

## DUYGUSAL EMEK İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLİŞKİSİ: BİR ARAŞTIRMA

Yunus BIYIK\*

Enver AYDOĞAN\*\*

### Öz:

*Bu çalışmanın temel amacı, duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Üç ana bölümden oluşan çalışmanın birinci bölümünde duygusal emeğin kavramsal çerçevesi ele alınmıştır. İkinci bölümde örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı incelenmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, öğretmenlerin duygusal emek davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen araştırmaya yer verilmiştir. Araştırmaya; Tokat il merkezinde İl Milli Eğitim Müdürlüğüne bağlı okullarda çalışan toplam 598 öğretmen katılmıştır. Anket yöntemi ile elde edilen veriler, Gazi Üniversitesi Lisanslı IBM SPSS 20 programı kullanılarak, değişkenlerin özelliğine uygun istatistiksel analizler aracılığıyla değerlendirilmiştir. Araştırma sonucuna göre, öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında derinden davranış ve samimi davranış boyutlarına nazaran daha düşük bir ilişki bulunmaktadır. Bununla birlikte, örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal emeğin öğretmenlerin cinsiyet, yaş, medeni durum ve hizmet süresine göre gruplar arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu görülürken, eğitim durumuna göre gruplar arası farklılaşma görülmemektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Öğretmen, Tokat İli

---

\* Arş. Gör., Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, yunusbiyik@gazi.edu.tr

\*\* Prof. Dr., Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, aydogan@gazi.edu.tr

Bu makale Prof. Dr. Enver AYDOĞAN danışmanlığında Yunus BIYIK'ın Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde hazırladığı, makale ile aynı başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

## **THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A RESEARCH**

### **Abstract:**

*The main purpose of this study is to identify the relationship between emotional labor and organizational citizenship behavior. The study consists of three parts, in the first part, the conceptual framework of emotional labor were covered. In the second part, the concept of organizational citizenship behavior were investigated. In the third part of the study, in order to reveal the relationship between teachers' emotional labor and organizational citizenship behavior were included in the research conducted. Research in the province of Tokat Provincial National Education Directorate depending on the total of 598 teachers working in schools participated. The data obtained by the survey method were assessed through conforming to the statistical analysis of the variables by using Gazi University licensed program IBM SPSS 20. According to the results, there is a positive significant relationship between teachers' emotional labor and organizational citizenship behaviors. In addition, the relationship between the sub-dimensions of emotional labor superficial acting and organizational citizenship behavior is less than deep acting and genuine acting dimensions. At the same time, organizational citizenship behavior and emotional labor of the teachers gender, age, marital status, according to tenure of office is a significant difference between the groups, whereas the differentiation between groups by education level not seen.*

**Key Words:** Emotional Labor, Organizational Citizenship Behavior, Teacher, Tokat Province

## GİRİŞ

İşletmeler sürekli değişen dinamik bir çevrede, ağır rekabet koşulları altında faaliyetler göstermektedirler. Rekabet edemeyen ya da dış çevredeki değişime ayak uyduramayan işletmelerin zamanla işlerliklerini kaybettikleri bir başka ifadeyle hayatta kalamayıp faaliyetlerini durdurdukları görülmektedir. Bu bağlamda söz konusu değişime uyum sağlamanın en iyi yolu işletmelerin nitelikli, işine bağlı, çalıştığı örgütü benimseyen çalışanlara sahip olmasından geçer. Ancak bu tarz çalışanlara sahip olmak tek başına yeterli değildir. Çalışanların örgütsel yaşamda nasıl davrandıklarını, davranışlarını örgüt lehine değiştirmenin ya da yön vermenin mümkün olup olmadığının bilinmesi gerekir. Bu durum örgütsel davranış biliminin temel konularından biridir. Örgütsel davranış çalışanların işyerlerindeki etkileşimleri üzerinde durur ve odağında insan davranışları vardır. Yöneticilerin ya da işletme sahiplerinin, çalışanların sergiledikleri davranışların nedenlerini açıklayabilmeleri, örgüt içinde yapılması gereken faaliyetlere ve kararlara ne tür cevaplar vereceklerini öngörmeleri gerekir. Hatta çalışanların davranışlarını örgütün çıkarları doğrultusunda etkilemeleri ve yönetmeleri gerekir. İnsan davranışı duyguların etkisi altında gerçekleşir. Dolayısıyla çalışanların örgüt ortamında olumlu duygular ve davranışlar sergilemeleri yöneticiler için arzu edilen bir durumdur.

### I) DUYGUSAL EMEK

Duygusal emek kavramına literatürde ilk kez 1983 yılında Arlie Russel Hochschild "*The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling\_Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileşmesi*" adlı kitabında yer verilmiştir. Hochschild (1983:7) duygusal emeği, açıkça gözlemlenebilen yüz ve beden hareketlerinin sergilenmesi için duygunun yönetilmesidir, şeklinde ifade etmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993:88) duygusal emeği, uygun duygunun (yani, gösterim kurallarıyla uyumlu) sergilenmesi eylemi olarak tanımlamışlardır. Morris ve Feldman (1996:987)' e göre duygusal emek, kişilerarası etkileşim esnasında örgüt tarafından istenilen duyguların gösterilmesi için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol, olarak ifade edilmektedir. Grandey (2000:98) ise duygusal emeği, "duyguların ve ifadelerin örgütsel amaçları gerçekleştirmek için düzenlemesi sürecidir", şeklinde tanımlamıştır.

#### A. Duygusal Emek Boyutları

Örgütsel davranış yazınında, genellikle duygusal emek üç boyutta ele alınmaktadır, bunlar; yüzeysel davranış, derinden davranış ve samimi (doğal/gerçek) davranıştır (Diefendorff, vd. 2005:340).

### **1. Yüzeysel Davranış**

Yüzeysel davranış, çalışanların gerekli duyguları sergilerken dışarıya yönelik ifadelerini (yüz ifadesi, jestler ya da ses tonu) değiştirerek aslında hissetmedikleri halde duyguları taklit etmelerini içerir. Örneğin; bir otelde ön büro elemanı olarak çalışan kişinin morali bozuk olduğu halde, müşteri geldiğinde onu gülümseyerek ve neşeli bir şekilde selamlaması gibi olabilir (Hochschild, 1983:37-38).

### **2. Derinden Davranış**

Derinden davranış, çalışanın duruma uygun duyguyu gösterebilmek için çaba harcamasıdır. Bu davranış türünde çalışan, örgütsel beklentileri karşılamak için içsel duygusal durumunu değiştirir (Hochschild, 1983:33). Derinden davranış genellikle olumlu duyguların sergilenmesini gerektirir. Çünkü birçok meslekte, olumlu duyguların gösterilmesine yönelik genel bir beklenti vardır. (Diefendorff, vd. 2005:340).

### **3. Samimi (Doğal/Gerçek) Davranış**

Hochschild (1983:7) duygusal emeği ‘gösterim kurallarına uyarak duyguların yönetilmesi’ şeklinde tanımlarken aslında, dolaylı olarak, yüzeysel ve derinden davranış sergilenerek duygusal uyumun oluşacağını varsayar. Buna karşın, Ashforth ve Humphrey (1993:94), hizmet çalışanınin yüzeysel ve derinden davranış haricinde, duygularını doğal yolla ya da kendiliğinden ifade edebileceğini ve bunun için herhangi bir rol sergilemesinin gerekmediği durumlar olabileceğini varsaymıştır. Samimi (doğal/gerçek) davranış, çalışanın hizmet sunumu sırasında, müşteri ile etkileşim içindeyken örgütün beklediği zorunlu davranışları ve gösterilmesi gereken duyguları, örgüt istediği için değil de kendi içinden geldiği ve gerçekten o duyguları doğal olarak hissettiği için sergilemesidir.

## **II) ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI**

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı, örgütsel davranış literatürüne Dennis W. Organ tarafından kazandırılmıştır. Organ (1988:4)’a göre örgütsel vatandaşlık davranışının tanımı şöyledir; “doğrudan ya da açıkça biçimsel ödül sistemi tarafından tanımlanmayan ve toplamda örgütün etkin işleyişini destekleyen isteğe bağlı bireysel davranıştır”. Örgütsel vatandaşlık davranışı; çalışanın iş tatmini, performansı, morali, motivasyonu ve örgüte bağlılığı ile birebir ilintilidir (Özdevecioğlu, 2003:119-120).

### **A. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları**

Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları, genellikle Organ (1988:4)'ın beş boyutlu sınıflandırma çerçevesinde yer alan diğergamlık (altruism), vicdanlılık (conscientiousness), nezaket (courtesy), sivil erdem (civic virtue) ve centilmenliktir (sportsmanship). Bu boyutlar aşağıda kısaca açıklanmaktadır.

### **1. Diğergamlık (Özgecilik/Yardımseverlik/Fedakarlık)**

Diğergamlık, çalışanların örgütün etkinliğine katkıda bulunmak için bazı özellikli kişilere gösterdiği yardımseverlik davranışıdır. Bu kişiler, iş arkadaşları, ortaklar, müşteriler veya patron olabilir (Organ, 1997:94). Diğergamlık veya özgecilik iş gereksinimlerinin ötesinde, zorunluluk olmadan, gönüllü olarak bireyin temas ve etkileşim içinde olduğu kişilere yardım etmesi ile ilgilidir. Diğergamlık genellikle bir çalışanın meslektaşlarına yardım etme konusunda istekli olması şeklinde ifade edilir (Lepine, vd. 2002:53).

### **2. Vicdanlılık (Dürüstlük)**

Vicdanlılık çalışanların iş rolleri bakımından göstermeleri gereken minimum rol davranışlarının üzerinde bir davranış sergilemeleridir. Hava koşulları kötü olsa da çalışanın işe gelmesi, yoğun bir kontrolün yapılmamasına rağmen öğle arası dinlenme sürelerine dikkat edilmesi ve çalışanın çok ciddi olmayan bir rahatsızlığına rağmen görevini yapması, vicdanlılık davranışına örnek olarak verilebilir (Sökmen ve Boylu, 2011:149).

### **3. Nezaket**

Örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutu, çalışanların görev ve karar alma bakımından örgüt ortamında etkileşim ve iletişim halinde oldukları diğer kişilere işe yönelik uyarılarda bulunması, hatırlatması ve danışması benzeri davranışlarla ilgilidir. Karar almadan önce diğerlerine danışarak fikir ve önerilerini sormak, örgütteki önemli gelişmeler veya konular hakkında çalışma arkadaşlarına bilgi vermek, diğer çalışanların haklarına ve ayrıcalıklarına saygı duymak, örgütün genel konularını hatırlatmak ve danışmak gibi davranışlar nezaket boyutuna örnek olarak verilebilir (Gürbüz, 2006:56).

### **4. Sivil Erdem**

Sivil erdem boyutu, çalışanların örgütün politik yaşamına ve faaliyetlerine, aktif olarak ve sorumluluk alarak katılmaları, örgütteki komitelere hizmet etmeleri ve bu tür diğer süreçlerin gönüllü olarak içinde bulunmaları, kendilerini hazır ve bilgili kılmalarını sağlayacak davranışlarla ilgilidir (Yılmaz ve Giderler, 2007:273).

### **5. Centilmenlik**

Centilmenlik boyutu, çalışanların işten kaynaklanan rahatsızlıklar ve zorlamalar karşısında hoşgörülü olması, örgütteki diğer kişilerin verdiği rahatsızlıklardan dolayı şikâyet etmemesi, işlerin aksaması durumunda pozitif tutumu koruması, farklı düşünceleri anlayışla karşılaması, grup çalışmalarının etkinliği ve başarısı için kendinden ödün vermesi ve diğerlerinin düşüncelerine saygı duyması gibi davranışlar olarak ifade edilmektedir (Bolat, vd. 2009:218).

### **III) DUYGUSAL EMEK İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

#### **A. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Araştırmanın temel amacı, duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Konuyla ilgili literatüre dayanarak öğretmenlik mesleği bu ilişkiyi ortaya koymak üzere uygun görülmüştür. Bu doğrultuda araştırma kapsamında öğretmenlerin sergiledikleri duygusal emek davranışları ve örgütsel vatandaşlık davranışları düzeyleri ve bunların demografik değişkenler ile aralarında farklılık olup olmadığı ortaya konulmaya çalışılmıştır. Öğretmenler, öğrencileriyle sürekli etkileşim halinde oldukları için oldukça yoğun duygusal emek sarf ederler. Eğitim hizmetlerinin başarısı ve kalitesi; öğretmenlerin, öğrencilerine karşı samimi, doğal duygusal emek sarf etmesinden ve iş tanımlarına uygun davranışlarda bulunmalarının yanı sıra görev dışı fazladan gönüllü davranışlar yani örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesinden önemli ölçüde etkilenir. Duygular ve duygusal emek örgütsel davranış araştırmalarında gün geçtikçe artan bir öneme sahiptir. Bununla birlikte, örgütlerin neredeyse tamamı, çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerinden memnun olurlar. Araştırma, örgütsel davranış kapsamında yer alan duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışının bir arada olduğu çalışmaların gerek yurt dışında gerekse de yurt içinde sınırlı sayıda olması ve yeni çalışmaları teşvik etmesi açısından da önemlidir.

#### **B. Araştırmanın Varsayımları**

Araştırmanın varsayımları sırasıyla şunlardır; (1)Katılımcıların anket sorularını doğru bir biçimde algıladıkları, doğru ve öznel bir şekilde cevapladıkları, (2)Araştırmanın anketinde yer alan ölçeklerin araştırmanın

hipotezlerini test etme açısından geçerli ve yeterli olduğu, (3)Seçilen örneklemin araştırmanın evrenini temsil etme gücü olduğu, (4)Araştırmada kullanılan istatistiksel analiz yöntemlerinin araştırmanın amacına uygun olduğudur.

### **C. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Bu çalışmada, duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki Tokat İl Merkezindeki Milli Eğitim Müdürlüğüne bağlı okullarda çalışan öğretmenler örnekleminde incelenmektedir. Araştırmanın, Türkiye genelinde eğitim sektöründe yer alan öğretmenlerin tamamına ulaşmanın güç olması, çalışmanın zaman ve maliyet kısıtları nedeniyle yalnızca Tokat ilinde çalışan öğretmenlere uygulanması, verilerin anketi cevaplayan katılımcıların kişisel algılamalarına dayanması sebebiyle araştırma belirli sınırlılıkları taşımaktadır. Bu sınırlılıklar şöyledir; (1)Anket uygulaması sadece Tokat il merkezinde çalışan öğretmenlere yapılmıştır. (2)Ölçeklerin yabancı literatürden Türkçeye uyarlanması nedeniyle anketin anlaşılması sınırlı kalmaktadır. (3)Araştırmanın örneklemini sadece öğretmenlerin oluşturması bulguların genellenebilirliği açısından en önemli kısıttır.

### **D. Araştırmanın Yöntemi**

#### ***1. Anket Formunun Oluşturulması***

Araştırmada verileri toplamak için oluşturulan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümünde, öğretmenlerin duygusal emek davranışını değerlendirmek amacıyla, Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilen, Basım ve Beğenirbaş (2012)'ın, Türkçeye uyarladıkları, güvenilirlik ve geçerlilik analizlerini yaptıkları duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Duygusal emek ölçeği 3 alt boyut ve 13 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki 1., 2., 3., 4., 5., ve 6. maddeler yüzeysel davranış, 7., 8., 9., ve 10. maddeler derinden davranış ve 11., 12., ve 13. maddeler samimi davranış ile ilgilidir. Ölçekte, örnek olarak “Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenilebilmek için rol yaparım.”, “Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.”, “Göstermem gereken duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.”, “Öğrencilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.” gibi yargı ifadeleri yer almaktadır. Ölçekteki yargı ifadeleri 5’li Likert tipinde derecelendirilmiştir (1=Hiçbir Zaman, 2 = Nadiren, 3= Ara Sıra, 4= Sık Sık, 5= Her Zaman). Anket formunun üçüncü bölümünde, öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışını değerlendirmek amacıyla, Basım ve Şeşen (2006)’in iki ayrı çalışmadan (Vey ve Campbell,2004; Williams ve Shiaw, 1999) yararlanarak hazırladıkları, Türkçeye uyarladıkları, geçerlilik ve güvenilirlik analizini yaptıkları örgütsel

vatandaşlık davranışı ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, diğergamlık (1., 2., 3., 4. ve 5. maddeler), vicdanlılık (6., 7. ve 8. maddeler), nezaket (9., 10. ve 11. maddeler), centilmenlik (12., 13., 14. ve 15. maddeler) ve sivil erdem (16., 17., 18. ve 19. maddeler) olmak üzere 5 boyut 19 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte, örnek olarak “Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım.”, “Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam.”, “Önemsiz sorunlar için şikâyet ederek vakti mi boşa harcamam.” gibi yargı ifadeleri yer almaktadır. Ölçekteki yargı ifadeleri 5’li Likert tipinde derecelendirilmiştir (1=Hiçbir Zaman, 2 = Nadiren, 3= Ara Sıra, 4= Sık Sık, 5= Her Zaman).

## 2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Tokat ili merkezinde İl Milli Eğitim Müdürlüğüne bağlı okullarda çalışan öğretmenler oluşturmaktadır. İl Milli Eğitim Müdürlüğü İnsan Kaynakları Birimi yöneticilerinden edinilen bilgiye göre il merkezinde toplam 52 okul ve bu okullarda çalışan toplam 2.484 öğretmen bulunmaktadır. Mart-Nisan 2014 tarihleri arasında, belirlenen örneklem grubuna bizzat ulaşılarak anketler elden dağıtılmış ve daha sonraki günlerde geri toplanmıştır. Bu şekilde dağıtılan 800 adet anket formunun 636 tanesi geri dönmüş, bunlardan 613 tanesi kullanılabilir bulunarak değerlendirmeye alınmıştır. 23 anketin değerlendirme dışı bırakılmasının sebebi, bazı soruların katılımcılar tarafından boş bırakılmış olmasıdır. Ayrıca uç değerler incelemesi sonucunda 15 anket formu analizden çıkarılmış ve 598 tane anket formu analize tabi tutulmuştur.

598 adet öğretmenin evreni temsil edip etmediği aşağıdaki formül aracılığıyla test edilmiştir;

$$n = \frac{N \times t^2 \times p \times q}{[d^2 \times (N - 1)] + (t^2 \times p \times q)}$$

Formülde;

- n:** Örneklem büyüklüğünü,
- N:** Evren büyüklüğünü,
- p:** Belli bir değere sahip olma oranını,
- q:** Belli bir değere sahip olmama oranını,
- t:** Güvenilirlik düzeyine karşılık gelen z tablosu değerini,
- d:** Sapma değerini veya doğruluk derecesini,

ifade etmektedir (Büyüköztürk, vd. 2013:94).



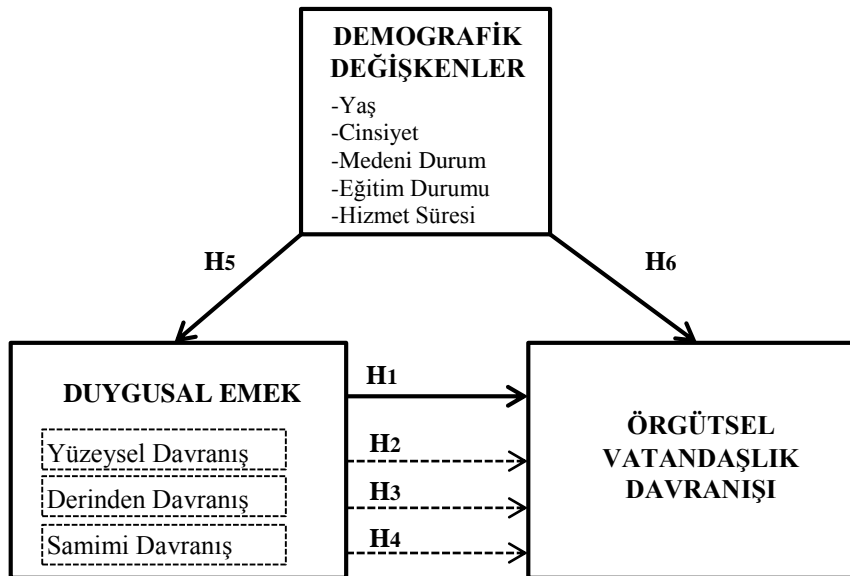
Örneklem sayısını belirlemek için sapma miktarı  $d=0.04$  alınmıştır. 0.95 güvenilirlik düzeyi için  $\alpha$  anlamlılık düzeyi 0.05 seçilerek  $z$  tablosundan  $t$ 'nin iki yönlü değeri 1.96 olarak bulunmuştur. En büyük örneklem büyüklüğüne ulaşmak için  $p=0.5$  ve  $q=0.5$  alınarak varyansın en büyük değeri  $pxq=0.25$  elde edilmiştir. Araştırmanın evrenini oluşturan öğretmen sayısı  $N=2.484$ ' dür. Bu değerler formülde yerlerine konulduğunda;

$$n = \frac{(2.484 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5)}{[0,04^2 \times (2.484 - 1)] + (1,96^2 \times 0,5 \times 0,5)} \cong 483$$

2.484 öğretmen arasından seçilecek 483 kişilik örneklemin evreni temsil edebileceği hesaplanmıştır. Nitekim araştırmada ulaşılan 598 öğretmen sayısı bunu fazlasıyla karşılamaktadır.

#### E. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma, duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda, araştırmanın bağımsız değişkeni duygusal emek olurken, bağımlı değişkeni ise örgütsel vatandaşlık davranışdır. Araştırmanın modeli aşağıdaki gibi ifade edilebilir:



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Araştırmanın hipotezleri;

**H<sub>1</sub>:** Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

**H<sub>2</sub>:** Yüzeysel davranış ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif yönlü ilişki vardır.

**H<sub>3</sub>:** Derinden davranış ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

**H<sub>4</sub>:** Samimi davranış ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

**H<sub>5</sub>:** Duygusal emek düzeyi, örneklemin demografik özelliklerine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

**H<sub>5a</sub>:** Duygusal emek düzeyi, yaşa bağlı olarak farklılık göstermektedir.

**H<sub>5b</sub>:** Duygusal emek düzeyi, cinsiyete bağlı olarak farklılık göstermektedir.

**H<sub>5c</sub>:** Duygusal emek düzeyi, medeni duruma bağlı olarak farklılık göstermektedir.

**H<sub>5d</sub>:** Duygusal emek düzeyi, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık göstermektedir.

**H<sub>5e</sub>:** Duygusal emek düzeyi, hizmet süresine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

**H<sub>6</sub>:** Örgütsel vatandaşlık davranışı, örneklemin demografik özelliklerine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

**H<sub>6a</sub>:** Örgütsel vatandaşlık davranışı, yaşa bağlı olarak farklılık göstermektedir.

**H<sub>6b</sub>:** Örgütsel vatandaşlık davranışı, cinsiyete bağlı olarak farklılık göstermektedir.

**H<sub>6c</sub>:** Örgütsel vatandaşlık davranışı, medeni duruma bağlı olarak farklılık göstermektedir.

**H<sub>6d</sub>:** Örgütsel vatandaşlık davranışı, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık göstermektedir.

**H<sub>6e</sub>:** Örgütsel vatandaşlık davranışı, hizmet süresine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

## **F. Araştırmada Kullanılan Veri Analiz Teknikleri**

Anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler, Gazi Üniversitesi Lisanslı IBM SPSS 20 paket programı yardımı ile değerlendirilmiştir.

Öncelikle kullanılan ölçekler için Cronbach's Alfa güvenilirlik analizi yapılmış ve güvenilirlikleri değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin veriler, yüzdesel değerler ve frekans analizleri ile açıklanmıştır. Araştırma hipotezlerine dair verilerin analiz edilmesinde, Pearson korelasyon tekniği, hiyerarşik regresyon analizi, bağımsız t-test analizi, Tukey HSD post hoc analizi ve tek yönlü varyans analizi kullanılarak değerlendirilmiştir.

## G. Araştırmanın Bulguları ve Değerlendirme

### 1. Örneklemin Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan öğretmenlerin demografik özelliklerine ilişkin frekans analizleri aşağıdaki tablo yardımıyla açıklanmaktadır.

**Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Değişken		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	271	%45,3
	Erkek	327	%54,7
	Toplam	598	%100
Yaş	20-30	129	%21,6
	31-40	269	%45,0
	41-50	130	%21,7
	51-60	68	%11,4
	61 ve üstü	2	% 0,3
	Toplam	598	%100
Eğitim	Yüksek Okul	27	%4,5
	Lisans	483	%80,9
	Lisansüstü	88	%14,7
	Toplam	598	%100
Hizmet Süresi	1-5 yıl	93	%15,6
	6-10 yıl	96	%16,1
	11-15 yıl	154	%25,8
	16-20 yıl	119	%19,9
	21 yıl ve üzeri	136	%22,7
	Toplam	598	%100

Tablo 1'de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan öğretmenlerin %45,3'ü kadın, %54,7'si ise erkektir. Kadın öğretmen sayısının ve erkek öğretmenlere kıyasla daha az olduğu görülmektedir. Ancak oran olarak kadın ve erkek katılımının homojen olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin %21,6'sı 20-30 yaş aralığında, %45'i 31-40 yaş aralığında, %21,7'si, 41-50 yaş

aralığında, %11,4'ü, 51-60 yaş aralığında ve %0,3'ü, 51-60 yaş aralığındadır. Buna göre en fazla katılım orta yaş grubunda olup, 61 ve üzeri yaş grubunun emeklilik yaşı sınırından dolayı katılımı çok azdır. Araştırmaya katılan öğretmenlerin, %4,5'i yüksekokul, %80,9'u lisans, %14,7'si lisansüstü eğitim düzeyindedir. Böylece lisansüstü eğitim derecesine sahip olanlar da dâhil edildiğinde öğretmenlerin tamamına yakınının lisans mezunu olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin %15,6'sı 1-5 yıl, %16,1'i 6-10 yıl, %25,8'i, 11-15 yıl, %19,9'u, 16-20 yıl, %22,7'si ise 21 yıl ve üzeri hizmet süresine sahiptir. Bu veriler araştırmaya katılan öğretmenlerin büyük çoğunluğunun uzun hizmet süresine sahip yani tecrübeli olduğunu göstermektedir.

## 2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri

Araştırmada kullanılan duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik katsayıları Tablo 2'de yer almaktadır.

**Tablo 2: Duygusal Emek Ölçeğinin Güvenilirlik Katsayıları**

Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayıları
<i>Yüzeysel Davranış</i>	6	.851
<i>Derinden Davranış</i>	4	.861
<i>Samimi Davranış</i>	3	.712
<b>Ölçeğin Geneli</b>	13	.810

Tablo 2' de görüldüğü gibi yüzeysel davranış boyutunun cronbach alfa değeri .851, derinden davranış boyutunun cronbach alfa değeri .861, samimi davranış boyutunun cronbach alfa değeri .712 ve ölçeğin genelinin cronbach alfa değeri ise .810' dur. Ölçeğin alt boyutlarının ve genelinin güvenilirlik değerinin yüksek ve kabul edilebilir olduğu görülmektedir.

Araştırmada kullanılan örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin güvenilirlik katsayıları Tablo 3'de yer almaktadır.

**Tablo 3: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Güvenilirlik Katsayıları**

Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayıları
<i>Diğergamlık</i>	5	.643
<i>Vicdanlılık</i>	3	.478

<i>Nezakət</i>	3	.626
<i>Centilmenlik</i>	4	.559
<i>Sivil Erdem</i>	4	.738
<b>Ölçeğin Geneli</b>	19	.831

Tablo 3' de görüldüğü gibi diğergamlık boyutunun cronbach alfa değeri .643, vicdanlılık boyutunun cronbach alfa değeri .478, nezaket boyutunun cronbach alfa değeri .626, centilmenlik boyutunun cronbach alfa değeri .559, sivil erdem boyutunun cronbach alfa değeri .738 ve ölçeğin genelinin cronbach alfa değeri ise .831' dir. Alt boyutların güvenilirlik katsayılarının düşük çıkması ve birbirinden ayrıışmaması, her bir boyutta yer alan soru sayısının az olmasından veya boyutların birbirine yakın anlamlar ifade etmesinden kaynaklanabilmektedir. Buna karşın örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin genelinin güvenilirlik katsayısının (.831) yüksek ve kabul edilebilir olduğu görülmektedir. Basım ve Şeşen, (2006:95) örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin yakınsama geçerliliğini belirlemek amacıyla aynı boyut içinde yer alan değişkenlerin; ayrışma geçerliliğini belirlemek amacıyla da, farklı boyutlar içinde yer alan değişkenlerin korelasyonları incelemişler ve korelasyon sonuçları ölçeğin yakınsama geçerliliğine sahip olduğunu; ancak ayrışma geçerliliğinin olmadığını ortaya koymuştur. Yapılan birçok araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarının tam olarak birbirlerinden ayrılamamış ve çalışmaların bazılarında ölçek iki boyutlu olarak ele alınmıştır.

### **3. Duygusal Emek ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular**

Araştırmada, değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla Pearson Korelasyon Tekniği kullanılmıştır. İlk olarak duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında bir ilişki olup olmadığını görmek amacıyla yapılan analizin sonucu aşağıda Tablo 4'de yer almaktadır. Analiz sonucuna göre duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ( $r = .37, p < .01$ ). Dolayısıyla Hipotez 1 (**H<sub>1</sub>**: Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ilişki vardır.) kabul edilmiştir.

**Tablo 4: Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi**

	<b>Duygusal Emek</b>	<b>Örgütsel Vatandaşlık Davranışı</b>	<b>p</b>
<b>Duygusal Emek</b>	1	,368**	,000
** p < 0.01			

Daha sonra Pearson Korelasyon analizine duygusal emeğin alt boyutları (Yüzeysel Davranış, Derinden Davranış, Samimi Davranış) dahil edilmiştir. Aşağıda Tablo 5’de görüldüğü gibi yüzeysel davranış, derinden davranış, samimi davranış ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde anlamlı düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Bu değişkenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkileri sırasıyla  $r = .12$ ,  $p < .01$ ;  $r = .42$ ,  $p < .01$  ve  $r = .35$ ,  $p < .01$ ’dir. Buna sonuçlara göre Hipotez 2 (**H<sub>2</sub>**: Yüzeysel davranış ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif yönlü ilişki vardır.) reddedilmiştir; Hipotez 3 (**H<sub>3</sub>**: Derinden davranış ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ilişki vardır.) ve Hipotez 4 (**H<sub>4</sub>**: Samimi davranış ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ilişki vardır.) kabul edilmiştir. Yüzeysel davranış sergileyen öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi derinden davranış ve samimi davranış boyutlarına nazaran daha düşük olduğu görülmektedir. Bunun nedeni yüzeysel davranış sergileyen çalışanların örgütüne yardımcı olmak için değil, işinden olmamak için duygularını değiştirmesi ve aslında hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi taklit etmelerinden kaynaklanabilir.

**Tablo 5: Duygusal Emek Boyutları İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi**

	Yüzeysel Davranış	Derinden Davranış	Samimi Davranış	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	p
<b>Yüzeysel Davranış</b>	1				.005
<b>Derinden Davranış</b>	,336**	1			.000
<b>Samimi Davranış</b>	-,053	,140**	1		.000
<b>Örgütsel Vatandaşlık Davranışı</b>	,116**	,416**	,352**	1	
** p < 0.01					

Korelasyon analizi sonucunda da görüldüğü gibi duygusal emeğin alt boyutlarının örgütsel vatandaşlıkla anlamlı düzeyde ilişkileri bulunmaktadır. Bu ilişkilerden yola çıkarak değişkenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı varyansı (değişimi) hangi düzeyde açıkladığını görmek amacıyla hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizinde derinden davranış, samimi davranış ve yüzeysel davranışa göre örgütsel vatandaşlık davranışı ile daha güçlü bir ilişkiye sahip olduğu için ilk aşamada derinden davranış regresyon denklemine sokulmuştur. İkinci aşamada samimi davranış değişkeni, son aşamada ise yüzeysel davranış denkleme dâhil edilmiştir.

**Tablo 6: Duygusal Emek Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Açıklama Düzeyi**

Değişkenler	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> Değişim	β	t	p
<b>1.Aşama</b>					
<i>Derinden Davranış</i>	.17	.17	.37	9.78	.000
<b>2.Aşama</b>					
<i>Samimi Davranış</i>	.26	.09	.30	8.38	.000
<b>3.Aşama</b>					
<i>Yüzeysel Davranış</i>	.26	.00	.01	.19	.852

Tablo 6'dan da görüleceği gibi derinden davranış tek başına örgütsel vatandaşlık davranışındaki varyansın %17'sini ( $R^2=.17$ ,  $\beta=.37$ ,  $t: 9.78$ ,  $p=.000$ ) açıklamaktadır. Denkleme samimi davranış değişkeni dâhil edildiğinde açıklanan varyans oranı %9 oranında değişmektedir. %17 olan açıklanan varyans oranı samimi davranış değişkeninin eklenmesiyle %26'ya çıkmıştır ( $R^2$  Değişim=.26,  $\beta=.30$ ,  $t: 8.38$ ,  $p=.000$ ). Son olarak regresyon analizine yüzeysel davranış değişkeni eklenmiş ve varyans oranı %26 olarak gözlenmiştir. Başka bir deyişle yüzeysel davranışın örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinin olmadığı söylenebilir ( $R^2$  Değişim=.00,  $\beta=.01$ ,  $t: .19$ ,  $p=.852$ ) Tablo 6'daki  $t$  değerinden de anlaşılacağı üzere yüzeysel davranış tek başına örgütsel vatandaşlık davranışını açıklayamamaktadır. Regresyon analizi sonucuna göre toplam duygusal emek düzeyi örgütsel vatandaşlık davranışının %26'sını açıklamaktadır. Bu sonuçlara göre öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışını sergilemelerine etki eden başka değişkenler olabileceği söylenebilir.

#### **4. Öğretmenlerin Demografik Özellikleri ile Duygusal Emek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki Farklara Yönelik Bulgular**

##### **4.1. Duygusal Emek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Yaş Aralığı Açısından Karşılaştırılmasına Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi**

Katılımcıların yaşlarına göre duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışları düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir. Bu amaçla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda farklı yaş grubundaki katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışları ( $F_{4-593}=5,75$ ;  $p<.001$ ) ve duygusal emek ( $F_{4-593}=1,11$ ;  $p<.05$ ) düzeylerinin farklılaştığı görülmüştür. Hangi gruplar arasında farklılık olduğunun belirlenebilmesi için yapılan Tukey HSD post hoc analizi sonucuna göre 20-30 yaş aralığındaki katılımcıların duygusal emek düzeyi; 41-50 yaş ve 51-60 yaş aralığındaki katılımcıların duygusal emek düzeyi anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır. Bununla birlikte 31-40 yaş aralığındaki katılımcıların duygusal emek düzeyi ise 41-50 yaş aralığındaki katılımcılardan anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır. Dolayısıyla

Hipotez 5a ( $H_{5a}$ : Duygusal emek düzeyi, yaşa bağlı olarak farklılık göstermektedir.) kabul edilmiştir. Yaş aralığı arttıkça duygusal emek düzeyinin de arttığı görülmektedir. Bunun nedeni ise çalışanların yaşının ilerlemesiyle duygularını daha iyi kontrol edebildiklerinden kaynaklanabilir. Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin hangi yaş gruplarında farklılık gösterdiğinin belirlenebilmesi için yapılan analiz sonucuna göre 31-40 yaş aralığında yer alan katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi 41-50 yaş aralığındakilerden ve 51-60 yaş aralığındakilerden anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır. Buna göre Hipotez 6a ( $H_{6a}$ : Örgütsel vatandaşlık davranışı, yaşa bağlı olarak farklılık göstermektedir.) kabul edilmiştir. Dolayısıyla öğretmenlerin yaşı ilerledikçe daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikleri görülmektedir. Bunun nedeni öğretmenlerin yaşları arttıkça hem mesleklerine hem de örgütlerine karşı daha sorumlu davranma isteğinin artmasından kaynaklanabilir.

#### ***4.2. Duygusal Emek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Cinsiyet Açısından Karşılaştırılmasına Yönelik t Testi***

Duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışının çalışanların cinsiyetine göre farklılık gösterip göstermediğini görmek amacıyla bağımsız t-test analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre cinsiyete göre gruplar arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür ( $t_{596} = -5.506, p < .001$ ). Erkek katılımcıların duygusal emek düzeyi ( $ort=3,35; SD=.639$ ) kadın katılımcıların duygusal emek düzeyinden ( $ort=3,07; SD=.617$ ) yüksek çıkmıştır. Dolayısıyla Hipotez 5b ( $H_{5b}$ : Duygusal emek düzeyi, cinsiyete bağlı olarak farklılık göstermektedir.) kabul edilmiştir. Duygusal emek düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir ancak analiz sonucuna erkek öğretmenlerinki kadın öğretmenlere nazaran daha yüksektir. Bu, beklenmeyen bir sonuçtur, çünkü toplumdaki genel kanı kadınların daha duygusal olduğu yönündedir. Buna ek olarak erkek katılımcıların örgütsel vatandaşlık düzeyi ( $ort=3,94; SD=.469$ ) kadın katılımcıların örgütsel vatandaşlık düzeyinden ( $ort=3,79; SD=.509$ ) anlamlı derecede yüksektir. Buna göre Hipotez 6b ( $H_{6b}$ : Örgütsel vatandaşlık davranışı, cinsiyete bağlı olarak farklılık göstermektedir.) kabul edilmiştir. Erkek çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinin daha yüksek çıkmasının nedeni ise kadın çalışanların iş dışında da sorumluluklarının fazla olması ve işlerine karşı erkeklere nazaran fazla zaman ayıramamalarından kaynaklanabilmektedir.

#### ***4.3. Duygusal Emek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Medeni Durum Açısından Karşılaştırılmasına Yönelik t Testi***

Duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışının çalışanların medeni durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini görmek amacıyla



bağımsız *t*-test analizi yapılmıştır. Gruplar arasında sayısal olarak büyük farklılık olduğu için ( $n_{evli}=523$  ve  $n_{bekar}=75$ ) gruplardaki katılımcı sayısı seçkisiz atama tablosu kullanılarak düşük katılımcı sayısına sahip olan  $n_{bekar}=75$ 'e eşitlenmiştir. Bu yöntemle evli olan her bir katılımcının yeni oluşturulan 75 kişilik gruba girme şansı eşitlenmiştir. Gruplar eşitlendikten sonra yapılan analiz sonucuna göre örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinin medeni duruma göre farklılaştığı görülmüştür ( $t_{148} = 2,699$ ;  $p < .05$ ). Evli katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi (ort=3,92; SD=.487) bekâr katılımcıların örgütsel vatandaşlık düzeyinden (ort=3,71; SD=.448 ) yüksek çıkmıştır. Dolayısıyla Hipotez 6c (**H<sub>6c</sub>**: Örgütsel vatandaşlık davranışı, medeni duruma bağlı olarak farklılık göstermektedir.) kabul edilmiştir. Evli öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık düzeyinin yüksek çıkmasının nedeni, evliliğin bireylerin sorumluluk, yardımlaşma ve diğergamlık gibi davranışların geliştirebilmesine katkıda bulunmasından kaynaklanabilir. Ayrıca evli katılımcıların duygusal emek düzeyi (ort=3,25; SD=.677) bekâr katılımcıların duygusal emek düzeyinden (ort=2,87; SD=.588) anlamlı derecede yüksektir. Buna göre Hipotez 5c (**H<sub>5c</sub>**: Duygusal emek düzeyi, medeni duruma bağlı olarak farklılık göstermektedir.) kabul edilmiştir. Evli öğretmenlerin duygusal emek düzeyinin bekârlara nazaran daha yüksek olmasının nedeni, evliliğin bireylerin duygusal yönlerini güçlendirebilmesinden kaynaklanabilir.

#### ***4.4. Duygusal Emek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Eğitim Durumu Açısından Karşılaştırılmasına Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi***

Katılımcıların eğitim durumlarına göre duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını görebilmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Gruplar arasında sayısal olarak büyük farklılık olduğu için ( $n_{yüksekokul}=27$ ,  $n_{lisans}=483$  ve  $n_{lisansüstü}=88$ ) gruplardaki katılımcı sayısı seçkisiz atama tablosu kullanılarak en az katılımcı sayısına sahip olan  $n_{yüksekokul}=27$ 'ye eşitlenmiştir. Bu yöntemle yüksek lisans ve lisans grubundaki her bir katılımcının yeni oluşturulan 27 kişilik gruba girme şansı eşitlenmiştir. Gruplar eşitlendikten sonra yapılan analiz sonucunda yüksekokul (ort=3,44; SD=.598), lisans (ort=3,32; SD=.703) ve lisansüstü (ort=3,13;SD=662) grubunda yer alan katılımcıların duygusal emek düzeyinin istatistiksel olarak farklılaşmadığı görülmüştür. Dolayısıyla Hipotez 5d(**H<sub>5d</sub>**: Duygusal emek düzeyi, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık göstermektedir.) reddedilmiştir. Bunun nedeni öğretmenlerin tamamına yakınının aynı eğitim seviyesine sahip olmalarından kaynaklanabilmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışının eğitim durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığının anlaşılabilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizine göre de gruplar arası bir farklılık olmadığı gözlenmiştir. Buna göre Hipotez 6d (**H<sub>6d</sub>**: Örgütsel vatandaşlık davranışı, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık göstermektedir.)

reddedilmiştir. Bunun nedeni öğretmenlerin tamamına yakının lisans düzeyinde eğitim seviyesine sahip olmalarından kaynaklanabilmektedir.

#### **4.5. Duygusal Emek ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Hizmet Süresi Açısından Karşılaştırılmasına Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi**

Katılımcıların hizmet sürelerine göre örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal emek düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını görebilmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda hizmet süresi farklı olan katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı ( $F_{4-593}=3,30$ ;  $p<.001$ ) ve duygusal emek ( $F_{4-593}=7,15$ ;  $p<.05$ ) düzeylerinin farklılaştığı görülmüştür. Hangi gruplar arasında farklılık olduğunun belirlenebilmesi için yapılan Tukey HSD post hoc analizi sonucuna göre 1-5 yıl aralığındaki katılımcıların duygusal emek düzeyi; 6-10 yıl, 16-20 yıl ve 21 ve üzeri yıl aralığındaki katılımcıların duygusal emek düzeyi ile anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır. Dolayısıyla Hipotez 5e (**H<sub>5e</sub>**: Duygusal emek düzeyi, hizmet süresine bağlı olarak farklılık göstermektedir.) kabul edilmiştir. Hizmet süresinin yüksek olduğu gruplarda duygusal emek düzeyinin daha fazla olduğu görülmektedir. Bunun nedeni uzun yıllar aynı mesleği yapmanın o meslekle duygusal bir bağ geliştirilmesi sonucundan kaynaklanabilir. Örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin hangi hizmet süresi gruplarında farklılık gösterip göstermediğinin belirlenebilmesi için yapılan analiz sonucuna göre 1-5 yıl aralığındaki katılımcıların 21 ve üzeri yıl aralığındaki katılımcılardan; 11-15 yıl aralığındaki katılımcıların 21 ve üzeri yıl aralığındaki katılımcılardan anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır. Buna göre Hipotez 6e (**H<sub>6e</sub>**: Örgütsel vatandaşlık davranışı, hizmet süresine bağlı olarak farklılık göstermektedir.) kabul edilmiştir. 21 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinin en yüksek olduğu görülmektedir. Bunun nedeni öğretmenlerin yıllar geçtikçe çalıştıkları kurumu daha iyi tanımalarından ve kurumlarına bağlılıklarının artmasından kaynaklanabilir.

## **SONUÇ**

Duygusal emek örgütsel davranış araştırmalarında gün geçtikçe artan bir öneme sahiptir. Duygusal emek ile tükenmişlik, işgören devri, duygusal tükenme, psikolojik sıkıntı, işten ayrılma niyeti, görev performansı, örgütsel bağlılık, iş tasarımı, iş tatmini, duygusal düzenleme ve gösterim gibi örgütsel davranış kavramları arasındaki ilişkiler incelenmek üzere birçok araştırma yapılmıştır. Ancak her ikisi de çalışanların tutum ve davranışları ile ilgili olan duygusal emek kavramı ile örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sayısı hem yurtdışında hem de ülkemizde oldukça azdır.

Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelendiği bu çalışmada ilgili literatüre dayanarak öğretmenlik mesleği uygun görülmüştür. Bu doğrultuda öğretmenlerin sergiledikleri duygusal emek davranışları ve örgütsel vatandaşlık davranışları düzeyleri ve bunların demografik değişkenler ile aralarında farklılık olup olmadığı ortaya konmaya çalışılmıştır. Nitekim yapılan analiz sonuçlarına göre duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca duygusal emek boyutlarından yüzeysel davranış, derinden davranış ve samimi davranış ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönde anlamlı düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuçlar duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi üzerine yapılan diğer araştırmaların bulgularını doğrulamıştır (Salami, 2007; Kiffen-Petersen, vd.2011; Beğenirbaş ve Meydan, 2012). Bununla birlikte duygusal emek ile çalışanların tutum ve davranışlarını konu alan benzer araştırmaların bulgularını da doğrulamıştır. (Ashforth ve Humphrey, 1993; Abraham, 2000; Cropanzano, vd. 2003; Prati, 2004).

Duygusal emek boyutlarından derinden davranış sergileyen öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinin diğer boyutlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuç öğretmenlerin işlerini yaparken olumlu duygular sergilediklerini, kurumları tarafından beklenen duyguları hissetmek için kendi kendilerini teşvik ettiklerini ya da gerçekte hissettikleri duygularını bastırdıklarını ve uygun duyguları sergilemek için mesleki eğitimlerinden ve geçmiş tecrübelerinden yararlandıklarını göstermektedir. Yüzeysel davranış sergileyen öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi ise diğer boyutlara göre daha düşük olduğu görülmektedir. Bu beklenen bir sonuçtur, çünkü yüzeysel davranış sergileyen çalışanlar örgütüne yardımcı olmak için değil, işinden olmamak için duygularını değiştirir ve aslında hissetmedikleri duyguları hissediyormuş gibi taklit ederler. Oysa örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanlar görev tanımlarında olmasa bile örgütlerinin yararına gönüllü olarak olumlu davranışlarda bulunurlar.

Demografik değişkenler ile örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal emek düzeyleri arasındaki farklılıklara bakıldığında, farklı yaş grubundaki öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal emek düzeylerinin farklılaştığı görülmüştür. Erkek öğretmenlerin hem duygusal emek düzeyi hem de örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi kadın öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık düzeyinden anlamlı derecede yüksek olduğu görülmektedir. Yine aynı şekilde evli öğretmenlerin hem duygusal emek düzeyi hem de örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi bekâr öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık düzeyinden yüksek çıkmıştır. Buna karşın eğitim durumlarına göre öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri

farklılaşmamaktadır. Bunun sebebi de öğretmenlerin genelinin aynı eğitim seviyesine sahip olmalarından kaynaklanabilmektedir. Son olarak hizmet sürelerine göre öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal emek düzeyleri anlamlı derecede farklılaşmaktadır. Hizmet süresi arttıkça hem örgütsel vatandaşlık davranışı hem de duygusal emek düzeyinin arttığı görülmektedir.

Öğretmenlik mesleği öğrencilerle uzun süreler birebir etkileşim içinde oldukları için yoğun duygusal emek sarf edilmesini gerektiren bir meslektir. Çalışma öğretmenler hakkında önemli bulgular koymuştur. Eğitim sisteminin en önemli unsurlarından olan öğretmenlerin samimi duygularını sergileyebilecekleri örgüt ortamı ve kültürünün oluşturulması onların daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerine bir başka deyişle örgütlerinin yararına her hangi bir maddi karşılık beklemeden gönüllü davranışlar sergilemelerine imkân sağlar. Eğitim kurumlarına öğretmenlerini derinden ve samimi davranış sergilemeleri konusunda isteklendirmeleri, duygusal çelişkiler yaşamayacakları uygun örgütsel ortamı sağlamaları önerilebilir. Öğretmenlerin mesleklerine hazırlanırken üniversite eğitimi döneminde de duygusal kontrole yönelik eğitimler verilmesi önerilebilir. Bunun yanında öğretmenlerin işe alımlarında duygusal emek sergileyebilecek öğretmenlerin tercih edilmesi önerilebilir. Ayrıca öğretmenlerin birincil amirleri olan okul müdürlerinin ve il/ilçe milli eğitim müdürlerinin öğretmenlerin olumsuz duygular ile başa çıkabilecekleri, duygularını yönetmeyi kolaylaştırabilecek hizmet içi eğitim programları geliştirilmesine katkıda bulunmaları ve seminerler düzenlemeleri önerilebilir. Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinin incelendiği bu çalışmanın sadece eğitim sektöründen öğretmenler üzerine yapılmış olmasından dolayı elde edilen bulgular genellenemez. Bu yüzden bu ilişki müşteri veya alıcıyla birebir etkileşim içeren hizmet süreçlerine sahip örgütlerde de araştırılabilir.

#### KAYNAKÇA

- ABRAHAM, R. (2000), "The Role of Job Control as a Moderator of Emotional Outcome Relationships", *The Journal of Psychology*, Vol. 134, No:2, pp. 169-184.
- ASHFORTH, Blake E., HUMPHREY, Ronald H. (1993), "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, Vol. 18, No:1, pp. 88-115.
- BASIM, H. Nejat., BEĞENİRBAŞ, Memduh. (2012), "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19, 1, 77-90.
- BASIM, H. Nejat., ŞEŞEN, Harun. (2006), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması", *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61, 4, 83-101.

- BEGENİRBAŞ, M., MEYDAN, C.H. (2012), “Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3),159-181.
- BOLAT, O.İ., BOLAT, T. ve AYTEMİZ SEYMEN, O. (2009), “Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mübadele Kuramından Hareketle İncelenmesi”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt, 12, Sayı, 21, ss.215-239.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., KILIÇ ÇAKMAK, E., AĞÜN, Ö.E., KARADENİZ, Ş. ve DEMİREL, F. (2013), *Bilimsel Araştırma Teknikleri*, Pegem Akademi, Ankara: 14. Baskı.
- CROPANZANO, R., RUPP, D.E. and BYME, Z.S. (2003), “The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviours”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, No:1, pp. 160-169.
- DIEFENDORFF, J. M., CROYLE, M. H. and GOSSERAND, R. H. (2005), “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol.66, pp. 339-357.
- GRANDEY, Alicia A. (2000), “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”, *Journal of Occupational Health*, Vol. 5, No:1, pp. 95-110.
- GÜRBÜZ, Sait. (2006), “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt:3, Yıl:2, Sayı:1, 3: 48-75.
- HOCHSCHILD, Arlie, R. (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press.
- KIFFIN-PETERSEN, S.A., JORDAN, C. and SOUTAR, G. (2011), “The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviours in Service Settings: The Mediating Role of Emotional Labor”, *Personality and Individual Differences*, Vol. 50, pp. 43-48.
- LEPINE, Jeffrey A., EREZ, Amir. and JOHNSON, Diane E. (2002), “The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-Analysis”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No:1, pp. 52-65.
- MORRIS, J. Andrew., FELDMAN, Daniel C. (1996), “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor”, *The Academy of Management Review*, Vol. 21, No:4, pp. 986-1010.
- ORGAN, Dennis W. (1988), *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington Mass. USA, Lexington Books.
- ORGAN, Dennis W. (1997), “Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time”, *Human Performance*, Vol. 10, No:2, pp. 85-97.
- ÖZDEVECİOĞLU, Mahmut. (2003), “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 20, ss. 117-135.
- PRATI, L.M. (2004), *Emotional Intelligence as a Facilitator of the Emotional Labour Process*, Ph.D. Dissertation, The Florida State University, College of Business.

- SALAMI, S. O. (2007), "Moderating Effect of Emotional Intelligence on the Relationship Between Emotional Labour and Organizational Citizenship Behaviour", *European Journal of Social Sciences*, Vol. 5, No:2, pp. 142-150.
- SÖKMEN, Alptekin., BOYLU, Yasin. (2011), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Cinsiyete Göre Farklılık Gösterir Mi? Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme", *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1):147-163.
- VEY, M.A., CAMPBELL, J.P. (2004), "In-Role or Extra-Rol Organizational Citizenship Behavior: Which Are We Measuring?", *Human Performance*, Vol. 17, No:1, pp. 119-135.
- WILLIAMS, S., SHIAW, W.T. (1999), "Mood and organizational citizenship behavior: The Effects of Positive Affect on Employee Organizational Citizenship Behavior Intentions", *Journal of Psychology*, Vol. 133, pp. 656-668.
- YILMAZ, Abdullah., GİDERLER, Ceren. (2007), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Kuramsal Bir İnceleme", *Ekev Akademi Dergisi*, 11(30), 263-278.