



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş:08.07.2020 ✓Accepted/Kabul:13.08.2020

DOI: 10.30794/pausbed.766830

Araştırma Makalesi/ Research Article

Başar, U. (2021). "İş Geliştirme Uzmanlarının Mesleki Özdeşleşmeleri İle Duygusal Emekleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Görgül Bir Araştırma"  
*Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 43, Denizli, ss. 405-416.

## İŞ GELİŞTİRME UZMANLARININ MESLEKİ ÖZDEŞLEŞMELERİ İLE DUYGUSAL EMEKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER ÜZERİNE GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA

Ufuk BAŞAR\*

### Öz

Bu çalışmanın amacı iş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile duygusal emekleri arasında bir ilişki olup olmadığını ortaya çıkarılmasıdır. Araştırmaya 9 farklı özel güvenlik firmasının İstanbul'da faaliyet gösteren birimlerinde çalışan 161 iş geliştirme uzmanı iştirak etmiştir. Kesitsel araştırma tasarımına uygun olarak yürütülen çalışmanın verisi anket tekniği ile toplanmıştır. Araştırmanın hipotezleri yapısal eşitlik modellemesi tekniği ile test edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların mesleki özdeşleşmeleri ile doğal duyguları ve derinden rol yapmaları arasında aynı yönlü, mesleki özdeşleşmeleri ile yüzeysel rol yapmaları arasında ise ters yönlü ilişkiler bulunmaktadır. Bilindiği kadarıyla iş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile duygusal emekleri arasındaki ilişkiler ilk defa bu çalışma ile ortaya çıkarılmıştır. Bu bakımdan elde edilen bulguların örgütlerin iş geliştirme süreçlerinin iyileştirilmesine katkı sağlayacağına ve bu alanda yeni araştırmaların yapılmasını teşvik edeceğine inanılmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** İş geliştirme, İş geliştirme uzmanı, Duygusal emek, Özdeşleşme, Mesleki özdeşleşme.

### AN EMPIRICAL RESEARCH ON THE RELATIONSHIP BETWEEN BUSINESS DEVELOPMENT SPECIALISTS' PROFESSIONAL IDENTIFICATION AND EMOTIONAL LABOR

### Abstract

The aim of this research was to uncover whether there was an association between business development specialists' professional identification and emotional labor. A total of 161 business development specialists, working in the units of 9 different private security companies operating in Istanbul, participated in the study. The data of the study, which was carried out in accordance with a cross-sectional survey design, were collected by means of questionnaire. The hypotheses of the research were tested through the structural equation modeling technique. According to the findings, there were significant and positive associations between participants' professional identification and genuinely felt emotions and professional identification and deep acting. On the other hand, there was a negative association between participants' professional identification and surface acting. As far as it is known, the association between the professional identification of the business development specialists and their emotional labor was revealed for the first time with this study. In this regard, it is believed that the findings will contribute to the improvement of the business development processes of the organizations and encourage new research in this field.

**Keywords:** Business development, Business development specialist, Emotional labor, Identification, Professional identification.

\*Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İSTANBUL.  
ubasar@ticaret.edu.tr, (<https://orcid.org/0000-0003-0008-5131>)

## 1. GİRİŞ

Duygular algıları oluşturduğundan, davranışları belirlediğinden ve sosyal ilişkileri etkilediğinden dolayı, bireylerin günlük iş yaşamlarının ana unsurlarından biri haline gelmiştir (Frijda, 1986). Duygularla ilgili araştırma alanlarından biri; bireylerin iş gereksinimlerini karşılamak için duygularını yönetme çabalarını, diğer meslektaşların algılarını etkileme niyetlerini ve hizmet alanların ihtiyaçlarını tatmin etmeye yönelik gayretlerini ifade eden duygusal emektir (Hochschild, 1983; Glomb ve Tews, 2004). Tıpkı müşteriler ile temas kurulan diğer mesleklerde olduğu gibi iş geliştirme uzmanlarının duygularını kontrol etmeleri ve belirli davranış kurallarına uymaları beklenmektedir. Önceki çalışmalar, duygusal emeğin mesleki bağlamda önemli bir role sahip olduğunu göstermektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Kruml ve Geddes, 2000; Diefendorff ve Richard, 2003).

Araştırmacılar tarafından daha önceden bazı kişisel ve bağlamsal etkenlerin bireyleri (Rafaeli ve Sutton, 1987; Ashforth ve Humphrey, 1993; Morris ve Feldman, 1996; Schaubroeck ve Jones, 2000; Diefendorff, Croyle ve Grosserand, 2005) duygusal emek harcama yönünde etkilediği ortaya çıkarılmıştır. Ancak bilindiği kadarıyla bu çalışmaların hiçbirinde iş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ve duygusal emekleri arasındaki ilişkiler görgül olarak araştırılmamıştır. Hâlbuki, mesleki özdeşleşme bireylerin tutum ve davranışlarını etkileyen bireysel faktörler arasında yer almaktadır (Robbins ve Judge, 2013). Öyle ki meslekleriyle özdeşleşmiş olan çalışanların diğerlerine kıyasla daha kolay duygusal emek harcadıkları bilinmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Bellas, 1999; Schaubroeck ve Jones, 2000; Brotheridge ve Lee, 2003; Hekman, Van Knippenberg ve Pratt, 2016; Giderler, Durmuş ve Kırmızı, 2016). Buradan hareketle, meslekleriyle özdeşleşmiş olan iş geliştirme uzmanlarının da benzer bir çaba içerisinde olmaları beklenebilir.

Bilindiği kadarıyla, bu yaklaşım da daha önce görgül olarak test edilmemiştir. Bundan dolayı bu araştırmada mevcut kuramlardan ve önceki çalışmalarda elde edilen bulgulardan yola çıkılarak iş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile duygusal emekleri arasındaki olası ilişkilerin açıklanması ve ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu bağlamda, firmaların iş geliştirme süreçlerinin iyileştirilmesi ve iş geliştirme uzmanı istihdamında doğru kişilerin seçilebilmesi bakımından bu çalışmanın bulguları hem araştırmacılar için hem de uygulayıcılar için önem arz edebilir. Öyle ki işletme yöneticileri iş geliştirme uzmanlarının mesleklerinin gerektirdiği duygusal emeği harcamalarını sağlayabilmek için bu çalışmanın bulgularını dikkate alabilirler. Ayrıca, araştırmacılar işletmelerin iş geliştirme süreçlerini iyileştirmek amacıyla bu çalışmanın bulgularını doğrulamak ve geliştirmek için yeni araştırmalar yürütebilirler. Bu amaçla, araştırmada öncelikle ilgili yazın incelenmiş ve öne sürülen ilişkiler etrafında kuramsal değerlendirmeler yapılmıştır. Sonrasında, geliştirilen hipotezler test edilmiş ve bulgular açıklanmıştır. Son olarak elde edilen bulgular araştırma ve uygulamaya dönük yansımaları açısından tartışılmıştır.

## 2. KURAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Mesleki Özdeşleşme

Meslekler anlamlı bir yaşam için uygun bir ortam sağladıklarından dolayı bireylerin kimlik oluşturma süreçlerinde önemli bir role sahiptir. Bu bakımdan meslekler bireylerin sosyal açıdan kabul görmelerini sağlayan araçlardan biri olarak görülmektedir. Örneğin, bir yabancı ile karşılaştığımızda ilk önce isimlerimizi öğreniriz, sonrasında ise diyalog genellikle birbirimizin mesleğini sorarak devam eder. Böylece, her iki taraf bir diğerini bir sosyal kategoriye yerleştirmeye çalışır. Böyle bir diyalog aynı zamanda bireylerin meslekleri ile kimlikleri arasındaki ilişkiyi de göstermektedir. Daha açık bir ifadeyle, bir bireyin kendi kimliğinin, bağlantılı olduğu gruplarla ilişkili olduğunu anlamasına yardım eden bu diyalog, birey ve toplum arasındaki karşılıklı ilişkiye işaret etmektedir (Christiansen, 1999). Gerçek şu ki bireyler kendilerini mensubu oldukları grupların özellikleri ile tanımlamaya eğilimlidirler. Bireyler bu özellikleri benimseyerek kendi benliklerini şekillendirmektedirler (Ashforth ve Mael, 1989; Mael ve Ashforth, 1992).

Meslekler, genellikle bireylerin özdeşleşme eğiliminde oldukları büyük grupları temsil etmektedir. Becker ve Carper (1956)'a göre mesleki özdeşleşme dört bileşenden oluşmaktadır. Bunlar: (1) mesleğin ideolojisi ve unvanı, (2) göreve bağlılık, (3) örgütsel bağlılık ve (4) mesleğe toplumda atfedilen anlam ve değerdir. Buna uygun olarak, mesleki özdeşleşme, en basit haliyle bir bireyin kendisini ne ölçüde mesleği ile ilişkili olarak tanımladığını ifade

etmektedir (Örnek: “Ben bir iş geliştirme uzmanıyım, avukatım ya da polisim”) (Van Maanen ve Barley, 1984; Mael ve Ashforth, 1992; Slay ve Smith, 2011; Trybou, Gemmel, Pauwels, Henninck ve Clays, 2014; Garcia-Falieres ve Herrbach, 2015). Çalışanlar mesleki kimliklerini mesleki cemiyet gibi büyük bir grubun üyesi olarak kariyer gelişimleri yoluyla oluşturmakta ve geliştirmektedirler (Cohen-Scali, 2003; Ashforth, Harrison ve Corley, 2008). Bu nedenle, mesleki özdeşleşme kavramını sosyal kimlik kuramı esas alınarak geliştirilen sosyal özdeşleşme kavramının bir biçimi olarak açıklamak mümkündür (Ashforth ve Mael, 1989; Bamber ve Iyer, 2002; Cohen-Scali, 2003; Loi, Hang ve Foley, 2004; Kreiner, Ashforth ve Sluss, 2006; Hekman, Bigley, Steensma ve Hereford, 2009; Trybou vd., 2014; Garcia-Falieres ve Herrbach, 2015; Trybou, De Caluwé, Verleye, Gemmel ve Annem, 2015; Hekman vd., 2016).

Sosyal kimlik kuramına göre bir bireyin benliği iki temel bileşenden oluşmaktadır. Bunlar bireyin kişisel özellikleri ve grup üyelikleridir (Tajfel ve Turner, 1986). Buna ek olarak, bireyler kendileri dâhil herkesi özellikle mensubu oldukları gruplara göre sınıflandırma eğilimindedirler. Böylece bireyler yaşadıkları çevredeki yerlerini algılamakta ve konularının farkına varmaktadır (Mael ve Ashforth, 1992). Bireyler ayrıca kendi sosyal çevrelerindeki belirsizliği azaltmak istemektedirler. Bundan dolayı sosyal gruplarla ilgili bilgiyi prototipler halinde bölmektedirler ve kimliklerini belirlemeye yardımcı olan diğerlerine karşı duyarsızlaşma süreci yoluyla kendilerini gruplarla ilişkilendirmektedirler (Hogg ve Terry, 2000).

Bunlara ek olarak, grupların öznel farklılığı, prestiji ve belirliliği bir bireyin kendi sosyal grubunu belirlemede bilişsel öz sınıflandırma sürecini etkilemektedir (Ashforth ve Mael, 1989). Bu tür bir özdeşleşme sayesinde bireyler kendi öz saygılarını inşa etmekte ve güçlendirmektedirler (Abrams ve Hogg, 1988). İstenmeyen işlerde çalışan işçiler bile meslekleri ile özdeşleşebilmektedirler (Ashforth ve Kreiner, 1999, 2014; Kreiner vd., 2006). Benzer şekilde, bir birey mesleği ile özdeşleştikçe, mesleğin ayırt edici özelliklerini ve değerlerini özümsemektedir ki bu da sonrasında bireyin benliğini ve öz saygısını şekillendirmektedir. Bu tür ayırt edici özelliklerin varlığı mesleki özdeşleşmenin oluşumuna yol açan faktörler arasında yer almaktadır (Loi vd., 2004). Gerçek şu ki çalışma grubu, departman ya da örgüt ile özdeşleşme gibi, bir bireyin iş yaşantısındaki çeşitli özdeşleşme türleri arasında bazı bireyler mesleki özdeşleşmeye diğer özdeşleşme türlerine kıyasla daha fazla önem atfedebilmektedirler. Çünkü bireyin çalıştığı gruplar, takımlar ya da örgütler zaman içerisinde değişebilmektedir. Hâlbuki bir bireyin mesleki özdeşleşmesi, örgütü ile olan ilişkisine bağlı olmadan devam edebilmektedir (Ashforth vd., 2008). Dahası, bireyler meslekleri ile özdeşleşmeye herhangi bir örgütte çalışmaya başlamadan önce, henüz eğitim süreçleri devam ederken başlamaktadırlar. Bu bakımdan örgütler mesleklerini uygulamaları ve geliştirmeleri amacıyla bireyler için bir araç görevi görmektedir. Dolayısıyla, bireylerin mesleki özdeşleşmeleri sadece örgütsel bağlılıklarını ve özdeşleşmelerini güçlendirmekle kalmamakta (Bamber ve Iyer, 2002; Cohen-Scali, 2003; Lui, Ngo ve Tsang, 2003; Loi vd., 2004), iş ve kariyer memnuniyetlerini de arttırmaktadır (Loi vd., 2004).

## **2.2. Duygusal Emek**

Duygusal emek kavramını geliştirmiş olan Hochschild (1979, 1983), onu “belirli bir ücret karşılığında diğerleri tarafından açık bir şekilde gözlenebilen veçhî ve bedenî bir görüntü oluşturmak için duygunun yönetimi” olarak tanımlamıştır (Hochschild, 1983: 7). Duygusal emek ayrıca, bir bireyi ideal bir profesyonel olarak tanımlamaya yardımcı olan belirli eylemler ile el, kol ve baş hareketlerinin sergilenmesini ifade etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90). Önceki çalışmalarda, görevleri etkin bir şekilde yerine getirmek ve hizmet alanları memnun etmek amacıyla el, kol ve baş hareketleri ile yüz ifadeleri gibi zihinsel ve fiziksel durumların, örgüt tarafından arzu edildiği biçimde gizlenmesinin, kontrol edilmesinin ve değiştirilmesinin çalışanın bireysel emeği olduğu ortaya çıkarılmıştır (Morris ve Feldman, 1996; Kruml ve Geddes, 2000; Schaubroeck ve Jones, 2000; Grandey, 2000, 2003; Zapf, 2002; Diefendorff ve Gosserand, 2003; Goodwin, Groth ve Frenkel, 2011; Edward, Hercelinskyj ve Giandinoto, 2017). Bu nedenle duygusal emek, genellikle bir örgütteki birim yöneticileri tarafından belirlenmiş olan ve mesleğin standartlarına karşılık gelen davranış kurallarına uygun biçimde duyguların yönetimidir (Morris ve Feldman, 1996; Glomb ve Tews, 2004; Diefendorff vd., 2005). Ayrıca, çalışanların kontrollü duyguları hizmet alanların duygularını, davranışlarını ve algılarını doğrudan etkilemektedir (Zapf, 2002). Örneğin, iş geliştirme uzmanları mevcut ve potansiyel müşterilerin tercihlerine ve önceliklerine daha fazla ilgi gösterdiklerinde ve onlarla özenli bir şekilde etkileşim kurduklarında, müşteriler ürün ve hizmetleri satın almak için daha hevesli olabilirler.

Duygusal emeğin genel kabul görmüş kavramsallaştırması iki boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapmadır. İkisi birlikte duygusal emek stratejilerini ifade etmekte ve bireylerin arzu edilen davranışları nasıl sergilediklerini açıklamaktadır (Hochschild, 1983; Diefendorff vd., 2005). Yüzeysel rol yapma çoğunlukla örgütsel veya ulusal kültür tarafından zorunlu tutulan davranış kalıplarıyla ilişkilidir (Grandey, 2000, 2003). Diğer bir ifade ile yüzeysel rol yapma sadece işlevsel ve yapay, sanatsal performanstır (Hochschild, 1983). Yüzeysel rol yapma aynı zamanda bir çalışanın eylemlerinin, ses tonunun ve yüz ifadesinin davranış kurallarına uyacak biçimde değiştirilmesini içermektedir (Glomb ve Tews, 2004). Genellikle meslekler olumlu duyguların gösterilmesini gerektirmektedir. Bu nedenle çalışanlar yüzeysel rol yaptığında önceden belirlenmiş duyguları simüle etmek (taklit etmek) için gerçek duygularını bastırmakta ve gizlemektedirler. Ayrıca yüzeysel rol yapan çalışanlar duygusal bakımdan uyumsuzluk yaşamakta (Zapf, 2002; Grandey, 2003) ve ruhsuz biçimde davranmaktadırlar (Ashforth ve Humphrey, 1993; Schaubroeck ve Jones, 2000; Grandey, 2003; Diefendorff vd., 2005).

Bunun aksine derinden rol yapma, içsel durumlar, daha derin duygular, empati ve adanmışlıktan oluşmaktadır (Hochschild, 1983; Grandey, 2000, 2003). Ayrıca arzu edilen duyguları tecrübe etmek amacıyla bir çalışanın içsel duygularını değiştirmesini, hizmet alanların duygularını hissetmesini ve davranış kurallarına uygun biçimde gerçekçi davranmasını içermektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Grandey, 2003; Glomb ve Tews, 2004). Çalışanlar derinden rol yaptıklarında, gerekli olan duyguları gerçekten yaşamak ve hissetmek için çaba göstermektedirler. Bu nedenle, davranış bu sürecin bir sonucu haline gelmektedir. Yüzeysel rol yapma ile derinden rol yapma arasındaki en belirgin farklılık; çalışanların olumlu ya da olumsuz olabilen inançlarıdır. İnançlar olumlu olduğunda derinden rol yapmaya, olumsuz olduğunda ise yüzeysel rol yapmaya yol açmaktadır. Hatta yüzeysel rol yapmanın odağında bireyin davranışı yer alırken, derinden rol yapmanın odağında bireyin derin duyguları yer almaktadır. Duygusal bakımdan yaşanan uyumsuzluk da yüzeysel rol yapıldığında oluşana kıyasla derinden rol yapıldığında daha düşük düzeyde gerçekleşmektedir (Rafaeli ve Suttons, 1987; Ashforth ve Humphrey, 1993; Zapf, 2002; Grandey, 2003; Diefendorff vd., 2005).

Ashforth ve Humphrey (1993, 1995); çalışanın “doğal duyguları” üçüncü bir boyut olarak ilave edilmeden, duygusal emeğin tam olarak kavramsallaştırılmayacağını iddia etmiştir. Ayrıca bazı bireylerin dışarıdan bir müdahale olmadan da gerekli duyguları içtenlikle hissedebilecekleri ifade edilmiştir. Bu gibi durumlarda bireylerin doğal duyguları ile göstermeleri gereken duygular arasında tam bir eşleşme olmaktadır. Buna rağmen bireylerin doğal duyguları da duygusal emek harcanmasına yol açmaktadır. Çünkü bireyler davranış kurallarının farkındadırlar ve doğal duygularını gerektiği şekilde gösterdiklerinden emin olmak için bu kurallara uymaktadırlar (Ashforth ve Humphrey, 1993, 1995; Morris ve Feldman, 1996; Kruml ve Geddes, 2000). Ancak çalışanların doğal duyguları arzu edilen duygularla eşleşmediğinde ya yüzeysel rol yapmaktadırlar ya da derinden rol yapmaktadırlar (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Duygusal emeğin başka kavramlaştırmaları da bulunmaktadır. Örneğin, Morris ve Feldman (1996) dört farklı bileşen ileri sürmüştür. Bunlar; (1) uygun duyguların gösterim sıklığı, (2) davranış kurallarına ne ölçüde dikkat edildiği, (3) gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği ve (4) duygusal uyumsuzluktur. Daha sonra, Morris ve Feldman (1997) bu yapının geçerliliğini üç bileşenden oluşan bir duygusal emek ölçeği olarak doğrulamıştır. Bu bileşenler; (1) hizmet alanlarla kurulan etkileşimin sayısı, (2) hizmet alanlarla kurulan etkileşimin uzunluğu ve (3) tecrübe edilen duygusal uyumsuzluktur. Kruml ve Geddes (2000) ise Hochschild (1983)'in çalışmasından büyük ölçüde farklı olan ve iki bileşenden oluşan bir duygusal emek modeli öne sürmüştür. Bu bileşenler, duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluktur. Ayrıca, Truta (2012) doğal duyguların, yüzeysel rol yapmanın sözel bir yansımasından başka bir şey olmadığını, bu nedenle ayrı bir boyut olarak kavramsallaştırılmaması gerektiğini iddia etmiştir. Ancak bu çalışmada yüksek düzeyde kabul edilirliliği nedeniyle Ashforth ve Humphrey (1993)'nin yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular bileşenlerinden oluşan üç boyutlu yapısı esas alınmıştır (Diefendorff vd., 2005). Bütün bu kuramsal tartışmalar örgüt tarafından arzu edilen duyguların sergilenmesinin emek harcanmasına yol açtığını göstermektedir. Dolayısıyla bireyler tarafından kontrol edilen duygular hem çalışanlar hem de yöneticiler için bir araç haline gelmiştir (Morris ve Feldman, 1996).

Günümüze dek yapılan araştırmalarda, kuralların belirginliği, yakın gözetim, cinsiyet, görevlerin karmaşıklığı, görevlerin sayısı, otonomi, duygulanım, temasların sıklığı ve türü (Morris ve Feldman, 1996), kişisel özellikler

ve üstlenilen rollerin özellikleri (Schaubroeck ve Jones, 2000), kişilik, duyguları yönetme kuralları, kurulan etkileşimlerin özellikleri (Diefendorff vd., 2005), politik beceriler (Liu, Perrewew, Hochwarter ve Kacmar, 2004) ve duygusal zeka (Brotheridge, 2006) gibi hususların çalışanların duygusal emek harcamalarını etkilediği ortaya çıkarılmıştır. Bununla birlikte bu çalışmaların hiçbirinde iş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile duygusal emekleri arasındaki ilişkiler görgül olarak incelenmemiştir. Ancak mevcut yazın çalışanların meslekleriyle özdeşleştikçe duygusal emek harcamaya daha fazla eğilim gösterdiklerine işaret etmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Bellas, 1999; Schaubroeck ve Jones, 2000; Brotheridge ve Lee, 2003). Bu değerlendirmeden hareketle takip eden kısımda mesleki özdeşleşme ve duygusal emek arasındaki ilişki üzerinde durulmuştur.

### **2.3. Mesleki Özdeşleşme ve Duygusal Emek**

Ashforth ve Humphrey (1993) hizmet alanlarla ve müşterilerle doğrudan temas kuran çalışanların mesleki özdeşleşmelerinin önemine değinmiştir. Öyle ki meslekleriyle özdeşleştikçe, çalışanların daha gerçekçi davrandıkları ve davranış kurallarına daha kolay uydukları ileri sürülmüştür. Diğer taraftan Schaubroeck ve Jones (2000), bireylerin meslekleriyle özdeşleşirken gerçek duygularının davranış kurallarına aykırı olup olmadığına bakmaksızın yalnızca görevlerine ve amaçlarına odaklanmalarından dolayı gerçekçi davranışlar sergileme eğiliminde olabileceklerini ileri sürmüştür. Ancak her iki durumda da çalışanın mesleğiyle özdeşleşme düzeyinin duygularının kontrolü üzerinde etkisi bulunmaktadır. Diğer bir ifade ile özdeşleşme düzeyi arttıkça bireyler duygularını yönetmede, davranış kurallarına uymada ve hizmet alanları memnun etmede daha başarılı olmaktadır. Hekman vd. (2016)'nin bulguları da bu görüşü desteklemektedir. Yani, bireyler meslekleriyle özdeşleştikçe, duygusal emek harcarlarken daha az duygusal uyumsuzluk yaşamaktadırlar. Sonuç olarak mesleğin davranış kurallarına uymak için daha istekli olmaktadır.

İş geliştirme uzmanları mesleklerini icra ederlerken sıklıkla potansiyel müşterilerle irtibat kurmakta ve onlara firmalarının ürün ve hizmetlerini tanıtarak yeni projeler geliştirmeye ve mensubu oldukları işletmenin işlerini büyütme çalışmaktadırlar. Dolayısıyla bu süreçte başarılı olabilmek ve potansiyel müşterileri ikna edebilmek için etkili bir iletişim becerisine ve duyguları yönetebilme kapasitesine sahip olmak önem arz edebilir. Bu bakımdan iş geliştirme uzmanlarının müşterilerle temasta olduğu süreçte işletme tarafından tanımlanmış olan belirli davranış ve tutumları sergilemeleri beklenmektedir. Bazı iş geliştirme uzmanları söz konusu davranış ve tutumları sergilemekte zorlanırken diğerleri meslekleriyle daha fazla özdeş olmaları halinde bu süreci daha kolay bir şekilde yönetebilirler. Ancak bilindiği kadarıyla, günümüze dek iş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile duygusal emekleri arasındaki ilişki görgül olarak araştırılmamıştır. Buna rağmen buraya kadar yapılan kuramsal tartışmaların ışığında iş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile duygusal emekleri arasında bir ilişki kurulabileceği düşünülmektedir. Kaldı ki duygularını kontrol etmeye ve mesleklerini daha başarılı bir şekilde icra etmeye eğilimli olduklarından dolayı, kendilerini mesleğine adanmış, tutkulu ve mesleğiyle özdeşleşmiş iş geliştirme uzmanlarının mensubu oldukları işletmelerin performansını artırmaları beklenebilir. Buna paralel olarak, iş geliştirme uzmanları ya gerekli olan duyguları hissetmeye çalışabilirler ya da iş geliştirme sürecinde dışarıdan bir etki olmadan bu duyguları gerçekten hissedebilirler. Bu durum iş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile duygusal emekleri arasındaki ilişkiye işaret etmektedir. Böylelikle araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:

*Hipotez 1:* İş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile doğal duyguları arasında aynı yönlü bir ilişki vardır.

*Hipotez 2:* İş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile derinden rol yapmaları arasında aynı yönlü bir ilişki vardır.

*Hipotez 3:* İş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile yüzeysel rol yapmaları arasında aynı yönlü bir ilişki vardır.

### 3. YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Tasarımı

Bu çalışma kesitsel araştırma tasarımına uygun olarak yürütülmüştür.

#### 3.2. Katılımcılar

Araştırmanın evreni 9 farklı özel güvenlik firmasının İstanbul'da çalışan 192 iş geliştirme uzmanından oluşmaktadır. Araştırmaya bu firmalarda çalışan ve kolayda örnekleme yöntemine göre belirlenmiş olan toplam 161 iş geliştirme uzmanı gönüllü olarak iştirak etmiştir. Araştırmanın örnekleme, evreni %95 güven düzeyinde ve  $\pm 5$  güven aralığında temsil etmektedir. Katılımcıların 80'i (%49.7) erkek, 81'i (%50.3) kadındır, 97'si (%60.2) evli 64'ü (%39.8) bekârdır, 144'ü (%89.4) lisans, 17'si (%10.6) yüksek lisans eğitim düzeyindedir, yaşları 23 ile 45 arasında değişmektedir ( $\chi=36.54$ ,  $s=6.61$ ).

#### 3.3. Veri Toplama Araçları

##### 3.3.1. Mesleki Özdeşleşme Ölçeği

Katılımcıların meslekleriyle ne ölçüde özdeşleştiklerini ölçmek amacıyla Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye Tak ve Aydemir (2004) tarafından uyarlanan ölçek kullanılmıştır. Tek boyut altında toplanan 6 maddenin her biri beş puanlı (1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) Likert ölçeği ile ölçülmüştür. Örnek bir madde, "Medyada mesleğime yönelik bir eleştiri yer aldığında kendimi kötü hissederim" dir. Ölçeğin geçerliliği doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Sonuçlar ( $\chi^2 = 2.51$ ,  $p = 0.867$ , d.f. = 6,  $\chi^2/d.f. = 0.41$ , GFI = 0.99, IFI = 1.01, CFI = 1.00, RMSEA = 0.00) uyum endeksi değerlerinin kabul edilebilir aralıkta olduğunu göstermektedir. Ayrıca ölçeğin güvenilirliği 6 madde için Cronbach alpha katsayısının hesaplanması ile test edilmiştir. Alpha katsayısının değeri ( $\alpha = 0.83$ ) kabul edilebilir bir güvenilirlik düzeyini göstermektedir.

##### 3.3.2. Duygusal Emek Ölçeği

Katılımcıların ne ölçüde duygusal emek harcadıklarını ölçmek amacıyla Diefendorff vd. (2005) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından uyarlanan ölçek kullanılmıştır. Üç boyut altında toplanan 13 maddenin her biri beş puanlı (1: hiçbir zaman, 5: her zaman) Likert ölçeği ile ölçülmüştür. Yüzeysel rol yapma boyutu 6 madde ile derinden rol yapma boyutu 4 madde ile ve doğal duygular boyutu 3 madde ile ölçülmüştür. Yüzeysel rol yapma boyutu için örnek bir madde, "Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım" dir. Derinden rol yapma boyutu için örnek bir madde, "Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedebilmek için yoğun çaba gösteririm" dir. Doğal duygular boyutu için örnek bir madde, "Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar" dir. Ölçeğin geçerliliği doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Sonuçlar ( $\chi^2 = 204.61$ ,  $p = .000$ , d.f. = 57,  $\chi^2/d.f. = 3.59$ , GFI = 0.85, IFI = 0.92, CFI = 0.91, RMSEA = 0.08) uyum endeksi değerlerinin kabul edilebilir aralıkta olduğunu göstermektedir. Ölçeğin güvenilirliği her bir boyut için ve ölçeğin bütünü için Cronbach alpha katsayısının hesaplanmasıyla test edilmiştir. Alpha katsayılarının değerleri ( $\alpha_{\text{yüzeysel rol yapma}} = 0.91$ ,  $\alpha_{\text{derinden rol yapma}} = 0.86$ ,  $\alpha_{\text{doğal duygular}} = 0.87$ ,  $\alpha_{\text{ölçeğin bütünü}} = 0.70$ ) kabul edilebilir bir güvenilirlik düzeyini göstermektedir.

#### 3.4. Araştırma Süreci

Araştırma sürecinde katılımcılara ve yetkililere araştırmanın amacı, kapsamı ve yöntemi gibi hususlar hakkında detaylı bilgilendirme yapılarak, katılımcıların ve araştırma yapılan örgütlerin bireysel verilerinin saklı tutulmasına riayet edilerek, iş geliştirme uzmanlarının araştırmaya kendi iradeleriyle, gönüllü olarak katılmaları sağlanarak ve erişime açık ölçüm araçları kullanılarak bilimsel etik prensiplere uyulmuştur. Araştırmaya başlamadan önce araştırmanın amaç ve kapsamını açıklamak ve gerekli izinleri almak amacıyla, 2019 yılının Ekim ayında, firmaların yöneticileri ile telefon ile görüşülmüştür. Görüşmeler neticesinde gereken izinler alınmıştır. Ekim ve Kasım aylarında firmaların İstanbul'da faaliyet gösteren birimleri ziyaret edilmiş ve buralarda görev yapan 161 iş geliştirme uzmanına ulaşılarak araştırmanın amaç ve kapsamı hakkında bilgilendirme yapılmış ve bu kişilerin gönüllü olarak katılmaları sağlanmıştır. Dağıtılan anket formları aynı günün sonunda toplanmıştır. Toplanan

anket formlarında herhangi bir hataya rastlanmamıştır. Böylece 161 anket formundaki veriler analiz için dikkate alınmıştır.

### 3.5. Veri Analiz Stratejisi

İlk olarak, regresyon analizlerinin yapılmasına zemin oluşturmak amacıyla her bir değişken için betimleyici istatistikler ve korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Sonrasında araştırmanın hipotezleri yapısal eşitlik modellemesi tekniği kapsamında yapılan doğrusal regresyon analizleri ile test edilmiştir. Oluşturulan yapısal eşitlik modelinde, kullanılan ölçeklerin (Mesleki Özdeşleşme Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeği) maddeleri gözlemlenen değişken olarak, bu maddelerin oluşturduğu yapılar ise gizil değişken olarak analize dâhil edilmiştir. Örneğin, Mesleki Özdeşleşme Ölçeğini oluşturan 6 madde gözlemlenen değişkendir. Bu maddelerin oluşturduğu yapı (Mesleki Özdeşleşme) ise bir gizil değişkendir.

## 4. BULGULAR

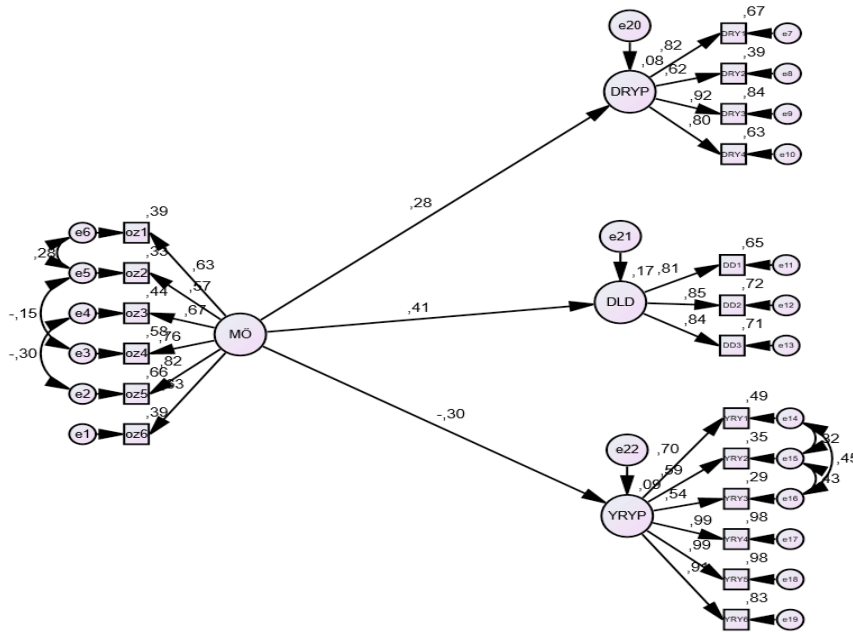
Betimleyici istatistikler ve korelasyon katsayıları Tablo 1’de sunulmuştur.

**Tablo 1: Betimleyici İstatistikler ve Korelasyon Katsayıları**

	$\chi$	S	Korelasyon Katsayıları			
			1	2	3	4
1. Mesleki özdeşleşme	4.06	0.62	1			
2. Yüzeysel rol yapma	1.60	0.87	-0.23**	1		
3. Derinden rol yapma	4.45	0.93	0.20**	-0.48**	1	
4. Doğal duygular	4.57	0.77	0.34**	-0.18*	0.11	1

\*p<0.05, \*\*p<0.01

Tablo 1’de sunulan bilgilere göre katılımcıların mesleki özdeşleşmeleri ile duygusal emekleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Bu bulgulardan hareketle sonraki safhada hipotezleri test etmek ve bağımsız değişkende meydana gelen bir değişimin bağımlı değişken üzerinde bir değişime yol açıp açmadığını ortaya çıkarmak amacıyla yapısal eşitlik modellemesi tekniği kullanılarak doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Yapısal eşitlik modeli ve elde edilen bulgular Şekil 1’de sunulmuştur.



**Şekil 1: Araştırma Modeli**

Endeks değerleri ( $\chi^2 = 308.51$ ,  $p = 0.000$ , d.f. = 143,  $\chi^2/d.f. = 2.15$ , GFI = 0.85, IFI = 0.92, CFI = 0.92, RMSEA = 0.08) Şekil 1’de sunulan yapısal eşitlik modelinin kabul edilebilir düzeyde uyuma sahip olduğunu göstermektedir. Her bir yol üzerindeki değerler standardize edilmiş  $\beta$  katsayısıdır. Yapılan analiz sonucunda mesleki özdeşleşme ile doğal duygular arasında (MÖ->DLD) aynı yönlü bir ilişki ( $\beta = 0.41$ ,  $p < 0.001$ ), mesleki özdeşleşme ile derinden rol yapma arasında (MÖ->DRYP) aynı yönlü bir ilişki ( $\beta = 0.28$ ,  $p < 0.01$ ) ve mesleki özdeşleşme ile yüzeysel rol yapma arasında (MÖ->YRYP) ters yönlü bir ilişki ( $\beta = -0.30$ ,  $p < 0.001$ ) ortaya çıkarılmıştır. Bu nedenle *birinci ve ikinci hipotezler* desteklenmektedir, *üçüncü hipotez* ise desteklenmemektedir.

## 5. TARTIŞMA

Bu araştırmada mevcut kuramlardan yola çıkılarak iş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile duygusal emekleri arasında bir ilişki olabileceği öne sürülmüştür. Elde edilen bulgular yalnızca yapılan kuramsal değerlendirmeleri desteklemekle kalmamış, aynı zamanda katılımcıların büyük çoğunluğunun meslekleriyle özdeşleştiklerini ve duygusal emek harcadıklarını göstermiştir. Katılımcıların çoğunlukla derinden rol yapmalarına ya da gerekli duyguları gerçekten hissetmelerine rağmen, nadiren de olsa yüzeysel rol yaptıkları anlaşılmaktadır. Ancak mesleki özdeşleşme ile duygusal emeğin her bir bileşeni arasında aynı yönlü ilişkilerin olması beklenmesine rağmen, mesleki özdeşleşme ile yüzeysel rol yapma arasında ters yönlü ilişkiler bulunmuştur. Aslına bakılırsa, kendini mesleğine adanmış ve mesleğiyle özdeşleşmiş bir iş geliştirme uzmanının mesleğin gereklerini içtenlikle yerine getirmesi beklendiğinden, bulunan ters yönlü ilişkiler yüzeysel rol yapmanın arka planında yer alan olumsuz inancı doğrulamaktadır. Daha önce de bahsi geçtiği üzere, bireyler davranış kurallarına uymak için yüzeysel rol yaptıklarında davranışlarını sahteletirmektedirler. Hâlbuki derinden rol yaptıklarında gerekli duyguları hissetmek için çaba harcamaktadırlar. Bu bağlamda, bu araştırmaya iştirak eden iş geliştirme uzmanlarından meslekleriyle fazlaca özdeşleşmiş olanlar, başarılı olmak, ödüllendirilmek, terfi etmek ve saygı duyulmak gibi amaçların peşinden gitmiş ve daha az yüzeysel rol yapmış olabilirler. Dolayısıyla, bu katılımcılar kendileri için avantajlı olan amaçları gerçekleştirmek için ya derinden rol yapma eğiliminde olmuş ya da gerekli duyguları gerçekten hissetmiş olabilirler. Bu nedenle elde edilen bulguların ışığında; bir iş geliştirme uzmanı mesleğiyle özdeşleştikçe daha az yüzeysel rol yapma eğiliminde olmaktadır demek mümkün görünmektedir. Diğer bir ifade ile bir iş geliştirme uzmanı mesleğiyle özdeşleştikçe ya daha fazla derinden rol yapma ya da gerekli duyguları gerçekten hissetme eğiliminde olmaktadır sonucuna da varılabilir.

Önceki çalışmalarda (Ashforth ve Humphrey, 1993; Bellas, 1999; Schaubroeck ve Jones, 2000; Brotheridge ve Lee, 2003; Hekman vd., 2016; Giderler vd., 2016) kuramsal olarak tartışılan ve işaret edilen; çalışanların mesleki özdeşleşmeleri ve duygusal emekleri arasındaki ilişkiler bildiğimiz kadarıyla ilk defa bu araştırmada görgül olarak incelenmiş ve elde edilen bulgularla doğrulanmıştır. İlave olarak iş geliştirme uzmanlarının da meslekleriyle özdeşleştikçe daha fazla duygusal emek harcadıkları elde edilen bulgularla bilindiği kadarıyla ilk defa bu araştırma ile ortaya çıkarılmıştır. Bu nedenle çalışanların ve özellikle iş geliştirme uzmanlarının duygusal emekleri ve mesleki özdeşleşmeleri arasındaki ilişkilerle ilgili yazına katkıda bulunulduğuna inanılmaktadır. Ayrıca bu çalışma ile söz konusu değişkenler arasındaki ilişkiler açıklanarak gelecekte yapılacak olan yeni araştırmalar teşvik edilmektedir. Ancak kayda değer bulgularına rağmen bu çalışmanın çeşitli kısıtları da bulunmaktadır. İlk olarak; çalışma ilişkiel tasarıma uygun olarak yürütüldüğünden, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkilerinden bahsedilememiştir. Bu nedenle katılımcıların duygusal emekleri ile ilgili olarak öngörülerde bulunabilmek ve değişkenler arasındaki nedensel ilişkilerden bahsedebilmek için gelecekte yapılacak araştırmalar boylamsal tasarıma uygun olarak yürütülebilir. İkinci olarak; bu çalışmada katılımcıların kendilerine ilişkin değerlendirmelerde buldukları anket formları kullanıldığından, elde edilen bulguların geçerliliği düşük olabilir. Bundan dolayı ileride yapılacak çalışmalarda, katılımcıların yöneticileri gibi alternatif kaynaklardan da veri toplanabilir. Üçüncü olarak; nicel araştırma ile elde edilen bulguları doğrulamak amacıyla bazı katılımcılarla mülakatlar yapılabilirdi. Ancak zaman ve maddi kaynak kısıtları nedeniyle yalnızca anket tekniği ile veri toplanabilmiştir. Bu bağlamda, gelecekte yapılacak çalışmalarda bu araştırmada oluşturulan kuramsal model boylamsal araştırmalar ile test edilebilir veya kişilik yapıları, örgütsel özdeşleşme, örgütsel bağlılık, sadakat ve iş tatmini gibi yeni bağımsız ve aracı değişkenler eklenmek suretiyle model daha da geliştirilebilir. Ayrıca iş geliştirme uzmanları, müdürleri ve firmalardaki diğer çalışanlar ve yöneticiler vb. uygulamacılar, ürün ve hizmetlerin satış süreçlerini iyileştirmek amacıyla bu araştırmada elde edilen bulgulardan istifade edebilirler. Son olarak, örgüt yöneticileri yeni iş geliştirme uzmanlarını işe alırken mesleğiyle özdeşleşmiş olanları tercih edebilirler. Örgüt yöneticileri ayrıca, seminerler ve



toplantılar düzenleyerek daha önceden işe alınmış iş geliştirme uzmanlarında, mesleki özdeşleşmenin işlevleri ve sonuçları hakkında farkındalık yaratabilirler. Bu bakımdan bu çalışmanın bulguları hem araştırmacılara hem de uygulamacılara etkili bir şekilde fayda sağlayabilir.

## **6. SONUÇ**

Bilindiği kadarıyla iş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile duygusal emekleri arasındaki ilişki daha önce görgül olarak araştırılmamıştır. Ancak, önceki kısımlarda tartışıldığı üzere mevcut kuramlar böyle bir ilişkinin varlığını işaret etmektedir. Bu nedenle mevcut kuramlara ve araştırmalara dayanılarak, bu çalışma ile bir kuramsal model oluşturulmuş, iş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile duygusal emekleri arasında bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır. Ancak daha doğru ve genellenebilir çıkarımlarda bulunabilmek için gelecekte yeni araştırmalar yapılmalıdır. O zamana dek, uygulayıcılar/iş geliştirme uzmanları bu çalışmanın bulgularını kendilerini ve iş geliştirme yaklaşımlarını geliştirmek için dikkate alabilirler.

#### **KAYNAKÇA**

- Abrams, D. ve Hogg, M. A. (1988). "Comments on the Motivational Status of Self-Esteem in Social Identity and Intergroup Discrimination", *European Journal of Social Psychology*, 18, 317-334.
- Ashforth, B. E. ve Mael, F. (1989). "Social Identity Theory and the Organization", *The Academy of Management Review*, 14/1, 20-39.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18/1, 88-115.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1995). "Emotion in the Work Place: A Reappraisal", *Human Relations*, 48/2, 97-124.
- Ashforth, B. E. ve Kreiner, G. E. (1999). How Can You Do It?: Dirty Work and the Challenge of Constructing A Positive Identity", *The Academy of Management Review*, 24/3, 413-434.
- Ashforth, B. E., Harrison, S. H. ve Corley, K. G. (2008). "Identification in Organizations: An Examination of Four Fundamental Questions", *Journal of Management*, 34, 325-374.
- Ashforth, B. E. ve Kreiner, G. E. (2014). "Contextualizing Dirty Work: The Neglected Role of Cultural, Historical, and Demographic Context", *Journal of Management & Organization*, 20, 423-440.
- Bamber, E. M. ve Iyer, V. M. (2002). "Big 5 Auditors' Professional and Organizational Identification: Consistency or Conflict?", *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 21/2, 21-38.
- Basım, N. ve Begenirbas, M. (2012). "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", *Yönetim ve Ekonomi*, 19/1, 77-90.
- Becker, H. S. ve Carper, J. (1956). "The Elements of Identification with an Occupation", *American Sociological Review*, 21/3, 341-348.
- Bellas, M. L. (1999). "Emotional Labor in Academia: The Case of Professors", *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561/1, 96-110.
- Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2003). Development and Validation of the Emotional Labour Scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Brotheridge, C. M. (2006). "The Role of Emotional Intelligence and Other Individual Differences in Predicting Emotional Labor Relative to Situational Demands", *Psicothema*, 18, 139-44.
- Christiansen, C. (1999). "Defining Lives: Occupation as Identity: An Essay On Competence, Coherence and the Creation of Meaning", *American Journal of Occupational Therapy*, 53, 547-558.
- Cohen-Scali, V. (2003). "The Influence of Family, Social and Work Socialization on Construction of the Professional Development of Young Adults", *Journal of Career Development*, 29/4, 237 - 249.
- Diefendorff, J. M. ve Gosserand, R. H. (2003). "Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective", *Journal of Organizational Behavior*, 24/8, 945-959.
- Diefendorff, J. M. ve Richard, E. M. (2003). Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions", *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Edward, K. L., Herculinskyj, G. ve Giandinoto, J. A. (2017). "Emotional Labour in Mental Health Nursing: An Integrative Systematic Review", *International Journal of Mental Health Nursing*, 26, 215-225.
- Frijda, N. H. (1986). *The Emotions*, Cambridge University Press, New York.
- Garcia-Falieres, A. ve Herrbach, O. (2015). "Organizational and Professional Identification in Audit firms: An Affective Approach", *Journal of Business Ethics*, 132, 753-763.
- Giderler, C., Durmuş, H. ve Kırmızı, C. (2016). "Akademisyenlerin Mesleki Bağlılıkları İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi", *Global Business Research Congress*, İstanbul 26-27 Mayıs 2016.
- Glomb, T. M. ve Tews, M. J. (2004). "Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development", *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1 - 23.

- Goodwin, R. E., Groth, M. ve Frenkel, S. J. (2011). "Relationships between Emotional Labor, Job Performance, and Turnover". *Journal of Vocational Behavior*, 79, 538-48.
- Grandey, A. A. (2000). "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5/1, 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). "When 'the Show Must Go On': Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery", *The Academy of Management Journal*, 46/1, 86-96.
- Hekman, D. R., Bigley, G. A., Steensma, K. H. ve Hereford, J. F. (2009). "Combined Effects of Organizational and Professional Identification on the Reciprocity Dynamic for Professional Employees", *The Academy of Management Journal*, 52/3, 506-526.
- Hekman, D. R., Van Knippenberg, D. ve Pratt, M. G. (2016). "Channeling Identification: How Perceived Regulatory Focus Moderates the Influence of Organizational and Professional Identification on Professional Employees' Diagnosis and Treatment Behaviors", *Human Relations*, 69/3, 753-780.
- Hochschild, A. E. (1979). "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure", *American Journal of Sociology*, 85/3, 551-575.
- Hochschild, A. E. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feelings*, University of California Press, California.
- Hogg, M. A. ve Terry, D. J. (2000). "Social Identity and Self-Categorization Process in Organizational Contexts", *Academy of Management Review*, 25/1, 121-140.
- Kreiner, G. E., Ashforth, B. E. ve Sluss, D. M. (2006). "Identity Dynamics in Occupational Dirty Work: Integrating Social Identity and System Justification Perspectives", *Organization Science*, 17, 619-636.
- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). "Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14/1, 8-49.
- Liu, Y., Perrewe, P. L., Hochwarter, W. A. ve Kacmar, C. J. (2004). "Dispositional Antecedents and Performance-Related Consequences of Emotional Labor at Work", *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 10, 12-25.
- Loi, R., Hang, N. ve Foley, S. (2004). "The Effect of Professional Identification on Job Attitudes: A Study of Lawyers in Hong Kong", *Organizational Analysis*, 12/2, 109-128.
- Lui, S. S., Ngo, H. Y. ve Tsang, A. W. N. (2003). "Socialized to Be a Professional: A Study of the Professionalism of Accountants in Hong Kong", *International Journal of Human Resource Management*, 14, 1192-1205.
- Mael, F. ve Ashforth, B. E. (1992). "Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of the Reformulated Model of Organizational Identification", *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103-123.
- Morris, A. J. ve Feldman, D. C. (1996). "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *The Academy of Management Review*, 21/4, 986-1010.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1997). "Managing Emotions in the Workplace", *Journal of Managerial Issues*, 9/3, 257-274.
- Rafaelli, A. ve Sutton, R. I. (1987). "Expression of Emotion as Part of the Work Role", *Academy of Management Review*, 12/1, 23-37.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*, Pearson Education Inc., New Jersey.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the Adolescent Self-Image*, Princeton University Press, Princeton.
- Schaubroeck, J. ve Jones, J. R. (2000). "Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms", *Journal of Organizational Behavior*, 21/2, 163-183.
- Slay, H. S. ve Smith, D. A. (2011). "Professional Identity Construction: Using Narrative to Understand the Negotiation of Professional and Stigmatized Cultural Identities". *Human Relations*, 64/1, 85-107.
- Tak, B. ve Aydemir, B. A. (2004). "Örgütsel Özdeşleşme Üzerine İki Görgül Çalışma", *12. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Bursa 27-29 Mayıs 2004.
- Tajfel, H. ve Turner, J. C. (1986). "The Social Identity Theory of Intergroup Behavior", *Psychology of Intergroup Relations*, (Ed: S. Worchel ve W. G. Austin), Nelson, Chicago.

- Truta, C. (2012). "Emotional Labor Strategies Adopted By School Psychologists", *Social and Behavioral Sciences*, 33, 796-800.
- Trybou, J., Gemmel, P., Pauwels, Y., Henninck, C. ve Clays, E. (2014). "The Impact of Organizational Support and Leader–Member Exchange on the Work-Related Behaviour of Nursing Professionals: The Moderating Effect of Professional and Organizational Identification", *Journal of Advanced Nursing*, 70/2, 373–382.
- Trybou, J., De Caluwé, G., Verleye, K., Gemmel, P. ve Annem, L. (2015). "The Impact of Professional and Organizational Identification on the Relationship between Hospital–Physician Exchange and Customer-Oriented Behaviour of Physicians", *Human Resources for Health*, 13, 1-9.
- Van Maanen, J. ve Barley, S. (1984). "Occupational Communities: Culture and Control in Organizations", *Research in Organizational Behavior*, (Ed: B. M. Staw ve L. L. Cummings), JAI Press, Greenwich, CT.
- Zapf, D. (2002). Emotion Work and Psychological Well-Being A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations", *Human Resource Management Review*, 12, 237–268.

#### **Beyan ve Açıklamalar (Disclosure Statements)**

1. Bu çalışmanın yazarları, araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyduklarını kabul etmektedirler (The authors of this article confirm that their work complies with the principles of research and publication ethics).
2. Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir (No potential conflict of interest was reported by the authors).
3. Bu çalışma, intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir (This article was screened for potential plagiarism using a plagiarism screening program).