğu söylenebilir (Yeni ve Özler, 2015: 341). Doğal veya samimi duyguların sergilenmesi sürecinde işgörenin davranış değişikliğine veya role girmesine gerek olmadan hissedilen duyguların olduğu gibi sunulmasıdır (Biçkes vd., 2014: 100).

2. DUYGUSAL ZEKÂ

Duygusal zekâyı (emotional intelligence), kişinin kendisi ve çevresiyle ilgili duygu ve düşünceleri gözlemlemesi, bunlarla ilgili farklılıkları ortaya koyabilmesi, kişinin bilgilerini düşünce ve davranışlarını yönlendirmesinde kullandığı zekâ türüdür (Salovey ve Mayer, 1990: 189). Duygusal zekâ başka bir ifadeyle, insanların hem birebir ilişkilerinde hem de iş hayatında sahip olduğu duyguları fark ederek çevresindekilerin ne hissettiğini algılayabilmesi, onların hislerini tanımlayabilmesi, duygularını kullanarak bireyleri harekete geçirebilmesi ve yönlendirebilmesidir. Sosyal hayattaki gibi çalışma hayatında da son derece önem taşıyan insani ilişkilerin olumlu veya olumsuz olmasında duyguların karşılıklı şekilde anlaşılabilmesi, kullanılabilmesi ve yönetilebilmesinin etkisi vardır (Demir, 2010: 199). Duygusal zekâ, duygunun sözel ve sözel olmayan değerlendirme ve ifadesini, kendisinin ve diğerlerinin duygularını düzenlemeyi, problemlerin çözümünde duygusal içerik kullanmayı kapsamaktadır (Mayer ve Solovey, 1993: 433). Duygusal zekâyı etkileyen yetkinlikler bireyin kendini tanıması ve yönetmesi, motivasyonunun yüksek olması, empati kurması, sosyal yetkinliğinin iyi olması yani başkalarıyla çabuk iletişim kurması, iletişim yeteneğinin iyi olması şeklinde sıralanabilir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 366). Mayer vd. (2004:199; 2008: 511-513) duygusal zekâyı dört boyuta ayırmaktadır:

- **Duygu Algısı:** Karşıdaki kişinin yüz ve vücut hareketlerinden duygularının neler olduğunun algılanması, duygularının tanımlanması ve ayırt edilmesi yeteneği ile ilgilidir. Bireyin kendi duygularının farkında olması ve açıkça bu duygularını ifade edebilmesidir ya da fiziksel durumlarda, bedensel hareketlerde veya düşüncelerde duyguların doğru bir şekilde tanımlanmasıdır.

- **Düşünmeyi Kolaylaştırmak İçin Duyguların Kullanılması:** Fikir yürütme, problem çözme ve bireylerarası iletişim gibi bilişsel faaliyetleri kolaylaştırmak için duyguların kullanılmasıdır.
- **Duyguları Anlamak ve Analiz Etmek:** Duyguların dilini anlamayı ve neden olduğu sonuçların anlaşılabilirliğinin ortaya konulmasıdır.
- **Duyguların Yönetimi-Düzenlenmesi:** Bireyin amaçları, kendini bilmesi, sosyal farkındalığı çerçevesinde duygularını yönetebilmesidir. Ya da bireyin kendisinde veya başkalarındaki duygusal bir tepkiyi önlemesi, azaltmaya çalışması, geliştirmesi, değiştirmesi, belirli bir durumda duygunun uygun ve yararlı olup olmaması ile ilgili karar verme becerisidir.

3. ÖRGÜTSEL ADANMIŞLIK

Adanmışlık kısaca, kişinin eylemleri ve işyeriyle ilgili etkinliklerini destekleyen inançların bu eylemlerin tamamını kapsayan canlı bir durumunu ifade eder (Celep ve Bülbül, 2003: 38). Adanmışlık, organizasyon ve çalışanlarla kişinin kendisini özdeşleştirme, organizasyon amaçlarının gerçekleşmesi için organizasyon bağının sürdürülmesine yönelik gösterilen yüksek çabadır (Altunay, 2017: 39). Başka bir ifadeyle adanmışlık, bir bireyin çabasının tümünü ve enerjisini belirlediği bir hedefe yönelmesi, o hedefe yönelik çalışmasını ifade eder. Bu hedefler çalışanın işine yönelik kısa dönemli hedefler ve örgütün hedeflerini benimseme, tüm gayretini bu hedefe yönelme, kariyer hedefi olarak uzun vadeli olabilir (Koçel, 2015: 534).

Örgütsel adanmışlık, kişinin örgütüyle etkin bir ilişki içinde olarak, bir örgüte pasif bir sadakatten öte örgütün refahına katkıda bulunmak için kendilerinden bir şeyler vermesidir (Mowday vd., 1979: 226). Ya da çalışanın içinde bulunduğu örgütün amaçlarını, hedeflerini ve değerlerini benimseyip gerçekleştirebilmesi, örgütteki varlığını sürdürmesi için beklenilenden fazla gayret göstermesidir (Celep, 1998: 56). Bu tanımlardan hareketle örgütsel adanmışlık, örgüte olan bağlılığın daha ileri boyutlara taşınarak kişinin örgütün amaçları ve hedefleri doğrultusunda sahip olduğu bilgi, beceri ve emeğini en yüksek seviyede ve en iyi şekilde kullanması olarak tanımlanabilir.

Kısaca işgörenin örgütüne karşı duyduğu bağlılığın ve sadakatin büyüklüğü anlamına gelen örgütsel adanmışlığı yaş, bireysel özellikler, kıdem, yöneticinin liderlik özellikleri, organizasyon yapısı, işin tasarımı, örgüt iklimi, işte verilen sorumluluk ve kararlara katılabilme imkânları, iş güvenliği, özerk çalışabilme gibi değişkenler etkilemektedir (Tan, 2016: 67). Örgütsel adanmışlığın sebebi olarak bireyin duygusal yapısı, çalıştığı işyerinin sağladığı imkân, koşullar ve ödüller sayılabilir (Koçel, 2015: 534). Gittikçe örgütün amaçları ve bireyin amaçları bütünleşmekte ve birbirine daha iyi uyum sağlamaktadır. Bu söylenenlerden yola çıkarak, örgütsel adanmışlığın bireylerin ve örgütlerin daha etkili ve verimli olmasını sağlayan olumlu bir kavram olduğu söylenebilir (Taştan, 2014: 93). Celep (2000) örgütsel adanmışlığı, öğretim işlerine adanma (mesleğe yönelik tutum), öğretmenlik

mesleğine adanma (öğretmenin kendisini zihinsel ve psikolojik olarak işine vermesi), çalışma grubuna adanma (meslektaşlar arası birliktelik) ve okula adanma (okulun amaç ve hedeflerinin benimsenmesi ve bu yönde çabalar gösterilmesi) olmak üzere dört boyuta ayırmaktadır.

4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Örgüte karşı çalışanların bağlılığı ve sadakati örgütsel süreçler açısından önem arz etmektedir. Çünkü çalışanların kimisi örgüte az bağlı iken kimisi yüksek oranda bağlılık (adanmışlık) hissetmektedir ve bu noktada duyguların etkisi çok fazladır. Çünkü duyguları etkileyen emek ve zekâ, çalışanın örgüte olan adanmışlığını da etkileyecektir. Bu çalışmada amaç, duygusal emek ve duygusal zekânın örgütsel adanmışlık üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Bu amaçla, aşağıda belirtilen sorulara yanıt aranmıştır:

Araştırma Sorusu 1: Duygusal emek, örgütsel adanmışlığı etkilemekte midir?

Araştırma Sorusu 2: Duygusal zekâ, örgütsel adanmışlığı etkilemekte midir?

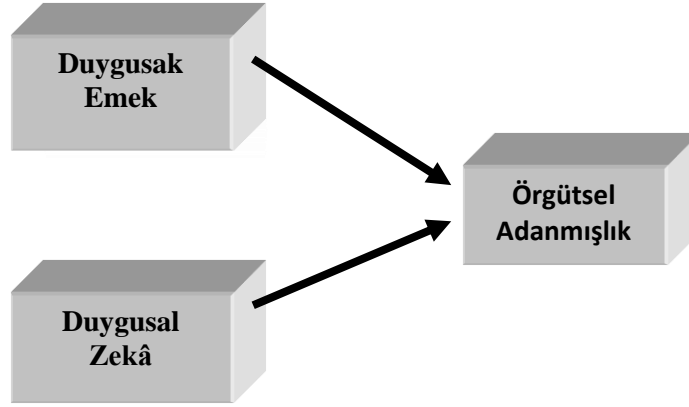
Örgüte bağlılığı yüksek olan bireylerin verimlilikleri ve işe olan ilgileri daha iyidir. Bunda kişinin duygusal yapısının etkisinin olduğunu söylenebilir. Bu açıdan bakıldığında işine adanmışlığı yüksek olan kişiler işyerini kendi işyeriymiş gibi benimseyip bu yönde çaba gösterirler. Bu sebepten dolayı işgörenlerin örgütsel adanmışlıklarını artırma yönünde çalışmalar yapmak önemlidir. Bu çalışma örgütsel adanmışlığın artırılması noktasında duygusal emek ve duygusal zekânın etkisini ortaya koymanın yanında bu değişkenlerle ilgili yapılacak çalışmalara yol gösterici olması açısından da önem arz etmektedir. Ayrıca yapılan çalışmaların duygusal emek-duygusal zekâ ilişkisinde yoğunlaşması ve duygusal emek-örgütsel adanmışlık, duygusal zekâ-örgütsel adanmışlık ilişkileri konusunda literatürde yeterince çalışmanın olmaması sebebiyle ve boşluğun bu çalışma doldurulmaya çalışılması bakımından önem taşımaktadır.

4.2. Araştırmanın Kapsamı, Varsayımları ve Kısıtları

Çalışmanın kapsamı, Kırıkkale ve Kırşehir'deki ilköğretim ve ortaöğretim de çalışan öğretmenlerdir ve 307 kişiden veri toplanabilmektedir. Yapılan bu çalışmaya katılanların soru formuna verdikleri cevapların samimi ve güvenilir olduğu, katılımcıların gerçek görüş ve düşüncelerini yansıttığı varsayılmaktadır. Belirlenen hedef kitle yani örneklem Türkiye'deki öğretmenlerin çok az bir kısmını temsil etmiş olmasına rağmen önemli çıkarımlar yapmaya yeterli olduğu düşünülmektedir. Çalışmanın zaman ve maliyet kısıtı başta olmak üzere, öğretmenlerin ankete yeterince ilgi gösterememeleri, COVID 19 sebebiyle soru formunun yüzyüze değilde internet ortamında uygulanması gibi kısıtları bulunmaktadır.

4.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Literatürdeki incelemeler, araştırma soruları ve önerilen araştırma modeline göre hipotezler oluşturulmuştur. Bu sebeple araştırmaya yol gösterici olması ve hipotezlerin oluşturulması açısından aşağıdaki model kurulmuştur. Bu model duygusal emek, duygusal zekâ ve örgütsel adanmışlık arasındaki ilişkileri açıklamayı amaçlayan bir modeldir ve Şekil 1'deki gibidir:



Şekil-1: Araştırma Modeli

Literatürde duygusal emek ile örgütsel adanmışlık arasındaki ilişkiyi inceleyen yeterince çalışmaya rastlanılamamıştır. Philipp ve Schupbach (2010) çalışmasında öğretmenlerin duygusal tükenmişlikleri ve adanmışlıkları üzerinde duygusal emeğin etkisini incelemişlerdir ve çalışma sonucunda duygusal emeğin duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilediği yani azalttığı ancak duygusal emeğin adanmışlıkta bir artışa neden olmadığı belirlenmiştir. Ancak olumlu bu iki değişkenin birbirini olumlu etkileyeceği düşünülebilir. Bu sebeple duygusal emek ile örgütsel adanmışlık arasındaki ilişkiye yönelik aşağıdaki hipotezin geliştirilmesi önemli olup literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir:

Hipotez 1: Duygusal emek, örgütsel adanmışlık üzerinde *pozitif* etkiye sahiptir.

Literatürde duygusal zekâ ile örgütsel adanmışlık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar incelendiğinde Karkuş (2008) çalışmasında, ilköğretim okul yöneticileri ve öğretmenlerin duygusal zekâ yeterliklerinin, duygusal adanmışlık, iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık düzeylerine etkisini araştırmıştır. Çalışma sonucunda duygusal zekânın duygusal adanmışlık, iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık düzeyini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Kızıl (2014) çalışmasında öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile örgütsel adanmışlık düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiş ve pozitif yönde bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Yapılan çalışmalar değerlendirildiğinde duygusal emek, örgütsel adanmışlık arasındaki ilişkiye yönelik hipotez şu şekilde tasarlanmıştır:

Hipotez 2: Duygusal zekâ, örgütsel adanmışlık üzerinde *pozitif* etkiye sahiptir.

4.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Türkiye'deki öğretmenler oluşturmaktadır. Türkiye'deki öğretmen sayısının 2019-2020 eğitim öğretim yılında 1 milyon 117 bin 686 olduğunu söyleyebiliriz (MEB, 2020). % 5 hata (% 95 güven) ile örneklem belirlenmek istendiğinde, evrenin 100.000 birimden oluştuğu durumda 383, 1.000.000 birimden oluştuğu durumda ise 384'tür (Cohen vd., 2000: 95). Buna göre elimizdeki 384 verinin yeterli olduğu söylenebilir.

Araştırmanın örnekleme ise Kırıkkale ve Kırşehir il merkezindeki öğretmenler olarak belirlenmiş 400 öğretmene anket uygulanmış ve ancak iş yoğunluğu, zaman problemi, unutma, önemsememe vb. sebeplerle 328 öğretmenden geri dönüş sağlanmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı % 82'dir. Bu oran örneklemin evreni temsil etme gücüne sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bu anketlerden 12 hatalı anket araştırma kapsamından çıkarılmış ve 316 anket ile analizler yapılmıştır.

4.5. Verilerin Toplanması ve Analiz Yöntemleri

Bu çalışmada nicel veriler geliştirilen soru formu aracılığıyla toplanmıştır. Soru formu öncelikle basılı form olarak oluşturulmuş ve sonrasında dijital forma dönüştürülmüştür. Dijital form ortamı "Google Form" uygulamasında oluşturulmuştur. Araştırmada soru formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik değişkenleri içeren 6 soru yer almaktadır. Anketin bu bölümünde yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, işyerinde çalışma süresi, hedeflere ulaşma düzeyi sorularına yer verilmiştir. Anketin ikinci bölümünde Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen ve Basım ve Begenirbaş (2012)'in çalışmasında da kullandığı 13 ifadeden oluşan Duygusal Emek Ölçeği yer almaktadır. Anketin üçüncü bölümünde ise Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden ve Dornheim (1998) tarafından geliştirilen 33 ifadelik Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği'nin, Austin vd. (2004) tarafından 41 ifade olarak yeniden düzenlenmiş formunun Türkçe'ye uyarlanmış hali kullanılmıştır. Çalışmanın dördüncü bölümünde Celep (2000) tarafından geliştirilmiş olan ve Eroğlu'nun (2007) çalışmasında yer verdiği 28 ifadeden oluşan Örgütsel Adanmışlık Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırma yöntemi olarak nicel araştırma yöntemi uygulanmıştır. Nicel araştırmalar, miktar ve sayı olarak verilerin toplanarak istatistiksel analizlerin yapıldığı ve bu analiz sonuçlarının raporlandığı araştırmalardır (Tutar ve Erdem, 2020: 60-61).

Araştırmada uygulanan soru formundan elde edilen veriler çeşitli istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Duygusal emek, duygusal zekâ ve örgütsel adanmışlık ölçeklerinin geçerliklerini tespit etmek için açıklayıcı faktör analizi; güvenilirliklerini tespit etmek için cronbach alpha güvenilirlik analizi; demografik özellikleri belirlemek için tanımlayıcı istatistiksel analizler; değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için korelasyon analizi; duygusal emeğin ve duygusal zekânın örgütsel adanmışlık üzerindeki rolünü belirlemek için ise regresyon analizi kullanılacaktır.

5.ARAŞTIRMA BULGULARI

Tablo-10. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Demografik Özellikler		F (Sıklık)	(%) Yüzde	Demografik Özellikler		F (Sıklık)	(%) Yüzde
Yaş	18-25	4	1,3	Çalışma Süreniz	1 yıldan az	19	6,0
	26-30	20	6,3		1-3 yıl	58	18,4
	31-35	61	19,3		4-7 yıl	79	25,0
	36-40	66	20,9		8-10 yıl	57	18,0
	41-45	35	11,1		10 yıldan fazla	103	32,6
	46-üstü	130	41,1		Hedeflere Ulaşma Düzeyi	Çok Düşük	40
Cinsiyet	Kadın	126	39,9	Düşük		92	29,1
	Erkek	190	60,1	Orta		113	35,8
Eğitim Durumu	Önlisans	94	29,7	Yüksek		57	18,0
	Lisans	208	65,8	Çok Yüksek	14	4,4	
	Lisansüstü	14	4,4	Medeni Durum	Bekâr	71	17,0
					Evli	346	83,0

Tablo 1’de katılımcılarla ilgili demografik bulgulara bakıldığında katılımcıların % 1.3’ü (4 kişi) 18-25 yaş grubunda, % 6.3’ü (20 kişi) 26-30 yaş grubunda, % 19.3’ü (61 kişi) 31-35 yaş grubunda, % 20.9’u (66 kişi) 36-40 yaş grubunda, % 11.1’i (35 kişi) 41-45 yaş grubunda ve % 41.1’i (130 kişi) 46-üstü yaş grubunda yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyet dağılımına bakıldığında % 39.9’unu (126 kişi) kadınlar, % 60.1’ini (190 kişi) erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların eğitim durumları değerlendirildiğinde % 29.7’si (94 kişi) önlisans, % 65.8’i (208 kişi) lisans, % 4.4’ü (14 kişi) lisansüstü eğitim almıştır. Katılımcıların çalışma süreleri incelendiğinde % 6’sı (19 kişi) 1 yıldan az, % 18.4’ü (58 kişi) 1-3 yıl arası, % 25’i (79 kişi) 4-7 yıl arası, % 18’i (57 kişi) 8-10 yıl arası, % 32.6’sı (103 kişi) 10 yıldan fazla çalışmıştır. Hedeflere ulaşma düzeyine bakıldığında %12,7’sinin (40 kişi) çok düşük düzeyde, % 29.1’nin (92 kişi) düşük düzeyde, % 35.8’inin (113 kişi) orta düzeyde, % 18’inin (57 kişi) yüksek düzeyde, % 4.4’ünün (14 kişi) ise çok yüksek düzeydedir. Katılımcıların medeni durum dağılımları incelendiğinde % 17.0’si (71 kişi) bekâr, % 83.0’ü (346 kişi) evlidir.

Tablo-2. Araştırma Ölçeklerine İlişkin α Değerleri

Ölçek	Ölçme Aralığı	Soru Sayısı	Cronbach Alpha (α) Katsayısı
Duygusal Emek	5’li Likert Ölçek	13	0,872
Duygusal Zekâ	5’li Likert Ölçek	41	0,805
Örgütsel Adanmışlık	5’li Likert Ölçek	28	0,895

Ölçeklerin güvenilirlik analizi sonucunda α katsayısı $0.80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek güvenilirliği yüksek olarak kabul edilmektedir (Yıldız ve Uzunsakal, 2018: 19). Bu bağlamda duygusal emek ölçeği için $\alpha = 0.862$, duygusal zekâ ölçeği için $\alpha = 0.904$, örgütsel adanmışlık ölçeği $\alpha = 0.886$ olarak belirlenmiştir. Bu değerler doğrultusunda ölçeklerin güvenilirliğinin yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo-3. Duygusal Emek Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Duygusal Emek İfadeleri	Döndürülmüş Bileşen Matris Değerleri (sıralı ve 0.50'nin altı değerler kaldırılmıştır)		
	1	2	3
DE8	,889		
DE7	,809		
DE10	,725		
DE9	,683		
DE4	,561		
DE2		,854	
DE1		,793	
DE3		,653	
DE6		,571	
DE5		,526	
DE12			,882
DE13			,789
DE11			,750
Özdeğer	5,564	2,285	1,054
Açıklanan Varyans	42,803	17,577	7,068
Açıklanan Toplam Varyans	67,448		
Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterlilik ölçüsü	,772		
Bartlett's test of sphericity	Approx. Chi-Square	2579,673	
	df	78	
	Sig.	,000	

Tablo 3'e göre çalışma kapsamında duygusal emek faktörlerini belirlemek için hazırlanan ifadelere verilen cevaplar faktör analizine tabi tutulmuştur. Veri setinin faktör analizine uygunluğunu gösteren Kaiser-Meyer-Olkin katsayısı 0,772 olarak tespit edilmiş, Bartlett değeri anlamlı olarak belirlenmiş ($P=0,00$) ve soru setinin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. 13 faktör tespit edilmiştir. Özdeğer değerleri 1 ve üstü olan bileşenler dikkate alınmış ve üç farklı faktör bileşeni olduğu görülmüştür. Birinci bileşenin 5,564 özdeğer değeri aldığı ve toplam varyansın % 42,803'ünü açıkladığı; ikinci bileşenin 2,285 özdeğer değeri aldığı ve toplam varyansın % 17,577'sini açıkladığı ve üçüncü bileşenin ise 1,054 özdeğer değeri aldığı ve toplam varyansın % 7,068'ini açıkladığı

görülmüştür. Bu üç farklı faktör bileşeni toplam varyansın % 67,448'ini açıklamaktadır. Diefendorff vd. (2005) çalışmasında da bu üç boyut yer almaktadır.

Tablo-4. Duygusal Zekâ Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Duygusal Zekâ İfadeleri	Döndürülmüş Bileşen Matris Değerleri (sıralı ve 0.50'nin altı değerler kaldırılmıştır)		
	1	2	3
SDZÖ39	,777		
SDZÖ34	,762		
SDZÖ24	,757		
SDZÖ23	,753		
SDZÖ8	,704		
SDZÖ35	,704		
SDZÖ41	,676		
SDZÖ40	,645		
SDZÖ10	,622		
SDZÖ6		,799	
SDZÖ22		,798	
SDZÖ17		,793	
SDZÖ20		,777	
SDZÖ12		,720	
SDZÖ28		,717	
SDZÖ3		,657	
SDZÖ25		,614	
SDZÖ26		,509	
SDZÖ2			,866
SDZÖ1			,846
SDZÖ7			,825
Özdeğer	10,276	2,276	1,487
Açıklanan Varyans	48,934	10,839	7,081
Açıklanan Toplam Varyans	66,854		
Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterlilik ölçüsü	,862		
Bartlett's test of sphericity	Approx. Chi-Square	5606,028	
	df	210	
	Sig.	,000	

Tablo 4'e göre çalışma kapsamında duygusal zekâ faktörlerini belirlemek için hazırlanan ifadelere verilen cevaplar faktör analizine tabi tutulmuştur. Veri setinin faktör analizine uygunluğunu gösteren Kaiser-Meyer-Olkin katsayısı 0,862 olarak tespit edilmiş ve Bartlett değeri anlamlı olarak belirlenmiş (P=0,00) ve soru setinin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. 21 faktör tespit edilmiştir. Özdeğer değerleri 1 ve üstü olan bileşenler dikkate alınmış ve üç farklı faktör bileşeni olduğu gözlemlenmiştir. Birinci bileşenin 10,276 özdeğer değeri aldığı ve toplam varyansın %

48,934'ini açıkladığı; ikinci bileşenin 2,276 özdeğer değeri aldığı ve toplam varyansın % 10,839'unu açıkladığı ve üçüncü bileşenin ise 1,487 özdeğer değeri aldığı ve toplam varyansın % 7,081'ini açıkladığı görülmüştür. Bu üç farklı faktör bileşeni toplam varyansın % 66,854'ünü açıklamaktadır. Austin vd. (2004)'nin çalışmasında duygusal zekâ ölçeği 3 alt boyuta ayrılırken bu çalışmada da 3 alt boyuta ayrıldığı görülmüştür. Ancak 4, 5, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 21, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 36, 37 ve 38. ifadeler faktör yükü 0,50'nin altında olması sebebiyle çalışmadan çıkarılmışlardır.

Tablo-5. Örgütsel Adanmışlık Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Örgütsel Adanmışlık İfadeleri	Döndürülmüş Bileşen Matris Değerleri (sıralı ve 0.50'nin altı değerler kaldırılmıştır)			
	1	2	3	4
ÖAÖ12	,800			
ÖAÖ21	,770			
ÖAÖ17	,755			
ÖAÖ24	,748			
ÖAÖ28	,744			
ÖAÖ19	,720			
ÖAÖ23	,716			
ÖAÖ14		,777		
ÖAÖ10		,712		
ÖAÖ8		,642		
ÖAÖ4		,628		
ÖAÖ9		,560		
ÖAÖ27			,836	
ÖAÖ26			,794	
ÖAÖ20			,567	
ÖAÖ2				,755
ÖAÖ25				,658
ÖAÖ5				,594
ÖAÖ16				,581
Özdeğer	6,559	2,711	1,482	1,376
Açıklanan Varyans	34,519	14,270	7,799	7,240
Açıklanan Toplam Varyans				62,036
Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterlilik ölçüsü				,793
Bartlett's test of sphericity	Approx. Chi-Square			3395,651
	df			171
	Sig.			,000

Tablo 5'te görüldüğü üzere çalışma kapsamında örgütsel adanmışlık faktörlerini belirlemek için hazırlanan ifadeler verilen cevaplar faktör analizine tabi tutulmuştur. Veri setinin faktör analizine uygunluğunu gösteren Kaiser-Meyer-Olkin katsayısı 0,793 olarak tespit edilmiş ve Bartlett değeri anlamlı olarak belirlenmiş (P=0,00) ve soru setinin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. 19

faktör tespit edilmiştir. Özdeğer değerleri 1 ve üstü olan bileşenler dikkate alınmış ve dört farklı faktör bileşeni olduğu görülmüştür. Birinci bileşenin 6,559 özdeğer değeri aldığı ve toplam varyansın % 34,519'unu açıkladığı; ikinci bileşenin 2,711 özdeğer değeri aldığı ve toplam varyansın % 14,270'ini açıkladığı; üçüncü bileşenin 1,482 özdeğer değeri aldığı ve toplam varyansın % 7,799'unu açıkladığı ve dördüncü bileşenin ise 1,376 özdeğer değeri aldığı ve toplam varyansın % 7,240'ını açıkladığı görülmüştür. Bu dört farklı faktör bileşeni toplam varyansın % 62,036'sını açıklamaktadır. Celep (2000)'nin çalışmasında örgütsel adanmışlık ölçeği 4 alt boyuta ayrılırken bu çalışmada da yine 4 alt boyut tespit edilmiştir. Ancak 1, 3, 6, 7, 11, 13, 15, 18 ve 22. ifadeler faktör yükü 0,50'nin altında olması sebebiyle çalışmadan çıkarılmışlardır.

Tablo-6: Duygusal Emek, Duygusal Zekâ ve Örgütsel Adanmışlık Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	\bar{x}	St. Sapma	1	2	3
Duygusal Emek	3,5859	,69790	1,00		
Duygusal Zekâ	3,0612	,75666	,042	1,00	
Örgütsel Adanmışlık	3,8163	,45771	,282**	,067	1,00

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Tablo 6'da duygusal emek, duygusal zekâ, örgütsel adanmışlık arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Bu tabloya göre duygusal emek ile örgütsel adanmışlık ($r= 0,282$; $p<0.01$) arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Duygusal zekâ ile örgütsel adanmışlık arasında ise bir ilişki saptanamamıştır.

Tablo-7: Duygusal Emeğin Örgütsel Adanmışlık Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Model I	B	Sig.	Beta	t
Sabit	3,154	,000		24,310
Duygusal Emek	,185	,000	,282	5,204
R	,282			
R ²	,079			
Düzeltilmiş R ²	,076			
Standart Hata	,43986			
F Değeri	27,085			
Durbin-Watson	1,670			

Tablo 7'deki model I istatistiksel olarak anlamlıdır ($R^2=,079$; $F = 27,085$; $p < 0,01$). Model belirleyici değişken olan duygusal emek bağımlı değişkendeki varyansı % 7.9 açıklamakta, yani duygusal emek örgütsel adanmışlığa düşük düzeyde etki etmektedir. Araştırma bulgularına göre duygusal emek örgütsel adanmışlık üzerinde pozitif etkiye sahiptir ($\beta = ,185$; $p < 0,01$). Buradan hareketle duygusal emek arttıkça örgütsel adanmışlığın artacağı söylenebilir. Bu bağlamda **H1** hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo-8: Duygusal Zekânın Örgütsel Adanmışlık Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Model II	B	Sig.	Beta	t
Sabit	3,691	,000		34,374
Duygusal Zekâ	,041	,232	,067	1,198
R	,067			
R ²	,005			
Düzeltilmiş R ²	,001			
Standart Hata	,45739			
F Değeri	1,434			
Durbin-Watson	1,471			

Tablo 8'deki model II istatistiksel olarak anlamlı değildir ($R^2=,005$; $F = 1,434$; $p > 0,01$). Bu model de bağımsız değişken duygusal zekâ bağımlı değişken örgütsel adanmışlığı etkilemediği görülmektedir. Dolayısıyla **H2** hipotezi reddedilmektedir.

SONUÇ

Bu çalışma Kırıkkale ve Kırşehir'deki ilköğretim ve ortaöğretim öğretmenlerine yönelik yapılmış olmakla birlikte duygusal emek ve duygusal zekânın örgütsel adanmışlık üzerindeki etkisini incelemeyi amaç edinmiştir. Araştırma kapsamındaki demografik bulgular değerlendirildiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun erkeklerden oluştuğu, evli olduğu ve 46 ve üstü yaş grubunda yer aldığı gözlemlenmektedir. Yine katılımcıların çoğunluğunun lisans eğitimi aldığı, 10 yıldan fazla çalıştığı ve hedeflerine ulaşma düzeyinin orta düzeyde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlardan hareketle öğretmenlerin çoğunluğunun orta yaş grubunda yer aldığı, uzun yıllar görev yaptığı ve beklediği şekilde hedeflerini gerçekleştirmediğini söyleyebiliriz.

Duygusal emek, duygusal zekâ ve örgütsel adanmışlık arasındaki ilişkilere bakıldığında, sadece duygusal emek ile örgütsel adanmışlık arasında pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Bu

bağlamda regresyon analizleri değerlendirildiğinde de duygusal emeğin örgütsel adanmışlığı etkilediği gözlemlenmiştir. Philipp ve Schupbach (2010) çalışmasında duygusal emeğin örgütsel adanmışlıkta bir artışa neden olmadığını tespit etmişlerdir. Görüldüğü üzere literatürde bu noktada yeterli bir bulguya rastlanılamamıştır. Tabiatıyla çalışmadaki hipotez testi sonucunda elde edilen bu sonuç literatüre katkı niteliğindedir. Ayrıca Karakuş (2008) ve Kızıl (2014) çalışmalarında duygusal zekânın örgütsel adanmışlığı pozitif yönde etkilediğini belirlemelerine karşın bu çalışmada duygusal zekânın örgütsel adanmışlık üzerinde bir etkisi olmadığı gözlemlenmiştir. Bu durum literatürde yeterli bir çalışma olmadığı gibi belirgin bir sonucunda halen yerleşmediğini göstermektedir. Dolayısıyla bu noktada araştırmacıların çalışmalarını yoğunlaştırmaları öneri niteliğindedir.

Öğretmenlik, özveri, sevgi ve bağlılık gerektiren bir meslektir. Çünkü son derece saygı duyulan bu mesleğin güzelliklerinin yanısıra birçok zorluğu da vardır. Bu zorlukların aşılmasında bireyin duygusal yapısı ve zekâsı çok önemlidir. Ayrıca öğretmenler bu işi yaparken bağlılığın ötesinde bir çaba içerisine girmektedirler ve bu durum örgütsel adanma olarak ifade edilebilir. Literatürde ve çalışmamızda farklı sonuçlar elde edilmiş olsada, kişinin örgütsel adanmasında duygusal emeğinin ve duygusal zekânın etkisinin olduğunu söylenebilir. Bu sebeple öğretmenlerin duygusal emeğini ve duygusal zekâsını geliştirmeye yönelik eğitimler verilebilir, seminerler ve kurslar düzenlenebilir. Ayrıca örgütsel adanmanın faydaları noktasında yine benzer şekilde eğitimler düzenlenerek kavramın öneminin altı çizilebilir. Araştırmacıların özellikle duygusal emeğin duygusal zekâ ile ilişkisi üzerine çalışmalarda yoğunlaştıkları görülmektedir. Bu noktada hem duygusal emeğin hem de duygusal zekânın örgütsel adanmışlık üzerine etkisi yeterince incelenmemiştir. Bu nokta da incelemeler yoğunlaştırılabileceği gibi duygusal emeğin örgütsel adanmışlık üzerine etkisinde duygusal zekânın aracı veya düzenleyici etkisi farklı sektörlerde araştırılması da literatüre katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

Altunay, E. (2017). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Ve Adanmışlık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Millî Eğitim*, Sayı 213, Kış/2017, 37-66.

Ashforth, B. E. and Humphrey, R. H. (1993), Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity, *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Austin E. J., Saklofske D. H., Huang S. H. S., McKenney D. (2004). Measurement of Trait Emotional Intelligence: Testing and Cross-Validating a Modified Version of Schutte et al.'s (1998) Measure, *Personality and Individual Differences*, 36/3, 555–562.

Bağcı , Z. ve Bursalı, Y. M. (2015). Duygusal Emeğin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Denizli İlinde Hizmet Sektöründe Görgül Bir Araştırma, *KAÜ İİBF Dergisi*, 6(10), 69-90

Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Yönetim ve Ekonomi*, 19/1, 77-90.

Baş, M. ve Kılıç, N. (2014). Duygusal Emek Boyutları, Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 67-83.

Biçkes, D. M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). Duygusal Emek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, Ağustos 2014, 9(2), 97- 121

Celep, C. (1998). Eğitim Örgütlerinde Öğretmenlerin Örgütsel Adanmışlığı, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 22(108), 56-62.

Celep, C. (2000). *Eğitimde Örgütsel Adanma ve Öğretmenler*, Anı Yayıncılık, Ankara.

Celep, C. ve Bülbül, T. (2003). Öğretmenlerin Okul Dışına Kendini Adanma Odakları, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, Cilt:28, Sayı:127, 37-44.

Cohen, L., Manion, L. and Morrison, K. (2000). *Research Methods in Education*, (5th ed). Routledge Falmer, Taylor&Francis Group.

Çetinkaya, Ö. ve Alparlan, A. M. (2011). Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.16, S.1, 363-377.

Demir, M. (2010). Örgütsel Sapma Davranışının Kontrolünde Duygusal Zekânın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26 (1), 196-207.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. and Grosserand, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotinal Labor Strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.

Eroğlu, S. (2007). *Toplam Kalite Yönetimi Uygulanan Ortaöğretim Kurumlarında Öğretmenlerin Örgütsel Adanmışlık ve Motivasyon Düzeyleri*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 19, 2014, Sayfa 147-160.

Güler, H. N. ve Marşap, A. (2019). Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Etkileşimi Üzerine Bir Literatür İncelemesi, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Yıl:18, Sayı:35, Bahar 2019/1, 63-81.

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.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure, *American Journal of Sociology*, 85: 551–575.

- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*, Berkeley: University of California Press.
- Karakuş, M. (2008). *İlköğretim Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Yeterliklerinin, Öğretmenlerin Duygusal Adanmışlık, Örgütsel Vatandaşlık Ve İş Doyumu Düzeylerine Etkisi*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Elazığ.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, Cilt 3, Sayı 2, Sayfa: 109-130.
- Kılıç, G. ve Demirel, E. T. (2019). Duygusal Zekâ Mesleki Stres İlişkisinin Duygusal Emeğin Aracılık Etkisi Bağlamında Okunması: Elazığ Sağlık Çalışanları Örneği, *International Journal of Academic Value Studies*, Vol: 5, Issue: 2, 230-257.
- Kızıllı, Ş. (2014). *Öğretmenlerin Duygusal Zekâları İle Örgütsel Adanmışlıkları Arasındaki İlişki (Balıkesir İli Örneği)*, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Koçel, T. (2015). *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayıncılık, 16. Baskı. İstanbul.
- Lee, Y. H. and Woo, B. (2017). Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Emotional Exhaustion among Korean Fitness Employees, *Journal of Global Sport Management*, March 2017, 2(1):1-14.
- Lu, X., Lee, H. J., Yang, S. B., Song, M. H. (2020). The Dynamic Role of Emotional Intelligence on the Relationship Between Emotional Labor and Job Satisfaction: A Comparison Study of Public Service in China and South Korea, *Public Personnel Management*, August 2020, 1-25.
- Ma, S., Silva, M. G., Trigo V., Callan, V. J. (2019). The Influence of Emotional Labor and Emotional Intelligence on Job Performance: Does Ownership Type Matter? A Comparison of Public and Private Organizations in China, *International Journal of Public Administration*, July 2019, 43(2):1-12.
- Mayer, J. D. and Salovey, P., (1993). The Intelligence of Emotional Intelligence, *Intelligence*, 17, 433-442.
- Mayer, J. D., Roberts, R. D. and Barsade, S. G. (2008). Human Abilities: Emotional Intelligence, *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536.
- Mayer, J. D., Salovey, P. and Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implications, *Psychological Inquiry*, Vol:15, No:3, 197-215.
- MEB, (2020). Millî Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2019/'20. Erişim Tarihi: 24.06.2021, http://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2020_09/04144812_meb_istatistikleri_organ_egitim_2019_2020.pdf
- Mesmer-Magnus, J. R., De Church, L. A. and Wax, A. (2012). Moving Emotional Labor Beyond Surface and Deep Acting: A Discordance-Congruence Perspective, *Organizational Psychology Review*, 2(1), 6-53.

Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1996), The Dimensions, Antecedents and Consequences Of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

Mowday, Richard T., Richard M. Steers, Lyman W. Porter. (1979). The Measurement of Organizational Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 14: 2, 224-247.

Oğuz, H. ve Özkul, M. (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, Yıl: 2016, Cilt: 7, Sayı: 16, 130-154.

Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.16, S.2, 463-492.

Othman, A. K., Abdullah, H. S. and Ahmad, J. (2008). Emotional Intelligence, Emotional Labour and Work Effectiveness in Service Organisations: A Proposed Model, *The Journal of Business Perspective*, 12(1), 31-42.

Özkan, G. (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim, *Selçuk İletişim*, 7, 4, 64-80.

Philipp, A. and Schupbach, H. (2010). Longitudinal Effects of Emotional Labour on Emotional Exhaustion and Dedication of Teachers, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 15, No. 4, 494-504.

Polatçı, S. ve Özeyer, K. (2015). Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekanın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:15, Yıl:15, Sayı:3, 15: 131-156.

Ramachandran, Y., Jordan, P. J., Troth, A. C., Lawrence, S. A. (2011). Emotional Intelligence, Emotional Labour and Organisational Citizenship Behaviour in Service Environments, *International Journal of Work Organisation and Emotion*, December 2011, 4(2), 136-157.

Riaz, Z., Arif, A., Nisar, Q. A., Ali, S., Hussain, M. S. (2018). Does Perceived Organizational Support influence the Employees Emotional labor? Moderating & Mediating role of Emotional Intelligence, *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, October – December 2018, Volume 6, No. 4, 526-543.

Salovey, P., and Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence, *Imagination, Cognition, and Personality*, Volume: 9 issue: 3., 185-211.

Savaş, A. C. (2012). Okul Müdürlerinin Duygusal Zekâ Ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 33, Ağustos 2012, 139-148.

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., Dornheim, L., (1998). Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence, *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.

Şentürk, F. K. ve Karakış, K. (2020). Duygusal Zekânın Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi, *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3): 2953-2991.

Tan, Ç. (2016). İlköğretim Okul Yöneticilerinin Takım Liderlik Davranışlarının Öğretmenlerin İş Doyumu, Örgütsel Adanmışlık ve Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerine Etkisi, *Ekev Akademi Dergisi*, Yıl: 20, Sayı: 68, 65-80.

Taştan, S. B. (2014). Örgüt İklimi ile Örgütsel Adanmışlık Arasındaki İlişkide Psikolojik Güçlendirme Algısının Ara Değişken Olarak İncelenmesi ve Psikososyal Kaynakların Rolü: Kamu Kesim Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 6, Sayı 1, 91-106.

Tutar, H. ve Erdem, A. T. (2020). *Örnekleriyle Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve SPSS Uygulamaları*, Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.

Wang, X. and Lian, X. (2015). Psychological Capital, Emotional Labor and Counterproductive Work Behavior of Service Employees: The Moderating Role of Leaders' Emotional Intelligence, *American Journal of Industrial and Business Management*, 2015, 5, 388-395.

Yavan, Ö. (2016). Örgütsel Davranış Düzleminde Adanmışlık, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 25, 278-296.

Yeni, Z. ve Özler, N. D. E. (2015). *Duygusal Emek*, Editör: Özler, N. D. E., *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Ekin Yayınevi, 3. Baskı, Bursa.

Yıldız, D. ve Uzunsakal, E. (2018). Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama, *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 1, 14-28.

Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, *"İş Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt: 13, Sayı: 2, 81-104.