



Cilt / Volume: 14, Sayı / Issue: 27, Sayfalar / Pages: 159-182

Araştırma Makalesi / Research Article

Received / Alınma: 01.06.2023

Accepted / Kabul: 07.12.2023

## MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN İLİŞKİSİ; BAYBURT, GÜMÜŞHANE İLLERİNDE BİR ARAŞTIRMA\*

Alırıza AĞ<sup>1</sup>

Kübra ELMALI<sup>2</sup>

Esra Nur GÜÇLÜ<sup>3</sup>

### Öz

Bu çalışmanın amacı, duygusal emek ve örgütsel bağlılığın muhasebe meslek mensupları üzerindeki ilişkisini ortaya çıkarmaktır. Analizler sonucunda duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı elde edilmiştir. Duygusal emek alt boyutlarını oluşturan yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış ile örgütsel bağlılık alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında ki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen analiz neticesinde, sadece samimi davranış boyutu ile devam bağlılığı boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer alt boyutlar arasında pozitif ya da negatif yönlü ilişki tespit edilmemiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Muhasebe, Muhasebe Mesleği, Duygusal Emek, Örgütsel Bağlılık.

**JEL Sınıflandırması:** M41, M49, M14.

\* Bu makale “Muhasebe Meslek Mensuplarında Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığın İlişkisi; Bayburt, Gümüşhane İllerinde Bir Araştırma” isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

<sup>1</sup> Doç. Dr., Bayburt Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, E-posta: alirizaag@bayburt.edu.tr, ORCID: 0000-0001-5345-6245.

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Bayburt Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, E-posta: kubraelmali@bayburt.edu.tr, ORCID: 0000-0002-6638-396.

<sup>3</sup> Y. L. Öğrencisi, Bayburt Üniversitesi, E-posta: esranurguclu@gmail.com, ORCID: 0000-0002-5016-5087.

### Atıf/Citation

Ağ, A., Elmalı, K. & Güçlü, E. N. (2024). Muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılığın ilişkisi; Bayburt, Gümüşhane illerinde bir araştırma. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(27), 159-182.

## THE RELATIONSHIP OF EMOTIONAL LABOR AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN ACCOUNTING PROFESSIONALS; A RESEARCH IN BAYBURT, GÜMÜŞHANE

### *Abstract*

This study aims to reveal the relationship of emotional labor and organizational commitment on accounting professionals. Organizational Commitment, and Emotional Labour Scales have been used to collect. As a result of the correlation analysis carried out to determine the relationships between surface acting, deep acting, and genuine acting, which are the sub-dimensions of emotional labor, and emotional commitment, affective commitment, continuance commitment, and normative commitment, which are organizational commitment sub-dimensions, a positive relationship genuine acting was determined only between the sincere behavior dimension and the continuance commitment dimension. The relationships in observed to be neither positive nor negative in other sub-dimensions.

**Keywords:** Accounting, Accounting Profession, Emotional Labor, Organizational Commitment.

**Jel Classification:** M41, M49, M14.

### 1. GİRİŞ

Günümüzde artan rekabet ortamı, örgütlerin ve insanların daha fazla temas halinde olmasından etkilenerek her geçen gün birbirlerine karşı üstünlük ve gelişim çabası içerisinde olmalarına yol açmıştır. Çalışma yaşamının en temel taşı olan insanların, verimlilik konusunda daha ileri seviyelere gelmesi adına iyileştirmeler araştırma konusu olmuştur. Bu verimlilik artışı üzerinde işgörenin fiziksel ve zihinsel çabasının etkisi olduğu kadar psikolojik olarak gösterdiği çaba artık yadsınamaz bir gerçek haline gelmektedir. Örgütlerin ilerlemesi ve verimli olması adına önemli olan faktör elbette ki emek kavramıdır. Emek kavramı fiziki veya bilişsel bir anlam ifade etmesinin yanında psikolojik bir anlam da ifade etmektedir. İşgörenlerin gösterdiği emeğin yeni bir boyutu olarak psikolojik temelli duygusal emek faktörü de yapılan araştırmalar ve alanyazınları neticesinde kabul edilmiştir.

Örgütsel bağlılık, işgörenlerin örgütle bütünleşmesi ve örgüt adına gerçekleştirilecek her türlü faaliyette örgütün haklarını gözeterek hareket etmesidir. Bu durum zamanla kişilerin daha fazla duygusal anlamda yıpranmalarına, örgüte veya gerçekleştirdikleri işe karşı farklı bir tutum sergilemelerine, kendilerini o ortama artık ait hissetmemelerine yol açabilir. Kişilerin örgütün bir mensubu olarak kalmaları farklı temelli nedenlerden oluşmaktadır. Örgüte veya işe karşı hissedilemeyen bağlılık, işgörenlerin örgütte devam etmeme kararlarına kadar katlanarak çoğalabilir.

Araştırmadaki temel amaç: Duygusal emek ve örgütsel bağlılığın, Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları üzerindeki ilişkinin tespit edilmesi ve muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek boyutları ile örgütsel bağlılık boyutlarının

ilişkinini sunmak ve açıklamaktır. Muhasebe meslek mensuplarının çalışma hayatının daha iyileştirilmesi adına gerçekleştirilecek faaliyetlere katkı sağlayacak bulgular oluşturabilmek ve sonradan gerçekleşecek araştırmalara yardımcı bir zemin oluşturmaktır.

## 2. DUYGUSAL EMEK

Duygusal emek; işgörenin, örgüt amaç ve talepleri doğrultusunda hitap ettiği kişilere karşı duygu ve insani temelli olarak gösterdiği çabadır. Artan iş rekabeti ve yoğun, stresli bir yapı içeren çalışma ortamı içerisinde insanların kendi duygularını örgütün çizmiş olduğu belirli sınırlar çerçevesinde yaşaması gerekmektedir. Örgütler, örgütün iş tanımını ön planda tutan davranış kuralları çizerek çalışanlardan bu kurallara uyum göstermelerini beklemektedir. Çalışanın o andaki duygu durumu tamamen göz ardı edilerek, gülümseyen, mutlu, dinamik, nazik ve özenli davranışlarla müşteriyi etkilemesi ve hizmet için istekli görünmesi zorunlu tutulmaktadır. Örgütler tarafından çalışanlardan beklenen, örgütün amaç ve hedefleri ile uyumlu bir şekilde duygularını yansıtmaları ve davranışlarını bu uyum içerisinde sergilemeleridir (Yıldırım & Eroğlu, 2021, s. 174). İşletmelerin belirlediği duygu ve davranışları çalışanların benimseyerek hareket etmeleri halinde duygusal emek ortaya çıkacaktır (Gündüz, 2017, s. 1). Bu baskılayıcı hal sözlü veya yazılı olarak belirtilmesi gerekli değildir. Örgüt içerisinde veya çalışma ortamında gösterilmeyen bu davranışlar çalışanı müstehzi bakışlara mazur bırakarak, sosyal bir baskı ile de gerçekleşebilmektedir.

Ashforth ve Humphrey için duygusal emek; durum için en uygun duyguyu gösterme eylemidir. Örneğin, hosteslerden beklenen uçaktaki müşterilere karşı kibar, nazik ve güler yüzlü olmaları iken cenaze işleriyle uğraşan görevlilerden beklenen ise sert, kasvetli ve donuk bir ifade sergilemeleridir (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 89). Duygusal emek ifadesi sadece sempatik, güler yüzlü davranışları içermemekte yeri geldiğinde karşı taraf için bir otorite veya baskılayıcı (gardiyen veya polis) nitelikte de olabilmekte ve duygusal emek, duygu durumlarından hareketle davranışlarını düzenlemek adına gerçekleştirilen çabanın kendisini oluşturmaktadır (Karaman, 2017, s. 38)

Duygusal emek alanyazınında üç ana boyut altında incelenmiştir.

### 2.1. Yüzeysel Davranış

Hizmet sunumu esnasında gerçekten içsel olarak hissedilen duyguların asimile edilmesi ve aslında hissedilmeyen duyguların taklit edilmesi şeklinde ortaya çıkan duygusal emek boyutudur (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 92). İçsel olarak o anda var olmayan duyguları tetiklemek veya hissedilen duyguları kontrol altına almak ve/veya susturmak şeklinde

gerçekleşebilmektedir. Kişi gerçekte hissetmediği bu duyguları, hissediyormuş gibi yaparak gerçek duygularını sadece dışsal ifadeler ve tepkilerle sergilediği davranışlarının ardında saklar. Bu durumda işgören negatif duyguların yansıtımını gerçekleştirmez veya pozitif duygu hissediyormuşçasına rol yapar (Özdemir, 2015, s. 152).

## **2.2. Derin Davranış**

İşgörenin örgütün kendisinden beklenen davranışı kendi his ve tutumları ile içselleştirerek, yapılması beklenen davranışı sergilemek için uyum gösterdiği duygusal emek boyutudur. Bu davranışta işgören o an hissetmediği duygular için bilişsel olarak ikna yoluna gitmekte ve adeta o duygu ile bütünleşmeye çalışarak duyguyu hissetmeye yönelik kendini zorlamaktadır (Güler & Marşap, 2018, s. 160). İşgören, iş veya işin gereksinimi olan duyguları, seviyesini ve niteliklerini değiştirme yoluna giderek içselleştirmektedir (Karakaş & Gökmen, 2018, s. 103).

## **2.3. Samimi Davranış**

Hizmet anında çalışanların duygu gösterimlerinde bir düzenlemeye gitmeden, kendisinden talep edilen duygu davranışını zaten o anda içten ve doğal olarak hissediyor olması hali şeklinde açıklanmıştır (Ashforth & Humphrey, 1993, s. 94). Samimi davranış, herhangi bir şekilde işgörenin hissettiği hisleri saklamayarak, örgütün amaç ve hedefleri doğrultusunda gerekli gördüğü duygular ile gerçek duygularının örtüştüğü noktada rol yapma gereksinimi duymadan gerçek duygularının dışavurumunu içermektedir (Aslan & Mert, 2019, s. 1742).

Gelişen dünyada örgütlerin insan kaynaklarına daha fazla önem göstermeleri, örgüt kültürünün ilerlemesi ve örgüt ile çalışan arasındaki ilişkilerin kuvvetlenmesi için önemlidir. Örgütlerin, kendilerini örgütün bir parçası olarak gören ve örgütte devam etme istekleri barındıran çalışanlara ihtiyaçları vardır.

## **3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK**

Bir örgütün mensubu olan çalışanın kendisini örgüt ile bütünleştirmesi her açıdan onun için olumlu sonuçlar getirecektir. Örgütsel bağlılık kavramı, örgütün amaç ile uyumlu çalışanlara ve örgüt ortamına veya çalışma ortamına duyulan aidiyet hissi olarak tanımlanabilir. Örgütsel bağlılık, örgütün varlığını sürdürebilmesi ve işgörenlerin uyum içinde, verimli, etkin ve üretken olabilmeleri için etkili bir faktör olup bununla birlikte işgörenlerin görev ve sorumlulukları dışında örgütle bütünleşerek kendilerini adeta örgüte adanmışlarını ifade etmektedir. Uygur'un (2009) tanımına göre örgütsel bağlılık, işgörenin örgütün amaçlarına inanması ve bu hedeflerle özdeşleşmesi, örgüte katkı sağlamak adına çaba sarf etmesi ve örgütün mensubu olarak kalmayı güçlü bir şekilde istemesidir. Bu bağlamdan hareketle örgüt tarafından kabul edilen ve örgütün

amaçlarına karşı güçlü bir inanç gösteren çalışan, örgütün devam ve sürekliliği adına önemli bir unsur olacaktır. Örgütsel bağlılık, çalışanın örgütün amaç ve stratejilerini içtenlikle benimsemesi, örgütün çıkarlarını kendi çıkarlarından üstün görerek destekleyici bir tavır sergilemesi, örgüt mensubu olarak devam etme isteği ile örgüt ve arasında özdeşleşmiş bir kimlik oluşturması sonucunu meydana getirebilecektir (Erol, 2015, s. 555). Başka bir deyişle örgütsel bağlılık, işgörenin mensubu olduğu örgüte karşı psikolojik temelli güçlü bir inançla hissettiği bağlılık durumu, örgütsel bakış açısı öncülüğünde örgütün çıkarlarını içselleştirerek, kendisine uyarlamak adına gönüllü bir çaba harcaması ve bu amaçtan hareketle gerçekleştireceği tüm faaliyetlerin bütününe kapsamaktadır. Örgütsel bağlılık kişinin örgütün bir üyesi olarak devam etmeye istekli olması halinde meydana gelmektedir (Tekin, 2019, s. 66). Kişilerin örgütte devam etme sebepleri, örgüte karşı hissettiği olumlu duygular temelli (duygusal bağlılık), örgütten ayrıldığı takdirde karşı karşıya kalacağı maliyetler temelli (devam bağlılığı) veya tamamen ahlaki bir sorumluluk bilinci içerisinde örgütte karşı bağlılık temelli (normatif bağlılık) bir yapı içermektedir.

### 3.1. Duygusal Bağlılık

Bireyin şefkat, sıcaklık, aidiyet, düşkünlük, zevk vb. duygular yoluyla içinde bulunduğu örgüte karşı psikolojik nitelikli bağlanma derecesidir (Jaros vd., 1993, s. 954). Kişinin iş ortamı, bağlı olduğu örgüte karşı hissettiği olumlu duyguları, görev ve sorumluluklarını yerine getirirken hissettiği mutluluk hali de dâhil olmak üzere duygu temelli bir bağlılık içerisinde olmasıdır. Duygusal bağlılıkta, çalışan örgüte karşı duygu temelli bağlanmakta, örgütle özdeşleşerek istekli şekilde örgüte katılım göstermektedir (Meyer & Allen, 1991, s. 64). Duygusal bağlılık, bireyin kendisine karşı herhangi bir karşılık gözetmeden örgütüne sadakatle bağlı olmasını ifade etmektedir. İşgören, mensubu olduğu örgütte devam etmesi gerektiğini düşündüğü için değil de içsel olarak devam etmek isteği içerisinde olduğu için örgütte kalmayı tercih (Cao & Hamori, 2016, s. 500). Duygusal bağlılık, işgörenlerin elde ettiği maddi kazanımlardan çok manevi kazanımlarının sonucu olarak örgüte karşı duydukları duygusal bir bütünleşme hissiyatı içeren bağı niteler ve gönüllülük ilkesine dayanmaktadır (Durna & Eren, 2005, s. 211).

### 3.2. Devam Bağlılığı

Kişinin örgütten ayrılması durumunda kaybedeceği çıkar ve faydaların tümünü göze alamaması üzerine gösterdiği bağlılık olarak açıklanabilmektedir. Başka bir deyişle, kişinin mensubu olduğu mevcut organizasyonda devam ettiği takdirde elde edeceği kâr ile ayrılması durumunda

ortaya çıkabilecek maliyetleri göz önünde tutarak organizasyonda devam etme zorunluluğu hissetmesi durumudur (Colquitt vd., 2016, s. 174).

### **3.3. Normatif Bağlılık**

İşgörenin meslek ve iş ahlakı ya da etik bulduğu değerler adına yerine getirmesi yükümlü olduğunu düşündüğü zorunlulukların veya mükellefiyetlerinin karşısında doğru ve ahlaki olanın örgütte devam etmek olduğunu düşündüğü bir bağlılıktır. Bireyin, insan olma çabası ile kendisinin veya toplumun getirdiği birtakım normlar neticesinde kişisel yarar gözetmeksizin, örgütün vizyon ve misyonuna uygun en verimli şekilde çalışmak, örgüt sayesinde kazandıklarına karşılık vermek adına örgüte bağlılık göstermesidir. Kişi, örgütsel hedef ve çıkarlara uyumlu şekilde eylemlerde bulunmaya yönelik içselleştirilmiş normatif baskıların bütünü ile hareket etmektedir. Adanmışlık inancı temelli değer ve kurallara karşı gösterilen bir bağlılık boyutudur.

## **4. MUHASEBE MESLEĞİ**

Ülkemizde muhasebe mesleği 1989 senesindeki 3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik kanunu ile yasal bir zemine yerleşmiştir. 2008 yılında 5786 sayılı kanun ile Serbest Muhasebecilik mesleğine son bulmuştur. Kanun, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik meslekleriyle ilintili düzenlemeleri içermektedir. Uygulamadaki bu yasanın amacı, işletmelerde gerçekleşen işlemlerin doğru ve uygun şekilde kayıt edilebilirliğini sağlayarak, işlemlerin sonuçlarını tarafsız bir şekilde değerlendirip gerekli makam ve mercilere sunmaktır (Güzel, 2011). Bu bağlamda; muhasebe meslek mensubu, işletmelerin faaliyet ve işlemlerinin kaydeden, gerekli mevzuat dâhilinde denetimini gerçekleştiren ve sonuçları işletme ve ilgili çıkar sağlayacak taraflara sunan, mesleki etik anlayışı yüksek ve topluma karşı sorumluluk bilinci ile hareket eden ve 3568 sayılı Kanun' da belirtilen özel ve genel şartları yerine getiren kimselerdir (Ayboğa, 2003, s. 331).

5786 sayılı düzenleme ile muhasebe meslek mensupları iki grupta toplanmıştır:

- Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM),
- Yeminli Mali Müşavir (YMM).

Mesleğin uzmanlık alanları gerekli defterlerin hesaplarını tutmanın yanı sıra danışmanlık, bilirkişilik, denetçilik olarak da ilgili yasada sayılmaktadır. 3568 sayılı kanun denetleyen ve uygulayanın ayrı kişiler olarak yer aldığı ve güven tesisi ilkesinin kabul edildiği ilk yasal düzenlemedir. Bu kanun ile muhasebe mesleği, mesleği yerine getirenler ve denetleyenler

olmak üzere iki grupta toplanmıştır. Muhasebe ve denetim yetkisi Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlere (SMMM), denetim ve tasdik denetimi yetkisi Yeminli Mali Müşavirlere (YMM) tanımlanmıştır (İlleez, 2020, s. 5). Meslek unvanına sahip olan kişiler bağımlı olarak özel sektör ve uluslararası denetim firmalarında çalışabilmekte veya bağımsız olarak mesleğini icra edebilmektedir.

## 5. LİTERATÜR TARAMA ÖZETİ

Literatür incelendiğinde duygusal emek ve örgütsel bağlılığın ilişkisi aynı zamanda duygusal emek alt boyutları olan yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış ile örgütsel bağlılık alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasındaki ilişki adına çalışmalar görülmektedir. Hem duygusal emek hem de örgütsel bağlılık adına alan yazımında farklı veri setleri üzerinden ilişkilerinin incelendiği birçok çalışma mevcuttur. Ancak muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılığın ilişkisi adına Bayburt ve Gümüşhane illerinde gerçekleşen herhangi bir çalışma bulunmamaktadır.

Joung ve Kim (2006) üniversite hastanelerinde gören yapan hemşireler üzerindeki çalışmasında duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında negatif bir ilişki olduğunu saptamıştır. Hemşirelerin yaşadıkları duygusal emek durumundan dolayı kaygılandıklarını ve bu durumun örgütsel bağlılıklarını olumsuz yönde etkilediklerini ayrıca bu durumun çalışanlardaki iş tatminini de olumsuz etkilediğini savunmuşlardır.

Strongman ve Wright (2008), kadın muhasebe meslek mensuplarının erkek muhasebe meslek mensuplarına nazaran daha fazla duygusal emek içermeleri ve sosyalleşme düzeylerinin yüksek olması işyeri içerisindeki seçimlerde zorluk yaşatacakları tespit edilmiştir.

Ghalandari vd (2012) devlet hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında duygusal emeğin alt boyutlarından olan derin davranış ve yüzeysel davranışın örgütsel bağlılıklara aralarında olumlu yönde ilişkisi olduğunu saptamışlardır. Ayrıca duygusal zekânın derin davranış ve örgütsel bağlılık arasında düzenleyici rol oynadığını aynı durumun yüzeysel davranış ile örgütsel bağlılık arasında da geçerli olduğunu ileri sürmüşlerdir.

Özdaşlı ve Akın (2013), muhasebe bürolarında çalışanlar üzerinde etik liderlik ve örgütsel bağlılık ilişkisini incelemiştir. Muhasebe meslek mensuplarında iletişimsel etik faktörünün duygusal bağlılıkla ve normatif bağlılıkla anlamlı bir ilişkisinin olduğunu, davranışsal etik faktörünün duygusal bağlılık ve normatif bağlılıkla anlamlı bir ilişkisinin olduğunu ayrıca karar vermede etik ile iklimsel etğin duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir etkisinin olduğunu saptamıştır.

Giderler, Durmuş ve Kırmızı (2016), akademisyenlerde mesleki bağlılıkları ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik araştırma gerçekleştirmişlerdir. Yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğunu, derin davranış ile normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ve samimi davranış ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkinin de anlamlılık gösterdiğini saptamışlardır.

Apalı ve Özmen (2018), Burdur ilindeki muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve işyeri mutluluğunun ilişkisini incelediği çalışmada, işyeri mutluluğu ile yüzeysel davranış arasındaki ilişkinin anlamlılık göstermediği ve duyguların bastırılması ile işyeri mutluluğu arasında olumlu yönde ilişkisi olduğunu saptamıştır.

Kerse ve Özdemir (2018), sağlık sektörü çalışanları ile elde ettiği veriler sonucunda, yüzeysel davranışın duygusal bağlılık ile arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu fakat devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını, derin davranışın duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile arasında anlamlı bir ilişkisinin olduğunu belirlemiştir.

Lee (2018) kamu çalışanları üzerinde duygusal emek ve örgütsel bağlılığı incelemiştir. Araştırma duygusal emeğin alt boyutlarından olan derin davranış ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu belirtirken yüzeysel davranış ile örgütsel bağlılık arasında herhangi bir ilişki olmadığını tespit etmiştir.

Acar (2019) Antalya ilinde bulunan konaklama işletmelerindeki sınır birim çalışanları üzerinde gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda, duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki saptamıştır. Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranış ile örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal ve normatif bağlılık arasında olumsuz yönlü anlamlı bir ilişki olduğu, derin davranış ile duygusal ve normatif bağlılık ve devam bağlılığı arasında ise olumsuz yönlü anlamlı bir ilişki olduğu, samimi davranış ile duygusal ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu, devam bağlılığı arasında ise anlamlı bir ilişkinin olmadığını belirtmiştir.

Tosunoğlu ve Öztürkçi (2019), Erzurum ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek kavramını değerlendirdiği çalışmada, muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ile çalışma sürelerinin anlamlı bir farklılık göstermediği ve bununla birlikte duygusal emek ile cinsiyet, yaş ve eğitim arasında anlamlı bir farklılık olmadığını belirtmiştir.

Arık (2020), beş yıldızlı otellerde müşterilere direkt hizmet veren işgörenler üzerinde gerçekleştirmiştir. Duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğunu



bulmuştur. Derin davranış ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki, yüzeysel davranış ile devam bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki, samimi davranış ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Yüzeysel davranış boyutunun duygusal bağlılık ve normatif bağlılık boyutları ile arasındaki ilişki anlamlılık göstermediği saptanmıştır.

Deliveli ve Kıral (2020), öğretim elemanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada, yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu, derin davranış ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu, samimi davranış ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile arasında ki ilişkinin anlamlılık gösterdiğini saptamıştır.

Kalay (2020), Çorlu ilinde muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki adına gerçekleştirdiği araştırmada, tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme faktörü ile duygusal bağlılık ve devam bağlılığı arasında bir ilişki olduğunu, normatif bağlılık ile tükenmişlik ölçeği arasında bir ilişki olmadığını belirtmiştir.

Kim ve Park (2020) uçuş görevlilerinde duygusal emek ve örgütsel bağlılık etkilerini saptamak üzerine yaptığı çalışmada; duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönlü bir etkisi olduğunu ileri sürmüştür. Uçuş görevlilerine karşı meslektaşlarının veya ekip liderlerinin göstermiş olduğu destekler, örgütsel bağlılıklarına olumlu etkisi olduğunu ayrıca duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında aracı bir etkisi olduğunu belirtmiştir.

Şenel ve Aydoğan (2020), sağlık sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında, yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış ile duygusal bağlılık arasında ki ilişkinin anlamlı olduğunu belirtmiştir.

Yıldırım ve Eroğlu (2021), avukatlar üzerinde gerçekleştirdiği, yüzeysel davranışın duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu ve bunun yanı sıra derin davranışın duygusal bağlılık ile normatif bağlılık arasında ilişkisinin anlamlı olduğunu son olarak samimi davranışın duygusal bağlılık ile arasında anlamlı bir ilişkisinin olduğunu saptamıştır.

Yang ve Guy (2023) duygusal emeğin örgütsel bağlılık ve iş performansı arasındaki ilişkisini kamu görevlileri üzerinde test etmişlerdir. Araştırma neticesinde samimi davranışın örgütsel bağlılık ile iş performansı arasındaki ilişkiyi kuvvetlendirdiğini bunun aksine yüzeysel davranışın örgütsel bağlılık ile iş performansı arasındaki ilişkiyi zayıflattığını ileri sürmüştür.

Literatürde ki ilgili çalışmalara bakıldığında muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışma tespit edilmemiştir. Literatürde Türkiye’de ki muhasebe meslek mensupları üzerine çalışmalar bulunsa da Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları özelinde bir çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışma Bayburt ve Gümüşhane illerinde ki muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılığını incelemesi açısından literatüre katkı sağlayacaktır.

## **6. GEREÇ VE YÖNTEM**

Bu çalışmadaki amaç, Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılık ilişkisini ortaya çıkarmaktır. Araştırmanın evrenini Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları oluşturmaktadır. Araştırmanın tamamına anket uygulanmıştır. Veri seti normal dağılım gösteren bir ana kütlede meydana gelmemiştir. Bundan hareketler, parametrik olmayan testler uygulanmıştır. Duygusal emek alt boyutları ile örgütsel bağlılık alt boyutları ortalamaları alınarak Mann Whitney U ve Kruskal- Wallis testi uygulanmıştır. Yapılan analizler sonucunda muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı saptanmıştır.

Araştırma muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılık ilişkinin test sonucunu içermesi bakımından literatüre katkı sağlayacaktır.

### **6.1. Evren ve Örneklem**

Araştırmanın gerçekleştiği yer Bayburt ve Gümüşhane illeri olup, araştırmanın gerçekleştiği tarihte Bayburt ve Gümüşhane illerindeki meslek odasına kayıtlı 33 muhasebe meslek mensubu araştırmanın evrenini oluşturmuştur. Araştırmada örneklem seçimine gidilmemiş olup veri seti araştırmaya katılmayı kabul eden 31 muhasebe meslek mensuplarından oluşmuştur N=31.

### **6.2. Verilerin Toplanma Yöntemi**

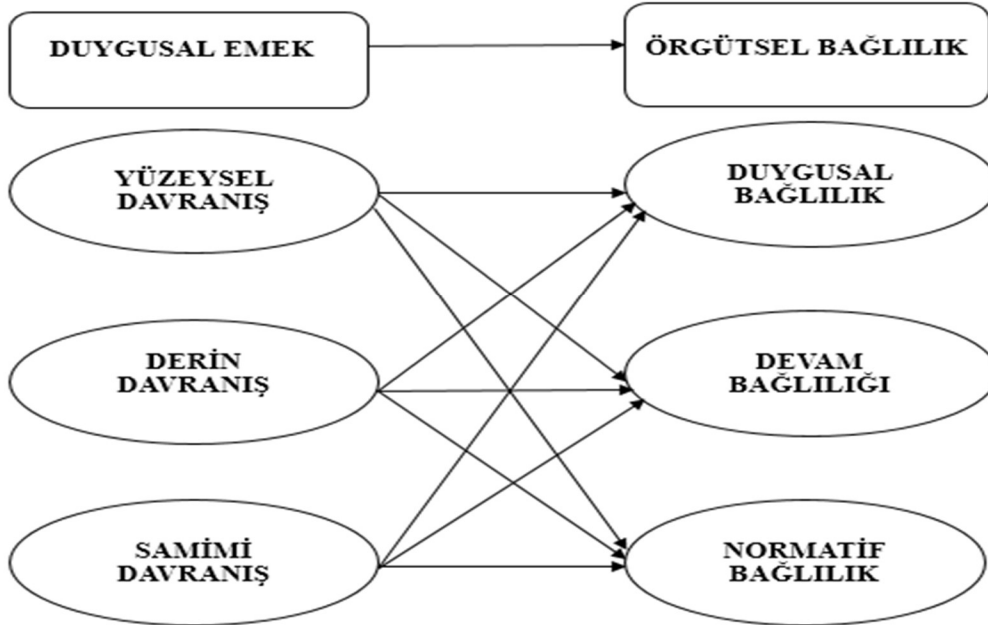
Araştırma evreninin tamamına anket uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu üç bölümden oluşmuştur. İlk kısımda katılımcıların demografik özelliklerini belirleyen sekiz ifade yer almıştır. İkinci kısımda duygusal emek ile ilgili likert tipi on üç ifade almıştır. Duygusal emeğe yönelik ifadeler için Basım ve Beğenirbaş’ ın (2012, s. 90) araştırmalarında kullanmış olduğu Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005) tarafından gerçekleştirilen on üç ifade içeren duygusal emek ölçeği kullanılmıştır. Duygusal emek ölçeğinde yer alan 1,2,3,4,5 ifadeleri duygusal emek boyutu olan yüzeysel davranış boyutunu temsil etmekte olup, 6,7,8,9 ifadeler derin davranış boyutunu, 10,11,12,13 ise samimi davranış boyutunu temsil etmiştir. Duygusal

emek ölçeği likert tipinde olup, (5) Kesinlikle Katılmıyorum, (4) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (2) Katılıyorum, (1) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde derecelendirilerek sıralanmıştır. Anketin üçüncü kısmında ise örgütsel bağlılık ile ilgili likert tipi on iki soru yer almıştır. Örgütsel bağlılığa yönelik ifadeler için, Dağlı ve arkadaşlarının (2018, s. 1777) araştırmalarında kullanmış olduğu Meyer, Allen ve Smith'in (1993) gerçekleştirdiği on iki ifadenin yer aldığı örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeğindeki 1,2,3,4 ifadeleri örgütsel bağlılık boyutu olan duygusal bağlılık boyutunu temsil etmekte olup, 5,6,7,8, ifadeleri devam bağlılığı boyutunu, 9,10,11,12, ise normatif bağlılık boyutunu temsil etmiştir. Örgütsel bağlılık ölçeği likert tipinde olup, (5) Kesinlikle Katılmıyorum, (4) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (2) Katılıyorum, (1) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde derecelendirilerek sıralanmıştır.

### 6.3. Araştırmanın Modeli

Duygusal emek ve örgütsel bağlılığın muhasebe meslek mensupları üzerindeki ilişkisini ortaya çıkarmak bu çalışmanın temel amacını oluşturmuştur. Bu düşünce doğrultusunda duygusal emek ve örgütsel bağlılığın ilişki düzeylerinin literatürde yer alan araştırmalarda araştırılan konunun içeriği, kapsamı ve tartışılma şekli göz önünde bulundurularak araştırma modelinin şekli oluşturulmuştur.

Şekil 1. Araştırma Modeli



Literatürde gerçekleşen çalışmalar sonrasında oluşan düşüncelerin geliştirdiği perspektif ve elde edilen bulgulara bağlı olarak araştırmanın testi üzerine hazırlanan hipotezler aşağıdaki yer almıştır.

**H<sub>1</sub>:** Muhasebe meslek mensuplarında yüzeysel davranış boyutu ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>1a</sub>:** Muhasebe meslek mensuplarında yüzeysel davranış boyutu ile devam bağlılığı boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>1b</sub>:** Muhasebe meslek mensuplarında yüzeysel davranış boyutu ile normatif bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>2</sub>:** Muhasebe meslek mensuplarında derin davranış boyutu ile duygusal bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>2a</sub>:** Muhasebe meslek mensuplarında derin davranış boyutu ile devam bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>2b</sub>:** Muhasebe meslek mensuplarında derin davranış boyutu ile normatif bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>3</sub>:** Muhasebe meslek mensuplarında samimi davranış boyutu ile duygusal bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>3a</sub>:** Muhasebe meslek mensuplarında samimi davranış boyutu ile devamlılık bağlılığı boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>3b</sub>:** Muhasebe meslek mensuplarında samimi davranış boyutu ile normatif bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>4</sub>:** Muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

#### **6.4. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Yöntemler**

Bu bölümde araştırmada uygulanan anketler neticesinde elde edilen verilerin ne derecede tutarlı olduğunu saptamak adına güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Verilerin normal dağılım gösteren bir ana kütlede meydana gelip gelmediğini ortaya çıkarmak adına Normallik testi gerçekleştirildiğinde verilerin normal dağılıma uyumluluk göstermediği sonucu elde edilmiştir. Veri setinin normal dağılım göstermediği sonucundan hareketle, muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklileri ile duygusal emek ve örgütsel bağlılık alt boyutları arasındaki ilişkide farklılık olup olmadığına yönelik bağımsız iki örnekten oluşan veri setine Mann Whitney U testi ve iki örnekten fazla olan faktörler adına Kruskal- Wallis Testi gerçekleştirilmiştir. Duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik ve duygusal

emek alt boyutları ve örgütsel bağlılık alt boyutları arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizine yer verilmiştir.

## 7. BULGULAR

### 7.1. Araştırmanın Güvenirlilik Analizi

**Tablo 1.** Duygusal Emek Ölçeğine Yönelik Güvenirlilik Analizi

Ölçek ve Boyutları	Cronbach Alfa (A)	İfade Sayısı
Duygusal Emek	0.504	13
Yüzeysel Davranış	0.839	5
Derin Davranış	0.821	4
Samimi Davranış	0.948	4

Araştırmanın güvenilirlik analizinin gerçekleştirilmesi sonucunda duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik değerinin  $\alpha=0.504$  olarak hesaplandığı ve bu değer düşük düzeyde güvenilir olduğu görülmüştür. Duygusal emek alt boyutlarında yüzeysel davranış ölçeğinin güvenilirlik değeri  $\alpha=0.839$  olarak tespit edilmesi yüksek düzeyde güvenilir, derin davranış ölçeğinin güvenilirlik değeri  $\alpha=0.821$  olarak tespit edilmesi yüksek düzeyde güvenilir ve samimi davranış ölçeğinin güvenilirlik değerinin  $\alpha=0.948$  olarak tespit edilmesi yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermiştir.

**Tablo 2.** Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Yönelik Güvenirlilik Analizi

Ölçek ve Boyutları	Cronbach Alfa (A)	İfade Sayısı
Örgütsel Bağlılık	0,533	12
Duygusal Bağlılık	0,620	4
Devam Bağlılığı	0,681	4
Normatif Bağlılık	0,589	4

Örgütsel bağlılık ölçeğinin güvenilirlik değerinin  $\alpha=0.533$  olarak hesaplandığı ve bu değer düşük düzeyde güvenilir olduğu görülmüştür. Örgütsel bağlılık alt boyutlarında duygusal bağlılık ölçeğinin güvenilirlik değeri  $\alpha=0.620$  olarak tespit edilmesi orta düzeyde güvenilir, devam bağlılığı ölçeğinin güvenilirlik değeri  $\alpha=0.681$  olarak tespit edilmesi orta düzeyde güvenilir ve normatif bağlılık ölçeğinin güvenilirlik değerinin  $\alpha=0.589$  olarak tespit edilmesi orta düzeyde güvenilir olduğunu göstermiştir.

## 7.2. Normallik Testi

Duygusal emek ve örgütsel bağlılık ölçeklerinin normal dağılım gösteren bir ana kütlede meydana gelip gelmediğini test etmek üzere normallik testi uygulanmıştır. Duygusal emek ve örgütsel bağlılık faktörleri tek örnekli bir yapı içerisinde olması nedeniyle de Shapiro-Wilk testi tercih edilmiştir.

Test sonuçları incelendiğinde Shapiro-Wilk testinde gözlenen significant değerlerinin 0,05 anlamlılık düzeyinden düşük olarak yer aldığı belirlenmiştir. Bu durumda veri setlerinin normal dağılım göstermediği sonucuna varılmıştır. Bu sonuç, parametrik olmayan testlerin uygulanmasını gerekli kılmıştır. Ankette yer alan demografik bilgiler göz önüne alınarak cinsiyete, yaş, eğitim düzeyi, unvan, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısına göre verilen cevapların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. Bu aşamada duygusal emek alt boyutları ile örgütsel bağlılık alt boyutlarının ortalamaları alınarak SPSS programı aracılığıyla Mann Whitney U ve Kruskal- Wallis testi uygulanmıştır.

## 7.3. Mann Whitney U ve Kruskal- Wallis Testi

**Tablo 3.** Yüzeysel Davranış Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi

Değişken	Mann Whitney U Testi	Kruskal- Wallis Testi				
	Sig. (Cinsiyet)	Sig. (Yaş)	Sig. (Eğitim)	Sig. (Deneyim Süresi )	Sig. (Gelir Düzeyi)	Sig (Mükellef Sayısı)
Yüzeysel Davranış	0,727	0,786	0,314	0,052	0,732	0,416

Yüzeysel davranış boyutuna ilişkin cevaplanan ifadelerin tamamı ile cinsiyet, yaş, eğitim, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında sig>0,05' den olması nedeniyle, yüzeysel davranış boyutu ile cinsiyet, yaş, eğitim, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmediği sonucuna varılmıştır.

Yüzeysel davranış boyutu ile deneyim süresi faktörü arasındaki istatistiksel anlamlılığı belirlemek adına cevaplanan yanıtlar ışığında, yüzeysel davranış ile deneyim süresi arasındaki ilişkinin sig = 0,052 olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

**Tablo 4.** Derin Davranış Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi

Değişken	Mann Whitney U Testi	Kruskal- Wallis Testi				
	Sig. (Cinsiyet)	Sig. (Yaş)	Sig. (Eğitim)	Sig. (Deneyim Süresi )	Sig. (Gelir Düzeyi)	Sig (Mükellef Sayısı)
Derin Davranış	0,727	0,558	0,399	0,373	0,066	0,175

Derin davranış boyutuna ilişkin cevaplanan ifadelerin tamamı ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasındaki ilişkide sig>0,05' den olması nedeniyle, yüzeysel davranış boyutu ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmediği sonucuna varılmıştır.

**Tablo 5.** Samimi Davranış Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi

Değişken	Mann Whitney U Testi	Kruskal- Wallis Testi				
	Sig. (Cinsiyet)	Sig. (Yaş)	Sig. (Eğitim)	Sig. (Deneyim Süresi )	Sig. (Gelir Düzeyi)	Sig (Mükellef Sayısı)
Samimi Davranış	0,430	0,905	0,945	0,710	0,421	0,106

Samimi davranış boyutuna ilişkin cevaplanan ifadelerin tamamı ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasındaki ilişkide sig>0,05' den olması nedeniyle, samimi davranış boyutu ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmediği sonucuna varılmıştır.

**Tablo 6.** Duygusal Bağlılık Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi

Değişken	Mann Whitney U Testi	Kruskal- Wallis Testi				
	Sig. (Cinsiyet)	Sig. (Yaş)	Sig. (Eğitim)	Sig. (Deneyim Süresi )	Sig. (Gelir Düzeyi)	Sig (Mükellef Sayısı)
Duygusal Bağlılık	0,069	0,270	0,590	0,610	0,558	0,576

Örgütsel bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık boyutuna ilişkin cevaplanan ifadelerin tamamı ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasındaki ilişkide sig>0,05' den olması nedeniyle, samimi davranış boyutu ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmediği sonucuna varılmıştır.

**Tablo 7.** Devam Bağlılığı Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi

Değişken	Mann Whitney U Testi	Kruskal- Wallis Testi				
	Sig. (Cinsiyet)	Sig. (Yaş)	Sig. (Eğitim)	Sig. (Deneyim Süresi )	Sig. (Gelir Düzeyi)	Sig (Mükellef Sayısı)
Devam Bağlılığı	0,568	0,593	0,298	0,629	0,119	0,344

Devam Bağlılığı boyutuna ilişkin cevaplanan ifadelerin tamamı ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasındaki ilişkide sig>0,05' den olması nedeniyle, devam bağlılığı boyutu ile cinsiyet, yaş, eğitim, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmediği sonucuna varılmıştır.



**Tablo 8.** Normatif Bağlılık Boyutunun Demografik Değişkene Göre Farklılıkların Belirlenmesi

Değişken	Mann Whitney U Testi	Kruskal- Wallis Testi				
	Sig. (Cinsiyet)	Sig. (Yaş)	Sig. (Eğitim)	Sig. (Deneyim Süresi )	Sig. (Gelir Düzeyi)	Sig (Mükellef Sayısı)
Normatif Bağlılık	0,348	0,597	<b>0,019</b>	0,595	0,084	0,897

Normatif bağlılık boyutuna ilişkin cevaplanan ifadelerin tamamı ile cinsiyet, yaş, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasındaki ilişkide sig>0,05' den olması nedeniyle, normatif bağlılık boyutu ile cinsiyet, yaş, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısı faktörleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmediği sonucuna varılmıştır. Buna karşın normatif bağlılık ile eğitim faktörü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır (sig = 0,019<0,05).

#### 7.4. Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığın İlişkisine Yönelik Korelasyon Analizi

Bu analizin amacı, muhasebe meslek mensuplarının duygusal emek ve örgütsel bağlılık ve her iki değişkenlerin alt boyutları arasındaki ilişkinin derecesini ortaya çıkarmaktır. Veri setimizin normal dağılım göstermeyen bir ana kütlede meydana gelmesi sebebiyle Spearman Korelasyon testi uygulanmıştır.

**Tablo 9.** Duygusal Emegın ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutları Üzerindeki Etkisine Yönelik Korelasyon Matrisi Bulguları

Değişken		Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	Örgütsel Bağlılık
<b>Yüzeysel Davranış</b>	Korelasyon Katsayısı	-0,057	0,135	-0,314	-0,165
	Sig. (2-tailed)	0,761	0,470	0,085	0,374
<b>Derinden Davranış</b>	Korelasyon Katsayısı	0,064	0,208	0,079	0,204
	Sig. (2-tailed)	0,734	0,261	0,671	0,270
<b>Samimi Davranış</b>	Korelasyon Katsayısı	0,395*	-0,342	-0,132	-0,056
	Sig. (2-tailed)	0,028	0,060	0,478	0,767
<b>Duygusal Emek</b>	Korelasyon Katsayısı	0,350	-0,028	-0,226	0,039
	Sig. (2-tailed)	0,054	0,881	0,221	0,835

Duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen değerler işığında boş hipotez olan “Muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki yoktur” hipotezimiz reddedilememiş ve duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında ( $p=0,835$ ;  $p>0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemişi tespit edilmiştir.

Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık arasında ( $p=0,761$ ;  $p>0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Boş hipotezimiz reddedilememiştir. Bu bulgulardan yola çıkılarak  $H_1$  hipotezi reddedilmiştir. Yüzeysel davranış ile devam bağlılığı arasında ( $p=0,470$ ;  $p>0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Bu bulgulardan yola çıkılarak  $H_{1a}$  hipotezi reddedilmiştir. Son olarak yüzeysel davranış ve normatif bağlılık arasında da ( $p=0,085$ ;  $p>0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiş ve  $H_{1b}$  hipotezi reddedilmiştir.

Derin davranış ile duygusal bağlılık arasında ( $p=0,734$ ;  $p>0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Boş hipotezimiz reddedilememiştir. Bu bulgulardan yola çıkılarak  $H_2$  hipotezi

reddedilmiştir. Derin davranış ile devam bağlılığı arasında ( $p=0,261$ ;  $p>0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Bu bulgulardan yola çıkılarak  $H_{2a}$  hipotezi reddedilmiştir. Son olarak derin davranış ile normatif bağlılık arasında ( $p=0,671$ ;  $p>0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiş ve  $H_{2b}$  hipotezi reddedilmiştir.

Samimi davranış ile duygusal bağlılık arasında ( $r= ,395^*$ ;  $p=0,028$ ;  $p<0.05$ ) istatistiksel olarak güçlü derecede anlamlı bir farklılık var. Bu bulgulardan yola çıkılarak  $H_3$  hipotezi kabul edilmiştir. Samimi davranış ile devam bağlılığı arasında ( $p=-0,060$ ;  $p>0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Boş hipotezimiz reddedilememiştir. Bu bulgulardan yola çıkılarak  $H_{3a}$  hipotezi reddedilmiştir. Son olarak samimi davranış ile normatif bağlılık arasında ( $p=-0,478$ ;  $p>0.05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiş ve  $H_{3b}$  hipotezi reddedilmiştir.

Araştırma hipotezlerinden  $H_3$  hipotezimiz kabul edilmiş olup diğer hipotezler reddedilmiştir. Bu doğrultuda, Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mezunlarında samimi davranış boyutu ile duygusal bağlılık boyutu arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

## 8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, Bayburt ve Gümüşhane illerinde faaliyet gösteren 31 muhasebe meslek mensubunda duygusal emek ve örgütsel bağlılığın etkilerinin tespitine yönelik anket uygulanarak veriler elde edilmiştir. Araştırmadaki veri seti incelendiğinde, normal dağılım göstermemektedir. Katılımcıların demografik özelliklerinin duygusal emek alt boyutları ve örgütsel bağlılık alt boyutları arasındaki ilişkinin olup olmadığını araştırmak için Mann Whitney U testi ve Kruskal- Wallis testi yapılmıştır. Testlere göre, yüzeysel davranış boyutu ile deneyim süresi arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Derin davranış boyutu ve samimi davranış boyutunun cinsiyete, yaş, eğitim düzeyi, unvan, deneyim süresi, gelir düzeyi ve mükellef sayısına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık oluşturmamıştır. Örgütsel bağlılık alt boyutları ile demografik özellikler arasındaki ilişki incelendiğinde ise, duygusal bağlılık boyutu ve devam bağlılığı boyutunun demografik faktörler ile arasında anlamlı bir farklılık gerçekleştirilmemişken, normatif bağlılık ile eğitim faktörü arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna varılmıştır.

Duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin tespiti adına korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Bundan hareketle, muhasebe meslek mensuplarının

duygusal emek tutumlarının örgütsel bağlılıklarına herhangi bir ilişkisi olmadığı sonucuna varılmıştır.

Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranış boyutunun duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkisi yoktur. Muhasebe meslek mensupları yüzeysel davranışları, mensubu oldukları örgüte karşı bağlılıklarını etkilememektedir. Başka bir deyişle, muhasebe meslek mensupların iş esnasında rol yapma gereksinimi duymaları örgütsel bağlılıkları ile ilintili değildir. Bu durumda, kişilerin kendi tercihleri olarak gerçekleşmiş olup ve bağlılıklarını etkilememesi sonucu örgütler açısından olumlu bir durumdur. Kerse ve Özdemir (2018) araştırmasında yüzeysel davranışın devam bağlılığı ve normatif bağlılık üzerinde anlamlı ilişkisinin olmadığı sonucu ile Acar (2019) konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerinde gerçekleştirdiği analiz sonucunda yüzeysel bağlılık gösteren işgörenlerin örgütsel bağlılık boyutlarından devam bağlılığı ile arasında anlamlı bir ilişkisinin olmadığı sonucu elde edilen bulgular ile paralellik göstermiştir.

Derin davranış boyutu ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Muhasebe meslek mensupları, derin davranış sergilemeleri örgütsel bağlılıklarını etkilememektedir. Bu durumda muhasebe meslek mensupları derin davranış sergilemeleri durumunda mensubu olduğu örgüte karşı bağlılığını göz ardı etmektedir. Yıldırım ve Eroğlu (2021) elde edilen bulgular ile benzerlik taşıyarak derin davranış ile devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkisinin olmadığını ileri sürmüşlerdir.

Samimi davranış ile devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişki görülmemiştir. Samimi davranış ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir farklılık vardır. Samimi davranış boyutu örgütsel bağlılık boyutları arasında sadece duygusal bağlılık boyutu ile ilişkilidir. Bu sonuçtan hareketle, muhasebe meslek mensupları iş faaliyetlerini gerçekleştirirken çalışma ortamı veya danışanlarına karşı sergiledikleri davranışları tamamen içten gelerek, kendi hissettiği duyguları açıkça ifade etmektedirler. Meslek mensubu, samimi hislerde bulunmasının aslında danışanlarına iyi niyetli ve manevi menfaatler içerisinde yaklaşım sergilediğini duygusal bağlılık boyutu ile arasındaki anlamlı ilişkiyi oluşturmaktadır. Vergilendirme ve ödeme dönemlerinde mükelleflerin en uygun zamanda ve en doğru şekilde işlemlerinin gerçekleştirilmesi ve mağduriyet yaşamaması adına mesleğinin gerektirdiği bilgilendirmeleri gerçekleştirirken, mükelleflere karşı üzüntü veya sevincini açık bir şekilde ifade ettikleri araştırma verileri toplanırken yapılan görüşmelerde de sıklıkla yer edinmiştir. Şenel ve Aydoğan (2020) sağlık sektörü çalışanları üzerindeki araştırmasında elde ettiği

bulgular ile benzerlik taşımaktadır. Örgütsel bağlılığın duygusal emek alt boyutlarının tümü ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığına varılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgular sonucunda muhasebe meslek mensuplarının duygusal emek seviyelerini azaltılması ve örgütsel bağlılık seviyelerinde de artış gerçekleştirilmesi adına bir takım öneriler sunulabilir.

Analizler sonucunda muhasebe meslek mensuplarının samimi davranış düzeyleri yüksek çıkmıştır. Samimi davranış meslek mensubunun fazladan bir çaba içerine girmeden hareket etmeleri temellidir. Meslek mensuplarının samimi ve içten davranışlar sergilemesine imkân veren çalışmalar yapılabilir. Samimi davranışın yükseltilmesi adına meslek odaları tarafından eğitici seminerler ve toplantılar gerçekleştirilmelidir.

Araştırmanın neticesinde muhasebe meslek mensupları samimi davranış boyutu ile duygusal bağlılık boyutu ile ilişkilidir. Duygusal bağlılık, kişinin mensubu olduğu örgüte karşı gösterdiği duygusal içerikli bağlanması, örgütten memnun olması ve örgütte devam etmek isteği olarak tanımlanır. Örgüt mensubu olarak devam etmek için yüksek duygusal bağlılık düzeyi barındıran muhasebe meslek mensuplarının meslek odaları tarafından hassasiyetleri göz önünde tutulmalıdır. Meslek mensuplarının duygularına hitap etmek için özel günlerini kutlamaları, meslek açısından önemli görülen faaliyetleri desteklenmeli, meslek odaları yasal güvence ile meslek mensuplarını koruyucu iyileştirmeler gerçekleştirebilirler.

Meslek mensuplarının normatif bağlılıklarını düzeylerini yükseltmek için, kendilerini örgüte ait hissedecekleri uygulamalara ağırlık verilmelidir. Bu amaç adına meslek odaları meslek mensuplarının çalışma ortam ve koşullarını iyileştirmeler gerçekleştirmeli ve meslek mensuplarının örgüt içerisinde kendilerini yalnız hissetmeleri adına bir aile üyesi olarak hissetmesi temelli sorun istek ve önerilerini dinlenmeli ve çözümlemede ivedilik göstermelidir. Meslek odaları meslek mensupları ile olan iletişimlerinde özenli, tarafsız ve nesnel bir tutum sergileyerek bütüncü yaklaşım ile etkileme yöntemlerine başvurabilirler.

## KAYNAKÇA

Acar, S. (2019). *Duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: konaklama işletmeleri çalışanlarına yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Apalı, A., & Özmen, M. (2018). Muhasebe meslek mensuplarında duygusal emek ve işyeri mutluluğu ilişkisi: Burdur örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 21(2), 274-283. <https://doi.org/10.29249/selcuksbmyd.456172>

- Arık, H. İ. (2020). *Duygusal emek davranışının örgütsel bağlılığa etkisi: İstanbul'daki beş yıldızlı otellere yönelik bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Çanakkale.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115. <https://doi.org/10.2307/258824>
- Aslan, H., & Mert, İ. S. (2019). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici rolü. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*. <https://doi.org/10.26466/opus.544850>
- Ayboğa, H. (2003). Globalleşme sürecinde ülkemizde muhasebe mesleği ve meslek mensuplarının eğitimi. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18(1), 327-359.
- Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Cao, J., & Hamori, M. (2016). The impact of management development practices on organizational commitment. *Human Resource Management*, 55(3), 499-517. <https://doi.org/10.1002/hrm.21731>
- Colquitt, J., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2016). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace*. McGraw-Hill Education.
- Dağlı, A., Elçiçek, Z., & Han, B. (2018). Örgütsel bağlılık ölçeği'nin Türkçeye uyarlanması: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(68), 1788-1800. <https://doi.org/10.17755/esosder.445932>
- Deliveli, K., & Kırıl, E. (2020). The relationship between emotional labor and organizational commitment. *Educational Policy Analysis and Strategic Research*, 15(2), 78-103. <https://doi.org/10.29329/epasr.2020.251.5>
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Durna, U., & Eren, V. (2005). Üç bağlılık unsuru ekseninde örgütsel bağlılık. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 210-219.
- Erol, E. (2015). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. Beta Yayıncılık.
- Ghalandari, K., Jogh, M. G. G., Imani, M., & Nia, L. B. (2012). The effect of emotional labor strategies on employees job performance and organizational commitment in hospital sector: moderating role of emotional intelligence in Iran. 3(17),319-326.
- Giderler, C., Durmuş, H., & Kırmızı, C. (2016). Determining the relationship between emotional labour and occupational. *Pressacademia*, 2(1), 127-127. <https://doi.org/10.17261/Pressacademia.2016118635>

- Güler, H. N., & Marşap, A. (2018). Kişilikle duygusal emek ilişkisi: akademisyenler üzerinde bir araştırma. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(12).
- Gündüz, İ. (2017). *Duygusal emek faktörünün hizmet kalitesine etkisi: Kuşadası 'ndaki dört ve beş yıldızlı otellere yönelik bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Güzel, A. (2011). *Finansal Muhasebe*. İlya Yayıncılık.
- İllez, H. (2020). *Uluslararası standartlar muhasebe mesleğinde kalite: Türkiye 'de muhasebe meslek mensuplarına yönelik bir araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Jaros, S. J., Jermier, J. M., Koehler, J. W., & Sincich, T. (1993). Effects of continuance, affective, and moral commitment on the withdrawal process: an evaluation of eight structural equation models. *Academy of Management Journal*, 36(5), 951-995. <https://doi.org/10.5465/256642>
- Joung, M.-S., & Kim, K.-J. (2006). A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korea Journal of Hospital Management*, 11(4), 1-18.
- Kalay, Ü. (2020). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Çorlu örneği. *Sosyal Bilimler Metinleri*, 2020(1), 1-12.
- Karakaş, A., & Gökmen, G. (2018). Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya'da bir araştırma. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 99-127. <https://doi.org/10.11616/asbed.vi.470690>
- Karaman, N. (2017). Çalışma yaşamında duygusal emek. *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.
- Kerse, G., & Özdemir, Ş. (2018). Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal emek davranışları örgütsel bağlılık ile açıklanabilir mi? *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(1), 151-163.
- Kim, J.-A., & Park, H.-S. (2020). Effects of emotional labor of flight attendants on their organization commitment: mediated effects on supports from peers, families, and team leaders. *The Journal of the Korea Contents Association*, 20(11), 170-183. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2020.20.11.170>
- Lee, H. J. (2018). Emotional labor and organizational commitment among south Korean Public service employees. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 46(7), 1191-1200. <https://doi.org/10.2224/sbp.7265>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>

- Özdaşlı, K., & Akın, O. (2013). Etik liderlik ve örgütsel bağlılık ilişkisi: muhasebe bürolarında çalışanlar üzerine bir araştırma. *Muhasebe ve Denetim Bakış*, 13(40), 29-42.
- Özdemir, G. (2015). *Duygusal zeki organizasyonlar*. Literatürk Academia.
- Strongman, K., & Wright, S. (2008). The emotional labour of accountancy. *Pacific Accounting Review*, 20(2), 102-106. <https://doi.org/10.1108/01140580810892454>
- Şenel, G., & Aydoğan, E. (2020). Örgütsel bağlılığın duygusal emek üzerine etkisi: sağlık sektörü çalışanları üzerinde bir araştırma. *Yorum-Yönetim-Yöntem Uluslararası Yönetim-Ekonomi ve Felsefe Dergisi*. <https://doi.org/10.32705/yorumyonetim.751726>
- Tekin, İ. Ç. (2019). *Örgütsel bağlılık aracılığında psikolojik güçlendirmenin yenilikçi iş davranışına etkisi*. Eğitim Yayınevi.
- Tosunoğlu, B., & Öztürkci, N. (2019). Evaluation of emotional labor concept in terms of accounting professionals: Erzurum province case. *Broad Research in Accounting, Negotiation, and Distribution*, 10(1), 27-36.
- Uygur, A. (2009). *Örgütsel bağlılık ve işe bağlılık*. Barış Platin Kitabevi.
- Yang, S., & Guy, M. E. (2023). Comparing public servants' behavior in South Korea and the United States: How emotional labor moderates the relationship between organizational commitment and job performance. *Public Administration*, 101(2), 406-421. <https://doi.org/10.1111/padm.12794>
- Yıldırım, Y., & Eroğlu, Ş. G. (2021). Duygusal emeğin mesleki bağlılık üzerindeki etkisi: avukatlar üzerinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35(3), 779-804. <https://doi.org/10.16951/atauniiibd.784667>